

**ANALISIS FASILITAS DAN PELAYANAN
HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA
PERSPEKTIF PEMIKIRAN
MUHAMMAD RAYHAN JANITRA**

SKRIPSI

Oleh:
FITRIYAH
NIM. C74213107



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fitriyah

NIM : C74213107

Fakultas/Prodi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Produk dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah
Surabaya Perspektif Pemikiran Muhammad Rayhan Janitra

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 18 Desember 2019

Saya yang menyatakan,



Fitriyah

NIM. C74213107

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Fitriyah NIM. C74213107 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 3 Januari 2020

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hammis Syafaq', with a long horizontal stroke extending to the right.

Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I.
NIP. 19751016200212001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Fitriyah NIM. C74213107 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Kamis, tanggal 13 Februari 2020, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I,



Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I.
NIP. 19751016200212001

Penguji II,



Lilik Rahmawati, M.E.I.
NIP. 198106062009012008

Penguji III,



Siti Musfiah, M.E.I.
NIP. 197608132006042002

Penguji IV,



Ana Toni Roby Candra Y., M.SEL.
NIP. 201603311

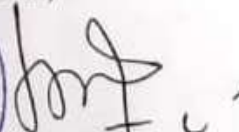
Surabaya, 16 Maret 2020

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,




Dr. H. Ali Arifin, M.M.
NIP. 19751016200212001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fitriyah
NIM : C74213107
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : azayakanafitriyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Fasilitas dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya Perspektif Pemikiran

Muhammad Rayhan Janitra

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2021

Penulis


(Fitriyah)

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	16
C. Rumusan Masalah	17
D. Kajian Pustaka	18
E. Tujuan Penelitian	23
F. Kegunaan Hasil Penelitian	23
G. Definisi Operasional	25
H. Metode Penelitian	26
I. Sistematika Pembahasan	31
BAB II KONSEP SYARIAH DALAM BISNIS PERHOTELAN ...	33
A. Perhotelan dalam Pengertian Umum	33
1. Pengertian, Fungsi, dan Peranan Hotel	33
2. Pengelompokkan Hotel	35

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Ranking Devisa Pariwisata terhadap 5 Ekspor Barang Terbesar Tahun 2011-2015 3
1.2	Sepuluh Besar Negara Tujuan <i>Organisation of Islamic Cooperation</i> (OIC) dan Non-OIC dalam <i>Global Muslim Travel Index</i> (GMTI) 2018 8
1.3	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2014-2016 11
1.4	Jumlah Tamu Asing dan Tamu Indonesia pada Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur 2014-2016 12
1.5	Komposisi Penilaian Klasifikasi Bintang Hotel sebelum dan sesudah Dikeluarkannya Keputusan Menteri Budaya dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tanggal 27 Februari 2002 15

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mendengar nama Indonesia, tidak jarang penduduk dunia mengenalnya sebagai negara dengan kekayaan budaya dan sumber daya alam yang beragam. Negara yang terdiri dari pulau-pulau dan kondisi alam yang berbeda-beda, memicu para penduduknya untuk bertahan hidup dengan caranya sendiri hingga menghasilkan ragam budaya khas tersendiri di masing-masing pulau. Keunikan Indonesia tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara yang menjadi destinasi wisata para wisatawan nusantara maupun mancanegara.

Dengan demikian, tidaklah mengherankan penyelenggara negara memusatkan prioritas nasional untuk mengembangkan industri pariwisata Indonesia. Hal ini karena memang pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk mendukung roda perekonomian negara. Daya tarik dari wisatawan mancanegara (wisman) maupun wisatawan nusantara (wisnus) menjadi kekuatan dalam usaha pengembangan tersebut. Keseriusan pemerintah pada sektor pariwisata ini diawali oleh Menteri Pariwisata periode lalu yaitu Arief Yahya, yang menjelaskan dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Kepariwisataan ke II tahun 2016, pemerintah menetapkan 14 program prioritas nasional untuk program pembangunan tahun 2017, dimana pembangunan pariwisata berada pada 3 urutan teratas dengan

Arief Yahya juga berpendapat bahwa pariwisata adalah kunci pembangunan, kesejahteraan, dan kebahagiaan, sebab dipercaya sektor ini dapat dijadikan *leading* pembangunan yang mampu menggerakkan perekonomian bangsa.³ Menteri Pariwisata tersebut juga melihat dari hasil riset World Bank, sektor ini adalah pemberi kontribusi yang paling mudah untuk devisa dan PDB (Produk Domestik Bruto) negara. Hal ini karena investasi di sektor ini dapat mendorong 170% dari PDB hanya dengan US\$ 1

³ Arief Khumaedy, “Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata”, <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>, diakses pada 5 Maret 2018.

juta. Sebab, sektor ini mampu menggerakkan usaha kecil menengah seperti kuliner, cenderamata, transportasi dan lainnya.⁴

Wakil Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), Sudrajat, menerangkan jika dulu yang menjadi primadona pembangunan nasional adalah sektor migas karena menghasilkan banyak tenaga kerja, maka sekarang pariwisata yang mengalahkannya. “Pariwisata lah yang saat ini menjadi hal yang sangat diperuntungkan karena bisa mendatangkan devisa, lapangan kerja yang luas, dan saat ini menjadi *leader*”, ujarnya.⁵

Tabel 1.1 Ranking Devisa Pariwisata terhadap 5 Ekspor Barang Terbesar Tahun 2011-2015

Tahun	Ranking Komoditas	Nilai (juta USD)
2011	1. Minyak dan gas bumi	41.477,10
	2. Batu bara	27.221,80
	3. Minyak kelapa sawit	17.261,30
	4. Karet olahan	14.258,20
	5. Pariwisata	8.554,39
2012	1. Minyak dan gas bumi	36.977,00
	2. Batu bara	26.166,30
	3. Minyak kelapa sawit	18.845,00
	4. Karet olahan	10.394,50

⁴ Ardan Adhi Chandra, “Tiga Tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua”, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>, diakses pada 5 Maret 2020.

⁵ Disfiyant Glienmourinsie, "Pariwisata Bersiap Geser Sektor Migas Jadi Primadona Devisa", <https://ekbis.sindonews.com/read/1230245/34/pariwisata-bersiap-geser-sektor-migas-jadi-primadona-devisa-1502700826>, diakses pada 5 Maret 2020.

Pada tahun 2010 sektor pariwisata telah memberi kontribusi terhadap devisa negara sebesar US\$ 7,60 miliar, sedangkan untuk tahun selanjutnya meningkat sebesar US\$ 8,55 miliar. Dilanjutkan peningkatan lagi pada tahun 2013 yaitu lebih dari US\$ 10 miliar, dan tahun 2014 sebesar US\$ 11,17 miliar. Selama tahun 2010-2012 pariwisata menempati rangking ke-5 sebagai penyumbang

Di tahun 2017 sektor pariwisata masih menjadi peringkat kedua sebagai penyumbang devisa terbesar di Indonesia namun meningkat menjadi sebesar US\$ 15,24 miliar atau 239 triliun rupiah.⁸ Tahun 2018, sumbangan pariwisata terhadap devisa juga meningkat sebesar US\$ 19,29 miliar, hampir tembus US\$ 20 miliar yang ditargetkan. Melihat peningkatan tersebut, Menteri Pariwisata periode baru, Wishnutama, menyebutkan ekonomi sektor pariwisata berkontribusi pada PDB nasional sebesar 5,5% dengan jumlah tenaga kerja

⁸ Yodhia Antariksa, “Peringkat 10 Besar Penyumbang Devisa Dollar ke Indonesia”, <http://strategimanajemen.net/2017/10/23/ranking-10-besar-penyumbang-devisa-dollar-ke-indonesia/>, diakses pada 5 Maret 2020.

Yang menjadi cikal bakal perkembangan pariwisata syariah Indonesia salah satunya adalah lahirnya Hotel Syariah pertama di Indonesia yaitu Hotel Sofyan. Wacana untuk mengelola hotel secara syariah telah digemakan Hotel Sofyan pada 1992 yang kemudian wacana ini diungkap dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tahun 1994. Penerapan hotel syariah tersebut dilakukan secara bertahap agar tidak menimbulkan keresahan yang mungkin disebabkan kurangnya sosialisasi dengan konsumen. Setelah melewati proses secara alami dalam perubahan paradigma dan filosofi perusahaan tersebut, akhirnya pada tahun 1998, perusahaan melakukan perubahan dan konsolidasi internal dengan mereposisi manajemen bisnis hotel berbasis konvensional menjadi manajemen hotel yang berbasis syariah Islam.¹⁶

Di tengah maraknya wisata syariah, pelaku industri pariwisata tak mau melewatkan peluang emas ini. Maka lahirlah hotel-hotel di nusantara yang juga menerapkan prinsip syariah Islam. Keseriusan pemerintah untuk melibatkan diri dalam mengoptimalkan pariwisata syariah di Indonesia diwujudkan dengan terbentuknya standarisasi untuk hotel syariah yakni

¹⁶ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 85.

pada hotel non berbintang. Meskipun terjadi penurunan pada tahun 2015 yang kemudian meningkat kembali pada 2016, akan tetapi secara keseluruhan data tersebut menggambarkan jumlah kamar hotel yang terpakai selalu mengalami peningkatan.

Tabel 1.4. Jumlah Tamu Asing dan Tamu Indonesia pada Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Tamu Asing		Jumlah Tamu Indonesia	
	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2014	232.000	101.682	3.185.300	5.156.117
2015	249.000	63.977	3.774.200	3.596.498
2016	269.880	74.330	6.568.920	7.132.681

Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia

Berdasarkan data di atas terlihat jumlah tamu hotel yang selalu meningkat, baik jumlah tamu asing maupun tamu Indonesia. Akan tetapi tamu asing lebih senang memilih hotel berbintang. Hal ini terlihat pada perbandingan yang sangat signifikan antara jumlah tamu asing yang menginap di hotel berbintang dan yang menginap di hotel non berbintang. Lain halnya dengan tamu Indonesia. Menurut perbandingan pada data di atas, tamu Indonesia cenderung memilih hotel non berbintang daripada hotel berbintang.

Data tersebut menjadi bukti dari apa yang dilansir oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur pada tahun 2013 lalu, bahwa hotel syariah di Jawa Timur memiliki potensi bisnis yang sangat menjanjikan dan diminati konsumen, terutama umat Islam. Namun sayangnya pada waktu itu

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”.²² Pada dasarnya usaha perhotelan dalam naungan Kode Etik Kepariwisataaan Dunia maupun dalam peraturan pemerintah Indonesia secara normatif sesuai dengan nilai syariah. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa hotel merupakan sebuah usaha netral yang bisa menjadi usaha halal ataupun usaha haram atau syubhat, bergantung dengan arah yang dituju oleh pengusaha hotel dan hal-hal

²² Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia, *Fatwa Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*, 2016, 5.

prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak.²⁵

Salah satu pelayanan yang termasyhur dalam hotel berkonsep syariah adalah adanya layanan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. Hal inilah yang menjadi identitas tersendiri bagi hotel syariah, mengingat paradigma masyarakat mengenai hotel yang keberadaannya dijadikan hal-hal negatif seperti perzinahan, mabuk-mabukan, perselingkuhan, dan sebagainya. Tersedianya hotel syariah ini diyakini oleh masyarakat sebagai usaha meminimalisir adanya praktik asusila yang sedang marak. Selain itu menurut Sofyan, dalam Muthoifin,²⁶ hotel syariah didesain dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Adanya nilai-nilai syariah di balik hotel syariah ini dapat menjadi penunjang pariwisata syariah yang tidak hanya berorientasi pada komersil dan keuntungan pihak tertentu semata, melainkan sebagai ladang bisnis yang menjunjung tinggi nilai luhur agama sehingga memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk menjadikan kajian tentang **“Analisis Fasilitas dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya Perspektif Pemikiran Muhammad Rayhan Janitra”** sebagai obyek penelitian.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

²⁵ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan ...*, 50.

²⁶ Muthoifin, “Fenomena Maraknya Hotel Syariah; Studi Efektifitas, Eksistensi, dan Kesyariahan Hotel Syariah di Surakarta”, *University Research Colloquium*, ISSN 2407-9189, (2015), 94.

18

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Syarifuddin dengan judul “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Hotel Syariah Wali Songo Surabaya, baik dari sisi produk, pelayanan, dan pengelolaannya, tergolong Hotel Syariah Hilal-1 sesuai dengan kriteria Usaha Hotel Syariah yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014.²⁷ Namun dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada produk, pelayanan, dan pengelolaannya dinilai masih belum terlaksana dengan baik. Kekurangan tersebut antara lain kurang memperhatikan produk hotel yang digunakan oleh karyawan dan belum memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP) untuk menjaga standar kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan hotel.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah variabel penelitian yaitu produk dan pelayanan pada hotel syariah. Akan tetapi perbedaannya, penelitian Syarifuddin juga melibatkan aspek pengelolaan hotel syariah dengan tujuan menilai kesesuaian praktik tiga aspek hotel syariah tersebut dengan standar syariah yang ditetapkan pemerintah dengan metode kualitatif. Sedangkan penulis menganalisis produk dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah dalam perspektif ilmu Ekonomi Syariah dengan

²⁷ Syarifuddin, “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015).

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti Hotel Syariah tepatnya Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya. Namun perbedaannya Mudrika menilai tentang penerapan manajemen syariah pada tata kelola hotel tersebut, sedangkan penulis meneliti aspek produk dan pelayanan hotel dan menganalisisnya dengan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan.

²⁸ Siti Mudrika, “Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016).

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti Hotel Grand Kalimas Syariah. Akan tetapi perbedaannya adalah Istiqomah meneliti hotel dengan tujuan mengetahui budaya organisasi yang ada di hotel, sedangkan penulis akan menganalisis produk dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah dan kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh dengan judul “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”.³⁰ Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang membahas tentang tinjauan Ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan

³⁰ Maulana, “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

pada hotel Aziza Pekanbaru dengan metode kualitatif yang berpola pikir induktif. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan yang diberikan Hotel Aziza Pekanbaru sudah memuaskan dan universal tanpa membedakan suku, agama dan golongan. Sedangkan tinjauan Ekonomi Islam terhadap sistem pelayanannya sudah sesuai dengan syariat Islam dengan memakai prinsip *musa'awah* (tidak membedakan tamu hotel dalam pemberian pelayanan), prinsip *ukhuwah* (melayani tamu seperti saudara sendiri), prinsip *mah'abbah* (pemberian pelayanan kepada tamu dengan kasih sayang), dan prinsip *ta'awun* (pemberian pelayanan sebagai bentuk pertolongan kepada tamu).

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengangkat variabel pelayanan, dan hotel syariah sebagai obyek penelitian. Perbedaannya adalah Maulana menilai tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan hotel tersebut dan analisisnya fokus pada prinsip syariah dalam hal pelayanan saja, di antaranya prinsip *musa'wah*, prinsip *ukhuwah*, prinsip *mahabbah*, dan prinsip *ta'awun*. Sedangkan penelitian ini selain menilai pelayanan, juga menilai dari segi produk hotel dalam bentuk fisik. Tinjauan Ekonomi Islam yang menjadi pisau analisis penelitian ini memakai prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan yang meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Eka Murdiana dengan judul “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis sebagai teknik analisisnya. Akan tetapi bedanya Murdiana mengangkat variabel mekanisme kerja dan salon syariah sebagai obyek penelitian, sedangkan penelitian ini mengangkat produk dan pelayanan dan hotel syariah sebagai obyek penelitian.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini adalah:

[illegible]

c. Bagi Tamu atau Pelanggan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

d. Bagi Praktisi Perhotelan

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberi wawasan, informasi, dan masukan bagi praktisi bisnis yang ingin melakukan pendalaman dan pengembangan di bidang perhotelan syariah atau pariwisata syariah.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran obyek yang menjadi judul penelitian ini, maka peneliti memberikan pengertian masing-masing variabel kajian secara operasional.

[illegible]

Pelayanan adalah cara melayani,³³ dalam artian semua kegiatan ekonomi yang tidak dapat diraba³⁴ yang tersedia pada Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya meliputi pelayanan pada kantor depan, pelayanan tata graha, pelayanan makan dan minum, serta pelayanan bar.

3. Ekonomi Syariah

³² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 701.

³³ Ibid., 504.

³⁴ Christopher Pass et al., *Kamus Lengkap Ekonomi; Edisi Kedua* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1994), 599.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Berikut adalah uraian mengenai metode yang dilakukan dalam penelitian ini:

Untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah, peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sebagai berikut:

Data primer dalam penelitian ini yaitu data mengenai produk hotel yang meliputi fisik (fasilitas) dan non fisik (pelayanan) yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah literasi yang terkait dengan produk dan pelayanan di hotel serta konsep syariah dalam berbisnis sebagai pendukung data primer yaitu penelitian terdahulu yang relevan, statistik pariwisata dan perhotelan, serta literasi

Sistematika pembahasan ini dibuat guna memperjelas gambaran dari isi skripsi ini serta mempermudah pembaca untuk memahaminya. Pembahasan yang dibahas setiap bab dalam skripsi ini, secara garis besarnya adalah sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, merupakan landasan teori tentang perhotelan, perhotelan syariah, regulasi pemerintah tentang penyelenggaraan hotel syariah, serta prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan.

Bab ketiga, merupakan bab deskripsi data penelitian terkait gambaran umum Hotel Grand Kalimas Syariah serta fasilitas dan pelayanan yang tersedia, yang diperoleh setelah melakukan wawancara dan observasi lapangan.

Bab keempat, adalah bab analisis data yang memuat analisis terhadap data yang terkumpul dalam melakukan penelitian, yaitu data mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya serta mengaitkannya dalam prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan.

Bab kelima, yaitu penutup yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjabarkan tentang hasil dari memahami jawaban-jawaban sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian, yang ditulis dengan singkat dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada para pembaca maupun pihak-pihak terkait guna memberi pengetahuan dan manfaat serta bahan kajian dalam melakukan penelitian selanjutnya.

KONSEP SYARIAH DALAM BISNIS PERHOTELAN

1. Pengertian, Fungsi, dan Peranan Hotel

Seiring dengan perkembangan kebutuhan dan teknologi, definisi hotel mengalami perubahan yaitu sebagai suatu badan usaha yang bergerak di dibidang jasa dan dikelola secara komersial yang mana para tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas lainnya.³⁹ Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa perhotelan bukan hanya terbatas pada tempat menginap (kamar tidur) dan restoran saja melainkan juga menyediakan fasilitas-fasilitas lain seperti tempat rekreasi, bar, fasilitas olahraga, dan fasilitas lain yang dibutuhkan tamu. Dari

³⁹ Agustinus Darsono, *Kantor Depan Hotel (Front Office)* (Jakarta: Grasindo, 1995), 1.

- a. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi
- b. Hotel menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya
- c. Hotel diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang menginap di hotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang tersedia di hotel tersebut

Sebagai acuan dalam perhotelan Indonesia, maka Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf) RI Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel memberikan definisi bahwa “usaha hotel adalah usaha 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.”⁴¹ Sedangkan pengertian hotel dibuat melalui Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (SK. Menhub) No. PM 10/PW.391/Phb-77 bahwa “hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”, serta melalui Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi (SK. Menparpostel) No. KM

⁴¹ Ibid.

Hotel sebagaimana definisi yang telah dipaparkan di atas memiliki fungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan tamu, baik untuk menginap sementara, melangsungkan upacara dan acara lainnya dengan didukung oleh fasilitas-fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan tamu. Sedangkan peranan hotel dalam pembangunan negara yaitu sebagai berikut:⁴³

- a. Meningkatkan industri rakyat
 - b. Menciptakan lapangan kerja
 - c. Tempat untuk pendidikan dan pelatihan
 - d. Meningkatkan pendapatan negara, daerah, dan masyarakat
 - e. Meningkatkan hubungan antar negara
2. Pengelompokan Hotel

Untuk memudahkan tamu dalam memilih hotel, hotel dapat dikelompokkan sebagai berikut:⁴⁴

- a. Menurut standar hotel

⁴² Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy: The Secret of 5 Star Hotel Courtesy* (Yogyakarta: ANDI, 2008), 27.

⁴³ Sri Larasati, *Excellent Hotel Operation* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 7.

⁴⁴ Ibid., 8-9.

- b. Menurut operasional

- c. Menurut lokasi

- 4) *Highway Hotel*, hotel yang berlokasi di jalur jalan dua kota besar
- 5) *Airport Hotel*, hotel yang berlokasi di area atau sekitar bandara

- 1) *Big Size Hotel*, hotel yang memiliki kamar 300 atau lebih
- 2) *Medium Size Hotel*, hotel yang memiliki kamar antara 100 – 299

[illegible]

- a) *Modified American Plan Hotel*, tarif termasuk sewa kamar, *breakfast*, dan *lunch/dinner*
 - b) *Full American Plan Hotel*, tarif termasuk sewa kamar, *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*
 - c) *Continental Plan Hotel*, tarif hotel termasuk sewa kamar dan *continental breakfast*
 - d) *Bermuda Plan Hotel*, tarif hotel termasuk sewa kamar dan *American breakfast*
- h. Menurut *star system*
- 1) Hotel berbintang satu (dengan lambang *), hotel dengan jumlah kamar minimal 15 kamar dan tersedia restoran dan bar
 - 2) Hotel berbintang dua (dengan lambang **), hotel dengan jumlah kamar minimal 20 kamar, memiliki minimal satu *suite room*, dan tersedia restoran dan bar
 - 3) Hotel berbintang tiga (dengan lambang ***), hotel dengan jumlah kamar minimal 30 kamar, memiliki minimal dua *suite room*, dan tersedia restoran dan bar
 - 4) Hotel berbintang empat (dengan lambang ****), hotel dengan jumlah kamar minimal 50 kamar, memiliki minimal tiga *suite room*, dan tersedia restoran dan bar setiap 50 kamar
 - 5) Hotel berbintang lima (dengan lambang *****), hotel dengan jumlah kamar minimal 100 kamar, memiliki minimal empat *suite room*, dan tersedia restoran dan bar setiap 100 kamar di antaranya

Produk hotel memiliki lima komponen yaitu lokasi, fasilitas, pelayanan, citra, dan harga. Howar P Jones dalam Larasati, menjelaskan yang dimaksud dengan produk hotel adalah “kualitas seluruh pengalaman seseorang, sejak ia memesan sampai ia membayar di kasir”. Aman Resort International berpendapat bahwa produk hotel adalah Guest Experience, tetapi pada dasarnya produk hotel meliputi:⁴⁶

Produk fisik ini lebih menekankan pada penyediaan sarana dan prasarana pendukung yang meliputi komponen fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, kolam renang, *coffee shop*, binatu/*laundry* dan lain sebagainya. Sugiarto menempatkan komponen lokasi sebagai bagian dari produk fisik hotel, karena dalam usaha pariwisata, hotel yang dibutuhkan tamu adalah hotel yang strategis dan memiliki nilai ekonomis yang tinggi seperti lokasi hotel yang dekat dengan Pusat Perbelanjaan, Bandara, atau Stasiun.⁴⁷

Produk non fisik ini lebih menekankan pada penyelenggaraan pelayanan jasa yang dilakukan para petugas atau pegawai hotel kepada

⁴⁷ Endar Sugianto, *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel)* (Jakarta: Gramedia Utama, 2000), 98.

يٰۤاٰدَمُ خُذْوَ زَيْنَتَكَمۡ عِنۡدَ كُلِّ مَسۡجِدٍ وَكُلُوْا وَاشۡرَبُوْا وَلَا تُسۡرِفُوْا ۗ اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسۡرِفِيۡنَ ۝۳۱

Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) mesjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.⁵⁴

serta hanya membolehkan mengonsumsi makanan yang baik dan mengharamkan sesuatu yang najis dan mendatangkan bahaya.

... وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ الْخَبَائِثَ ...

“... dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk ...”⁵⁵

Umumnya konsumsi di dalam bisnis perhotelan meliputi makanan, minuman, obat, dan kosmetika. Berikut ini penjelasan mengenai jenis-jenis makanan, minuman, obat, dan kosmetika yang dibolehkan dan yang tidak dibolehkan dalam Islam.

a. Makanan⁵⁶

Di antara makanan yang dikonsumsi adalah tumbuhan dan hewan.

Pada dasarnya, semua makanan hukumnya halal kecuali terdapat

⁵⁴ QS. al-A‘ra>f, 7: 31.

⁵⁵ OS, al-A'ra>f, 7: 157.

⁵⁶ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan...*, 54-61.

penyebab diharamkannya makanan tersebut. Penyebab-penyebab yang membuat makanan menjadi haram yaitu:

- 1) Makanan yang membahayakan tubuh dan akal, seperti ikan beracun atau tanaman beracun

... وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۲۹

“... dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”⁵⁷

- 2) Makanan yang bersifat memabukkan, merusak, dan membuat candu, seperti ganja atau opium

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَمُ رِجْسٌ
مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ٩٠

“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.”⁵⁸

- 3) Makanan yang najis atau terkena najis, seperti darah, bangkai, atau mentega yang tercampur bangkai tikus

إِذَا وَقَعَتِ الْفَارَةُ فِي السَّمَنِ فَإِنْ كَانَ جَامِدًا فَأَلْفُوهَا، وَمَا حَوْلَهَا،
وَإِنْ كَانَ مَائِعًا فَلَا تَقْرَبُوهُ

“Jika bangkai tikus tercampur ke dalam mentega, apabila (mentega itu) beku, maka buang bangkainya dan bagian di sekitarnya, dan makanlah. Namun apabila cair, jauhilah.”⁵⁹

⁵⁷ QS. al-Nisa>, 4: 29.

⁵⁸ QS. al-Ma'idah, 5: 90.

⁵⁹ HR. Abu Dawud.

- 4) Makanan berupa kotoran yang keluar dari makhluk hidup karena dapat merusak tubuh manusia, seperti ludah, lendir, keringat, air mani, serta yang keluar dari dua jalan (lubang)

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ١٩٥

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”⁶⁰

Di sini dapat disimpulkan bahwa segala jenis tumbuhan halal dikonsumsi kecuali mengandung salah satu kriteria di atas. Sedangkan untuk hewan, yang halal untuk dimakan di antaranya:

- 1) Hewan yang hidup di air, terutama ikan
- 2) Hewan ternak, seperti sapi, domba, dan unta

وَالْأَنْعَمَ خَلَقَهَا لَكُمْ فِيهَا دِفْءٌ وَمَنْفَعٌ وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ ٥

“Dan Dia telah menciptakan binatang ternak untuk kamu; padanya ada (bulu) yang menghangatkan dan berbagai-bagai manfaat, dan sebahagiannya kamu makan.”⁶¹

- 3) Hewan yang tidak bertaring, seperti rusa
- 4) Kelinci dan belalang

Yang termasuk hewan yang haram dikonsumsi, yaitu:

- 1) Katak, Rasulullah Saw. melarang membunuh katak
- 2) Bangkai, darah dan daging babi

⁶⁰ QS. al-Baqarah, 2: 195.

⁶¹ QS. al-An‘a>m, 16: 5.

- إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ، فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقَوْلَ،
وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ، وَلْيُجِدْ أَعْدَاكُمْ شَفَرَةً، وَلْيُرْخِ ذَبِيحَتُهُ

5) Hewan yang mati tanpa disembelih, seperti mati ditanduk, mati dipukul, mati jatuh dari tempat tinggi, mati dimangsa binatang buas

حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ الْمَيِّتَةُ وَالدَّمُ وَلَحْمُ الْخَنزِيرِ وَمَا أُهِلَّ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ
وَالْمُنْخَفِقَةُ وَالْمُؤَفَّقَةُ وَالْمُتَرَدِّيَّةُ وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبُعُ إِلَّا مَا
ذَكَّيْتُمْ وَمَا ذُبِحَ عَلَى النُّصُبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْلَمِ ذَلِكُمْ فِسْقٌ

⁶² HR. an-Nasa'i, 4405.

6) Hewan buas, yaitu yang memiliki taring untuk berburu mangsanya

“Memakan setiap hewan yang memiliki taring adalah haram.”⁶⁴

b. Minuman⁶⁵

كُلُّ مُسْكِرٍ خَمْرٌ، وَكُلُّ خَمْرٍ حَرَامٌ

وَمَا أَسْكَرَ كَثِيرُهُ، فَقَلِيلُهُ حَرَامٌ

⁶⁶ HR. Muslim, 2003.

Selain diharamkannya mengonsumsi *khamr*, haram hukumnya memiliki maupun memperoleh *khamr* dengan cara apa pun itu, baik jual beli, hadiah, dan sebagainya, serta haram mencampurkan makanan atau minuman dengan *khamr*.

“Sesungguhnya Allah dan RasulNya mengharamkan jual beli *khamr*, bangkai, babi ...”⁶⁸

Tidak berbeda dengan makanan, obat-obatan dan kosmetika pada dasarnya adalah halal kecuali ada dalil yang melarangnya. Maka, bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan dan kosmetika tidak boleh memakai bahan-bahan yang diharamkan oleh *nash* seperti khamr, zat babi dan turunannya, serta zat yang berbahaya bagi tubuh manusia.

“Sesungguhnya Allah tidak mendatangkan obat untuk kalian dari apa yang diharamkan atas kalian.”⁷⁰

⁷⁰ HR. at-Tharani, 9716.

- a. Hotel syariah tidak boleh menjual atau menyediakan produk-produk yang haram dikonsumsi, baik di restoran, dapur, *bar* ataupun *lounge*
 - b. Dilarang menjual minuman beralkohol baik di restoran, bar, atau tempat lainnya yang termasuk kawasan hotel
 - c. Memperhatikan kualitas dan kesegaran makanan
 - d. Bagian dapur hotel harus memastikan makanan yang berbahan daging hewan harus disembelih dengan cara yang sesuai dengan syariat
 - e. Obat-obatan dan kosmetika yang digunakan dalam fasilitas spa haruslah berbahan dasar halal dan tidak mengandung unsur-unsur yang diharamkan *nash* atau hematnya menggunakan bahan-bahan yang berlabel halal saja
 - f. Sangat dianjurkan bagi hotel untuk mendaftarkan restorannya untuk mendapatkan sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia
- ## 2. Prinsip Hiburan

Dalam perhotelan syariah, prinsip ini berkaitan dengan bagaimana hotel syariah menyediakan fasilitas dan kegiatan hiburan berupa bar, karaoke, atau televisi yang ada di kamar-kamar, serta berkaitan pada bagaimana hotel syariah menyediakan hiasan-hiasan berupa lukisan, ornamen, dan sebagainya.

- a. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan⁷²

⁷¹ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan...*, 66-67.

⁷² Ibid., 71-75.

- 1) Tidak mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah
- 2) Tidak mendatangkan bahaya yang berakibat buruk bagi manusia atau hewan, seperti jenis permainan mengadu hewan
- 3) Tidak melalaikan seseorang dari ibadah dan kepentingan yang wajib
- 4) Tidak boleh membuat seseorang mengeluarkan sumpah palsu atau berbuat perkara yang haram seperti membuka aurat
- 5) Tidak mengandung unsur menzalimi pihak lain (*qima>r*), yaitu pertukaran harta dari masing-masing pihak atau salah satu pihak yang kalah

- 1) Para pelaku akad harus mencapai usia *bali>gh*, berakal, dan tidak dilarang membelanjakan hartanya
- 2) *Si>ghah* harus menggunakan lafal yang jelas dan terang maksudnya
- 3) *Si>ghah* boleh berupa tindakan atas sesuatu yang diridhai secara jelas oleh para pihak dan diketahui maksudnya walau tanpa ucapan, atau tindakan yang diakui menurut kebiasaan masyarakat, seperti pemesanan kamar hotel melalui internet (*online*)
- 4) Manfaat dari objek sewa harus sesuatu yang bernilai, baik secara syara' maupun kebiasaan umum
- 5) Manfaat harus dijelaskan agar diketahui jenis, ukuran, dan sifatnya
- 6) Manfaat objek sewa harus diperoleh si penyewa
- 7) Upah harus berupa sesuatu yang suci, maka haram menjadikan babi, anjing, kulit bangkai sebagai upah
- 8) Upah harus dapat diserahkan dan diketahui kedua pihak, maka tidak sah upah dalam bentuk burung di langit, ikan di air, dan lain sebagainya

1) Bagi seseorang yang menyewa tempat tinggal, diperbolehkan atasnya *khiyar 'aib* apabila ditemukan cacat pada tempat tinggal yang disewa tersebut sehingga bisa membawa bahaya pada si penyewa seperti terjadi kebocoran, pintu rusak, tidak ada air, dan lain sebagainya

3) Penggunaan tempat tinggal yang disewakan boleh digunakan sesuai kehendak si penyewa dengan syarat tidak melebihi batas yang diakui secara *adab* atau kearifan umum sebagaimana penyewaan toko untuk berjualan, gedung untuk perkantoran atau pabrik, maka tempat tinggal tidak boleh digunakan untuk hal-hal haram seperti menjual *khamr*, prostitusi, ataupun yang membahayakan si penyewa

Dalam aktivitas usahanya, hotel syariah melakukan interaksi dengan berbagai institusi keuangan seperti perbankan, asuransi, leasing, dan lain-lain. Hotel juga melakukan investasi ke berbagai sektor yang diyakini dapat mendatangkan keuntungan tambahan. Untuk itu, hotel syariah harus memerhatikan sektor keuangannya agar terhindar dari hal-hal yang dilarang Islam yang bisa muncul dari interaksi-interaksi tersebut seperti *riba*, *ghara*, dan *maysir*.

⁷⁸ Ibid., 88-95.

Ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan agar terhindar dari hal-hal haram tersebut, antara lain:

- 1) Menjauhkan usahanya dari berbagai macam kemungkinan interaksi dengan sektor yang mempraktikkan *riba*, yaitu penambahan pendapatan tanpa diimbangi risiko
- 2) Tidak melakukan transaksi yang mengandung unsur-unsur *maysir* (perjudian):
 - a) Hasil yang diperoleh dari transaksi tersebut tidak ditentukan atau ditentukan kemudian
 - b) Transaksi melibatkan harta kedua belah pihak atau lebih
 - c) Terjadi risiko yang cukup besar bagi salah satu pihak yang terlibat transaksi
 - d) Keuntungan yang diperoleh sebagian pihak merupakan kerugian bagi pihak lain yang terlibat (taruhan)
- 3) Undian yang diperbolehkan hanya undian yang murni untuk menentukan satu orang yang memperoleh hak dari sejumlah orang yang juga berhak, seperti undian berhadiah untuk para pelanggan tanpa syarat tertentu saat promosi

[illegible]

- Akuntan Indonesia
- 5) Diharuskan berinteraksi dengan institusi syariah melakukan interaksi dengan institusi keuangan, syariah dalam hal penggajian karyawan dan asuransi syariah dalam hal asuransi karyawan
 - 6) Pendapatan yang berasal dari transaksi darurat konvensional, seperti jasa giro atau bunga bank sebagai pendapatan non halal
 - 7) Pendapatan non halal dialokasikan kepada dana kebajikan
 - 8) Kegiatan investasi hotel haruslah dilakukan di sektor syariah, baik sektor riil maupun sektor keuangan

c. Zakat Perdagangan dan Investasi Gedung⁸⁰

Islam mewajibkan zakat bagi para pemilik uang dan kekayaan yang muslim, merdeka, baligh, berakal, dan memiliki hak milik penuh atas kekayaan itu. Kekayaan yang dimaksud bisa berupa kekayaan yang diinvestasikan maupun yang diperoleh dari perdagangan. Seseorang yang memiliki zakat perdagangan, masanya sudah berlaku

⁸⁰ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan...*, 96-98.

Adapun zakat penghasilan, Majelis Ulama Indonesia mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap pendapatan yang diperoleh dari cara halal, baik diterima secara rutin maupun tidak rutin. Maka pendapatan seseorang dalam pekerjaannya di hotel syariah harus dikeluarkan zakatnya apabila telah mencapai nishab zakatnya selama satu tahun yaitu senilai 85 gram emas.

emas.

Sedangkan kewajiban zakat hasil investasi adalah karena wajib zakat atas materinya, dikenakan bukan karena diperjualbelikan tetapi karena mengalami pertumbuhan yang memberikan peluang dan lapangan usaha kepada pemiliknya, baik dengan memproduksi materi itu maupun menjual produksinya. Hal ini berbeda dengan kekayaan yang dimanfaatkan untuk perdagangan yaitu

- b. Etika Pemasaran⁸⁴

⁸⁴ Ibid., 112-114.

- 1) Kegiatan pemasaran produk penyewaan kamar dan fasilitasnya harus sesuai dengan fakta mengenai kamar tersebut termasuk perinciannya (berapa luasnya, jumlah kasur di tiap kamar, batas waktu penggunaan, serta informasi lainnya yang disampaikan kepada masyarakat)
- 2) Diberlakukan *khiya>r 'aib* ataupun *khiya>r ru'yah* bagi tamu apabila terdapat ketidaksesuaian antara fakta dan informasi yang dijanjikan pihak pemasaran hotel
- 3) Dilarang memasarkan produk makanan dan minuman dengan berbagai media seperti brosur, papan reklame, ataupun media massa yang tidak sesuai gambar dan informasinya dengan faktanya, baik itu porsinya, warnanya, maupun bahan-bahan yang digunakan
- 4) Konten, model, serta desain yang ada dalam materi promosi/pemasaran yang dibuat harus bersih dari hal-hal yang melanggar syariah, seperti unsur pornografi, kekerasan, dan rekayasa

5) Menyediakan fasilitas dan layanan lebih yang dapat menunjang kenyamanan para tamu dalam beribadah, seperti:

- a) Imam untuk salat lima waktu atau tarawih di mushalla/masjid (jika lokasi hotel jauh dari masjid atau masjid terdekat tidak mampu menampung jamaah seluruh tamu hotel)
- b) Program shalat tahajjud bersama
- c) Jadwal salat lima waktu, daftar masjid dan restoran halal terdekat
- d) Peralatan salat seperti sarung, peci, dan mukena
- e) Sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat di setiap kamar
- f) Informasi kegiatan yang dimiliki hotel seperti penyediaan paket *meeting* yang bernuansa Islami, program tausiyah, program dzikir untuk tamu dan staf hotel, program pembacaan al Quran, kelas manasik haji, paket wisata syariah, dan sebagainya
- g) Paket penyewaan fasilitas seminar atau *meeting* yang bernuansa Islami dengan suguhan kurma, kismis, atau air zam-zam
- h) Tempat salat yang terpisah antara tamu laki-laki dan perempuan
- i) Menyalakan bacaan al Quran di waktu-waktu tertentu dan adzan saat datang waktu salat

- e. Melakukan *screening process* di bagian *front office* untuk memastikan pasangan tamu yang bukan muhrim atau bukan suami istri tidak memesan dan menginap di kamar yang sama, bahkan di lantai yang sama
- f. Pemisahan ruangan fasilitas hotel yang sifatnya umum dan tamu tidak terbuka auratnya seperti restoran, *ballroom*, *lounge*, dan sejenisnya, bukanlah hal yang mendesak
- g. Dianjurkan bagi pihak hotel menghadirkan suasana Islami di fasilitas-fasilitas umum di mana para tamu bercampur tersebut, seperti memperdengarkan bacaan al Quran atau menyediakan kawasan khusus wanita (lantai atau meja khusus wanita)

6. Prinsip Tata Letak⁸⁷

Yang dimaksud dengan tata letak adalah bagaimana penempatan posisi kamar bagi tamu muslim dan bagaimana posisi toilet yang ada di hotel syariah. Ketentuan tata letak dalam perhotelan yang sesuai dengan Islam adalah sebagai berikut:

A. Posisi kloset di dalam toilet tidak boleh menghadap atau membelakangi kiblat

إِذَا أَتَيْتُمُ الْعَائِطَ فَلَا تَسْتَقْبِلُوهَا الْقِبْلَةَ، وَلَا تَسْتَدْبِرُوهَا بِبَوْلٍ وَلَا غَائِطٍ

“Jika salah seorang di antara kamu buang hajat besar atau kencing, maka jangan menghadap kiblat dan jangan membelakanginya ...”⁸⁸

⁸⁷ Ibid., 128-130.

⁸⁸ HR. Muslim, 264.

B. Jika kloset terlanjur dibangun menghadap atau membelakangi kiblat, maka hal ini dapat dimaklumi, namun kriteria di poin (a) lebih utama

عَنْ ابْنِ عُمَرَ قَالَ: رَفِيتُ يَوْمًا عَلَى بَيْتِ حَفْصَةَ، فَرَأَيْتُ النَّبِيَّ صَلَّى
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى حَاجَتِهِ مُسْتَقْبِلَ الشَّامِ مُسْتَدِيرَ الْكَعْبَةِ

“Dari Ibnu Umar berkata, ‘Suatu hari saya pernah naik di rumah Hafshoh, kemudian saya melihat Nabi Saw membuang hajatnya dalam kondisi menghadap Syam dan membelakangi Ka’bah’.”⁸⁹

C. Kamar mandi di kamar tamu, dianjurkan untuk menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan tamu muslim seperti bidet atau tempat duduk yang berfungsi untuk membersihkan daerah tertentu setelah membuang hajat kecil, dan menyediakan kran air di kamar mandi tamu untuk kemudahan tamu dalam berwudhu

⁸⁹ HR. Tirmidzi, 11.

HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA

1. Sejarah Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

Hotel baru tersebut mulai diproses penggarapannya pada tahun 1993 oleh Bapak Wahyudin dan diberi nama Hotel Grand Kalimas, yang berarti lebih besar dari kapasitas Hotel Kalimas. Selama proses pembangunan, hotel melakukan rekrutmen karyawan/karyawati sesuai prosedur yang ditetapkan DEPNAKER. Pada 31 Desember 1993 Hotel Grand Kalimas melakukan *Soft Opening* guna memperkenalkan berdirinya hotel tersebut sekaligus melatih karyawan dan karyawati agar Hotel Grand Kalimas secara operasional dapat berjalan lancar seutuhnya. *Grand Opening* Hotel Grand Kalimas dilakukan pada tahun berikutnya pada 30 Januari, secara resmi oleh Gubernur Jawa Timur, yaitu Bapak H. M. Basofi Soedirman.

[illegible]

Noor Bait adalah sebutan yang digunakan orang untuk kampung Arab sebagai kampung santri. Ada pula Tanjung Perak *Coffee Shop* dan *Lobby* yang menggunakan nama khas Surabaya namun tetap bernuansa Timur Tengah dengan Oase dan atap tembus cahaya khas padang pasir. Warna hijau adalah warna dominasi di hotel ini. Lebih khas lagi, hotel ini tidak menyediakan minuman beralkohol.

Hotel ini berlokasi di jalan K>H. Mas Mansyur 151-155 Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan letaknya di kawasan perkampungan Arab dan daerah Masjid Sunan Ampel. Alasan lainnya adalah karena jarak tempuh yang dekat dengan sarana transportasi yaitu tujuh menit dari Pelabuhan Tanjung Perak, dua puluh menit dari Terminal Bus Purabaya, dan tiga puluh lima menit dari Bandara Juanda.⁹⁰

[illegible]

2. Visi dan Misi Hotel

a. Visi⁹¹

Menjadi pelopor hotel berkonsep syariah pertama di Surabaya yang memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas dan berstandar syariah sehingga dapat menjadi pilihan bagi pengguna jasa yang menginginkan kenyamanan menginap dan melaksanakan kegiatan hotel berstandar syariah.

b. Misi⁹²

- 1) Meningkatkan hunian kamar untuk memberikan hasil pendapatan (*revenue*) dan keuntungan (GOP) yang maksimal.
- 2) Membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan semua pelanggan.
- 3) Memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan konsisten.
- 4) Menciptakan dan menjaga lingkungan yang bersih dan aman.
- 5) Meningkatkan kualitas dan kecepatan produk jual.
- 6) Merenovasi bangunan dan menambahkan fasilitas hotel.
- 7) Menjaga serta merawat peralatan hotel dan memaksimalkan yang ada.
- 8) Mengatur keuangan, menjaga stabilitas arus kas dan biaya.
- 9) Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.

⁹¹ Ibid.

⁹² Ibid.

“Untuk tamu santai-santai disediakan kursi meja. WiFi itu juga fasilitas untuk semua tamu yang masuk ke hotel. Baik tamu dari luar maupun tamu yang menginap. Tamu dari luar biasanya untuk makan di restoran, kadang untuk mengunjungi temannya yang menginap di sini. Mereka kalau tanya WiFi ya kita sediakan. Kategori free untuk WiFi, ga kena charge.”⁹⁵

“Lobby itu sudah termasuk restoran. Untuk makan minumannya tamu di situ juga. Gitu aja. Ada hand wash di sana disediakan. Kalau piring di sana itu bukan fasilitas bebas untuk tamu, itu untuk makan pagi aja. Kalau tamu dari luar membawa makanan

⁹⁵ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

- a) Standard : Rp. 500.000,- (termasuk *breakfast* untuk 2 orang)
- b) Superior : Rp. 600.000,- (termasuk *breakfast* untuk 2 orang)
- c) Deluxe : Rp. 750.000,- (termasuk *breakfast* untuk 2 orang)
- d) Executive : Rp. 900.000,- (termasuk *breakfast* untuk 2 orang)

Fasilitas yang tersedia di masing-masing kamar meliputi *bed*, lemari, cermin, hanger, TV kabel, AC, WiFi, air mineral, kursi, meja, kamar mandi, toilet, daftar harga *laundry*, tanda larangan merokok, tata tertib tertulis, dan telepon yang terhubung dengan layanan Resepsionis, *House Keeping*, dan Restoran. Kamar tamu juga dilengkapi dengan peralatan ibadah tamu muslim seperti *slipper*, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. Di bagian kamar mandi juga tersedia *bath tub*, *shower*, kloset, wastafel, cermin, tisu, sabun, sikat gigi, pasta gigi, sampo, handuk, dan tempat sampah. Khusus di kamar tipe Deluxe dan Executive, disediakan kopi gratis, kulkas mini, dan televisi model flat. Dan ada tambahan *living room* lengkap dengan sofa, yang hanya tersedia di kamar tipe Executive.¹⁰¹

“Di sini itu ada lima puluh tujuh kamar jumlah semuanya dengan empat tipe. Ada tipe Standart, tipe Superior, Deluxe, yang satu lagi Executive atau Suite. Fasilitasnya rata-rata di

¹⁰¹ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 13.00 WIB.

“Fasilitas yang free of charge ada air mineral, sabun, sampo, handuk, sliper. Kalau hotel budget, semuanya nyewa. Tapi kalau di sini free. Kalau kamar tipe Deluxe sama Suite, disediakan kopi free di setiap kamar. Ada living room juga tersedia cuma di tipe kamar Executive aja. Ada mini bar di dalam kamar, tapi ga disediakan apa-apa di dalem, cuman buat penyimpanan aja. Bar itu aslinya konotatifnya itu ya minuman keras hee. Jadi maksudnya kulkas kecil ya mini bar itu.”¹⁰³

2) *Lift*

¹⁰⁵ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

interior Masjid Nabawi *full*, memberikan sensasi bagi tamu yang menggunakan *lift* seolah-olah memasuki Masjid Nabawi yang sebenarnya. Hotel hanya memiliki satu *lift* saja karena lantai di hotel ini hanya berjumlah empat lantai.¹⁰⁶

Di ruang utama terdapat kursi dan meja makan, AC, WiFi, dan Televisi. Ornamen dan lukisan di dalam ruang utama ini tidak mengarah pada pornografi atau semacamnya. Namun, ada satu lukisan makhluk bernyawa yaitu seorang ibu dan anak yang tampak dari samping. Meskipun dilukis dengan anggota tubuh lengkap, namun lukisan ibu dan anak itu terlihat sketsa yang tidak begitu jelas detailnya.

Di ruang lesehan terdapat petak-petak dengan dataran yang agak tinggi dan hamparan karpet, dan diberi sekat tiap petaknya. Di ruang lesehan disediakan AC, WiFi, ornamen Islami, lukisan kaligrafi, dan foto Sunan Ampel zaman dulu. Sedangkan Coffee Shop terletak di atas ruang lesehan. Di Coffee Shop juga terdapat kursi dan meja makan tapi dengan model yang agak santai daripada meja dan kursi di ruang utama. Di ruang ini juga tersedia AC dan WiFi. Tidak ada lukisan. Hanya ornamen Islami yang menghiasi dinding.¹⁰⁸

“Fasilitasnya WiFi ya semua ruangan ada WiFi dan ada ruang restoran khusus dilarang merokok, kalau mau merokok bisa pindah ke meja sama kursi di balcony. Karena kan balcony itu di luar. Jadi aman ga pengap. Ga mengganggu tamu lain yang makan. Kalau yang ruangan tertutup ga ada jendelanya dikasi larangan merokok. Di Lobby itu juga dirangkap dengan restoran. Jadi di Lobby itu disediakan piring, kran sama handsoap juga buat tamu yang makan pagi. Kalau ada tamu misalkan pingin makan sambil lesehan, ada

[illegible]

g. Ruang Karyawan

h. Ruang Ibadah

¹¹⁴ Ibid.

i. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

j. *Ballroom*

Ketika memasuki *ballroom*, fasilitas yang tersedia meliputi panggung, kursi 300 buah, AC, WiFi, meja terima tamu, dan *sound*

[illegible]

system. Tidak ada hiasan di dinding, hanya *wallpaper* beronamen Islami.¹¹⁶

Selain salam, hotel juga melakukan *screening* bagi tamu berpasangan sebagai identitas bahwa hotel tersebut adalah syariah. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Hotel Grand Kalimas dalam *screening process* ini. Di antaranya dengan adanya larangan membawa tamu bukan mahram (baik secara tertulis di setiap kamar maupun secara lisan ketika tamu melakukan reservasi kamar), memperingatkan tamu jika tampak mencurigakan, serta menanyakan kartu identitas diri seperti KTP atau surat nikah.

¹²² Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

“Menanyakan pasangan muhrim dengan cara KTP bisa, disesuaikan alamatnya sama atau ga. Atau bisa dilihat dari sikap kan beda. Kalau tamu yang berlangganan bolak-balik ke sini, ga pake KTP. Kalau kita masih tanyakan KTP ga enak dengan tamunya. Karena kan sudah tau dan akrab dengan orangnya, dan sudah seperti rumahnya sendiri. Pasti ada tamu yang model seperti itu. Jadi hanya untuk data pertama aja yang pake KTP. Kalau satu minggu ke sini lagi, satu bulan ke sini lagi, ga perlu KTP. Kan datanya sudah ada.”¹²⁴

¹²³ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

[illegible]

“O ga jadi masalah itu. Itu kan hak privasi tamu ya. Kita menerima tamu siapa saja China, atau apa, semuanya, Belanda, apalagi pake pakaian singlet rok mini pernah. Di sini hotelnya Go-International. Jadi ga cuman orang-orang muslim tok. Orang Belanda aja ga tau kalau hotel ini hotel syariah. Itu hak privasi tamu. Ga boleh kita menegur tamu. Karena kita menerima tamu kan bukan orang Islam saja. Kita mencari uang kan ga dari orang-orang Islam saja. Orang-orang yang non Islam banyak yang masuk sini. Orang yang ga tau agama ya berpakaianya ya macem-macem tapi mayoritas yang datang berpakaian muslim meskipun pasti ada tamu-tamu non muslim yang pake singlet seperti itu.”¹³⁰

¹²⁹ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

[illegible]

“Pemesanan kamar kan bisa via banking, bisa via transfer, bisa via cash langsung, bisa via voucher, bisa via traveloka dan sebagainya kayak OTA/online Travel Agent. Online Travel Agent itu yang membayar Travel Agent-nya tapi melalui transfer. Untuk membayarnya ya aslinya cash sama transfer. Kalau pemesanan kamar itu biasanya kalau lebih dari lima kamar biasanya kita mintai uang muka atau down payment. Karena khawatir nanti kalau misalkan ga sido kita ga jual lima kamar lak eman. Kalau lima kamar udah dikatakan group. Tapi kalau pas rame gini ini, pas rame/season gini tetep kita minta deposit karena apa? Karena kalau pas rame biarpun ga jadi satu misalkan, ga jadi dateng, ga ada kabar ga ada apa, ya itu kan rugi. Misal mau dijual ga jadi. Jadi reservation kita bisa melalui email bisa faximile, tapi sekarang faximile sudah jarang. Ya melalui telepon langsung, bisa melalui OTA/Online Travel Agent. Online Travel Agent itu ada... mungkin tau sampean, ada Traveloka, terus melalui Tiket, terus Indonesia.com, terus banyak, Go Indonesia, banyak Online Travel Agent sekarang. Kalau reservation ya harus membayar down payment agar tamu pasti, untuk memastikan tamu datang dan tidaknya.”¹⁴¹

¹⁴¹ Ibid.

[illegible]

kurang lebih dua puluh sampai tiga puluh persen untuk setiap pembatalan satu bulan sewa.¹⁴⁵ Hal ini dikarenakan kamar yang dipesan satu bulan, akan *block* pihak hotel dan tidak bisa dipesan tamu lain selama satu bulan.

“Nambah tiga hari, nanti tiap malam diminta deposit untuk satu malam. Kalaupun tamunya bayar untuk dua hari, lalu ga jadi hanya sehari, ya uangnya dikembalikan. Untuk tamu yang pesan satu bulan, sudah bayar di depan, nanti kamarnya sudah di-block tidak menerima tamu lagi untuk kamar itu selama sebulan, untuk kasus itu lain lagi biasanya ada denda berapa persen kalau tidak jadi ambil sebulan kira-kira dua puluh persen atau tiga puluh persen. Kalau hanya dua malam lalu ga jadi dua malam, ya uang dikembalikan utuh.”¹⁴⁶

Sebelum memesan kamar, tamu boleh melakukan *showing room* yaitu melihat keadaan kamar yang akan disewa. Ini berlaku untuk semua orang, baik yang berniat memesan kamar atau yang hanya melihat saja. Tujuannya adalah mengantisipasi ketidakpuasan tamu bila kemungkinan ada kerusakan atau cacat pada kamar, atau keadaan kamar tidak sesuai dengan yang diinformasikan pihak hotel. Selain itu *showing room* ini juga sebagai strategi marketing hotel untuk menarik minat tamu.

“Boleh. Itu namanya showing room. Orang mau beli, itu harus tau produknya ya. Orang kalau mau beli harus tau yang mau dipake, biasa itu. Kalau orang yang rewel ya sudah biasa seperti itu. Tapi kalau orang yang ga ngurus “terserah wes kamar e koyok opo ae wes” itu orang yang tidak rewel. Kalau orangnya pingin lihat-lihat ya tetep ga masalah, kita layani. Itu namanya showing room. Di mana-mana hotel, showing room tok itu boleh biar pun ga nginep, boleh. Inspection, ya inspection. Saya di Nurul Hayat sini diantarno kok. Iya. “Pak

¹⁴⁵ Ibid.

¹⁴⁶ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

e. Restoran

¹⁶² Hasil Observasi Peneliti 2 Juni 2019 pukul 15.30 WIB.
¹⁶³ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.
¹⁶⁴ Ibid.

“Kalau perlombaan pitulasan dulu pernah. Setiap tujuh belas itu pernah dulu. Sekarang udah ga ada. Sekarang karyawannya sedikit, tinggal sedikit makanya sekarang ga ada. Olahraga juga dulu ini banyak one be pernah punya grup di Grand Kalimas. Sailing itu lho. Terus futsal, pernah. Sepak bola, pernah cuman udah udah... sekarang karena karyawan tinggal sedikit udah ga ada. Untuk irit cost. Multitalent sekarang modelnya Mbak. Jadi bisa ngerjakan ini, bisa ngerjakan ini, ya aku yo wes ngerangkep-rangkep melu ngeresiki kamar, mek ikut-ikut ga harus sendiri. Ya seperti itu.”¹⁷³

¹⁷² Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

[illegible]

pernah hanyalah permintaan suguhan kurma seperti penjelasan Bapak Supri, “Kalau suguhan kurma iya menyediakan. Kalau kismis sama air zam-zam ga. Kalau kurma ya tergantung dari permintaan tamu”.¹⁷⁸

ANALISIS FASILITAS DAN PELAYANAN HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA DARI SISI EKONOMI SYARIAH

1. *Lobby*

Lobby juga menyediakan balkon yang juga berfungsi sebagai restoran, yang dilengkapi meja dan kursi makan, bagi tamu yang ingin makan dengan pemandangan *outdoor*. Selain itu balkon ini juga sebagai tempat khusus bagi tamu yang ingin merokok, karena semua ruangan di dalam hotel yang tertutup adalah tempat terlarang bagi tamu untuk merokok. *Lobby* pun menyediakan sisha (dikenal sebagai rokok Arab), yang dijual di outlet kecil, di salah satu sudut *lobby*.

107

Dari segi prinsip batasan hubungan, di *Front Office* tidak tersedia himbauan tertulis bagi tamu muslim yang datang agar berbusana rapi dan tertutup karena hotel tidak mempunyai ketentuan khusus mengenai busana yang dipakai tamu jika berada di kawasan hotel. Hal ini dikarenakan pihak hotel beranggapan bahwa yang datang ke hotel adalah mereka yang sudah mengetahui jati diri hotel sebagai hotel yang berprinsip syariah, sehingga mereka dengan sendirinya akan merasa risih berpakaian terbuka. Faktanya, ketika peneliti melakukan observasi, peneliti melihat tamu yang tidak benar-benar menutup aurat, seperti seorang bapak bercelana pendek di atas lutut dan seorang ibu berdaster yang tidak menutup sempurna bagian betisnya.

3. Toilet Umum

[illegible]

Dari segi prinsip tata letak, semua kloset di toilet umum sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu tidak menghadap ataupun membelakangi kiblat. Begitupun urinoar yang tersedia, tidak menghadap ataupun membelakangi kiblat. Di toilet umum juga tersedia wastafel dengan cermin, handsoap, dan masing-masing ruang untuk kebutuhan buang air disediakan kran dan ember. Hal ini juga sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk bersuci.

4. Kamar Tidur Tamu

Dari segi prinsip etika, kamar tamu juga dilengkapi *slipper*, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan beribadah bagi tamu dengan menyediakan keperluan beribadah. Hanya saja hotel tidak menyediakan jadwal salat lima waktu.

Dari segi prinsip hiburan, interior kamar tamu dan dinding koridor dihiasi dengan hiasan kaligrafi, foto peziarah makam Sunan Ampel, dan pemandangan alam. Interior di *lift*, tempat naik-turun tamu menuju kamar yang disewa, juga dihiasi dengan foto interior Masjid Nabawi *full* di bagian dinding. Hal ini sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tidak ada hiasan yang mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah, tidak ada gambar hewan atau manusia yang memiliki bayangan atau membentuk patung, tidak ada gambar yang mengarah pada pornografi, serta tidak ada gambar yang ditujukan untuk berhalal. Selain itu terdapat hiburan Televisi kabel yang menyediakan saluran internasional agar tamu bisa mengakses saluran Televisi Arab Saudi.

Kamar mandi tamu terletak di dalam kamar tidur tamu dengan pembatas tembok dan pintu. Antara *bath tub* dan kloset disekat dengan

Di bagian kamar mandi tersedia *bath tub*, *shower*, kloset, wastafel, cermin, tisu, sabun, sikat gigi, pasta gigi, sampo, handuk, dan tempat sampah. Posisi kloset juga tidak menghadap kiblat maupun membelakangi kiblat. Hal ini sesuai dengan prinsip tata letak dalam Islam mengenai posisi toilet yang tidak boleh menghadap atau membelakangi kiblat, serta menyediakan peralatan bersuci untuk tamu.

6. Restoran

Dari segi prinsip konsumsi, restoran hotel hanya menyediakan menu-menu halal, di antaranya Indonesian Food, Chinese-Moslem Food, dan Arabian Food. Semua makanan dan minuman tidak mengandung alkohol. Di restoran juga terdapat tanda larangan merokok. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu tidak menyediakan menu makanan atau minuman yang diharamkan.

Dari segi prinsip etika, hotel mengalihkan jatah makan pagi yang sepaket dengan sewa kamar menjadi jatah ta'jil atau makan sahur pada bulan Ramadan. Pengalihan jatah makan pagi ini tidak dialihkan ke ta'jil dan makan sahur sekaligus, melainkan salah satu dari keduanya, tergantung kebijakan dari *Head of Department*. Biasanya di akhir bulan puasa, hotel mengadakan buka puasa bersama gratis dengan para tamu dan

Dari segi prinsip hiburan, semua hiasan dinding yang memenuhi interior restoran berupa lukisan alam, kaligrafi, dan ornamen Islami. Hanya saja terdapat satu lukisan makhluk bernyawa yang menggambar seorang ibu dan anak yang tampak dari samping. Meskipun dilukis dengan anggota tubuh yang lengkap, namun lukisan ibu dan anak tersebut berbentuk sketsa yang tidak begitu jelas detailnya. Dengan ini hiasan dalam restoran sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam.

Fasilitas yang tersedia di ruang karyawan hanya loker untuk tempat menyimpan barang-barang bawaan karyawan. Dulu ada ruang khusus untuk ganti pakaian. Tapi sekarang tempat itu dibongkar untuk renovasi kamar. Jadi hanya tersedia loker saja. Untuk keperluan ganti pakaian dan buang air, karyawan memakai toilet umum. Oleh karena tempat yang kurang memadai itu, ruang ibadah bagi karyawan digabung dengan ruang ibadah tamu yang dilengkapi perlengkapan ibadah.

[illegible]

prinsip tata letak dalam Islam yaitu posisi kloset yang tidak menghadap atau membelakangi kiblat dan menyediakan peralatan bersuci.

8. Ruang Ibadah

Dari segi prinsip etika, di musolla hotel disediakan kipas angin, al Quran, mukena, sarung, peci, dan sajadah yang sudah dihamparkan di seluruh permukaan lantai. Di luar musolla juga terdapat dua kran untuk berwudu. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk beribadah.

Dari segi prinsip batasan hubungan, musolla hanya menyediakan dua buah kran untuk berwudu tanpa pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan. Hal ini disebabkan luas tanah musolla yang kurang memadai. Namun bagi tamu perempuan, toilet umum bisa jadi solusi kekurangan tempat wudu ini sebab letak toilet umum berdekatan dengan musolla. Luas ruangan musolla kurang lebih 2 x 4 meter. Hal ini juga yang menyebabkan di dalam musolla tidak ada sekat antara tempat solat laki-laki dan perempuan. Dengan ini, artinya ruang ibadah kurang sesuai dengan prinsip batasan hubungan terkendala oleh terbatasnya luas tanah musolla.

9. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

Secara keseluruhan, fasilitas hiburan seperti ornamen dan hiasan dinding di dalam hotel ini berupa ornamen nuansa Timur Tengah, foto-foto masjid dan suasana Sunan Ampel, kaligrafi, dan lukisan pemandangan. Hal ini fasilitas yang berbentuk hiasan di hotel sesuai

Dari segi prinsip hiburan, *ballroom* sudah sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tiada hiasan gambar selain wallpaper dinding yang berornamen Islam.

1. Lobby

¹⁸¹ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Press, 2017), 115.

dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu melarang adanya tamu berpasangan yang bukan mahram menginap dalam satu kamar.

Dari segi prinsip etika, peneliti melihat karyawan yang bertugas di *Front Office* mengucapkan salam kepada tamu laki-laki yang datang dengan “*al-salamu ‘alaykum*, selamat siang”. Salam Islami tersebut merupakan *greeting* yang ditonjolkan pihak hotel sebagai identitas hotel yang berkonsep syariah. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam bagi karyawan hotel syariah bahwa setiap karyawan harus memulai dengan menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun yang selain tamu.

Selain itu, hotel ini kerap kali menerima tamu non muslimah dari dalam maupun luar negeri. Beberapa dari mereka yang non muslimah ada yang berpakaian sangat terbuka tanpa lengan seperti singlet dan rok mini. Hal ini dikarenakan pihak hotel menganggap busana tamu non muslimah adalah hak privasi dan hak beragama tamu. Jadi, pihak hotel tidak berhak menegur tamu tersebut. Hotel berkonsep syariah bukan berarti hanya untuk tamu muslim, sehingga pihak hotel lebih mengedepankan hak beragama tamu termasuk cara berbusana dalam agamanya. Sejalan dengan ini, hotel yang terkenal dengan hotel syariah ini, begitu juga lokasinya yang terletak di kawasan wisata religi, tamu-tamu non muslimah mayoritasnya mengetahui hotel ini sebagai hotel syariah dan dengan otomatis mereka akan menyesuaikan busana mereka dengan label syariah dari hotel ini. Dengan demikian, ini masih sejalan dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam dengan menghargai hak beragama tamu yaitu hak berbusana sesuai

agamanya. Namun pihak *Front Office* tidak menyediakan pinjaman kain potong bagi tamu non muslimah berbusana sangat terbuka yang ingin menyesuaikan busananya dengan label syariah dari hotel ini. Dalam kasus ini, hotel kurang sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam.

Dalam melayani tamu, tidak ada seragam khusus untuk karyawan *Front Office*, kecuali hari rabu dan kamis di mana karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup aurat, tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi karyawan perempuan. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Di era teknologi yang berkembang pesat seperti saat ini, dengan dunia internet dan *gadget*, Kantor Depan hotel tetap memberikan layanan informasi yang sering dibutuhkan tamu, seperti informasi alamat jalan, pusat perbelanjaan, tempat-tempat bersejarah, pelabuhan, bandara, serta hal-hal yang berkaitan dengan itu. Itu artinya *Front Office* juga melayani tamu yang meminta informasi mengenai jadwal salat lima waktu, masjid terdekat, restoran halal terdekat, atau hal lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan ibadah tamu. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu dalam beribadah. Namun hal tersebut belum maksimal karena *Front Office* tidak mengingatkan tamu akan

Dari segi prinsip kegiatan usaha, layanan reservasi kamar dilakukan secara langsung di hotel, melalui email, telepon, faximile, serta *online*. Sedangkan pembayaran bisa dilakukan dengan cara langsung (via *cash*), via *credit card*, via *banking*, via transfer, via *voucher*, atau via *online*. Reservasi secara *online* dilakukan hotel dengan bekerja sama dengan *Online Travel Agent*/OTA, di antaranya Traveloka, Tiket.com, Indonesia.com, Go Indonesia, dan sebagainya. Pembayaran melalui *Online Travel Agent* dilakukan oleh pihak tamu kepada OTA, lalu OTA tersebut membayar ke pihak hotel via transfer.

a. Pelaku akad mencapai usia $bali>gh$

b. *Si>ghah* harus jelas, baik berupa lafal atau adat (kebiasaan masyarakat)

[illegible]

Manfaat objek sewa harus sesuatu yang bernilai syara' atau kebiasaan. Sebagai hotel syariah, objek sewa yaitu kamar tamu di hotel ini jelas tidak memiliki manfaat lain selain sebagai tempat menginap. Ketika tamu memesan kamar, pihak *Front Office* selalu menjelaskan tata tertib tamu di kamar yang melarang tamu untuk melakukan tindakan-tindakan negatif yang bertentangan dengan syariat. Tata tertib ini juga ditempel di setiap kamar.

Pihak hotel telah menyediakan daftar harga untuk setiap kamar dengan empat tipe berbeda dan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalamnya.

Kamar yang telah disewa tamu hotel ini diserahkan haknya kepada tamu sepenuhnya. Karyawan hotel tidak ikut mengambil hak sewa kamar yang diberikan kepada tamu yang menginap.

Alat tukar dalam transaksi reservasi kamar di hotel ini berupa uang.

g. Upah diketahui kedua belah pihak dan dapat diserahkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, akad *ija>rah* dalam reservasi kamar di hotel ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha yaitu terpenuhinya rukun dan syarat *ija>rah*.

Sebelum tamu memesan kamar, hotel melayani tamu yang ingin melakukan *showing room* yaitu melihat keadaan kamar yang akan disewa. Ini berlaku untuk semua orang, baik yang berniat memesan kamar atau yang hanya melihat saja. Selain itu *showing room* ini juga sebagai strategi marketing hotel untuk menarik minat tamu. Hal ini sesuai dengan prinsip

Tamu boleh memanfaatkan kamar yang disewa sesuai kehendak mereka. Namun, bersamaan dengan itu tamu harus mematuhi tata tertib tamu yang tertera di setiap kamar hotel. Apabila Kantor Depan telah melakukan upaya pencegahan penyalahgunaan kamar, namun masih terjadi pelanggaran tata tertib tersebut seperti kemalingan, perkelahian, tindak asusila, atau narkoba, hotel menindaklanjuti dengan bantuan *Security*. Selain itu usaha pencegahan lainnya adalah dengan memberlakukan pemeriksaan kamar yang memakai *sign* pintu “*Don’t Disturb*” lebih dari 24 jam. Jika pintu tidak dibuka, maka pintu akan dibuka secara paksa. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu penggunaan tempat tinggal yang disewakan digunakan sesuai kehendak penyewa dengan tidak melebihi batas yang diakui kebiasaan masyarakat dan tidak untuk hal-hal haram.

Dari segi prinsip etika, terdapat pelayanan kebersihan di toilet umum oleh *Public Area/PA*. *Public Area* adalah karyawan yang bertugas menjaga kebersihan di luar area kamar hotel termasuk toilet umum. Busana untuk PA sama sebagaimana karyawan kebersihan di kantor-kantor pada umumnya, kecuali hari rabu dan kamis, PA harus berbusana batik dan

[illegible]

Dari segi prinsip batasan hubungan, PA di hotel ini tidak ada yang bergender perempuan. Oleh karena itu pembersihan toilet umum tidak bisa menyesuaikan dengan gender PA. Dalam artian toilet perempuan dibersihkan oleh PA laki-laki. Namun hotel ini mengambil tindakan agar PA tidak membersihkan ruang toilet perempuan kecuali jika tidak ada tamu di dalamnya. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menjaga pandangan dari lawan jenis.

Dari segi prinsip etika, kamar tidur tamu memiliki pelayanan pembersihan kamar gratis setiap hari. Karyawan yang bertugas atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu dinamakan *Room Boy* (laki-laki) dan *Room Maid* (perempuan). Busana untuk *Room Boy* dan *Room Maid* bebas dengan ketentuan harus busana muslim, rapi, menutup aurat, tidak ketat, dan penutup kepala (jilbab) dan rok panjang bagi *Room Maid*. Khusus hari rabu dan kamis karyawan harus berbusana batik dan bawahan hitam. Hal ini sesuai dengan prinsip etika berpakaian dalam Islam yaitu busana karyawan menutup aurat, tidak transparan, tidak membentuk lekuk tubuh, dan tidak menyerupai pakaian lawan jenis.

Dari segi prinsip konsumsi, restoran ini hanya melayani pemesanan makanan dan minuman halal dan tanpa alkohol. Bahan-bahan masakan yang digunakan juga tidak bercampur dengan alkohol atau bahan-bahan haram lainnya. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu tidak melayani penjualan makanan dan minuman haram atau beralkohol. Daging yang disediakan meliputi *seafood*, daging ayam, sapi, dan paling dominannya adalah daging kambing. Bagian dapur tidak menyembelih daging sendiri, melainkan membeli di pasar. Hal ini dikatakan kurang sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam karena dapur hotel kurang memerhatikan apakah daging yang dijadikan bahan masakan disembelih sesuai syariat atau tidak.

6. Ruang Karyawan

7. Ruang Ibadah

Dari segi prinsip etika, hotel menyediakan program salat berjamaah di musolla. Imam yang memimpin salat berjamaah di musolla dilakukan bergiliran antar karyawan hotel. Selain itu diadakan program *khataman* Quran menjelang bulan puasa. Banyak kegiatan penunjang ibadah yang diadakan hotel, namun kegiatan tersebut perlahan hilang seiring dengan menipisnya jumlah karyawan. Di antara kegiatan tersebut adalah pengajian rutin untuk karyawan dan ISLAH (Ikatan Silaturahmi Antar Hotel). ISLAH diadakan sebulan sekali dan lokasinya ditentukan secara bergiliran antar hotel yang mengikuti ISLAH tersebut. Hal ini cukup sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan tamu dalam beribadah.

8. Kegiatan Hiburan

Dari segi prinsip hiburan, hotel tidak menyediakan musik apapun, termasuk tidak pernah mengundang penyanyi dalam acara *live music*. Yang disediakan hotel hanyalah bacaan al Quran yang diperdengarkan di *Lobby* dan *Front Office*. Meskipun tidak ada hiburan lain seperti dalam bentuk permainan atau perlombaan, namun hotel tetap memiliki ketentuan bahwa tidak ada perlombaan ataupun permainan yang mengandung judi. Ini juga ditegaskan di dalam tata tertib tamu yang melarang adanya perjudian. Dalam pelaksanaan kegiatan hiburan tersebut tetap dalam busana yang Islami. Hal ini sesuai dengan prinsip hiburan dalam Islam.

9. *Ballroom*

Dari segi prinsip etika, *ballroom* menyediakan kursi 300 buah untuk berbagai acara. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu menyiapkan kursi untuk tamu agar tamu bisa makan dan minum dengan duduk dan nyaman.

Ballroom melayani penyewaan untuk berbagai kegiatan, di antaranya seminar, pernikahan, wisuda, ataupun kegiatan *meeting*. Untuk kegiatan *meeting*, hotel menyediakan *meeting package* yang sepaket dengan menginap dan makan siang atau makan malam. Hotel juga melayani permintaan *client* di luar yang disediakan hotel, termasuk suguhan kurna, kismis, maupun air zam-zam. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memudahkan tamu untuk menciptakan kegiatan *meeting* yang bernuansa Islami. Prinsip etika ini juga tercermin dari adanya pelaksanaan kegiatan bernuansa Islami di *ballroom* oleh pihak hotel, yaitu buka puasa bersama dan santunan anak yatim meskipun waktu pelaksanaan tidak menentu.

PENUTUP

Setelah tahap analisis mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah terhadap keenam prinsip syariah dalam bisnis perhotelan yang diambil dari pemikiran Janitra, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

- 127

- 1) Tidak tersedia fasilitas himbauan tertulis di area *front office* bagi tamu muslim agar berbusana rapi dan tertutup
- 2) Urinoar di toilet umum terletak ruang terbuka tanpa pintu atau penyekat
- 3) Tidak tersedia pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan di musolla.

- ## B. Saran

Setelah penelitian yang dilakukan, berikut ini adalah saran dari peneliti untuk pihak hotel sebagai masukan dalam mengembangkan fasilitas dan pelayanan hotel:

1. Dalam menciptakan suasana Islami di kawasan hotel, pihak hotel perlu meningkatkan kesadaran atas batasan hubungan antara laki-laki dan perempuan yaitu dengan memberi himbauan bagi tamu muslim dalam berbusana baik berbentuk tulisan maupun lisan demi kenyamanan tamu lain sehingga tamu dapat terjaga pandangannya dari pandangan aurat lawan jenis di kawasan hotel. Selain itu pihak hotel juga perlu menyediakan kain dan semacamnya untuk antisipasi adanya tamu non muslimah yang ingin menyesuaikan busananya karena berbusana terlalu terbuka.
2. Pihak hotel juga perlu melakukan pengawasan di restoran, toilet umum, dan musolla. Bagian restoran hendaknya memeriksa bahan daging hewan yang dibeli dan memastikan penyembelihannya dilakukan secara Islami. Di musolla dan toilet umum hendaknya dipasang CCTV agar tidak terjadi hal-hal negatif disebabkan di kedua tempat ini tamu ataupun karyawan laki-laki dan perempuan masih dapat berbaur.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmud, Yayu Agustini Rahayu. "Fokus Wishnutama jadi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif", dalam <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4093442/fokus-wishnutama-jadi-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif>, diakses pada 5 Maret 2020.
- Adiakurnia, Muhammad Irzal. "Strategi Kemenpar Tuntaskan Target Kunjungan 17 Juta Wisman Tahun 2018", dalam <https://travel.kompas.com/read/2017/12/12/160000927/ini-strategi-kemenpar-tuntaskan-target-kunjungan-17-wisman-tahun-2018>, diakses pada 5 Maret 2018.
- Antariksa, Yodhia. "Peringkat 10 Besar Penyumbang Devisa Dollar ke Indonesia", dalam <http://strategimanajemen.net/2017/10/23/ranking-10-besar-penyumbang-devisa-dollar-ke-indonesia/>, diakses pada 5 Maret 2020.
- Ayuni, Sofaria. dkk. *Laporan Perekonomian 2016*. Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2016.
- Chandra, Ardan Adhi. "Tiga Tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua", dalam <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua>, diakses pada 5 Maret 2018.
- Darsono, Agustinus. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Grasino, 1995.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Dewan Syariah Nasional, *Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016*, 2016.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. "Masih Terbuka Lebar, Prospek Hotel Syariah di Jatim", dalam <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/37719>, diakses pada 3 Mei 2018.
- Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.
- Glienmourinsie, Disfiant. "Pariwisata Bersiap Geser Sektor Migas Jadi Primadona Devisa", dalam <https://ekbis.sindonews.com/read/1230245/34/pariwisata-bersiap-geser-sektor-migas-jadi-primadona-devisa-1502700826>, diakses pada 5 Maret 2018.
- Gunharie, Pouilly. "MasterCard-Crescentrating Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018", dalam <http://pressrelease.id/release/mastercard-crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2018>, diakses pada 2 Mei 2018.

- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Istiqomah, Hidayatul. “Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017.
- Janitra, Muhammad Rayhan. *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Kadir, Abdul. dkk. *Laporan Akhir Kajian Pengembangan Wisata Syariah*. Jakarta: t.p., 2015.
- Kementerian Pariwisata. “Siaran Pers Rakornas Kepariwisata ke-II “Sinergi Pusat dan Daerah Menuju 12 Juta Wisman dan 260 Juta Wisnus Tahun 2016”, dalam <http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?id=3150>, diakses pada 5 Maret 2018
- Khan, M. Fahim dan Suherman Rosyidi. *Esai-Esai Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Khumaedy, Arief. “Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata”, dalam <http://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>, diakses pada 5 Maret 2018.
- Larasati, Sri. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria, 2016.
- Maulana. “Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syari’ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Mudassir, Rayful. “Indonesia Destinasi Wisata Halal Terbaik Dunia 2019”, dalam <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190409/12/909833/indonesia-destinasi-wisata-halal-terbaik-dunia-2019>, diakses pada 5 Maret 2020.
- Mudrika, Siti. “Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016.
- Murdiana, Eka. “Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam”. Skripsi—Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2018.
- Muthoifin. “Fenomena Maraknya Hotel Syariah; Studi Efektifitas, Eksistensi, dan Kesyariahan Hotel Syariah di Surakarta”, *University Research Colloquium*, ISSN 2407-9189, 2015.
- Nugraha, Purna Budi. “Grand Kalimas Jadi Pionir Hotel Berkonsep Syariah di Surabaya”, dalam <http://www.kabarbisnis.com/read/2842158/grand->

- kalimas-jadi-pionir-hotel-berkonsep-syariah-di-surabaya, diakses pada 6 Mei 2018.
- Pass, Christopher. dkk. *Kamus Lengkap Ekonomi; Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1994.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Rostanti, Qommarria. “Ada Potensi Wisata Syariah di Jembatan Suramadu”, dalam <http://gayahidup.republika.co.id/berita/gaya-hidup/wisata-halal/17/07/31/otyiw5425-ada-potensi-wisata-syariah-di-jembatan-suramadu>, diakses pada 3 Mei 2018.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Sofyan, Riyanto. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?; Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- , *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Republika, 2012.
- Sugiarto, Endar. *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan)*. Jakarta: Gramedia Utama, 2000.
- Sujatno, Bambang. *Hotel Courtesy: The Secret of 5 Star Hotel Courtesy*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Surabaya Family. “Potensi Wisata Halal Jawa Timur”, dalam <https://surabayafamily.com/potensi-wisata-halal-jawa-timur/>, diakses pada 3 Mei 2018.
- Susanto, Vendi Yhulia. “Sepanjang 2019, Devisa Sektor Pariwisata Mencapai Rp 280 Triliun”, dalam <https://www.kontan.co.id/news/sepanjang-2019-devisa-sektor-pariwisata-mencapai-rp-280-triliun?page=all>, diakses pada 5 Maret 2020.
- Syarifuddin. “Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah pada Hotel Syariah Wali Songo Surabaya”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015.
- Yulianto, Agus. “Indonesia Naik ke Peringkat II GMTI 2018”, dalam <http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/18/04/11/p70nvl396-indonesia-naik-ke-peringkat-ii-gmti-2018>, diakses pada 2 Mei 2018.