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

<u>Dr. H. Hammil Syafaq, M.Fil.I.</u> 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 III,

Siti Musflooh, M.E.I.

NIP. 197608132006042002

Penguji II,

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

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,

TERLAN

Ah Ali Arifin, M.M.

HP 19781016200212001



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 akad	lemika 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		
UIN Sunan Ampel Sekripsi yang berjudul:	gan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah : Tesis		
Muhammad Rayha	n Janitra		
Perpustakaan UIN mengelolanya da menampilkan/men akademis tanpa pe penulis/pencipta da Saya bersedia untu	yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, lam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan apublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan urlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai an atau penerbit yang bersangkutan. ak menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN baya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta saya ini.		
Demikian pernyatas	an ini yang saya buat dengan sebenarnya.		
	Surabaya, 20 Januari 2021		
	Penulis		
	Chulls		

ABSTRAK

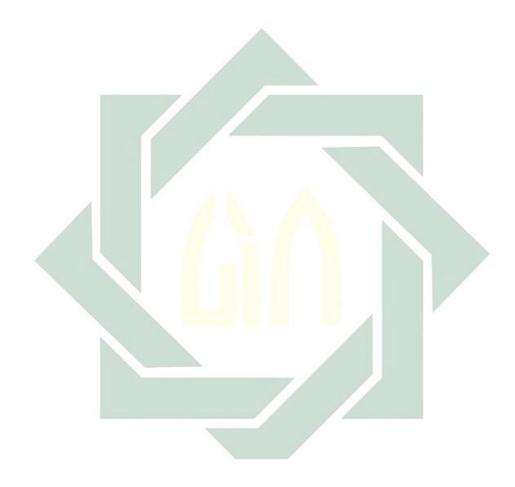
Skripsi yang berjudul "Produk dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya" ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana fasilitas dan pelayanan yang tersed\ia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya serta bagaimana fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dari sisi Ekonomi Syariah.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan pisau analisis ekonomi syariah yaitu enam prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan berdasarkan pemikiran Muhammad Rayhan Janitra yaitu prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip etika, prinsip kegiatan usaha, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Pola pikir yang digunakan dalam analisis adalah induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan stakeholder hotel, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah pihak hotel selalu mengusahakan fasilitas hotel agar menjadi kemudahan bagi tamu muslim dalam beribadah seperti penyediaan perlengkapan salat di kamar tidur, media bersuci di kamar mandi dan toilet, penunjuk arah kiblat, serta pengadaan program keislaman. Dalam pelayanannya pun hotel selalu berupaya untuk menghindari penyalahgunaan hotel sebagai tempat judi, tindak asusila, atau narkoba, seperti proses screening bagi tamu berpasangan, mengerahkan Security sebagai tindak lanjut, serta tidak melayani makanan dan minuman yang haram dikonsumsi. Fasilitas Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya secara keseluruhan baik dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan, namun kurang maksimal dalam menerapkan prinsip batasan hubungan di area front office, toilet umum, dan musolla. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya kesadaran pihak hotel untuk memasang himbauan tertulis bagi tamu muslim agar berbusana rapi dan tertutup sehingga kurang tercipta suasana Islami di kawasan hotel, serta keterbatasan luas tanah hotel sehingga tidak ada penyekat antar urinoar di toilet dan berbaurnya tamu lakilaki dan perempuan yang beribadah di musolla. Sedangkan dari pelayanan hotel, secara keseluruhan sangat baik dalam menerapkan keenam prinsip syariah tersebut, hanya saja terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Begitu pula kurangnya hotel dalam menerapkan prinsip etika di lobby yaitu karyawan hotel tidak memberi salam kepada tamu yang tidak datang ke meja front office, serta pihak front office tidak menyediakan kain potong atau semacamnya untuk tamu non muslimah yang berbusana sangat terbuka.

Dari hasil penelitian di atas, maka disarankan kepada pihak hotel untuk meningkatkan kesadaran terhadap batasan hubungan antara laki-laki dan

perempuan dengan memberi himbauan tertulis bagi tamu agar berbusana rapi dan tertutup, menyediakan kain potong atau semacamnya untuk tamu yang berbusana sangat terbuka, melakukan pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli, serta memasang CCTV di musolla dan toilet umum.



DAFTAR ISI

SAMPUL DA	LAM	.ii
PERNYATAA	AN KEASLIAN	. iii
PERSETUJUA	AN PEMBIMBING	. iv
PENGESAHA	N	. V
ABSTRAK		.vi
KATA PENG	ANTAR	. vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TAI	BEL	xii
DAFTAR TRA	ANSLITERA <mark>SI</mark>	. xiii
BAB I	PENDAHULUAN	. 1
	A. Latar Belakang Masalah	. 1
	B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	
	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

		3.	Fasilitas dan Pelayanan Hotel	39
	B.	Hote	el Syariah	41
		1.	Pengertian Hotel Syariah	41
		2.	Standarisasi Hotel Syariah	41
	C.	Prin	sip-prinsip Dasar Syariah dalam Perhotelan	43
		1.	Prinsip Konsumsi	43
		2.	Prinsip Hiburan	50
		3.	Prinsip Kegiatan Usaha	53
		4.]	Prinsip Etika	61
		5.	Prinsip Tata Letak	68
BAB III	НО	TEL	GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA	69
	A.		nbaran <mark>Umum</mark> Hotel <mark>Grand</mark> Kalimas Syariah abaya	.69
		1.	Sejar <mark>ah</mark> Hotel <mark>Gr</mark> an <mark>d K</mark> alim <mark>as</mark> Syariah Surab <mark>a</mark> ya	.69
			Visi <mark>dan Misi Hotel</mark>	
		3.	Tata Tertib Tamu Hotel	72
	В.		litas dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas riah Surabaya	73
		1.	Fasilitas	73
		2.	Pelayanan	84
BAB IV	GR	AND	SIS FASILITAS DAN PELAYANAN HOTEL O KALIMAS SYARIAH SURABAYA DARI SISI OMI SYARIAH	. 109
	A.		lisis Fasilitas Hotel Grand Kalimas Syariah abaya	. 109
		1.	Lobby	109
		2.	Front Office/Kantor Depan	110
		3.	Toilet Umum	110
		4.	Kamar Tidur Tamu	111
		5.	Kamar Mandi Tamu	113
		6.	Restoran	113

	7.	Ruang Karyawan	114
	8.	Ruang Ibadah	115
	9.	Fasilitas dan Kegiatan Hiburan	116
	10). Ballroom	116
		nalisis Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah nrabaya	116
	1.	Lobby	116
	2.		
	3.	Toilet Umum	124
	4.	Kamar Tidur Tamu	125
	5.	Restoran	126
	6.	Ruang Karyawan	127
	7.	Ruang Ibadah	127
	8.	Kegiatan Hiburan	128
	9.	Ballroom	128
BAB IV	PENU	TUP	130
	A. K	esimpulan	130
		ıran	
DAFTAR PUS	STAKA	·	133
Ι ΔΜΡΙΡΔΝ			137

DAFTAR TABEL

Tabe	el Ha	laman
1.1	Ranking Devisa Pariwisata terhadap 5 Ekspor Barang Terbesar Tahun 2011-2015	3
1.2	Sepuluh Besar Negara Tujuan Organisation of Islamic Cooperation (OIC) dan Non-OIC dalam Global Muslim Travel Index (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 tangga 27 Februari 2002	15

BABI

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

pagu indikatif RKP sebesar Rp 7,9 triliun, naik 46,3% dari tahun 2016 yaitu Rp 5,4 triliun.¹ Dalam RPJM 2015-2019, target wisatawan berkunjung berjumlah 20 juta wisman dan 275 juta wisnus. Untuk mencapai target 17 juta wisman, Kementerian Pariwisata menggelar kembali Rakornas Kepariwisataan ke III tahun 2017 pada 26 sampai 27 September. Dilanjutkan dengan Rakornas Kepariwisataan ke IV pada 12 Desember 2017 dengan tema Visit Wonderful Indonesia (VIWI) 2018 yang berfokus pada penjualan wisata tahun 2018. Dalam Rakornas VIWI 2018 ini dibahas mengenai Calendar of Event Wonderful Indonesia (CoE WI) 2018, dimana terdapat 100 even wisata yang akan diselenggarakan di seluruh provinsi Indonesia mulai dari Aceh hingga Papua. Menurut Arief Yahya, ini tahun pertama Indonesia punya kalender wisata yang serius.²

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

_

¹ Kementerian Pariwisata, "Siaran Pers Rakornas Kepariwisataan ke-II "Sinergi Pusat dan Daerah Menuju 12 Juta Wisman dan 260 Juta Wisnus Tahun 2016"", http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?id=3150, diakses pada 5 Maret 2018.

² Muhammad Irzal Adiakurnia, "Strategi Kemenpar Tuntaskan Target Kunjungan 17 Juta Wisman Tahun 2018", https://travel.kompas.com/read/2017/12/12/160000927/ini-strategi-kemenpartuntaskan-target-kunjungan-17-wisman-tahun-2018, diakses pada 5 Maret 2018.

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)
	1. Minyak dan gas bumi	41.477,10
	2. Batu bara	27.221,80
2011	3. Minyak kelapa sawit	17.261,30
	4. Karet olahan	14.258,20
	5. Pariwisata	8.554,39
	1. Minyak dan gas bumi	36.977,00
2012	2. Batu bara	26.166,30
2012	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.

	5. Pariwisata	9.120,85
	Minyak dan gas bumi	32.633,20
	2. Batu bara	24.501,40
2013	3. Minyak kelapa sawit	15.839,10
	4. Pariwisata	10.054,15
	5. Karet olahan	9.316,60
	1. Minyak dan gas bumi	30.318,80
	2. Batu bara	20.819,30
2014	3. Minyak kelapa sawit	17.464,90
	4. Pariwisata	11.166,13
	5. Pak <mark>ai</mark> an j <mark>ad</mark> i	7.450,90
	1. Minyak dan gas bumi	18.552,10
	2. Batu bara	15.943,00
2015	3. Minyak kelapa sawit	15.385,20
	4. Pariwisata	12.225,89
	5. Pakaian jadi	7.371,90

Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia

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

devisa.⁶ Hingga pada tahun 2013-2015 sektor pariwisata menempati posisi ke-4 dengan peningkatan pada tahun 2015 sebesar US\$ 12,225 miliar di bawah migas US\$ 18,552 miliar, batu bara US\$ 15,94 miliar, dan minyak kelapa sawit US\$ 15,38 miliar. Selanjutnya pada tahun 2016, sektor ini meningkat drastis pada posisi ke-2, sebagai penyumbang devisa sebesar US\$ 13,568 miliar, di bawah minyak kelapa sawit US\$ 15,965 miliar dan mengalahkan pemasukan dari migas. Menteri Pariwisata Arief Yahya memperkirakan sektor pariwisata menjadi penyumbang utama devisa Indonesia pada tahun 2019 mendatang.⁷

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

⁶ Sofaria Ayuni et al., Laporan Perekonomian 2016 (Jakarta: Badan Pusat Statistik, 2016), 160.

⁷ 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 2018.

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.

sebanyak 13 juta orang. Beliau optimis di tahun 2020 sektor pariwisata berpotensi menghasilkan devisa US\$ 21 miliar.⁹

Menteri Pariwisata periode baru, Wishnutama Kusbandio, juga fokus meningkatkan kreatifitas dan daya tarik pariwisata Indonesia. Dia mengungkapkan Presiden Jokowi secara khusus telah meminta dirinya untuk meningkatkan devisa dari sektor pariwisata. Dari sini pemerintah mulai fokus tidak hanya pada kualitas destinasi namun juga kualitas sumber daya manusia serta wisatawan itu sendiri. Oleh karena itu rencana Kusbandio untuk selanjutnya meningkatkan daya tarik wisata dalam negeri dengan cara menggelar event-event atau festival yang berkesan. Event tersebut dibuat sedikit namun berkualitas sehingga mampu menggaet wisatawan asing untuk berkunjung.¹⁰

Prospek wisata syariah ini juga diperkuat dengan adanya laporan dari *The Economist Intelligence Unit* dalam judul *The Sharia-Conscious Consumer – Driving Demand* pada Maret 2012, yang menyatakan "melupakan pasar konsumen syariah sungguh berbahaya. Soalnya lebih dari separuh penduduk muslim dunia saat ini berusia 25 tahun dan jumlahnya mencapai 11 persen populasi dunia. Mereka adalah pasar yang agresif". Pew Research Center di Amerika serikat juga mencatat dalam kurun waktu 2010 sampai 2020 jumlah penduduk muslim dunia mencapai 1,57 miliar orang atau 23 persen dari

.

⁹ Vendi Yhulia Susanto, "Sepanjang 2019, Devisa Sektor Pariwisata Mencapai Rp 280 Triliun", https://www.kontan.co.id/news/sepanjang-2019-devisa-sektor-pariwisata-mencapai-rp-280-triliun?page=all, diakses pada 5 Maret 2020.

¹⁰ Yayu Agustini Rahayu Achmud, "Fokus Wishnutama jadi Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif", https://www.liputan6.com/bisnis/read/4093442/fokus-wishnutama-jadi-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif, diakses pada 5 Maret 2020.

populasi dunia dan diprediksi jumlah itu akan mencapai 2,2 miliar orang atau 26,4 persen populasi dunia pada 2030 mendatang, yang separuh diantaranya berusia 25 tahun. Laporan lainnya datang dari MasterCard dan CrescentRating tahun 2018 mengenai *Global Muslim Travel Index* (GMTI) 2018 bahwa pasar wisata muslim akan terus tumbuh pesat dengan prediksi pencapaian US\$ 220 miliar pada tahun 2020 dan mencapai US\$ 300 miliar pada tahun 2026. Jumlah total wisatawan muslim diperkirakan naik 131 juta dari pencapaian 121 juta pada tahun 2016 dan akan terus naik hingga 156 juta wisatawan tahun 2020, mewakili 10 persen dari segmen wisata secara keseluruhan. GMTI 2018 menempatkan Indonesia pada peringkat kedua dari seluruh destinasi total 130 negara OIC (Organisasi Kerjasama Islam) maupun non-OIC, sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 1.2. Sepuluh Besar Negara Tujuan Organisation of Islamic Cooperation (OIC) dan Non-OIC dalam Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018

Peringkat	Destinasi OIC	Skor	Destinasi Non-OIC	Skor
1	Malaysia (1)	80,6	Singapura (6)	66,2
2	UEA (2)	72,8	Thailand (18)	56,1
3	Indonesia (2)	72,8	Inggris (19)	53,8
4	Turki (4)	69,1	Jepang (24)	51,4
5	Arab Saudi (5)	68,7	Taiwan (27)	49,6
6	Qatar (7)	66,2	Hong Kong (27)	49,6

_

¹¹ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah...*, 32.

¹² Poully Gunharie, "MasterCard-Crescentrating Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018", http://pressrelease.id/release/mastercard-crescentrating-global-muslim-travel-index-gmti-2018, diakses pada 2 Mei 2018.

7	Bahrain (8)	65,9	Afrika Selatan (32)	47,7
8	Oman (9)	65,1	Jerman (35)	45,7
9	Maroko (10)	61,7	Perancis (36)	45,2
10	Kuwait (11)	60,5	Australia (37)	44,7

Keterangan: (..) Rangking GMTI secara keseluruhan 2018

Sumber: CrescentRating, GMTI Report 2018

Indonesia menunjukkan keseriusannya dalam mengembangkan wisata syariah dengan peningkatannya selama tiga tahun berturut-turut, yang mana pada tahun sebelumnya Indonesia berada pada posisi ketiga, posisi keempat tahun 2016, dan posisi keenam tahun 2015. GMTI adalah standarisasi untuk mengukur kualitas dan kuantitas wisata syariah global yang menjadi acuan Indonesia dalam pengembangannya. Meski Malaysia masih menjadi juara bertahan di posisi pertama GMTI berturut-turut, Menteri Pariwisata Arief Yahya tetap optimis mengatakan "Kita akan mengalahkan Malaysia pada GMTI 2019 nanti, Indonesia akan ada di peringkat pertama". Harapan Arif Yahya tersebut terwujud. Pada tahun 2019 Indonesia berada di peringkat pertama di GMTI 2019 mengungguli 130 destinasi dari seluruh dunia sebagai destinasi wisata halal terbaik dunia, mengalahkan Malaysia (di peringkat dua) yang sebelumnya menjadi juara bertahan. 14

Definisi pariwisata syariah sendiri, bukan hanya tertuju pada wisata religi, namun lebih luas yaitu model wisata yang semua komponennya didasarkan

Agus Yulianto, "Indonesia Naik ke Peringkat II GMTI 2018", 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.

¹⁴ Rayful Mudassir, "Indonesia Destinasi Wisata Halal Terbaik Dunia 2019", https://ekonomi.bisnis.com/read/20190409/12/909833/indonesia-destinasi-wisata-halal-terbaik-dunia-2019, diakses pada 5 Maret 2020.

pada nilai-nilai syariah Islam. Hotelnya syariah, restorannya syariah, destinasinya juga sesuai syariah, misalnya wisata alam, wisata budaya (meski tidak harus budaya Islam) yang dibingkai dengan nilai-nilai Islam. Konsumennya pun bukan cuma orang Islam, tapi juga orang-orang non muslim yang ingin menikmati kearifan lokal seperti yang selalu dianjurkan World Tourism Organization.¹⁵

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

¹⁵ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah...*, 33.

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

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang mulai berlaku sejak tanggal 17 Januari 2014. Namun karena beberapa sebab peraturan tersebut dicabut di tahun 2016 dan untuk sementara diganti dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. 17

Salah satu dari 13 provinsi yang menjadi destinasi wisata syariah adalah Jawa Timur. Prospek hotel syariah di Jawa Timur sangat terbuka lebar. Hal ini terbukti adanya peningkatan dari tahun ke tahun pada Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel dan jumlah tamu yang menginap di hotel Jawa Timur, baik tamu Indonesia maupun tamu asing.

Tabel 1.3. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2014-2016

Tahun	Tingkat Penghunian Kamar/TPK (Persen)	
	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2014	50,81	33,36
2015	55,56	31,09
2016	59,57	32,59

Sumber: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia

Data tersebut menunjukkan bahwa dari seluruh kamar hotel berbintang di Jawa Timur, kamar yang terpakai oleh tamu sebesar 50,81% pada tahun 2014 dan meningkat menjadi 55,56% pada tahun 2015 dan seterusnya. Begitu pula

¹⁷ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan (Depok: Rajawali Pers, 2017), ix.

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

	Jumlah T	mu Asing Jumlah Ta		mu Indonesia	
Tahun	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

hanya sedikit hotel di Jawa Timur yang menerapkan konsep pelayanan berbasis syariah. ¹⁸ Saat ini pun Jawa Timur memiliki 780 destinasi wisata dan lima puluh persen di antaranya berupa wisata religi. Namun kesadaran dalam sertifikasi halal para pelaku industri wisata seperti hotel masih minim. Seperti yang dikemukakan oleh kepala Bidang Pengembangan Destinasi Disbudpar Pemprov Jatim Widianto, "Baru dua hotel di Jawa Timur yang menyandang hotel syariah, di Surabaya dan Jombang". 19 Di Surabaya sendiri, Deputi Perencanaan Badan Pengembangan Wilayah Surabaya-Madura (BPWS), Agus Wahyudi, melirik Kawasan Kaki Jembatan Suramadu serta pantai yang ada di sekitarnya sebagai kawasan memiliki potensi wisata syariah dan tengah menawarkan proyek investasi di kawasan tersebut. Hal ini juga menuntut adanya kegiatan ekonomi sesuai syariah di wilayah tersebut, seperti perdagangan dan hotel.²⁰ Belum lagi adanya makam Sunan Ampel, mengingat masyarakat Jatim yang gemar melakukan kegiatan ziarah ke makam para wali. Karena itu hotel Surabaya menjadi potensi pasar yang bisa dimaksimalkan dengan konsep syariah.

Salah satu hotel di Surabaya yang juga merupakan pionir hotel berkonsep syariah adalah Hotel Grand Kalimas. Hotel ini sudah menjalankan konsep syariah sejak awal berdirinya tahun 1993, tapi baru secara formalnya setelah menerima sertifikat syariah dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Surabaya

¹⁸ Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, "Masih Terbuka Lebar, Prospek Hotel Syariah di Jatim", http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/37719, diakses pada 3 Mei 2018.

¹⁹ Surabaya Family, "Potensi Wisata Halal Jawa Timur", https://surabayafamily.com/potensiwisata-halal-jawa-timur/, diakses 3 Mei 2018.

²⁰ Qommarria Rostanti, "Ada Potensi Wisata Syariah di Jembatan Suramadu", http://gayahidup.republika.co.id/berita/gaya-hidup/wisata-halal/17/07/31/otyiw5425-ada-potensi-wisata-syariah-di-jembatan-suramadu, diakses 3 Mei 2018.

pada Oktober 2013. Motif Direktur Utama hotel tersebut, Wahyudin Husein, menerapkan konsep syariah adalah pelayanan terbaik sebagai usaha penyesuaian dengan kawasan sekitar, bagi tamu yang mayoritasnya adalah pengunjung wisata religi Sunan Ampel, karena lokasinya yang dekat dengan makam dan masjid Sunan Ampel. Selain itu, hotel ini dekat dengan destinasi wisata lain seperti Pelabuhan Tanjung Perak, Tugu Pahlawan, Jembatan Merah Plaza (JMP), ITC Mall Surabaya, dan Pasar Atom. Setelah digenggamnya sertifikat syariah, hotel yang berlokasi di Jalan KH Mas Mansyur No. 151-155 Surabaya tersebut tidak mengalami penurunan jumlah tamu. Sebaliknya, jumlah tamu meningkat dan pada saat itu rata-rata tingkat penghunian kamar adalah 75-80% per bulan.²¹

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 Kepariwisataan 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

.

²¹ Purna Budi Nugraha, "Grand Kalimas Jadi Pionir Hotel Berkonsep Syariah di Surabaya", http://www.kabarbisnis.com/read/2842158/grand-kalimas-jadi-pionir-hotel-berkonsep-syariah-disurabaya, diakses 6 Mei 2018.

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.

yang dilakukan tamu. Dengan kata lain, keharaman dan kesyubhatannya sangat tergantung pada produk, fasilitas, dan pelayanan yang disediakan penggunanya. Hal ini juga sejalan dengan komposisi penilaian klasifikasi bintang hotel dalam Keputusan Menteri Budaya dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP.02 tanggal 27 Februari 2002 yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan, yang sebelum dikeluarkannya keputusan tersebut pemerintah mengacu penilaian pada ketersediaan fasilitas sarana dan prasana fisik yang banyak. 4

Tabel 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

	Lama Lama	Baru
Fisik	67%	30%
Pengelolaan	18%	20%
Pelayanan	15%	50%

Dalam kaitannya dengan perekonomian yang berdasarkan syariah, produk dan pelayanan hotel syariah harus benar-benar mempertimbangkan prinsipprinsip sesuai dengan syariah. Di antara prinsip-prinsip dasar syariah yang diterapkan dalam usaha perhotelan berdasarkan pemikiran Janitra meliputi

²³ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak...*, 61-62.

²⁴ Ibid., 62.

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.

1. Identifikasi Masalah

Melihat latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah terkait dengan bisnis perhotelan syariah sebagai berikut:

- Faktor-faktor yang mempengaruhi wisatawan menginap di Hotel
 Grand Kalimas Syariah Surabaya
- b. Pengaruh sertifikasi Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya terhadap tingkat penghunian kamar hotel
- Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah
 Surabaya
- d. Kendala-kendala yang dihadapi Hotel Grand Kalimas Syariah
 Surabaya dalam menyesuaikan diri dengan Peraturan Menteri
 Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun
 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah
- e. Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dari sisi Ekonomi Syariah perspektif pemikiran Muhammad Rayhan Janitra

2. Batasan Masalah

Dari beragam masalah yang muncul di atas, peneliti memusatkan perhatian pada tiga masalah saja. Hal ini dilakukan agar obyek yang akan diteliti lebih terarah dan terhindar dari pembahasan wilayah-wilayah penilitian lain. Dua masalah yang difokuskan oleh peneliti tersebut adalah:

- Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah
 Surabaya
- Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah
 Surabaya dari sisi Ekonomi Syariah perspektif pemikiran Muhammad
 Rayhan Janitra

C. Rumusan Masalah

Bersandar pada latar belakang dan identifikasi masalah yang termaktub di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

- Bagaimanakah fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya?
- 2. Bagaimanakah fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dari sisi Ekonomi Syariah perspektif pemikiran Muhammad Rayhan Janitra?

D. Kajian Pustaka

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti melakukan kajian karya-karya ilmiah para peneliti terdahulu yang berkaitan dengan analisis produk dan pelayanan di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya serta konsep Ekonomi Syariah. Sehingga dengan ini terlihat jelas bahwa penelitian ini bukanlah pengulangan atau duplikasi maupun plagiasi dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Dalam melakukan kajian, peneliti menemukan

beberapa penelitian yang berkaitan dengan topik serupa dengan yang akan diteliti, yaitu:

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).

tujuan menilai kesesuaian produk dan pelayanan yang tersedia di hotel dengan prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Siti Mudrika dengan judul "Implementasi Manajemen Syariah pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya". Penelitian ini membahas tentang manajemen tata kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dan penerapan manajemen sesuai syariah pada tata kelolanya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam segi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan, Hotel Grand Kalimas Syariah telah menerapkan manajemen berbasis syariah. Di antaranya adalah melakukan pengawasan terhadap pemasukan dan pengeluaran dana dengan melibatkan bank syariah dalam hal penyimpanan dana, serta pembayaran zakat.²⁸

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.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hidayatul Istiqomah dengan judul "Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya". Penelitian ini membahas mengenai budaya organisasi di Hotel

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

Grand Kalimas dengan metode analisis kualitatif dan teknik analisis *grounded theory*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa visi dan misi organisasi Hotel Grand Kalimas berkonsep syariah. Penerapannya tergambar dari setiap kegiatan dan aktivitas karyawan yang ditambahkan dengan nilai spiritual, misalnya pada interior yang didesain dengan kaligrafi, penyediaan mukenah, al Quran, penunjuk arah kiblat, kran untuk berwudhu pada setiap kamar, keramahan karyawan dengan menerapkan 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) dalam penyambutan tamu, serta membangun sistem koordinasi dengan saling bekerja sama antar karyawan dengan memberikan produk *knowledge multitask job* di setiap departemen.²⁹

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

_

²⁹ Hidayatul Istiqomah, "Analisis Budaya Organisasi pada Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya" (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2017).

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 membeda-bedakan suku, agama dan golongan. Sedangkan tinjauan Ekonomi Islam terhadap sistem pelayanannya sudah sesuai dengan syariat Islam dengan memakai prinsip musa < wa < h (tidak membeda-bedakan 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'a < wun (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<wa<h, prinsip ukhuwah, prinsip mah}abbah, dan prinsip ta'a<wun. 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 Islam".³¹ Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang membahas tentang mekanisme kerja salon syariah ditinjau menurut prinsip-prinsip Ekonomi Islam yang dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bahwa mekanisme kerja salon syariah hanya mengkhususkan pelanggan wanita saja, baik muslimah maupun non muslimah. Dalam pelayanannya, salon syariah mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggannya. Menurut tinjauan Ekonomi Islam, salon tersebut sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip Ekonomi Islam karena bahan-bahan digunakan belum sepenuhnya halal. Sedangkan kendala salon dalam melaksanakan prinsip-prinsip Ekonomi Islam adalah tempat usaha yang kurang tertutup, bahan-bahan halal untuk obat-obatan di salon susah dicari, serta banyaknya pelanggan yang meminta perawatan yang tidak diperbolehkan dalam Islam.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan prinsipprinsip 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.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini adalah:

³¹ Eka Murdiana, "Mekanisme Kerja Salon Syariah ditinjau Menurut Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam" (Skripsi—Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2018).

- Mengetahui fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya
- Mengetahui kesesuaian fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dengan prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan perspektif pemikiran Muhammad Rayhan Janitra

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan manfaat seperti berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi akademisi terkait dengan bidang perekonomian Islam khususnya fasilitas dan pelayanan pada perhotelan syariah dalam perspektif ilmu Ekonomi Syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti pribadi melalui praktik lapangan mengenai fasilitas dan pelayanan yang tersedia di hotel syariah khususnya Hotel Gand Kalimas Syariah Surabaya serta kaitannya dengan ilmu Ekonomi Syariah.

b. Bagi Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan bagi Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya dalam melakukan inovasi fasilitas ataupun pelayanan baru dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar syariah sehingga visi dan misi perekonomian syariah dari hotel yang diterapkan secara syariah ini dapat diwujudkan dan dirasakan secara nyata dan maksimal.

c. Bagi Tamu atau Pelanggan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi dan pertimbangan bagi pelanggan hotel untuk memilih hotel syariah sebagai pilihan untuk menginap atau melakukan kegiatan lain di hotel karena hotel yang menerapkan syariat Islam terjamin keamanan dan kenyamanannya serta berorientasi pada kemaslahatan.

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.

G. Definisi Operasional

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

1. Fasilitas

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi.³² Yang menjadi maksud fasilitas dalam penelitian ini adalah sarana yang ada pada hotel syariah khususnya Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, meliputi berbagai macam fasilitas fisik oleh manajemen hotel untuk para tamu atau pelanggan hotel tersebut seperti toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, restoran, bar, ruang karyawan, ruang ibadah, serta fasilitas-fasilitas fisik lainnya.

2. Pelayanan

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

Dalam penelitian ini ilmu Ekonomi Syariah yang dimaksud adalah prinsipprinsip dasar syariah yang diterapkan dalam bisnis perhotelan berdasar pada pemikiran Muhammad Rayhan Janitra, meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Penggunaan pemikiran Janitra ini sebab

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.

dihapusnya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 sebagai standarisasi hotel syariah, sementara penggantinya yaitu Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 hanya menyebutkan poin-poin hotel syariah secara umum. Pemikiran Janitra mengulas standar hotel syariah lebih rinci dalam praktiknya dengan enam dasar prinsip di atas.

H. Metode Penelitian

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

1. Data yang dikumpulkan

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

a. Data Primer

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.

b. Data Sekunder

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 mengenai prinsip-prinsip dasar syariah dalam bisnis perhotelan, meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang menjadi sumber utama data penelitian ini diperoleh mengenai fasilitas dan pelayanan hotel yaitu para stakeholder Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, seperti General Manager, Room Devision Manager, Food and Beverage Manager, Chief Accounting, General Cashier, dan sebagainya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang menjadi sumber secara tidak langsung data penelitian ini diperoleh yaitu melalui literasi atau bukubuku yang berkenaan dengan produk dan pelayanan hotel syariah serta mengenai prinsip-prinsip syariah dalam bisnis perhotelan, seperti:

- 1) Riyanto Sofyan, Bisnis Syariah, Mengapa Tidak?; Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel
- 2) Riyanto Sofyan, Prospek Bisnis Pariwisata Syariah
- 3) Agus Sambodo dan Bagyono, Dasar-dasar Kantor Depan Hotel
- 4) Sri Larasati, Excellent Hotel Operation
- 5) Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan*
- 6) Dan lain-lain

Sedangkan untuk sumber data mengenai peraturan pemerintah mengenai hotel syariah, adalah sebagai berikut:

- Peraturan atau regulasi hotel syariah di Indonesia yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah
- 2) Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
 Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman
 Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang memaparkan tiga
 kriteria mutlak penyelenggaraan usaha hotel syariah yaitu produk,
 pelayanan, dan pengelolaan
- 3) Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif, Catherine Marshall dan Gretchen, dalam Prastowo,³⁵ berpendapat bahwa metode-metode utama yang digunakan adalah pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen. Berdasar pada pendapat di atas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

-

³⁵ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 20.

4. Teknik Pengolahan Data

Dalam mengolah data penelitian ini, peneliti memakai teknik Miles & Huberman yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu:³⁶

- a. Pengumpulan Data, dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data-data penelitian yang dibutuhkan untuk diolah, baik dari sumber primer maupun sekunder melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- b. Reduksi Data, dalam tahap ini peneliti melakukan penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang telah diperoleh di lapangan ke dalam bentuk tulisan secara sederhana dan terfokus untuk mempermudah analisis lebih lanjut.
- c. Penyajian Data, dalam tahap ini peneliti mengolah data setengah jadi yang telah direduksi dengan cara menyajikannya dalam bentuk deskripsi atau teks naratif dari informasi yang telah tersusun.
- d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi, dalam tahap ini peneliti menggali makna dari data-data yang terkumpul dari lapangan agar diperoleh sebuah kesimpulan kemudian memverifikasi kesimpulan tersebut agar tepat dan sesuai.

5. Teknik Analisis Data

menganalisis data, peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan pisau analisis Ekonomi Syariah yaitu prinsip-prinsip dasar syariah

Karena data penelitian ini diperoleh dari lapangan, maka untuk

٠

 $^{^{36}}$ Haris Herdiansyah, $Metodologi\ Penelitian\ Kualitatif...,\ 164.$

dalam bisnis perhotelan meliputi prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Teknik ini akan menghasilkan data secara deskriptif dengan membuat deskripsi atau gambaran obyek yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat serta alamiah sesuai dengan fakta. Dalam teknik analisis ini, pola pikir yang digunakan adalah pola pikir induktif, artinya analisis data dimulai dari data-data faktual yang bersifat khusus kemudian membentuknya ke arah pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.

I. Sistematika Pembahasan

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.

BAB II

KONSEP SYARIAH DALAM BISNIS PERHOTELAN

A. Perhotelan dalam Pengertian Umum

1. Pengertian, Fungsi, dan Peranan Hotel

Perhotelan merupakan usaha yang kemajuannya menyertai sektor pariwisata³⁷ karena perannya sebagai usaha yang memudahkan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam bidang akomodasi dan restoran. Dalam hal ini, Lawson dalam Larasati, mendefinisikan hotel sebagai "sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran".³⁸

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. 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

³⁷ Agus Sambodo dan Bagyono, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta: ANDI, 2006), 1.

³⁸ Sri Larasati, Excellent Hotel Operation (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 6.

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

perkembangan definisi hotel yang diungkapkan tersebut, dapat ditarik unsur-unsur pokok dalam memahami pengertian hotel:⁴⁰

- a. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi
- 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 Ekonomi **Kreatif** (Menparekraf) dan 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

-

⁴⁰ Sri Larasati, Excellent Hotel Operation (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 5.

⁴¹ Ibid.

37/PW.340/MPPT-86 yaitu "hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial".⁴²

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.

- 1) Hotel Internasional, hotel yang pengelolaannya berstandar internasional
- 2) Hotel Nasional, hotel yang pengelolaannya berstandar nasional
- 3) Hotel Semi Internasional, hotel yang pengelolaannya perpaduan antara standar internasional dan nasional

b. Menurut operasional

- 1) Around The Year Hotel, hotel yang beroperasi sepanjang tahun
- 2) Seasonal Hotel, hotel yang beroperasi berdasarkan musim-musim tertentu

c. Menurut lokasi

- 1) City Hotel, hotel yang berlokasi di perkotaan (bisa sebagai transit hotel)
- 2) Residential Hotel, hotel yang berlokasi di pinggiran dekat kota besar jauh dari keramaian tetapi mudah dijangkau
- 3) Resort Hotel, hotel yang berlokasi di daerah wisata, di daerah pegunungan (Mountain Hotel), daerah pantai (Beach Hotel), daerah danau (Lake Hotel), daerah puncak bukit (Hill Hotel), daerah kawasan hutan lindung (Forest Hotel)
- 4) Highway Hotel, hotel yang berlokasi di jalur jalan dua kota besar
- 5) Airport Hotel, hotel yang berlokasi di area atau sekitar bandara

d. Menurut ukuran dan jumlah kamar

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

- 3) Small Hotel, hotel yang memiliki kamar di bawah 100
- e. Menurut jenis tamu
 - 1) Family Hotel, hotel yang dirancang untuk tamu keluarga
 - 2) Business Hotel, hotel yang dirancang untuk para usahawan
 - 3) *Transient Hotel*, hotel yang dirancang untuk tamu yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan
 - 4) *Cure Hotel*, hotel yang dirancang untuk tamu yang menginginkan pemulihan kesehatan
 - 5) Convention Hotel, hotel yang dirancang untuk keperluan penyelenggaraan konvensi
 - 6) Recreational Hotel, 45 hotel yang dirancang untuk keperluan bersantai atau rekreasi
- f. Menurut tarif hotel
 - 1) Economy Hotel, hotel dengan tarif murah
 - 2) First Class Hotel, hotel dengan tarif sedang
 - 3) De luxe Hotel, hotel dengan tarif mahal
- g. Menurut sistem pelayanan kamar
 - European Plan Hotel, hotel dengan tarif yang merupakan harga kamar saja, makan dan minum diperhitungkan sendiri
 - 2) American Plan Hotel, hotel dengan tarif yang sudah termasuk sewa kamar, makan dan minum, yang dalam perkembangannya dikenal dengan:

⁴⁵ Endar Sugiarto, *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor Depan Hotel)* (Jakarta: Gramedia Utama, 2000), 85.

- 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

special restaurant. Hotel berbintang lima mempunyai tingkatan Palm, Bronze, dan Diamond.

3. Fasilitas dan Pelayanan Hotel

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

a. Tangible Product (Produk Fisik)

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

b. Intangible Product (Produk non Fisik)

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

.

⁴⁶ Sri Larasati, Excellent Hotel Operation (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 6-7.

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

tamu yang meliputi layanan makanan dan minuman, layanan kebersihan kamar, layanan kantor depan, dan lain sebagainya.

Dari klasifikasi di atas dapat disimpulkan bahwa produk hotel terdiri dari:

- a. Kamar, meliputi:⁴⁸
 - 1) Single Room, terdapat satu tempat tidur untuk satu tamu
 - 2) Twin Room, dua tempat tidur untuk dua tamu
 - 3) Double Room, satu tempat tidur besar untuk dua tamu
 - 4) Triple Room, double bed atau twin bed ditambah extra bed untuk tiga tamu
 - 5) Junior Suite Room, satu kamar besar terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu
 - 6) President Suite Room, tiga kamar besar: kamar tidur, kamar tamu, kamar makan (kamar rapat), dan dapur kecil
- b. Makanan dan minuman, meliputi:
 - 1) Restoran dan Bar, Cafe
 - 2) Room Services
 - 3) Catering
- c. Minor Operating Department, meliputi: Olahraga, Fitness Center, Offices, Business Center, Laundry, Hotel Transfer, dan lain-lain

B. Hotel Syariah

⁴⁸ Agustinus Darsono, Kantor Depan Hotel (Front Office) (Jakarta: Grasinso, 1995), 4-5.

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel syariah adalah hotel yang penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk, dan fasilitas serta dalam operasionalnya tidak melanggar aturan syariah.⁴⁹ Sedangkan dalam ranah bisnis Indonesia, usaha hotel syariah merupakan penyediaan akomodasi berupa kamarkamar 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.⁵⁰

2. Standarisasi Hotel Syariah

Sofyan mengungkapkan bahwa rambu-rambu usaha dalam syariah secara ringkas sebagai berikut:⁵¹

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyewakan sesuatu yang diharamkan Islam
- b. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, serta *ta 'a>wun* dalam dosa
- c. Tidak ada unsur ribawi, kecurangan, kebohongan, *maysir*, dan manipulasi
- d. Komitmen terhadap akad yang dilakukan

⁴⁹ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*; *Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 64.

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

⁵⁰ 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.

⁵¹ Riyanto Sofyan, Bisnis Syariah Mengapa Tidak?..., 129.

Usaha hotel yang berbasis syariah harus mengikuti rambu-rambu tersebut. Maka dari itu hotel syariah memiliki kriteria sebagai berikut:⁵²

No.	Komponen	Keterangan
1.	Fasilitas	Pengadaan, penyediaan, dan penggunaan tidak bertentangan dengan syariah
2.	Tamu yang Check In	Adanya receptionist policy seleksi tamu bagi pasangan lawan jenis
3.	Makanan dan Minuman	Halal lagi baik
4.	Interior dan Dekorasi	Sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam
5.	Pemasaran	Terbuka bagi semua kalangan
6.	Operasional	Kebijakan, peraturan, keuangan, pengelolaan SDM sesuai dengan syariah
7.	Struktur	Adanya Dewan Pengawas Syariah yang independen
8.	Nuansa Pelayanan	Islami

C. Prinsip-Prinsip Dasar Syariah dalam Perhotelan

1. Prinsip Konsumsi⁵³

-

⁵² Ibid., 129-130.

⁵³ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Press, 2017), 51-53.

Dalam hal konsumsi Islam menekankan pada penjagaan diri (h\ifahu al-nafs) yaitu mengonsumsi makanan atau minuman yang dengannya manusia bisa melangsungkan hidup serta menghindari kehancuran dan kerusakan tubuh akibat kelaparan atau kehausan. Sesuai dengan tujuan akhir dari konsumsi tersebut (menjaga diri), Islam melarang berlebihlebihan dalam konsumsi yang bisa mendatangkan bahaya,

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 berlebihlebihan.⁵⁴

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

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 QS. 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:

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

"... 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

"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

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

"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

⁵⁸ QS. al-Ma>'idah, 5: 90.

⁵⁷ QS. al-Nisa>', 4: 29.

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)

"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

- 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 OS. al-An'a>m, 16: 5.

- Hewan yang disembelih tanpa memenuhi syarat sembelihan, yaitu disembelih dengan menyebut nama Allah (basmalah), menghadap kiblat, dan niat
- 4) Hewan yang disembelih tanpa memerhatikan tata cara penyembelihan yang benar dalam Islam, yaitu memakai alat pemotong tajam yang dapat memotong urat-urat leher, menyembelih harus memutuskan sepasang urat leher, saluran makanan, dan kerongkongan, serta harus dilakukan sekaligus tanpa ada jeda

"Sesungguhnya Allah menetapkan untuk berbuat baik kepada segala sesuatu, maka jika kalian membunuh, lakukanlah dengan cara yang baik. Jika kalian menyembelih, lakukanlah dengan baik. Hendaklah salah seorang kalian mengasah pisaunya supaya tajam, kemudian buatlah nyaman binatang yang disembelih."

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

"Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik, yang terpukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan diterkam binatang buas, kecuali yang sempat

٠

⁶² HR. an-Nasa'i, 4405.

kamu menyembelihnya, dan (diharamkan bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan."⁶³

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

"Memakan setiap hewan yang memiliki taring adalah haram."64

7) Hewan pemakan kotoran

b. Minuman⁶⁵

Seperti halnya makanan, segala jenis minuman hukum asalnya adalah halal kecuali ada dalil yang mengharamkan. Minuman yang diharamkan adalah yang bersifat memabukkan dan menutup akal. Jenis minuman tersebut dapat terbagi menjadi dua, yaitu *khamr* (perasan anggur) dan minuman selain *khamr* yang memabukkan seperti minuman yang diolah dari kismis, kurma, madu, ataupun dari biji-bijian seperti kopi dan gandum, baik banyak maupun sedikit, mentah maupun sudah dimasak.

"Setiap yang memabukkan adalah *khamr*, dan setiap khamr itu haram." فَمَا أَسْكَرَ كَثِيْرُهُ، فَقَلِيْلُهُ حَرَامٌ

63 QS. al-Ma>'idah: 5, 3.

⁶⁴ HR. Muslim, 1933.

65 Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 62-64.

66 HR. Muslim, 2003.

"Setiap yang memabukkan dalam kadar banyak, maka kadar sedikit pun haram." ⁶⁷

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

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

c. Obat-obatan dan Kosmetika⁶⁹

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

Penerapan prinsip-prinsip konsumsi di atas ke dalam hotel syariah, melahirkan ketentuan sebagai berikut:⁷¹

-

⁶⁷ HR. Ibnu Majah, 3392.

⁶⁸ HR. Bukhari, 2236.

⁶⁹ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 65.

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

⁷² Ibid., 71-75.

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

Hiburan dalam Islam adalah *muba>h*. Namun ia bisa bergeser menjadi makruh maupun haram, bergantung pada tingkat kemadharatan (kerusakan) yang ditimbulkannya dan dalil yang menyertainya. Hiburan yang hukumnya mustah}ab (sunnah) adalah permainan yang melatih fisik dan kemampuan berperan, seperti memanah, menombak, berkuda, berenang, dan sebagainya. Hiburan yang makru>h adalah hiburan yang melibatkan hewan seperti perlombaan menggunakan burung merpati, serta yang melalaikan dari ibadah sunnah seperti salat tahajjud, doa, dan sebagainya. Sedangkan ketentuan hiburan yang diperbolehkan Islam untuk diterapkan pada hotel syariah memiliki syarat sebagai berikut:

- 1) Tidak mengandung unsur hinaan terhadap ciptaan Allah
- 2) Tidak mendatangkan bahaya yang berakibat buruk bagi manusia atau hewan, seperti jenis permainan mengadu hewan
- 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

- 6) Dalam penyediaan *live music*, nyanyian tidak boleh disertai perbuatan haram seperti minum *khamr* atau menampilkan aurat wanita
- 7) Nyanyian tidak berisi syair yang bertentangan dengan akidah dan melanggar etika kesopanan Islam seperti lagu kerohanian agama selain Islam, lagu asmara, lagu rintihan cinta yang membangkitkan birahi, kotor, dan porno
- 8) Menghapus aktivitas hiburan prostitusi dan aktivitas hiburan yang ada di club malam, diskotik, atau minibar
- 9) Hiburan yang disediakan di tiap kamar berupa televisi, diperhatikan agar tidak mengandung unsur pornografi atau hal-hal yang membangkitkan syahwat
- 10) Dalam fasilitas karaoke, tamu diperingatkan tentang waktu-waktu salat dan membatasi penggunaan saat jam malam

b. Hiasan⁷³

Hiasan dalam perhotelan dapat berbentuk barang, lukisan, ukiran, patung, dan sebagainya yang disediakan untuk memperindah tampilan dan suasana hotel agar para tamu merasa terhibur dan nyaman. Berikut adalah syarat-syarat hiasan yang diperbolehkan Islam dalam bisnis perhotelan:

٠

⁷³ Ibid.,75-81.

 Gambar hewan dan manusia rata, tidak membentuk patung atau memiliki bayangan, serta tidak beranggotakan tubuh yang lengkap

"'Engkau telah berjanji kepadaku wahai Jibril, maka aku pun duduk (menunggumu) dan engkau tak kunjung datang'. Jibril pun menjawab, 'Anjing yang ada di dalam rumahmu menghalangiku. Sesungguhnya aku enggan masuk ke dalam rumah yang terdapat anjing dan gambar'."⁷⁴

- 2) Gambar yang mengandung keindahan seperti pemandangan, gunung, laut, dan sebagainya
- 3) Gambar tidak ditujukan untuk berhala

"Sesungguhnya Allah dan RasulNya mengharamkan atas kalian jual beli *khamr*, bangkai, babi, dan berhala ..."⁷⁵

"Sesungguhnya manusia yang paling pedih azabnya di hari kiamat adalah *al-mus}awwiru>n*."⁷⁶

3. Prinsip Kegiatan Usaha

a. Akad *Ija>rah* dalam Usaha Sewa⁷⁷

Hotel sebagai kegiatan usaha penyewaan tempat tinggal menerapkan akad *ija>rah*. Ija>rah adalah akad atas manfaat disertai

-

⁷⁴ HR. Bukhari, 2104.

⁷⁵ HR. Bukhari, 2236.

⁷⁶ HR. Bukhari, 5950.

⁷⁷ Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 84-88.

dengan imbalan. Akad *ija>rah* ini memiliki empat rukun yang harus dilibatkan dalam transaksi, yaitu dua pelaku akad, *si>ghah* (serah terima), manfaat, dan upah. Adapun beberapa syarat mengenai rukun tersebut, yaitu:

- 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 melaui 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
- 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

Walaupun begitu, dalam bisnis perhotelan, nyatanya tidak hanya melibatkan akad *ija>rah* dan *rah}n* dalam penyewaan kamar-kamar, melainkan juga akad *mud}a>rabah* dalam pembagian keuntungan hotel, serta akad *musha>rakah* dalam penentuan saham pengelolaan dan kepemilikan hotel. Berikut adalah ketentuan-ketentuan penerapan akad-akad tersebut ke dalam bisnis perhotelan:

- 1) Bagi seseorang yang menyewa tempat tinggal, diperbolehkan atasnya *khiya>r '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
- 2) Diperbolehkan *khiya>r ru'yah* bagi si penyewa jika terdapat sesuatu yang dijanjikan pada saat akad, namun saat dilihat tidak sesuai dengan yang diinformasikan pihak pemilik kepada si penyewa
- 3) Penggunaan tempat tinggal yang disewakan boleh digunakan sesuai kehendak si penyewa dengan syarat tidak melebihi batas yang diakui secara *a>dah* 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

4) Diperbolehkan pihak hotel untuk meminta sejumlah uang kepada tamu saat melakukan *check in* untuk didepositkan secara tunai ataupun menggunakan *credit card* sebagai jaminan (*rah*}*n*) bahwa si penyewa sanggup membayar sewa atau ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian si penyewa

b. Keuangan yang Bersih dari Unsur Haram⁷⁸

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*>r, dan *maysir*.

Dalam keuangan Indonesia, *riba*> mayoritas ditemukan dalam praktik bunga dari pendapatan pembiayaan dalam bentuk pinjaman atau hutang. Bunga adalah penambahan dalam pertukaran satu atau dua barang ekuivalen yang homogen, yang tidak diimbangi dengan *return*. Ekonomi Islam berprinsip pada *al-ghunmu bi al-ghurmi* atau *al-khara*>*j bi al-d}ama*>*n* dengan pemahaman bahwa untuk mendapatkan laba dari suatu kegiatan ekonomi harus diimbangi dengan biaya ekonomi, yaitu risiko yang ditanggung demi laba yang didapat. Sebagai alternatif dari pembiayaan yang berbasis bunga,

⁷⁸ Ibid., 88-95.

ekonomi Islam menyediakan dua alternatif, yaitu *qard}ul h}asan* (bentuk pinjaman tanpa bunga, laba, maupun rugi), dan pembiayaan berisiko.⁷⁹

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

- 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 menentu 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

_

⁷⁹ M. Fahim Khan dan Suherman Rosyidi, *Esai-Esai Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 85.

- 4) Mempertanggungjawabkan keuangannya secara standar dan transparan, salah satunya dengan bentuk laporan keuangan sesuai dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) nomor 101 tentang Penyajian Laporan Keuangan Syariah yang diterbitkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan, Ikatan Akuntan Indonesia
- 5) Diharuskan berinteraksi dengan institusi syariah apabila ingin melakukan interaksi dengan institusi keuangan, seperti perbankan syariah dalam hal penggajian karyawan dan urusan lainnya atau asuransi syariah dalam hal asuransi karyawan
- 6) Pendapatan yang berasal dari transaksi darurat dengan institusi konvensional, seperti jasa giro atau bunga bank, ditetapkan sebagai pendapatan non halal
- 7) Pendapatan non halal dialokasikan kepada dana kebajikan
- 8) Kegiatan investasi hotel haruslah dilakukan di sektor-sektor yang 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.

setahun, dan nilainya sudah sampai satu nishab pada akhir tahun itu, maka ia wajib mengeluarkan zakatnya sebesar 2,5% dihitung dari modal dan keuntungan, bukan dari keuntungan saja.

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.

Sedangkan kewajiban zakat hasil investasi adalah kekayaan yang wajib zakat atas materinya, dikenakan bukan karena diperdagangkan tetapi karena mengalami pertumbuhan yang memberikan penghasilan dan lapangan usaha kepada pemiliknya, baik dengan menyewakan materi itu maupun menjual produksinya. Hal ini berbeda dengan kekayaan yang dimanfaatkan untuk perdagangan yaitu adanya perpindahan materi kekayaan dari tangan ke tangan, sedangkan investasi materinya tetap dan keuntungannya berjalan terus. bangunan, Contohnya seperti penyewaan rumah, alat-alat perhubungan, dan sebagainya. Berdasarkan metode qiya>s, zakat hasil investasi ini dianalogikan dengan zakat pemilik tanah yang digunakan untuk bertanam oleh petani, yaitu 5% atau 10%. Sedangkan untuk

kekayaan yang disewakan berupa kekayaan bergerak seperti kendaraan, maka zakatnya 2,5%.

Dapat disimpulkan ketentuan hotel syariah mengenai zakat ini yaitu:

- Kewajiban zakat penghasilan bagi yang menerima pendapatan dari pekerjaannya di hotel syariah apabila mencapai nishab zakatnya selama setahun yaitu senilai 85 gram emas, sebesar 2,5%
- 2) Kewajiban zakat investasi bagi pihak hotel, yaitu sebesar 2,5% untuk kekayaan bergerak dan 5% atau 10% untuk kekayaan tak bergerak
- 3) Tidak ada dualisme zakat atau pengenaan dua zakat atas suatu barang dalam satu waktu (zakat perdagangan dan zakat investasi)

d. Merekrut Pekerja Non Muslim⁸¹

Bisnis perhotelan adalah bagian dari *muʻa>mala>t*, dan Islam tidak pernah melarang *muʻa>mala>t* dengan orang non muslim termasuk merekrut pekerja atau karyawan non muslim. Hal ini telah dilakukan oleh Rasulullah Saw. dan Abu Bakar yang menyewa seorang ahli penunjuk jalan yang memeluk agama orang-orang kafir Quraisy.⁸² Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam merekrut pekerja dalam bisnis perhotelan adalah:

.

⁸¹ Ibid., 99-101.

⁸² HR. Bukhari, 2144.

- Pekerja yang direkrut harus layak dan pantas dengan bidang pekerjaan yang menjadi kemampuannya
- Harus disesuaikan dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan, apakah yang dibutuhkan untuk pekerjaan itu adalah pekerja muslim atau non muslim
- 3) Boleh merekrut pekerja non muslim jika pekerja tersebut memang ahli di bidang pekerjaan yang dibutuhkan
- 4) Lebih mengutamakan perekrutan pekerja muslim dan menjadi mayoritas dari pekerja non muslim, sebagai bentuk pertolongan sesama muslim dengan memberi kesempatan untuk mendapat pekerjaan

4. Prinsip Etika

Islam mengajarkan etika seseorang terhadap dirinya sendiri dan etika terhadap orang lain, berupa penggunaan ucapan, tindakan, dan akhlak terpuji. Cakupan etika dalam Islam sangat luas, namun di sini hanya dibahas mengenai etika yang berkaitan dengan bisnis hotel syariah saja.

a. Etika Berpakaian⁸³

Dalam Islam, secara umum hukum pakaian ada lima, yaitu:

 Fard}u, yaitu pakaian yang menutup aurat dan melindungi diri dari panas dan dingin

83 Muhammad Rayhan Janitra, Hotel Syariah; Konsep dan Penerapan..., 106-112.

.

- Mustah}a>b, yaitu pakaian yang terdapat unsur hiasan di dalamnya dan dikenakan untuk menunjukkan sebuah nikmat dari Allah
- 3) *Mandu>b*, yaitu pakaian yang dikenakan dengan tujuan berhias, terutama di hari-hari besar seperti hari jum'at, hari raya Ied, dan saat berkumpul dengan masyarakat, dengan catatan tidak disertai dengan kesombongan
- 4) *Makru>h*, yaitu pakaian yang kemungkinan jika dikenakan akan menimbulkan rasa sombong
- 5) *H}ara>m*, yaitu pakaian yang dikenakan sengaja untuk menyombongkan diri

Etika berpakaian ini bukan hanya diperuntukkan kepada staf hotel saja, melainkan juga para tamu hotel, yaitu menurut ketentuan sebagai berikut:

- Pakaian wanita harus menutup seluruh tubuh kecuali wajah dan telapak tangan
- Pakaian pria harus menutup auratnya, yakni antara pusar dan kedua lututnya
- 3) Pria dan wanita tidak boleh mengenakan pakaian tipis (transparan) yang menampakkan aurat, dan pakaian ketat yang membentuk lekuk-lekuk tubuh

- 4) Wanita tidak boleh berpakaian yang menyerupai pria, seperti pemakaian celana, training, kemeja (*blouse*), dan semacamnya tanpa memakai jilbab yang lebar di kepalanya
- 5) Pria tidak boleh berpakaian yang menyerupai wanita
- 6) Pria tidak boleh berpakaian dari bahan sutra dan mengenakan perhiasan dari emas
- 7) Bagi staf non muslimah yang bekerja di divisi yang tidak mengharuskannya tampil di depan tamu seperti *Front Office*, maka diperbolehkan tidak memakai hijab/jilbab
- 8) Bagi staf non muslimah yang bekerja di divisi yang berhubungan langsung dengan tamu, maka diharuskan mengikuti pakaian staf muslimah lainnya
- 9) Untuk tamu non muslimah yang mengenakan pakaian yang sangat terbuka auratnya seperti rok mini, *tank top*, atau yang menampilkan dadanya, dianjurkan bagi pihak hotel untuk meminjamkan semacam kain potong untuk menutup aurat tersebut

b. Etika Pemasaran⁸⁴

Pemasaran berkaitan erat dengan produk yang akan dipasarkan (obyek pemasaran). Produk hotel yang menjadi obyek pemasaran terbagi menjadi dua jenis menurut akadnya, yaitu penyewaan kamar beserta fasilitasnya (spa, kolam rena\ng, gym) dan penjualan makanan

⁸⁴ Ibid.,112-114.

dan minumam. Pada prinsipnya, Islam mengedepankan etika kejujuran dan melarang unsur penipuan dan *ghara>r* (ketidakjelasan) dalam memasarkan produk. Berikut adalah ketentuan etika dalam pemasaran hotel syariah:

- 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

c. Etika Secara Umum bagi Staf Hotel⁸⁵

Syariah secara umum mengatur etika bagaimana seseorang memuliakan tamunya. Dalam perhotelan, pihak hotel adalah sebagai tuan rumah haruslah semaksimal mungkin menyediakan berbagai macam fasilitas dalam rangka memuliakan para tamunya, baik fasilitas berwujud seperti kamar mandi, mushalla, maupun fasilitas tak berwujud seperti salam, ramah tamah dan sebagainya. Berikut adalah etika staf hotel dalam memuliakan tamu:

- Dianjurkan bagi staf hotel untuk memulai menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang berada di kawasan hotel
- 2) Apabila ada *event* yang digelar di hotel, pihak hotel menyediakan kursi yang sesuai dengan jumlah tamu agar semua tamu bisa makan dan minum dengan duduk dan nyaman
- 3) Staf hotel yang ingin masuk ke dalam kamar tamu untuk suatu urusan seperti membersihkan makanan ataupun mengantarkan pakaian, diharuskan mengetuk pintu, mengucapkan salam, dan meminta izin kepada penghuni kamar
- 4) Staf hotel yang meminta izin untuk masuk ke dalam kamar tamu hendaknya tidak menghadap ke depan pintu, melainkan dari sudut kanan atau kiri pintu

⁸⁵ Ibid., 114-120.

- 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

5. Prinsip Batasan Hubungan⁸⁶

Kegiatan usaha yang terjadi di hotel sangat memungkinkan bagi pria dan wanita untuk melakukan interaksi, baik saat menggunakan fasilitas hotel maupun di waktu ibadah, makan, dan minum. Dalam interaksi antara pria dan wanita, Islam membatasi dalam hal memandang dan menyentuh lawan jenis. Melihat aurat dan menyentuh lawan jenis yang bukan muhrimnya, disepakati haram hukumnya. Untuk mengaplikasikan prinsip tersebut, berikut adalah ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan dalam kegiatan usaha perhotelan:

- a. Memisahkan fasilitas hotel yang bersifat mengharuskan untuk membuka aurat seperti kolam renang, spa, gym, dan fasilitas sejenisnya, baik dengan cara pemisahan ruangan/tata letak maupun aturan jadwal pemakaian yang berbeda antara pria dan wanita
- b. Staf yang bekerja melayani di fasilitas hotel yang bersifat privasi tersebut, seperti terapis untuk spa, harus disesuaikan dengan gender tamu
- c. Memberi himbauan kepada tamu yang datang ke hotel agar memakai pakaian rapi dan tertutup, seperti memasang papan pemberitahuan atau plang tentang himbauan tersebut
- d. Memberi sekat penutup di tempat berwudhu untuk memisahkan antara pria dan wanita

⁸⁶ Ibid.,125-128.

- 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 fasilitasfasilitas 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

"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

"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.

BAB III

HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA

A. Gambaran Umum Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

1. Sejarah Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

Keberadaan Hotel Grand Kalimas berawal dari Hotel Arrahmah yang dibangun pada tahun 1980-an yang kemudian berganti nama menjadi Hotel Kalimas. Permintaan pasar terhadap Hotel Kalimas yang semakin meningkat di luar kapasitas yang tersedia di Hotel Kalimas, membuat pemilik hotel berkeinginan membangun hotel baru tepat di depan bangunan Hotel Kalimas guna memenuhi permintaan pasar tersebut.

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.

Dalam segi nama dan arsitekturnya, Hotel Grand Kalimas memiliki ciri khas. Maskot yang diambil hotel ini yaitu Jembatan Petekan Kalimas.

Selain itu hotel ini berdiri di kawasan perkampungan Arab. Hal tersebut memengaruhi penamaan tempat di dalam hotel yang diambil dari namanama monumental pada zaman dulu untuk diabadikan, salah satunya adalah Noor Bait *Conventional Hall*, ruang pertemuan hotel dengan kapasitas 300 orang.

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.

Meski pada waktu itu hotel syariah belum tren dan dikenal di usaha perhotelan, hotel ini dari sejak berdirinya menerapkan konsep syariah. Dan pada akhirnya mendapat status sebagai hotel syariah secara resmi oleh MUI pada 4 Oktober 2013, sekaligus menjadi hotel kedua yang berstatus syariah setelah Hotel Sofyan Inn di Jakarta tahun 2002.

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

⁹⁰ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

2. Visi dan Misi Hotel

a. Visi⁹¹

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

3. Tata Tertib Tamu Hotel

- a. Setiap tamu yang *check in* harus mengisi Registrasi *Card* di *Front*Desk, dengan menyerahkan identitas yang masih berlaku.
- b. Tamu tidak diperkenankan membawa pasangan kecuali muhrimnya.
- c. Tidak diperkenankan meminjamkan kamarnya kepada orang lain.
- d. Hotel tidak bertanggungjawab atas hilangnya barang berharga milik tamu. Hotel menyediakan fasilitas *Safe Deposit Box* di *Front Office* tanpa dipungut biaya.
- e. Jika menerima tamu di kamar diharapkan tidak mengganggu kenyamanan tamu di kamar lain.
- f. Dilarang membawa binatang peliharaan di dalam kamar.
- g. Tidak diperkena<mark>nk</mark>an mempergunakan alat/aliran listrik, kecuali *hair*dryer, charger, dan alat cukur.
- h. Dilarang merokok di dalam kamar.
- Kerusakan barang-barang milik hotel yang disebabkan oleh kelalaian tamu akan dibebankan biaya penggantiannya ke tamu yang bersangkutan.
- Tidak diperkenankan bermain judi, minum-minuman keras, dan menggunakan obat-obatan terlarang.
- k. Untuk setiap pembatalan kamar, tamu dikenakan biaya administrasi sebesar 25% dari harga sewa kamar.
- 1. *Check Out Time* jam 12.00 WIB, apabila lewat dari waktu tersebut akan dikenakan *charge* sesuai dengan peraturan hotel. Jika tamu tidak

menginformasikan mengenai perpanjangan kamar, maka pihak hotel berhak mengosongkan kamar dan men-*check out*-kannya.

- m. Bagi tamu yang menginap, diwajibkan memberikan deposit minimal pembayaran untuk 1 (satu) malam.
- n. Bagi tamu yang akan keluar area hotel, kunci harus dititipkan di *Front Office*.
- o. Dilarang menurunkan *spring bed* dalam kamar. Apabila menurunkan *bed* akan dikenakan *charge* senilai harga sewa *extra bed*.

B. Fasilitas dan Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

Produk dalam bisnis perhotelan bergerak dalam bidang jasa sehingga memiliki definisi berbeda dengan bisnis barang pada umumnya. Produk hotel yakni kualitas seluruh pengalaman seseorang sejak ia memesan sampai ia membayar. Untuk itu produk yang diambil datanya dalam penelitian ini meliputi produk fisik (fasilitas) dan produk non fisik (pelayanan). Produk Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, yang merupakan data yang dikumpulkan peneliti ini, antara lain:

1. Fasilitas

a. *Lobby*

Awal kali peneliti memasuki *lobby*, yang berlokasi di lantai dua hotel, tampak pajangan foto-foto potret suasana di kawasan Sunan Ampel zaman dahulu di dinding. Ornamen interior di *lobby* juga memakai ornamen bebatuan khas Timur Tengah. Di salah satu sudut

lobby, terdapat lima jam dinding yang menunjukkan waktu berbeda di lima negara yaitu New York, Singapura, Mekkah, BBWI, dan Seoul. Lobby juga dilengkapi dengan kipas angin, kursi dan meja tunggu, balkon, dan WiFi untuk semua tamu. Seperti yang dikatakan Bapak Supriyanto selaku General Manager Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, "Di Lobby itu fasilitasnya ada balkon (balcony), yaa kursi sama meja buat ruang tunggu itu aja". Dan yang dikatakan Bapak Budi Harto selaku General Administration sekaligus HRD dan Accounting Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya:

"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."

Lobby memiliki dua fungsi, sebagai ruang tunggu dan ruang makan tamu (restoran). Untuk itu, di lobby tersedia kebutuhan makan tamu seperti piring, wastafel, dan handsoap. Piring dan wastafel bukan fasilitas bebas untuk semua tamu, melainkan hanya untuk para tamu yang menginap yang ingin makan pagi. Sedangkan tamu dari luar tidak boleh memakai fasilitas makan tersebut, di samping ada larangan para tamu membawa makanan dari luar hotel.

"Lobby itu sudah termasuk restoran. Untuk makan minumnya 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

⁹⁴ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

⁹³ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 12.46 WIB.

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

terus pinjem piring ya ga boleh. Karena aturannya sendiri tamu dilarang membawa makanan dari luar. Piring itu fasilitas untuk makan pagi aja."⁹⁶

Balkon yang disediakan merupakan tempat di mana para tamu ingin makan dengan suasana luar atau sambil merokok. Hal itu dikarenakan hotel melarang tamu merokok di restoran yang ruangannya tertutup, dengan adanya larangan tertulis di pintu restoran. Selain itu balkon adalah tempat di mana para tamu memakai sisha (rokok Arab). Di *lobby* juga terdapat outlet kecil⁹⁷ milik seseorang di luar hotel yang bekerja sama dan bagi hasil dengan hotel. Outlet tersebut menjual sisha dan beberapa dagangan lain seperti jilbab, songkok, henna, dan sebagainya.

"Ada juga outlet kecil ya itu kerja sama dengan luar bukan punya hotel. Istilahnya fee sharing lah gitu. Yang dijual kayak sisha, tau sisha Mbak? sisha itu kayak rokok Arab yang disedot itu yang paling rame diminati ya sore biasanya itu. Untuk rasanya macemmacem, ada stroberi, ada anggur, ada apa gitu. Yaa rokok rokok an biasa itu tapi disedot dengan tenaga yang lebih kuat. Modelnya kan tau sisha, belum tau? Yang ada corongnya tinggi terus ada kabelnya. Sampean browsing sisha gitu lak tau nanti. Di lobby ini di ruang tengah disediakan sisha untuk pesennya, kalau ruangan untuk pake sishanya ya di sini, di balkon."

b. Front Office/Kantor Depan

Di *Front Office* disediakan Safe Deposit Box yaitu kotak penyimpanan barang-barang berharga milik tamu. Fasilitas kotak ini

.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 12.51 WIB.

⁹⁸ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

tanpa dipungut biaya. Oleh sebab itu jika ada barang berharga tamu yang hilang, hotel tidak bertanggung jawab karena hal tersebut sudah tertera secara tertulis pada tata tertib tamu yang ditempel di setiap kamar.

c. Toilet Umum

Ketika peneliti memasuki area toilet umum, terdapat dua toilet yang terpisah; laki-laki dan perempuan. Di dalam toilet perempuan terdapat wastafel yang dilengkapi cermin dan *handsoap*. Terdapat dua ruang toilet tertutup dengan pintu untuk perempuan, satu dengan kloset duduk dan satu lagi dengan kloset jongkok. Semua posisi kloset tidak menghadap ataupun membelakangi kiblat. Masing-masing ruang disediakan kran dan ember untuk bersuci. Begitu pula dengan toilet laki-laki. Namun di toilet laki-laki terdapat dua buah urinoar tanpa sekat yang dipasang di ruang terbuka tanpa pintu. Posisi urinoar dan kloset di toilet pria juga tidak menghadap maupun membelakangi kiblat. ⁹⁹

d. Kamar Tidur Tamu

1) Kamar Inap

⁹⁹ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 14.21 WIB.

Hotel Grand Kalimas memiliki kamar dengan jumlah total 57 kamar yang dibagi ke dalam empat tipe yaitu Standard, Superior, Deluxe, dan Executive/Suite dengan harga sebagai berikut:¹⁰⁰

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

¹⁰⁰ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

¹⁰¹ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 13.00 WIB.

tiap kamar disediakan kamar mandi, air mineral, lemari, hanger, sajadah, al Quran, lalu sliper, televisi. Tapi khusus yang Deluxe sama Suite atau ada kopi gratis di tiap kamar, kulkas mini, dan televisinya flat. Kalau di tipe lain kan televisi tabung. Khusus yang Suite itu disediakan living room." ¹⁰² "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 Excecutive 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

Selain TV kabel yang juga menyediakan saluran internasional, fasilitas hiburan lain juga tersedia dalam bentuk interior kamar. Hiasan dinding yang terpajang di setiap kamar dan koridor meliputi hiasan kaligrafi, foto para peziarah makam Sunan Ampel, dan pemandangan alam. Tidak ada ornamen, hiasan, ataupun gambargambar yang mengarah pada pornografi atau lukisan makhluk bernyawa. Sebagaimana yang diungkap Bapak Supri, "Hiburan di dalam kamar hanya televisi. Pake parabola, jadi bisa akses ke chanel Arab Saudi. Itu dari segi Islaminya. Untuk interior ga banyak panjangan lukisan di dinding, yang pasti ga ada pajangan atau fasilitas hiburan yang mengarah pada yang haram-haram". 105

2) *Lift*

Fasilitas *lift* ini disediakan untuk memudahkan tamu naik-turun ke lantai kamar yang disewa. Dinding di dalam *lift* dipasang foto

¹⁰² Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁰³ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁰⁴ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 13.00 WIB.

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

e. Kamar Mandi Tamu

Di bagian kamar mandi tersedia *bath tub*, *shower*, kloset, wastafel, cermin, tisu, sabun, sikat gigi, pasta gigi, sampo, handuk, dan tempat sampah. Kamar mandi tamu terletak di dalam kamar tidur tamu dengan pembatas tembok dan pintu. Antara *bath tub* dan kloset disekat dengan tabir. Kloset yang tersedia di kamar mandi tamu adalah kloset duduk. Posisi kloset juga tidak menghadap kiblat maupun membelakangi kiblat.¹⁰⁷

f. Restoran

Restoran Hotel Grand Kalimas memiliki beberapa ruang yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu, yaitu ruang utama, ruang lesehan, ruang khusus merokok, dan ruang Coffee Shop. Di pintu restoran terdapat rambu larangan merokok. Namun hotel menyediakan tamu yang ingin makan sambil merokok yaitu di *lobby* dan balkon karena ruangannya yang terbuka. Di *lobby* tersedia rak peralatan makan dan wastafel yang dilengkapi *handsoap* karena di sini biasanya digunakan

106 Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 12.58 WIB.

¹⁰⁷ Hasil Observasi Peneliti #31 Mei 2019 pukul 12.96 WIB.

tamu untuk makan pagi. Di balkon terdapat larangan tertulis bagi tamu membawa makanan dari luar hotel.

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

¹⁰⁸ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 14.26 WIB.

ruang khusus lesehan. Terus ada lagi Coffee Shop yang pingin ngopi santai, itu ada menu-menu kopi dan Arabian Food."¹⁰⁹

Menu yang disediakan restoran ini bermacam-macam, mulai dari *Indonesian Food*, *Chinese-Moslem Food*, dan yang paling spesial adalah *Arabian Food*. Tamu dapat memesan *Ala Carte* maupun paket. Semua makanan dan minuman di dalam menu yang tersedia adalah halal dan tidak mengandung alkohol. 110

Di bulan Ramadan, hotel menyediakan jatah ta'jil atau makan sahur gratis. Jatah tersebut merupakan peralihan dari jatah makan pagi tamu yang memang sepaket dengan sewa kamar. Ada kalanya hotel jatah makan pagi itu dialihkan ke ta'jil, ada kalanya juga dialihkan ke makan sahur. 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 karyawan. Selain itu, restoran juga menyediakan menu paket ramadan dengan *free* es teh setiap pembelian paketnya.¹¹¹

"Iya. Untuk ta'jil dan makan sahur gratisnya selang seling. Kemarin gratis ta'jil, sekang gratis makan sahur. Jadi begini, kalau pesan kamar kan itu sudah termasuk makan pagi. Setiap tamu menginap dapat jatah makan pagi. Di bulan puasa, jatah makan pagi dialihkan ke ta'jil atau makan sahur. Tergantung keputusan setelah meeting Head Of Departement, mau diganti ta'jil atau makan sahur. Tapi nanti pas akhir bulan puasa ada buka puasa bersama dengan para karyawan dan semua tamu yang menginap di sini." 12

¹⁰⁹ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹¹⁰ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

¹¹¹Thid

¹¹² Budi Harto, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

"Ada cuman ga gratis semua. Kadang sahur yang gratis, kadang ta'jil yang gratis. Bolak-balik gratisnya. Salah satu, kalau ga buka, ya sahur itu ada yang gratis. Masalahnya kan itu sebagai ganti jatah makan pagi. Tamu yang nginep itu kan pasti dapet makan pagi. Kalau bulan puasa kan tamu ga makan pagi. Nah makan paginya itu diganti ke buka puasa, bisa ke sahur. Tergantung kebijakan. Kalau untuk sekarang yang free itu sahurnya. Tapi kalau secara bisnis, aslinya yang bayar itu sahur. Karena apa? Karena orang itu kebanyakan bangun tidur itu males. Males untuk beli keluar. Kalau sore, ngabuburit cari ta'jil keluar. Makanya secara bisnis yang menguntungkan ya sahurnya yang bayar. Kalau secara pingin golek amal, ya sahurnya digratiskan. Tergantung dari keputusan management."

g. Ruang Karyawan

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. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Supri, "Ada loker, tempat menyimpan barang-barang itu aja. Toiletnya pake toilet umum. Public toilet. Dulu memang ada khusus ruangan untuk ganti. Kalau sekarang dibongkar untuk renovasi kamar. Jadi adanya hanya loker aja. Kalau ganti ya pake toilet umum". 114

h. Ruang Ibadah

Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.Ibid.

Letak musolla dekat dengan toilet umum. Oleh karena itu tamu yang memiliki keperluan ke toilet dapat menggunakan toilet umum. 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. 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. Lantai musolla dilapisi *full* karpet sebagai sajadah. Di musolla disediakan kipas angin, al Quran, mukena, sarung, dan peci. Di dinding musolla tidak banyak hiasan, hanya dua buah hiasan kaligrafi di tepi dinding tempat imam. ¹¹⁵

i. Fasilitas dan Kegiatan Hiburan

Secara keseluruhan, fasilitas hiburan seperti ornamen dan hiasan dinding di dalam hotel ini berupa ornamen nuansa Timur Tengah, fotofoto masjid dan suasana Sunan Ampel, kaligrafi, dan lukisan pemandangan.

j. Ballroom

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

¹¹⁵ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 14.20 WIB.

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

2. Pelayanan

a. Lobby

Ada beberapa karyawan hotel di lobby yang sedang merencanakan pengaturan ulang meja dan kursi di lobby. Para karyawan menebar senyum kepada peneliti yang sedang duduk di salah satu kursi lobby. Mereka juga bersikap sopan tidak mengusir peneliti meskipun mereka menata kursi dan meja. Namun dari pengamatan peneliti, tidak ada karyawan yang menyapa peneliti dengan "al-sala>mu 'alaykum" atau pun jika bertemu dengan karyawan lain. 117

Di *lobby* te<mark>rdapat hiburan untuk tamu yang sedang menunggu</mark> berupa bacaan ayat al Quran yang disetel di waktu-waktu tertentu. 118 Seperti yang diungkapkan Bapak Budi, "... kita perdengarkan qiroat al Ouran juga". 119

b. Front Office/Kantor Depan

1) Screening Process

¹¹⁶ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 14.23 WIB.

¹¹⁷ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 12.53 WIB

¹¹⁹ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

Peneliti telah melihat seorang tamu laki-laki yang sedang memesan kamar di bagian Kantor Depan. Karyawan yang bertugas, mengucapkan salam kepada tamu dengan "al-sala>mu 'alaykum, selamat siang". Salam Islami tersebut merupakan greeting yang ditonjolkan pihak hotel sebagai identitas hotel yang berkonsep syariah, seperti yang diungkapkan Bapak Supri, "Pelayanan yang utama kita itu greeting ya yang jelas. Kita greeting kepada tamu dengan greeting 'assalamualaikum' yang jelas yang kita tonjolkan itu. Kalo ada tamu masuk Grand Kalimas Hotel greetingnya 'assalamualaikum, selamat pagi' itu greeting kita yang ditonjolkan di reception." Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Budi, "... greeting ke semua tamu dengan ucapan 'Assalamualaikum', kan sudah menunjukkan bahwa hotel ini hotel muslim. Greeting by phone maupun greeting direct ke tamu langsung". 122

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.

¹²⁰ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 12.39 WIB

¹²¹ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

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

"Kita ada tata tertib khusus untuk tamu yang ditulis di tiap kamar: dilarang keras membawa tamu yang bukan muhrim. Tata tertib tamu ini kita jelaskan ketika tamu ingin pesen kamar... pas waktu check in. Jadi biar tamu paham kalo di sini itu yang paling ditonjolkan adalah prinsip syariahnya. Untuk nyaring tamu itu pasangan suami istri atau bukan ya di front office biasanya kita melihat gelagatnya tamu. Kalau gelagatnya mencurigakan ya kita peringatkan. Tapi mayoritas tamu yang datang ke sini rata-rata tamu-tamu yang bersuami istri. Ya saya tidak suudzon, ya ga tau kan kadang-kadang pinter tamu eh pinter malingnya sama penjaganya, kadang-kadang kan seperti itu. Nah, kalau kita kan kecolongan ya itu ndak ero gitu. Tamu itu datangnya kadang bisa jadi ndak bareng, bisa jadi ngambil kamar dua. Kita kan husnudzon aja gitu ga usah suudzon. Yang namanya wong niat yang jelek gitu ada aja caranya. Tapi ya kita tetap waspada kalau tamunya datang bareng-bareng bawa pasangan. Tapi kalau pas sendiri, kan kita cuman mendata orang itu sendiri. Tapi kalau memang nanti tiba-tiba bawa non muhrim ya kita tegur lah, seperti itu. Kita usahakan kita tegur 'mohon maaf Pak, tidak boleh membawa yang bukan pasangannya' atau dengan kata-kata yang lebih halus kayak 'bisa pinjam surat nikahnya?' bisa. Itu cara untuk menghindari hal-hal seperti itu lho ya. Biasanya kalau tamunya datang rombongan laki perempuan orang tiga pesen satu kamar, ya kita bisa katakan teman bisnis, hehe masak orang kencan? Kan mungkin kan. Misalkan tiga orang, perempuannya satu, tapi tetep di bawah kontrol kita."123 "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

Dari ungkapan Bapak Supri di atas *screening* bagi tamu berpasangan ini sebagai usaha pihak hotel untuk mencegah terjadinya tindakan negatif atau asusila oleh tamu berpasangan

lagi, ga perlu KTP. Kan datanya sudah ada."¹²⁴

pake KTP. Kalau satu minggu ke sini lagi, satu bulan ke sini

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

¹²⁴ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

yang bukan mahram menginap. Bila pun pihak hotel *kecolongan* oleh tamu berpasangan yang bukan mahram, pihak hotel menegur secara halus dengan cara menanyakan identitas lebih teliti. Apabila tamu ketahuan melanggar, maka tamu dikenakan *charge*/denda yang nantinya uang tersebut dialokasikan untuk kebutuhan sosial yang tidak berhubungan dengan hotel, misalnya disumbangkan untuk pembuatan jalan dan sebagainya.

"Kalau pun ketahuan melanggar membawa pasangan yang bukan muhrim untuk tujuan negatif, kita berlakukan *charge* ya. Jadi uangnya nanti disumbangkan ke... apa ya... kayak pembuatan jalan... pokoknya ga di-anu... apa... ga dipake kita. Jadi uangnya itu ndak dimasukkan di hotel. Jadi uangnya itu disumbangkan di pembuatan jalan atau apa-apa yang ga diambil hotel."

Untuk tamu di bawah umur yang tidak memiliki KTP seperti anak-anak sekolah yang ingin menginap, pihak hotel menolak. Lagi pula pihak hotel selama ini hanya pernah memiliki tamu anak-anak sekolah secara rombongan yang diwakilkan *Tour Leader* saat *check in*. Jadi hotel tidak pernah memiliki tamu anak di bawah umur yang menginap secara individu dan membawa pasangan.

"Kita jarang menemui tamu anak sekolah. Ga mungkin bisa dibilang begitu. Kalau ada kita tolak 'ngapain dia nginep?' kan begitu. Kemungkinan kecil lah. Kalau anak sekolahnya bukan non muslim bisa jadi teman kencan seperti itu ya tapi di sini ga ada yang seperti itu. Kalau untuk tamu dari anak-anak sekolah yang ada biasanya rombongan dan diwakilkan Tour Leadernya saat check-in. Mungkin itu aja. Selama saya kerja di sini bertahun-tahun ga pernah ngalamin ada arek SMA check in bawa pasangannya, ga, ga pernah." 126

¹²⁵ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹²⁶ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

2) Busana Tamu dan Karyawan

Selain itu *Front Office* tidak tersedia himbauan tertulis untuk tamu yang datang agar berbusana rapi dan tertutup karena memang hotel tidak mempunyai ketentuan khusus mengenai busana yang dipakai tamu jika berada di kawasan hotel.

"Kalo tamu, ga. Yo bebas aja, terserah. Mau pake apa aja. Kalau karyawan kan memang ada uniform. Untuk tamu kita ga ada ketentuan tapi biasanya tamunya sendiri yang merasa risih kalau pake baju aneh-aneh. Orang kalau mau masuk hotel apalagi hotelnya hotel syariah, kalau mau aneh-aneh pake celana pendek segini ya isin dewe. Tamunya sendiri yang menyesuaikan biasanya gitu. Karena rata-rata tamu di sini kebanyakan tau kalau ini hotel syariah. Kalau browsing pasti ada keterangannya "hotel syariah". Karena jarang ada tamu yang iseng-iseng jalan lalu masuk hotel menginap gitu. Kebanyakan cari dari internet dan tamu sendiri yang menyesuaikan kita bukan kita yang menyesuaikan tamu harus begini harus begini, ga. Kalau karyawan, kita yang ngatur." 127

Berdasarkan ungkapan Bapak Budi di atas, tidak tersedianya ketentuan berbusana bagi tamu adalah karena rata-rata tamu yang datang sudah mengetahui bahwa hotel ini adalah syariah sehingga para tamu menyesuaikan busana mereka dengan label syariah ini. Namun peneliti melihat ada beberapa tamu yang tidak benar-benar menutup aurat; seorang bapak dengan celana pendek di atas lutut dan seorang ibu berdaster yang tidak menutup sempurna bagian betisnya. 128

¹²⁷ Ibid

¹²⁸ Hasil Observasi Peneliti 4 Juni 2019 pukul 13.25 WIB.

Begitu pula ketika ada tamu non muslimah yang berbusana sangat terbuka. Hotel tidak menyediakan pinjaman kain potong atau semacamnya untuk tamu non muslimah dengan busana yang sangat terbuka. Padahal pada kasusnya, tamu hotel ini bukan hanya orang-orang muslim saja, melainkan orang-orang dari luar negeri meski dalam jumlah minim, mengingat hotel ini sudah dikenal di ranah internasional. Hal ini dikarenakan pihak hotel menghargai hak privasi tamu dan hak beragama tamu sebagaimana ungkapan Bapak Budi, "Ga ada ketentuan untuk tamu. Kadang ada tamu yang pake pendek. Karena itu aturan secara agama ya. Jadi kalau di agama dia pakaian seperti itu ga masalah ya kita ga bisa maksa". ¹²⁹

"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 berpakaiannya ya macem-macem tapi mayoritas yang datang berpakaian muslim meskipun pasti ada tamu-tamu non muslim yang pake singlet seperti itu."

Busana karyawan semua seragam di segala jabatan (termasuk Karyawan yang bertugas melayani di Kantor Depan) sama kecuali Chef bebas berpakaian. Khusus hari rabu dan kamis karyawan harus berbusana batik. Busana karyawan laki-laki maupun

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

¹³⁰ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

perempuan sesuai dengan busana dalam Islam yaitu rapi, menutup aurat, dan tidak ketat, sebagaimana yang diungkap Bapak Budi, "Kalau hari rabu dan kamis semuanya pake batik kecuali Chef, pake baju bebas. Intinya secara umum yang perempuan pake busana muslimah, yang laki-laki ga boleh ketat atau press body". Yang pasti karyawan perempuan wajib memakai penutup kepala, yang lumrah dinamakan jilbab, seperti ungkapan Bapak Supri mengenai busana karyawan perempuan kantor depan, "Dan untuk cara berpakaiannya pun secara Islami. Pasti jilbab-an ga ada yang ga pake jilbab untuk front office kantor depan". Bagi karyawan perempuan yang memakai celana atau rok, harus panjang dan tidak ketat seperti yang diungkap Bapak Supri, "Pake celana panjang kadang pake rok panjang. Pokoknya yang penting kan menutup aurat, berpakaian rapi". 133

Mengenai ketentuan berbusana bagi karyawan non muslimah, hotel tidak memiliki ketentuan khusus sebab hotel tidak memiliki karyawan non muslimah. Hotel lebih memprioritaskan pelamar muslimah. Seperti yang diungkap Bapak Budi, "Ga ada. Dulu pernah ada yang kristen tapi laki. Cewek ga pernah ada. O iya ada cewek, dulu banget tapi", ¹³⁴ dan yang diungkap Bapak Supri, "O ndak ada. Kalaupun ada yang melamar ya kita prioritaskan yang

¹³¹ Ibid

¹³² Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹³³ Ibid

¹³⁴ Budi Harto, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

muslim lah. Tapi ya pernah ada cuman kita prioritaskan kalau bisa yang muslim".¹³⁵

Meskipun dulu karyawan non muslimah pernah ada, Bapak Budi mengungkapkan, "Ya sama lah dengan karyawan lainnya", 136 bahwa busana karyawan tetap harus rapi dan menutup aurat, namun hotel tetap belum memiliki ketentuan berbusana khusus non muslimah untuk harus mengenakan jilbab dengan pertimbangan kebebasan beragama karyawan itu sendiri, seperti kata Bapak Supri, "Belum ada karena belum pernah. Kalau laki, pernah ada. Kalau menerima karyawan non muslimah sih ndak masalah, cuman biasanya laki-laki yang agamanya lain. Kalau perempuan dipake-in kerudung dan sebagainya nanti kan juga ga enak kalau agamanya lain". 137

3) Kemudahan bagi Tamu

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.

"Informasi yang jelas ya semua informasi harus tau, kayak jalan gitu apalagi sekarang tamu pinter-pinter tinggal cari di

¹³⁶ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹³⁵ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹³⁷ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

google map. Kalau dulu itu bagian depan itu harus tau segalanya, jalan, tempat belanja, pertokoan, tempat-tempat bersejarah, terus... apa itu... mungkin makam pahlawan, pelabuhan, bandara, harus tau semua itu. Tempat shopping yang paling besar di mana, yang sedang di mana, jalan ini di mana, mau beli ini di mana, itu memang harus tau."¹³⁸

Di samping informasi, hotel juga memberi kemudahan tamu dalam beribadah seperti menyalakan bacaan al Quran di waktuwaktu tertentu dan adzan saat tiba waktu solat. Namun sekarang hanya bacaan al Quran yang tetap berjalan, sedangkan adzan sudah tidak dikumandangkan lagi di Kantor Depan. Ini dibuktikan saat peneliti yang beberapa hari melakukan observasi, hanya mendengar bacaan al Quran dan tidak mendengar adzan dikumandangkan di Kantor Depan. 139

"Sebenarnya dulu ada adzan. Sekarang agak sedikit pudar ya terus terang aja. Dulu itu waktu adzan kita setel adzan. Terus... tiap hari nyetel – ada kalo ini sekarang masih – qiroat sehariharinya. Waktunya sehari lah. Satu hari satu malam sampe jam sebelas malem. Pagi sampe jam sebelas malem. Musik Islami dulu pernah. Jadi dibagi, separuh musik Islami, separuh qiroat. Jam-jam... waktu masuk solat, ya adzan. Tapi sekarang cuma qiroat aja sampe jam empat mulai pagi." 140

4) Reservasi dan Pembayaran

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

¹³⁸ Ibid.

¹³⁹ Hasil Observasi Peneliti 2 Juni 2019 pukul 15.00 WIB.

¹⁴⁰ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

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.

"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 Traveloka, terus sampean, ada melalui Tiket, 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

Dari ungkapan Bapak Supri di atas, tamu yang memesan kamar harus menyerahkan uang deposit (down payment) sebesar pembayaran sewa untuk satu malam. 142 Jika tamu minimal membayar deposit untuk satu malam, lalu ingin menambah hari inap, maka tamu harus membayar deposit lagi malam hari sebelum penambahan hari inap. Hal ini dilakukan hotel sebagai jaminan

¹⁴² Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

sehingga mencegah terjadinya kerugian karena kemungkinan tamu yang tidak membayar penuh atas kamar yang sudah disewa ketika check out.

"Untuk deposit, ketentuannya minimal satu malam. Kadang tamu mau menginap belum tau berapa lama, belum pasti dua hari atau tiga hari. Nanti tamu disuruh bayar deposit dulu minimal untuk satu malam untuk jaga-jaga, khawatir kalau check out bayarnya hanya seratus ribu sementara sewa satu malamnya aja tiga ratus lima puluh ribu, terus siapa yang mau ganti rugi? Kalau deposit ga boleh kurang dari nominal sewa satu malam. Nanti kalau tiba-tiba nginap dan ga dijelaskan di awal ada deposit terus waktu check out siapa yang nanggung? Jadi minimal satu malam. Ga ada pembatasan harga tertentu, pokoknya minimal harga satu malam. Harga sewanya satu malamnya satu juta ya depositnya minimal ya juga satu juta. Misal kalau deposit dibatasi dengan harga lima ratus ribu, terus kamar yang disewa satu juta dan tamunya check out tiba-tiba pulang, kurangnya lima ratus, gimana? Maka dari itu patokannya satu malam, selebihnya kalau misal nanti tamu mau nambah hari, nanti diminta lagi deposit satu malam."¹⁴³

Waktu *check in* tamu adalah pukul 14.00 p.m. Sedangkan untuk *check out* pukul 12.00 p.m. Apabila tamu terlambat *check out*, maka dikenakan *charge* 50% untuk yang *check out* pukul 14.00 p.m. dan 100% untuk yang *check out* pukul 18.00 p.m. ¹⁴⁴

Bagi tamu yang memesan kamar untuk tiga hari dan membayar lunas di awal, kemudian ia hanya menyewa dua hari, maka uang deposit sisa satu malam tersebut dikembalikan utuh kepada tamu. Apabila tamu memesan untuk satu bulan dan membayar lunas di awal, lalu ia membatalkan pesanannya, maka uang deposit dikembalikan utuh dengan syarat tamu wajib membayar denda

¹⁴³ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁴⁴ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

kurang lebih dua puluh sampai tiga puluh persen untuk setiap pembatalan satu bulan sewa. Hal ini dikarenakan kamar yang dipesan satu bulan, akan di*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.

mau liat kamar". Biasanya ditanyai "untuk kapan rencananya?" wes pura-pura "rencananya untuk tanggal ini" wes ndak papa. "Liat kamar yang apa?" "yang harganya ini ini" ya ga apa. Wes koyok awak dewe lek nang toko iku lho mbak, ndelokndelok klambi ga sido tuku yo rapopo. Tanya-tanya fasilitasnya apa, ya sudah ga papa. Namanya orang pingin beli ya harus tau lah yang dibeli."¹⁴⁷

"Boleh sekali itu. Tiap-tiap hotel pasti ada seperti itu. Namanya showing room. Misal untuk melihat-lihat saja lalu ga jadi pesan, ga masalah. Itu namanya sistem marketing. Biarpun nanti tamu ga jadi pesan, mungkin bisa ke temannya yang minat terus direkomendasikan sama tamu yang ga jadi itu. Ditularkan ke temannya. Sistem marketing ga boleh melarang tamu yang hanya ingin showing room meskipun ga pesan. Siapa pun mau lihat, mau tukang becak apa siapa, boleh dilihatkan. Ga boleh pilih-pilih."

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.

"Pake Security kita. Kalo FO tidak ngatasi, ya kita panggilkan Security. Seperti kemalingan, ada perkelahian dalam kamar, terus ada tindak asusila mungkin, terus ada... apa ya... kalau

.

¹⁴⁷ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁴⁸ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

narkoba... tapi ya jarang sih seperti itu alhamdulillah karena kita mayoritas tamunya peziarah."¹⁴⁹

"Hotel melakukan antisipasi untuk kamar-kamar yang terlihat mencurigakan dengan panggil Security. Misalkan di situ ada pesta dan yang di kamar ga keluar-keluar, nanti Room Boy ketuk pintu. Karena aturannya 24 jam ga keluar pake sign "don't disturb" di pintu tidak mau diganggu, lebih dari 24 jam pintu diketuk. Kalau tidak ada jawaban, dibuka pintunya. Antisipasi ada tamu yang meninggal karena over dosis atau sebagainya nanti kamar jadi bau busuk. Karena pernah terjadi seperti itu di hotel lain." 150

c. Toilet Umum

Pelayanan yang ada di toilet umum adalah pelayanan kebersihan. Karyawan yang bertugas menjaga kebersihan di luar area kamar hotel, termasuk toilet umum, dinamakan *Public Area*/PA. Ketentuan berbusana PA sama sebagaimana karyawan kebersihan di kantor-kantor lain pada umumnya. Hal yang pasti busana bagi PA Hotel Grand Kalimas harus rapi, menutup aurat dan tidak ketat, seperti yang dikatakan Bapak Supri, "Sama aja ketentuannya seperti karyawan lain. Rapi menutup aurat. Ya wes itu. Uniform biasa gitu aja. Laki semua yang jadi PA", dan yang diungkap Bapak Budi, "Karyawan PA/Public Area itu yang membersihkan toilet umum. Busananya ya uniform biasa seperti kebanyakan karyawan kebersihan di kantor-kantor. Kalau hari rabu dan kamis semuanya pake batik kecuali Chef,

¹⁴⁹ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁵⁰ Budi Harto, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁵¹ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

pake baju bebas. Intinya secara umum yang perempuan pake busana muslimah, yang laki-laki ga boleh ketat atau press body". 152

Dari keterangan Bapak Supri, PA Hotel Grand Kalimas tidak ada yang perempuan. Jadi pembersihan toilet umum hanya dilakukan oleh PA laki-laki, termasuk pembersihan toilet perempuan, sebagaimana jawaban dari Bapak Budi, "Di sini PA-nya yang bersihkan laki semua. Jadi ga ada perempuan". 153 Namun biasanya pembersihan toilet umum dilakukan ketika toilet dalam keadaan kosong. Lagi pula menurut keterangan Bapak Supri sangat jarang karyawan atau tamu hotel yang menggunakan toilet umum, "Sama aja. Pas membersihkan yo ga onok wong sing nang jero kamar mandi biasanya. Di sini jarang orangorang aktivitas ke kamar mandi itu jarang. Jadi ya wes PA ini laki-laki di sini ga ada perempuan. Tapi ya ada di hotel-hotel lain ya ada". 154

d. Kamar Tidur Tamu

1) Kemudahan bagi Tamu

Pihak hotel memberi layanan kemudahan untuk beribadah bagi tamu muslim, yaitu dengan menyediakan peralatan ibadah seperti slipper, sajadah, al Quran, dan penunjuk arah kiblat. 155

2) Pembenahan Kamar

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu tugas Room Boy (laki-laki) merupakan dan Room Maid

¹⁵² Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁵⁴ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁵⁵ Hasil Observasi Peneliti 31 Mei 2019 pukul 13.00 WIB.

(perempuan). Setiap hari, kamar tamu mendapat jatah pembenahan gratis. Ketentuan busana *Room Boy* dan *Room Maid* sesuai dengan busana muslim pada umumnya yaitu menutup aurat, rapi, dan tidak ketat sebagaimana penjelasan Bapak Budi, "Meski pun beda-beda tapi ketentuannya sama secara umum, harus berbusana muslim, rapi, menutup aurat, ga boleh press body". Hari Senin dan Selasa memakai seragam biasa, selain hari itu memakai baju batik dan celana panjang seperti keterangan Bapak Supri, "Senin Selasa khusus pake seragam. Kalau hari lainnya baju batik sama celana panjang". 157

Pelaksanaan pembenahan kamar ini tergantung tamu yang memasang sign di pintu kamar bagian luar. Setiap kamar disediakan sign pintu dengan tulisan "don't disturb" yang artinya tamu tidak mau diganggu, dan "make up room" yang artinya tamu ingin kamarnya dibenah. Apabila Room Boy ingin membenah kamar, Room Boy terlebih dahulu harus mengetuk pintu dengan greeting "assalamualaikum. Room Boy". Jika ada jawaban dari tamu, Room Boy menawarkan kepada tamu untuk dibersihkan kamarnya.

"Tiap hari kita menawarkan tamu untuk dibersihkan kamarnya, yang nginep lebih dari satu hari punya hak kamarnya untuk dibersihkan. Misalkan saya nginep sampai besok. Misalkan check in-nya tadi malem, masuknya tadi malem atau kemarin, saya sampe besok. Lah hari ini mendapat jatah untuk

-

¹⁵⁶ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁵⁷ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

dibersihkan. Tapi kalau itu tergantung dari tamunya. Kalau tamunya mau, ya dibersihkan, kalau ga mau ya ga masalah. Itu ada tanda-tanda itu di dalam kamar itu ada 'don't disturb!' sama 'make-up room!', nah kalau digantungkan 'make-up room!' ya dibersihkan. Kalau ga dimake-up ya ngamuk tamune. Kalau yang digantung 'don't disturb!' ga mau diganggu ya wes. Jadi ada sign of room. Untuk etika masuknya ya karyawan harus ketuk pintu dulu, dok dok dok 'Assalamualaikum. Room boy', kalau ada tamunya ya dibukakan 'ya, Mas?' terus 'apa perlu kamar dibersihkan, Pak, Bu?'. Misalkan 'oh ga usah. Saya mau istirahat di kamar aja. Ga usah dibersihkan.' Ya udah. Atau 'ga usah, Mas, ga kotorkotor amat kok'."¹⁵⁸

"Misal ada Room Boy atau Room Maid yang mau membersihkan kamar atau mengantar makanan, harus liat dulu sign kamar yang digantung di pintu. Kalau sign-nya tamu ga mau diganggu, ya ga usah. Kalau ga ada sign 'don't disturb'nya, pintunya diketuk dulu, terus greeting 'Assalamualaikum'. Kalau dibuka pintunya baru tamu ditawarkan agar kamarnya dibersihkan. Sesuai jawaban tamu, kalau ga mau, ya ga bisa dipaksakan. Begitu. Itu etikanya." 159

Baik Room Boy maupun Room Maid memiliki job description yang sama. Kamar yang akan dibenah dibagi secara acak kepada karyawan yang tersedia. Satu orang Room Boy atau Room Maid mendapatkan tugas membenah kamar sejumlah total kamar yang dihuni setelah dibagi dengan banyaknya Room Boy dan Room Maid pada hari itu. Tidak ada pembagian tugas yang disesuaikan dengan gender tamu yang menghuni kamar, tamu laki-laki atau perempuan. Hal ini karena rata-rata pembenahan dilakukan ketika tamu keluar kamar. Kalaupun tamu berada di dalam kamar ketika dibenah, pintu harus dalam keadaan terbuka. Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan antara karyawan dan tamu yang berbeda gender, pihak

-

¹⁵⁸ Ibid

¹⁵⁹ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

hotel akan melibatkan *Security* sebagai tindak lanjut. Dan kejadian yang tidak diinginkan tersebut sangat jarang terjadi.

"Job Descriptionnya sama. Pada intinya biar pun perempuan laki-laki untuk dalam pembersihan kamarnya sama. Kalau untuk gender ga ada penyesuaian-penyesuaian. Ya yang mengerjakan dibagi. Ada namanya worksheet, lembar kerja itu dikasi setiap hari lembaran "ini kamu ngerjakan kamar berapa aja." Misalkan ada kamar tiga puluh, ada Room Boy tiga, dibagi tiga. Kalau ada Room Maid satu, ya ditambah. Misalkan ada tiga puluh kamar hari, ini Room Boynya dua Room Maidnya satu. Dapatnya sepuluh-sepuluh, jadi dibagi tiga. Ya wes diacak kamarnya. Ya ga masalah. Mengerjakan kamar kebanyakan tamunya keluar. Kadang-kadang tamu di dalem yo, yo ga masalah sih. Wong pintunya dibuka kok. Kalau ada kejadian apa-apa nanti yo ada Security. Tapi yo jarang seperti itu." 160

3) Taksi dan Rent Car

Hotel Grand Kalimas menyediakan taksi untuk menjemput tamu yang ingin menginap di hotel dan masih berada di bandara ataupun di luar kota. Di samping itu hotel juga menyediakan sewa mobil bagi tamu yang ingin bepergian, baik bepergian keliling kota Surabaya maupun ke luar kota. Sebagaimana yang diungkap Bapak Supri, "Kita untuk pelayanan di sini laundry ada terus taksi air port ada". ¹⁶¹ Tamu yang menggunakan taksi jemput dan sewa mobil ini dikenakan biaya terpisah dari harga sewa kamar.

4) Laundry

-

161 Ibid.

¹⁶⁰ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

Layanan lain yang ada di kamar tamu adalah *laundry*. ¹⁶² Jasa *laundry* Hotel Grand Kalimas menyediakan dua macam cara cuci, yaitu *dry clean* dan *laundry*. *Dry clean* disediakan untuk tamu yang ingin pakaiannya dicuci tanpa air atau pakaiannya berbahan sensitif terkena air, sedangkan *laundry* disediakan untuk tamu yang ingin pakaiannya dicuci dengan cara normal menggunakan air. Harga masing-masing cara cuci tersebut variatif dan disesuaikan juga dengan kategori ukuran. ¹⁶³

e. Restoran

Restoran ini hanya melayani pemesanan makanan dan minuman halal dan tanpa alkohol, seperti yang diungkap Bapak Supri, "Yang jelas kita di F&B Service kita hanya menjual minuman non alcoholic. Jadi jelas bahan-bahannya ga ada campuran alkohol atau bahan-bahan haram lainnya". Bahan-bahan masakan yang digunakan juga tidak bercampur dengan alkohol atau bahan-bahan haram lainnya. Hal tersebut ditegaskan oleh Bapak Budi, "Masaknya juga ga ada campuran alkohol atau semacamnya itu. Biasanya di restoran-restoran lain itu memang ada campuran alkohol. Hampir semua restoran pasti ada itu, bumbunya dicampur alkohol, jadi kalau mbak liat di youtube

_

164 Ibid.

¹⁶² Hasil Observasi Peneliti 2 Juni 2019 pukul 15.30 WIB.

¹⁶³ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

terus masaknya sriingg keluar api di wajannya itu namanya arak masak. Di sini ga pake". ¹⁶⁵

Daging yang disediakan meliputi *seafood*, daging ayam, sapi, dan paling dominannya adalah daging kambing. Bapak Supri menjelaskan, "Ya beli kalau itu. Beli ke pasar. Lek ben dino ate beleh sapi dewe duwek e sopo mbak hehe". ¹⁶⁶ Karyawan restoran tidak menyembelih daging sendiri, melainkan membeli di pasar. Di samping itu, restoran ini juga melayani pesanan *catering* atau prasmanan untuk acara pernikahan, *meeting*, seminar, dan acara lainnya. ¹⁶⁷

f. Ruang Karyawan

Hotel menyediakan ruang salat bagi karyawan meskipun ruang salat digabung dengan musolla untuk tamu yang dilengkapi dengan penyediaan al Quran, sajadah, mukena, dan peci. Hal ini karena terbatasnya tanah hotel. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Supri, "Yaa itu digabung dengan musolla itu mbak. Jadi musolla itu buat siapa saja, bisa tamu, bisa karyawan. Bebas". ¹⁶⁸

g. Ruang Ibadah

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

1

¹⁶⁵ Budi Harto, Wawancara, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁶⁶ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁶⁷ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

¹⁶⁸ Supriyanto, Wawancara, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

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 bergilir antar hotel yang mengikuti ISLAH tersebut.

"Ya biasanya kalau pas Romadon. Dulu itu tiap habis duhur itu ada kan adzan duhur, terus solat berjamaah. Sekarang karyawannya wes menipis akhirnya ya tinggal sedikit. Untuk imam solat berjamaah ya gantian karyawan biasanya. Menjelang puasa biasanya tadarus Quran itu lho... khataman, khataman menjelang puasa. Biasanya diadakan khataman sebelum puasa." 169

"Pengajian untuk karyawan pernah ada. Dulunya rutin malah. Sekarang karyawannya tinggal sedikit jadi kegiatan-kegiatan sudah banyak yang tersendat. Dulu semuanya ada kegiatan seperti ISLAH (Ikatan Silaturahmi Antar Hotel), jadi muter giliran tempatnya. Sekarang di hotel mana, besok di hotel mana, satu bulan sekali. Kalau mau bulan puasa, ada khataman al Quran. Termasuk di sini pernah dipake berapa kali gitu untuk kegiatan ISLAH itu. Tadarus al Quran juga begitu, tersendat karena ga ada karyawannya, ga bisa jalan. siapa yang mau ngaji?" 170

h. Kegiatan Hiburan

Dari segi hiburan, hotel tidak menyediakan musik apapun, termasuk tidak pernah mengundang penyanyi dalam acara *live music* seperti penjelasan Bapak Budi, "Musik aja ga ada mbak apalagi penyanyinya, hehe".¹⁷¹ Yang disediakan hotel hanyalah bacaan al Quran yang diperdengarkan di *Lobby* dan *Front Office*.

¹⁶⁹ Ibid.

¹⁷⁰ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁷¹ Ibid.

Jika tamu menginginkan hiburan lain, telah disediakan televisi di kamar tamu dan restoran sebagaimana diungkap Bapak Supri, "Hiburan live music. Yang di koridor-koridor, di FO ini kan ada. Biasanya disetel ini... qiroat kalau sekarang. Kalau musik selain qiroat ga ada, di kamar aja. Di kamar kan ada televisi, liat ada parabola jadi semua live music dan lain sebagainya itu ada di kamar-kamar". Di samping itu dulu pernah ada hiburan dalam bentuk permainan seperti perlombaan agustusan dan olahraga *sailing*, futsal, serta sepak bola untuk karyawan. Namun perlombaan dan olahraga tersebut juga sudah hilang seiring menipisnya karyawan.

"Kalau perlombaan pitulasan dulu pernah. Setiap tujuh belasan 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 ngerangkeprangkep melu ngeresiki kamar, mek ikut-ikut ga harus sendiri. Ya seperti itu." 173

Meskipun kegiatan hiburan itu sudah tidak ada, 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, sebagaimana yang diungkap Bapak Supri, "Kayak lomba itu ga boleh ada taruhan. Olahraganya

_

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

¹⁷³ Ibid.

busananya tetap Islami, menutup aurat". ¹⁷⁴ Hal ini juga dipertegas dengan keterangan Bapak Budi, "Islami maksudnya judi gitu ya? Ga ada judi-judian di sini. Kan syariah mbak, ga boleh ada permainan judi, taruhan dan lain sebagainya". ¹⁷⁵

i. Ballroom

Ballroom melayani penyewaan untuk berbagai kegiatan, di antaranya seminar, pernikahan, wisuda, ataupun kegiatan *meeting*. Dalam berbagai kegiatan yang diadakan di *ballroom*, hotel menyiapkan kursi sejumlah 300 buah sesuai dengan muatan ruang *ballroom*. Tidak hanya itu, hotel juga menyediakan *meeting package* yang sepaket dengan menginap dan makan siang atau makan malam.¹⁷⁶

"Untuk Ballroom hotel menyediakan paket meeting. Jadi kalau ada yang sewa tempat untuk meeting, ada paket dengan makannya dan kamar menginap. Dari paket half day, full day, fullboard, sama apa itu.. residential fullboard buat yang sekaligus menginap. Ada sewa gedung untuk acara pernikahan, wisuda. Kemarin ini baru ada wisuda dari SD perak sana. Bisa dilihat nanti masih ada bekas dekorasinya itu di sana. Kalau untuk fasilitasnya kursi tiga ratus pieces, meja, sound system, ruangan ber-AC, ada panggung juga." 177

Di samping fasilitas *meeting* di atas, hotel juga melayani permintaan *client* di luar yang disediakan hotel, termasuk suguhan kurma, kismis maupun air zam-zam. Namun selama ini tidak pernah ada *client* yang meminta suguhan kismis ataupun air zam-zam. Yang

_

¹⁷⁴ Ibid

¹⁷⁵ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁷⁶ Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

¹⁷⁷ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

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

Hotel memiliki program Islami yang diadakan di *ballroom*, yaitu buka puasa bersama dan santunan anak yatim. Dulu hotel pernah memiliki program pengajian rutin tiap bulan. Namun sekarang pengajian sudah tidak diadakan lagi sebab proposal untuk program tersebut tidak disetujui lagi oleh pimpinan hotel. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Budi, "Kadang hotel mengadakan santunan untuk anak yatim, seperti buka puasa bersama anak yatim gratis. Rutin tiap tahun. Dulu ada pengajian di ballroom tapi sekarang sudah ga ada pengajiannya. Karena sudah ngajukan proposal ke pimpinan ga di-ACC". 179

"Yaitu kegiatannya kebanyakan untuk buka bersama... biasanya gitu gitu kan. Untuk menjadikan suatu nuansa Islami itu buka bersama. Lek hotel-hotel lain jarang lho untuk buka bersama. Untuk halal bi halal, kan banyak itu. Ya kegiatan kebanyakan Islami gitu aja. Kegiatan-kegiatan untuk Islami, terus pengajian. Pengajian dulu pernah tiap bulan, satu bulan sekali untuk pengajian kampung belakang. Gratis. Terus ada santunan yatim piatu juga." 180

-

¹⁷⁸ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

¹⁷⁹ Budi Harto, *Wawancara*, Kantor Administrasi Hotel Grand Kalimas, 19 Juni 2019.

¹⁸⁰ Supriyanto, *Wawancara*, Balkon Hotel Grand Kalimas, 31 Mei 2019.

BAB IV

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

A. Analisis Fasilitas Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

1. Lobby

Dari segi prinsip hiburan, *lobby* dihiasi dengan foto-foto suasana di kawasan Sunan Ampel zaman dahulu. Ornamen dan dekorasi interior di *lobby* juga memakai ornamen bebatuan khas Timur Tengah. Tidak ada hiasan berbentuk lukisan atau patung mahkluk hidup, yang berbau pornografi, ataupun hiasan yang ditujukan untuk berhala. Hal ini jelas hiburan dalam bentuk hiasan di dalam *lobby* sesuai dengan prinsip hiburan dalam syariat.

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.

Berdasarkan fakta di atas, itu artinya dari segi konsumsi *lobby* Hotel Grand Kalimas sesuai dengan prinsip konsumi dalam Islam. Hal ini karena hotel menyediakan tempat khusus bagi tamu yang ingin merokok mengingat banyaknya tamu laki-laki penggemar rokok. Balkon inilah satu-

satunya tempat terbuka yang disediakan sebab tamu dilarang merokok di seluruh ruang hotel.

2. Front Office/Kantor Depan

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.

Dengan demikian, hotel kurang memerhatikan suasana yang bebas dari pandangan aurat lawan jenis bagi tamu yang berada di kawasan *Front Office*. Itu artinya hotel belum maksimal memenuhi prinsip batasan hubungan dalam Islam di *Front Office*.

3. Toilet Umum

Dari segi prinsip batasan hubungan, toilet umum hotel ini memiliki dua ruangan terpisah oleh dinding; toilet laki-laki dan toilet perempuan. Masing-masing toilet memiliki dua ruang tertutup dengan dinding dan pintu untuk keperluan buang air. Ruang tersebut dilengkapi kloset duduk di satu ruang dan kloset jongkok di ruang yang lain. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam, yaitu memisahkan toilet laki-laki dan perempuan agar tamu terjaga pandangannya dari aurat tamu lain. Namun lain halnya dengan urinoar pada toilet laki-laki. Urinoar di toilet laki-laki tidak sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam karena antara dua urinoar itu tidak dipasang sekat dan letaknya di ruang terbuka tanpa pintu.

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

Hotel Grand Kalimas memiliki 57 kamar yang dibagi ke dalam empat tipe yaitu Standard, Superior, Deluxe, dan Executive/Suite. Di masing-masing kamar terdapat tanda larangan merokok. Hal ini sesuai dengan prinsip konsumsi dalam Islam yaitu melarang tamu mengkonsumsi sesuatu yang bisa merusak tubuh. Khusus di kamar tipe Deluxe dan Executive, disediakan kopi gratis, kulkas mini atau mini bar. Kulkas mini ini juga tidak tersedia makanan atau minuman yang haram untuk dikonsumsi

karena pada dasarnya kulkas mini ini disediakan hanya sebagai tempat penyimpanan makanan tamu. Selain itu, hotel juga menerapkan prinsip konsumsi yang sesuai dengan Islam sebab hotel memasang tanda larangan merokok di setiap kamar.

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 berhala. Selain itu terdapat hiburan Televisi kabel yang menyediakan saluran internasional agar tamu bisa mengakses saluran Televisi Arab Saudi.

5. Kamar Mandi Tamu

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

tabir. Kloset yang tersedia di kamar mandi tamu adalah kloset duduk. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu mengupayakan agar tamu terjaga dari pandangan aurat orang lain ketika melakukan keperluan di kamar mandi.

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 menumenu 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

karyawan. Selain itu, restoran juga menyediakan menu paket ramadan dengan *free* es teh setiap pembelian paketnya. Hal ini berarti hotel sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi tamu untuk menunaikan ibadah puasa.

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.

7. Ruang Karyawan

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.

Toilet yang disediakan untuk karyawan (digabung dengan toilet tamu) juga sesuai dengan prinsip batasan hubungan yaitu tempat yang terpisah dan terjaga dari pandangan terhadap aurat tamu lain, serta sesuai dengan

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

dengan prinsip hiburan dalam Islam yaitu tidak ada unsur hinaan terhadap ciptaan Allah, tidak mengandung unsur pornografi, tidak ada gambar makhluk bernyawa maupun patung, serta tidak ada hiasan untuk berhala.

10. Ballroom

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

B. Analisis Pelayanan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

1. Lobby

Dari segi prinsip etika, ada beberapa karyawan hotel di *lobby* yang sedang merencanakan pengaturan ulang meja dan kursi di *lobby*. Para karyawan menebar senyum kepada peneliti yang sedang duduk di salah satu kursi *lobby*. Mereka juga bersikap sopan tidak mengusir peneliti meskipun mereka menata kursi dan meja. Namun dari pengamatan peneliti, tidak ada karyawan yang menyapa peneliti dengan "al-sala>mu 'alaykum'' ataupun jika bertemu dengan karyawan lain. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip etika dalam Islam bagi karyawan hotel syariah. Pada prinsipnya seluruh karyawan harus menebarkan salam kepada seluruh tamu maupun selain tamu yang ada di kawasan hotel, baik yang dikenal maupun yang tidak.¹⁸¹

.

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

Dari segi prinsip batasan hubungan, di *lobby* terdapat pelayanan hiburan untuk tamu yang sedang menunggu berupa bacaan ayat al Quran yang disetel di waktu-waktu tertentu. Hal ini sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam yaitu menghadirkan suasana Islami dengan bacaan al Quran yang disetel di *lobby* sebagai tempat umum, di mana tamu lakilaki dan tamu perempuan bercampur tanpa adanya pemisah. Upaya tersebut untuk mencegah hal-hal lain yang bisa membangkitkan syahwat akibat bercampurnya tamu laki-laki dan perempuan tersebut. 182

2. Front Office/Kantor Depan

Dari segi prinsip batasan hubungan, hotel melakukan pelayanan sereening bagi tamu berpasangan sebagai identitas bahwa hotel tersebut adalah syariah. Di antara cara dalam screening process ini adalah larangan membawa tamu bukan mahram (baik secara tertulis di tata tertib setiap kamar maupun secara lisan ketika tamu memesan kamar di Front Office), memperingatkan tamu berpasangan yang mencurigakan, menegur tamu berpasangan yang bukan mahram secara halus, dan menanyakan identitas perkawinan seperti KTP atau surat nikah.

Selain itu hotel juga menerapkan hukuman atas pelanggaran terhadap larangan membawa tamu yang bukan mahram tersebut, yaitu membebankan *charge*/denda. Namun denda ini nantinya dialokasikan untuk kebutuhan sosial yang tidak berhubungan dengan hotel, misalnya disumbangkan untuk pembuatan jalan dan sebagainya. Hal ini sesuai

¹⁸² Ibid., 128.

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-sala>mu '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

waktu-waktu salat dengan menyalakan kumandang adzan yang dulu pernah diberlakukan hotel.

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.

Sebagai bisnis di bidang jasa atau sewa, hotel menggunakan akad *ija>rah* saat tamu melakukan reservasi kamar. Adapun rukun dan syarat ija>rah yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Pelaku akad mencapai usia bali>gh

Beberapa cara pemesanan kamar yang dijelaskan di atas, mengharuskan tamu mengisi identitas sesuai kartu identitasnya. Maka, yang bisa memesan kamar hanya orang-orang yang sudah memiliki kartu identitas diri, yaitu mereka yang mencapai usia *bali>gh*.

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

Reservasi kamar yang dilakukan secara langsung di *Front Office* merupakan bentuk *si>ghah* (*i>jab qabu>l*) secara lisan. Sedangkan

reservasi yang dilakukan melalui media internet atau *online* merupakan *si>ghah* dalam bentuk tindakan yang diakui menurut kebiasaan masyarakat yang telah diketahui maksud dan tujuan meskipun tanpa ucapan.

- c. 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 tindakantindakan negatif yang bertentangan dengan syariat. Tata tertib ini juga ditempel di setiap kamar.
- d. Manfaat harus jelas jenis, ukuran, dan sifatnya
 Pihak hotel telah menyediakan daftar harga untuk setiap kamar dengan empat tipe berbeda dan menjelaskan fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalamnya.
- e. Manfaat objek sewa diperoleh oleh penyewa, bukan pemberi sewa
 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.
- f. Upah berupa sesuatu yang suci

 Alat tukar dalam transaksi reservasi kamar di hotel ini berupa uang.
- g. Upah diketahui kedua belah pihak dan dapat diserahkan.

Transaksi dalam reservasi kamar hotel ini dilakukan baik secara *cash* maupun via transfer seperti via *credit card*, via *voucher*, dan via *banking*. Upah uang ini dapat diketahui dengan jelas oleh pihak *Front Office* dan pihak tamu. Dan tamu tidak akan mendapatkan kamar sebelum melunasi pembayaran minimal untuk satu malam.

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*.

Tamu yang memesan kamar harus menyerahkan uang deposit (down payment) sebesar minimal pembayaran sewa untuk satu malam. Jika tamu membayar deposit untuk satu malam, lalu ingin menambah hari inap, maka tamu harus membayar deposit lagi malam hari sebelum penambahan hari inap. Hal ini dilakukan hotel sebagai jaminan sehingga mencegah terjadinya kerugian karena kemungkinan tamu yang tidak membayar penuh atas kamar yang sudah disewa ketika check out. Hal ini sesuai dengan prinsip kegiatan usaha dalam Islam yaitu menggunakan rahn (jaminan) untuk mengantisipasi terjadinya kerugian yang disebabkan kelalaian tamu.

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

kegiatan usaha dalam Islam yaitu memperbolehkan tamu untuk melakukan khiya>r ru'yah dan khiya>r 'aib bila kemungkinan ada kerusakan atau cacat pada kamar, atau keadaan kamar tidak sesuai dengan yang diinformasikan pihak hotel.

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.

3. Toilet Umum

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

celana hitam. Pihak hotel membuat ketentuan bahwa busana karyawan harus berbusana muslim, yaitu rapi, menutup aurat, dan tidak ketat. 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 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.

4. Kamar Tidur Tamu

Dari segi prinsip etika, kamar tidur tamu memiliki pelayanan pembenahan 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.

Pelaksanaan pembenahan kamar ini tergantung tamu yang memasang sign di pintu kamar bagian luar. Setiap kamar disediakan sign pintu dengan tulisan "don't disturb" yang artinya tamu tidak mau diganggu, dan "make up room" yang artinya tamu ingin kamarnya dibenah. Apabila Room Boy ingin membenah kamar, Room Boy terlebih dahulu harus mengetuk pintu dengan greeting "assalamualaikum. Room Boy". Jika ada jawaban dari tamu, Room Boy menawarkan kepada tamu untuk dibersihkan kamarnya. Hal ini sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu karyawan mengetuk pintu kamar, mengucapkan salam kepada penghuni kamar, lalu meminta izin kepada penghuni tersebut untuk melakukan pembenahan kamar.

Dari segi prinsip batasan hubungan, baik Room Boy maupun Room Maid memiliki job description yang sama. Kamar yang akan dibenah dibagi secara acak kepada karyawan yang tersedia. Satu orang Room Boy atau Room Maid mendapatkan tugas membenah kamar sejumlah total kamar yang dihuni setelah dibagi dengan banyaknya Room Boy dan Room Maid pada hari itu. Berdasarkan prinsip Islam, seharusnya pembenahan kamar tamu dilayani oleh karyawan yang sesuai dengan gender tamu. Namun tidak ada pembagian tugas yang disesuaikan dengan gender tamu yang menghuni kamar, tamu laki-laki atau perempuan. Hal ini karena ratarata pembenahan dilakukan ketika tamu keluar kamar. Kalaupun tamu berada di dalam kamar ketika dibenah, pintu harus dalam keadaan terbuka. Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan antara karyawan dan tamu yang berbeda gender, pihak hotel akan melibatkan Security sebagai tindak

lanjut. Dan kejadian yang tidak diinginkan tersebut sangat jarang terjadi. Maka, hal ini masih bisa dikatakan sesuai dengan prinsip batasan hubungan dalam Islam karena adanya upaya agar pembenahan kamar dilakukan saat tamu tidak berada di dalam kamar.

5. Restoran

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

Oleh karena tempat yang kurang memadai, ruang ibadah bagi karyawan digabung dengan ruang ibadah tamu yang dilengkapi perlengkapan ibadah seperti al Quran, sajadah, mukena, dan peci. Meskipun begitu hal ini cukup sesuai dengan prinsip etika dalam Islam yaitu memberi kemudahan bagi karyawan untuk beribadah.

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 bergilir 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 pelaksanakan kegiatan bernuansa Islami di ballroom oleh pihak hotel, yaitu buka puasa bersama dan santunan anak yatim meskipun waktu pelaksanaan tidak menentu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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:

1. Fasilitas dan pelayanan yang tersedia di hotel Grand Kalimas Syariah bermuara pada visi dan misi hotel yang berorientasi pada syariat sejak awal berdirinya. Pihak hotel selalu mengusahakan fasilitas hotel agar menjadi kemudahan bagi tamu muslim dalam beribadah seperti penyediaan perlengkapan salat di kamar tidur, media bersuci di kamar mandi dan toilet, penunjuk arah kiblat, serta pengadaan program keislaman. Dalam pelayanannya pun hotel selalu berupaya untuk menghindari penyalahgunaan hotel sebagai tempat judi, tindak asusila, atau narkoba, seperti proses *screening* bagi tamu berpasangan, mengerahkan *Security* sebagai tindak lanjut, serta tidak melayani makanan dan minuman yang haram dikonsumsi.

2. Analisis fasilitas dan pelayanan:

a. Fasilitas di Hotel Grand Kalimas Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip konsumsi, prinsip etika, dan prinsip tata letak. Namun, hotel ini kurang maksimal dalam menerapkan prinsip batasan hubungan antara lain:

- 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
- Tidak tersedia pemisah antara tamu laki-laki dan perempuan di musolla.
- b. Pelayanan di Hotel Grand Kalimas Syariah secara keseluruhan sesuai dengan syariat Islam dalam bisnis perhotelan, mulai dari prinsip hiburan, prinsip batasan hubungan, prinsip kegiatan usaha, dan prinsip tata letak. Namun, hotel ini kurang maksimal dalam menerapkan prinsip konsumsi di restoran sebab tidak adanya pengawasan terhadap cara penyembelihan daging yang dibeli. Penerapan prinsip etika juga kurang maksimal di *lobby* karena pengucapan salam Islami tidak diucapkan untuk tamu yang tidak datang ke *front office* dan di *front office* tidak menyediakan pinjaman kain potong atau semacamnya untuk tamu non muslimah yang berbusana sangat terbuka.

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-jadimenteri-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, Disfiyant. "Pariwisata Bersiap Geser Sektor Migas Jadi Primadona Devisa", dalam https://ekbis.sindonews.com/read/1230245/34/pariwisata-bersiap-gesersektor-migas-jadi-primadona-devisa-1502700826, diakses pada 5 Maret 2018.
- Gunharie, Poully. "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 Kepariwisataan 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.