

**ANALISIS PENERAPAN KONSEP MASLAHAH MAXIMIZER DI
HOTEL AMANAH SURABAYA**

SKRIPSI

oleh:
Robi Ardiansyah
NIM. G94217203



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Robi Ardiansyah, G94217203) menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Surabaya, 18 September 2021



Robi Ardiansyah
NIM. G94217203

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Robi Ardiansyah NIM: G94217203 ini telah diperiksa dan disetujui untuk di munaqosahkan.

Surabaya, 20 September 2021
Pembimbing



Dr. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Robi Ardiansyah NIM: G94217203 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 27 Oktober 2021 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majlis Seminar Skripsi:

Penguji I



Dr. Akhmad Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003

Penguji II,



Deasy Tantriana, MM
NIP. 198312282011012009

Penguji III



Dr. Imrotul Azizah, M. Ag
NIP. 197308112005012003

Penguji IV,



M. Maulana Asegaf, Lc., M.H.I
NIP. 198709042019031005

Surabaya, 03 Nobember 2021

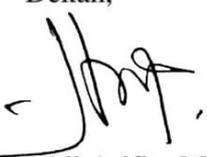
Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Negeri Islam Sunan Ampel Surabaya

Dekan,




Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ROBI ARDIANSYAH
NIM : G94217203
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : robya3180@gmail.com

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

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS PENERAPAN KONSEP MASLAHAH MAXIMIZER DI HOTEL

AMANAHAH SURABAYA

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2022

Penulis

(Robi Ardiansyah)

konsep syariah, maka dari itu kehadiran hotel syariah penting untuk meningkatkan pariwisata halal di Indonesia.

Seiring berjalannya waktu hotel syariah sudah mulai bermunculan. Hal ini merupakan bagian dari adanya kompetitor di bidang usaha sewa. Namun yang membedakan ialah adanya peraturan yang berbeda dengan hotel pada umumnya yang tidak memiliki syarat tertentu dalam menginap atau menyewa. Wisatawan muslim diharapkan dapat menarik perhatian lebih dengan adanya hotel syariah, karena hotel syariah memberikan fasilitas dengan rasa seperti rumah sendiri, berada di lokasi yang aman dan kebersihan serta kesucian tempatnya. Beberapa fasilitas yang lain yaitu adanya kamar mandi untuk bersuci, makanan halal, adanya sertifikasi dari MUI, Tidak ada disko, bahkan layanan hotel yang sangat menekankan pada kesopanan (Ghufron, 2017).

Hotel syariah harus menerapkan manajemen operasional untuk memberikan pelayanan yang ramah terhadap pengunjung, dapat membagikan nilai kemaslahatan masyarakat serta menghindari perbuatan maksiat. Hal ini ada beberapa syarat yang perlu diikuti ketika menginap di hotel syariaah. Hotel syariah merupakan salah satu opsi yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia. Sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini, hotel syariah mulai berkembang. Perkembangan hotel syariah tidak seperti pengembangan hotel tradisional. Pada dasarnya, sejumlah kriteria harus diikuti, seperti aturan Syariah itu sendiri, yang tidak bisa dibedakan dari prinsip-prinsip Islam. Dari tahun ke tahun pembangunan hotel syariah mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya nilai-nilai syariah di masyarakat,

salah satu manfaatnya adalah rasa aman. Hotel syariah tidak hanya melayani komunitas muslim tetapi juga terbuka untuk masyarakat umum. Tidak jauh berbeda dengan struktur operasi hotel pada umumnya dari sudut pandang manajemen (Ismayanti & Kara, 2017).

Hotel syariah menjadi kebutuhan dimasa depan atau bahkan dalam waktu dekat ini. Apabila promosi halal *lifestyle* terus digencarkan oleh pemerintah dan disambut dengan baik oleh masyarakat. Maka hotel syariah dapat menjadi salah satu katalis terwujudnya gaya hidup halal di Indonesia. Salah satu cara agar hotel syariah menjadi lebih baik adalah dengan mengatur strategi manajemen pengelolaannya. Karena dengan strategi pengelolaan yang baik, maka akan ada salah satu muara atau tujuan dari gaya hidup halal yang bisa tercapai, yakni *masalah maximizer* atau bagaimana memaksimalkan kepentingan pelanggan dalam suatu urusan. Pada penelitian ini, *masalah maximizer* akan dibedah lebih kompleks, yakni tinjauan bagaimana hotel syariah bisa memberikan kenyamanan, kepatuhan dengan syariat Islam, keamanan serta keadilan dan bisa membedakan halal dan haram.

Sebelum itu, harus diingat bahwa manajemen adalah mekanisme di mana sebuah organisasi seperti organisasi korporat, organisasi amal, organisasi pemerintah, dan yang lain dapat memenuhi keinginan atau permintaannya. Manajemen adalah tugas untuk menghasilkan kesuksesan dengan menggerakkan orang lain untuk bertindak dan mencapai tujuan. (Hafizi & Rimbodo, 2019). Dalam penelitian ini, manajemen yang dimaksud adalah bagaimana manajemen hotel syariah untuk mewujudkan *masalah maximizer*, dapat ditinjau dengan

menggunakan tinjauan hotel syariah seperti memberikan kenyamanan, kepatuhan dengan syariat Islam, kemanan serta keadilan dan bisa membedakan halal dan haram.

Hotel Amanah merupakan hotel syariaah yang terletak di sebelah utara pintu masuk belakang masjid ampel. Letak lokasi dari Hotel Amanah sangat strategis, karena letaknya berada di salah satu penginapan yang sering dijadikan tempat istirahat para peziarah ke makam sunan ampel. Hotel amanah berbasis syariah masih tergolong dalam hotel berbintang 2. Untuk pelayanan yang diberikan oleh resepsionis bahwa tidak lepas dari nilai-nilai syariah seperti ucapan salam bagi tamu yang mau menginap. Tentunya Hotel Amanah menyediakan sebuah kantin tempat makan bagi para tamu dan dipastikan kantin tersebut mematuhi kesyariahnya, dengan menyediakan produk makanan menggunakan bahan baku berupa daging, ayam atau mie instan yang halal maupun jenis makanan lain yang ada lebelisasi halal dalam pengelolaannya. Hotel amanah menyediakan mushola kecil bagi para tamu yang menjalankan sholat. Begitu juga dengan adanya manajemen hotel yang menyediakan jasa penginapannya berkewajiban melarang untuk terjadinya zina bagi para pengunjung. Maka manajemen melakukan antisipasi di tempat penginapan. Demi kenyamanan tamu, Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah memberikan persyaratan bagi para tamu laki-laki maupun perempuan yang bukan muhkrimnya yang ingin menginap dengan cara menunjukkan kartu identitas KTP dengan alamat yang sama atau surat nikah sebagai tanda pasangan tersebut sudah sah menjadi pasangan suami istri. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari *receptionist* hotel Amanah, bahwa

pengunjung yang berpasangan tanpa bisa menunjukkan KTP tidak diizinkan untuk menginap di hotel, Hal ini menunjukkan bahwa prinsip syariah benar-benar diterapkan di hotel Amanah.

Berdasarkan pernyataan diatas Hotel Amanah Surabaya tidak melakukan sistem pemasaran yang intens, artinya ialah pemasaran dilakukan hanya melalui google bisnis dan rating pengunjung yang didapat hanya empat bintang yang diterima. Namun Hotel Amanah Surabaya terus ada pelanggan hotel. Hal ini perlu adanya sebuah penelitian cara apa yang dilakukan hingga mendapatkan pelanggan yang selalu ada setiap harinya meskipun tidak ramai.

Kota Surabaya menjadi penduduk kota terbanyak kedua di Indonesia. Kota Surabaya ialah kota yang mengombinasikan faktor bisnis dan pariwisata, hal ini tentunya membuat akomodasi perhotelan menjadi salah satu bentuk usaha bisnis yang senantiasa dibutuhkan oleh para wisatawan. Persaingan hotel dikota besar sangatlah ketat, sebab para pelanggan hotel akan memilih pelayanan yang terbaik. Banyaknya pengunjung menyebabkan tingginya permintaan penginapan dengan bermacam tarif yang sesuai fasilitas harga yang di bayarkan.

Pengelolaan hotel syariah dapat ditingkatkan dengan melakukan kenyamanan terhadap pelanggan, kepatuhan terhadap syariat Islam, keamanan dan keadilan serta penerapan halal-haram dalam pengelolaannya. Murujuk pada aturan hotel syariah dalam fatwa DSN-MUI No. 180/DSN-MUI/X/2016 yang didalamnya mengatur pengelolaan hotel syariah, melalui inovasi branding syariah tersebut tentunya akan mengurangi persepsi dan stigma negatif tentang keberadaan hotel pada umumnya. Penyediaan layanan syariah di hotel amanah sebagai wujud upaya

No.	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
2	Hafizi, M. R., & Rimbodo, D. S. (2019). Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun sudah dikelola secara baik. Kemudian pengelolaan perhotelan bisnis syariah pada Hotel Jamrud Syariah sudah memenuhi kriteria mutlak jika ditinjau dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia mengenai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.	Persamaan: Objek yang akan dijadikan penelitian merupakan bentuk usaha dibidang jasa persewaan hotel Perbedaan: konsep yang dilakukan bukan masalah maximizer melainkan implementasi terhadap pengelolaan hotel, selain itu lokasi penelitian juga berbeda
3	Printianto, I., Tyas, D. W., & Annisa, R. N. (2019, June). The Implementation of Sharia Principles Concept of Hotels: Unisi Hotel	Hasil penelitian disimpulkan bahwa Unisi Hotel telah menerapkan lima (5) prinsip syariah dalam perhotelan sektor sementara prinsip lainnya adalah prinsip hiburan itu tidak dapat diperiksa karena tidak tersedia di Hotel Unisi. Melihat perkembangan peluang wisata syariah yang ada menjadi gaya hidup, peluang untuk mengembangkan Unisi Hotel bisnis yang sangat besar.	Persamaan: Objek yang akan dijadikan penelitian merupakan bentuk usaha dibidang jasa persewaan hotel Perbedaan: konsep yang dilakukan bukan masalah maximizer, selain itu lokasi penelitian juga berbeda
4	Hardi, E. A. (2020). Etika Produksi Islami: Masalah Dan Maksimalisasi Keuntungan	Artikel ini mengeksplorasi konsep maksimalisasi keuntungan dan masalah pada proses penentuan harga akhir dalam siklus produksi. Dalam produksi ekonomi konvensional keuntungan dapat terbentuk melalui model-model pasar untuk mencapai keuntungan maksimal. Keuntungan yang diperoleh oleh seorang produsen harus mengandung nilai-nilai Islam.	Persamaan: Objek yang akan dijadikan penelitian merupakan bentuk usaha dibidang jasa persewaan hotel Perbedaan: konsep yang dilakukan bukan masalah maximizer melainkan ada tambahan berupa maksimalisasi keuntungan, selain itu lokasi penelitian juga berbeda

Syariah pada umumnya melakukan pelayanan hotel secara Islami, tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya, dengan menerapkan jam operasional buka 24 jam tanpa ada jam tutup, terbuka untuk komersialisasi dan untuk penyajian makanan dan minuman dengan bahan-bahan yang halal dan aman. Norma hotel syariah ialah harus melayani dengan ramah, lembut, bersemangat, dan bermoral. (Fadhli, 2018).

b. Konsep Masalah Maximizer di Hotel Amanah

Maslahah maximizer yang diutamakan pada hotel amanah yakni, keamanan para wisatawan dan kenyamanan dalam memilih makanan halal, menjaga kesucian dalam beribadah menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam menikmati fasilitas hotel. Fungsi utilitas atau kepuasan merupakan penentu apakah suatu pelayanan lebih disukai atau tidak dibandingkan dengan pelayanan yang lain (Ghufron, 2017).

Perlu diketahui bahwa konsep *maslahah maximizer* secara dasar adalah bagaimana memaksimalkan kepentingan pelanggan dalam suatu urusan. Akan tetapi secara lebih detail, *maslahah maximizer* yang dibahas adalah mengenai kenyamanan pengunjung hotel, kepatuhan terhadap syariat Islam serta keamanan dan keadilan.

Kenyamanan pengunjung yang dimaksud ialah tidak terjadi tindakan asusila seperti perzinahan dan mabuk-mabukan. Karena pihak hotel telah memfilter pengunjung yang bisa masuk, hanya pengunjung yang patuh terhadap aturan hotel, oleh karena itu tercipta kenyamanan yang dirasakan pengunjung.

Bab ini memaparkan data-data yang telah dihimpun oleh penulis dan berbagai dokumen yang dikumpulkan oleh penulis. Bab ini berisi, gambaran umum Hotel Amanah Surabaya, yang bersumber dari hasil penelitian dengan metode observasi langsung di Hotel Amanah dan wawancara langsung dengan *representative* Hotel Amanah Surabaya, serta dokumentasi terkait profil Hotelo Amanah Surabaya.

BAB V: ANALISIS KONSEP *MASLAHAH MAXIMIZER* DI HOTEL AMANAH SURABAYA

Bab ini yang menjadi pokok bahasan penelitian ini menjelaskan tentang analisis penerapan konsep *masalah maximizer* di Hotel Amanah Surabaya.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir dari pembahasan penelitian ini. Bab ini berisi kesimpulan sebagai jawaban dan saran tentang topik.

10/ PW. 391/ Phb. 77) menyatakan bahwa, “Hotel merupakan sesuatu wujud akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan untuk tiap orang buat mendapatkan pelayanan penginapan dengan adanya tambahan fasilitas berupa makanan dan minuman”. Serta pesan keputusan menparpostel (Menteri Pariwisata, pos serta telekomunikasi) Nomor. Kilometer 37/ PW. 340/ MPPT- 86 tentang peraturan usaha serta penggolongan hotel, Bab I, pasal I, Ayat(b) dalam SK (pesan keputusan) tersebut melaporkan kalau, “Hotel merupakan suatu tipe akomodasi bangunan yang disediakan berupa pelayanan jasa penginapan serta semacamnya, dengan adanya pemberian makanan dan minuman serta adanya sarana yang lain, yang dikelola secara komersial”(Sujatno, 2008).

Hotel ialah bagian integral dari usaha pariwisata dalam bidang usaha akomodasi penyewaan tempat bagi para pelanggan yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas- fasilitas sebagai berikut:

- a. Kamar tidur ataupun kamar untuk orang yang menginap
- b. Makanan serta minuman
- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti tempat sarana berolahraga, sarana laundry dan sebagainya.

Dari penafsiran di atas, secara universal ada sebagian faktor pokok dari hotel, diantaranya ialah:

- a. Hotel merupakan tipe akomodasi yang memakai sebagian ataupun segala bangunan.
- b. Hotel sediakan sarana pelayanan jasa berbentuk seperti jasa penginapan, pelayanan, hidangan makanan serta minuman, dan jasa yang lain.

- c. Hotel ialah sarana pelayanan jasa terbuka buat universal untuk seseorang yang sedang melakukan perjalanan jauh.
- d. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

Wujud suatu penginapan yang lain hendak berupaya membagikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk ataupun jasa yang hendak membuat satu hotel berbeda dari yang yang lain, kesimpulannya menimbulkan orang memiliki alibi tertentu memilah hotel tersebut.

2.1.2. Klasifikasi Hotel

Pembagian data kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar serta sarana yang dimiliki oleh masing-masing tipe serta jenis hotel, dapat diklasifikasi sebagai berikut: (Sugiato, 2000)

- a. Bersumber pada tujuan konsumsi hotel sepanjang menginap:
 - 1. Business Hotel, ialah hotel yang banyak digunakan oleh para usahawaan.
 - 2. Recreational Hotel, ialah hotel yang bertujuan untuk orang-orang yang hendak santai ataupun berekreasi.
 - b. Bersumber pada lokasinya:
 - 1. City Hotel, merupakan hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melaksanakan aktivitas bisnis.
 - 2. Resort Hotel merupakan hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melaksanakan aktivitas usaha.
- Macam- macam Resort Hotel bersumber pada lokasinya merupakan:
- a) Mountain Hotel (hotel di pegunungan)
 - b) Beach Hotel (hotel di pinggir tepi laut)

- b) Kamar suite minimum 2 kamar
 - c) Kamar mandi di dalam
 - d) Luas kamar standar minimum 24 m²
 - e) Luas kamar suite minimum 48 m²
4. Klasifikasi Hotel Berbintang 4:
- a) Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
 - b) Kamar suite minimum 3 kamar
 - c) Kamar mandi di dalam
 - d) Luas kamar standar minimum 24 m²
 - e) Luas kamar suite minimum 48 m²
5. Klasifikasi Hotel Berbintang Lima
- a) Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
 - b) Kamar suite minimum 4 kamar
 - c) Kamar mandi di dalam
 - d) Luas kamar standar minimum 26 m²
 - e) Luas kamar suite minimum 52 m²
6. Klasifikasi Hotel Berbintang Enam
- a) Jumlah kamar standar, minimum 130 kamar
 - b) Kamar suite minimum 5 kamar
 - c) Kamar mandi di dalam
 - d) Luas kamar standar minimum 26 m²
 - e) Luas kamar suite minimum 52 m²
7. Klasifikasi Hotel Berbintang Tujuh

- a) Jumlah kamar standar, minimum 150 kamar
 - b) Kamar suite minimum 6 kamar
 - c) Kamar mandi di dalam
 - d) Luas kamar standar minimum 26 m²
 - e) Luas kamar suite minimum 54 m²
- d. Berlandaskan aspek lamanya tamu menginap dibagi menjadi tiga, yaitu:
1. Transit Hotel, merupakan tamu yang menginap dalam waktu pendek rata-rata satu malam
 2. Semi Residential Hotel, merupakan tamu yang menginap lebih dari satu malam, namun jangka waktu menginap senantiasa pendek kira-kira berkisar antara 2 minggu sampai satu bulan
 3. Residential Hotel, merupakan tamu yang menginap dalam waktu lumayan lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.
- e. Bersumber pada tipe tamu:
1. Family Hotel, merupakan tamu yang menginap bersama keluarganya.
 2. Business Hotel, merupakan tamu yang menginap para usahawan.
 3. Tourist Hotel, merupakan tamu yang menginap mayoritas para turis baik domestik ataupun luar negara.
 4. Cure Hotel, merupakan tamu yang menginap dalam proses penyembuhan ataupun pengobatan penyakit.

2.1.3. Pengertian Hotel Syariah

Hotel Syariah merupakan hotel yang pengelolaannya menyediakan pengadaan serta penggunaan produk sarana dan operasional usaha tidak

melanggar ketentuan syariah. Kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal yang kecil seperti data yang wajib ada di front office, peralatan kamar mandi, hingga pada penyajian dari tipe makanan dan minuman yang ada di reception policy and procedure, house-rules, wajib memenuhi kriteria syariah. Secara ringkas kriteria dalam hotel syariah bisa ditafsirkan sebagai berikut: (Agusnawar, 2002)

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan sesuatu produk ataupun jasa yang sebagian dari faktor jasa ataupun produk tersebut, tidak disarankan dalam Syariah. Seperti makanan yang memiliki faktor daging babi, minuman beralkohol ataupun zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain- lain.
- b. Transaksi wajib didasarkan pada suatu jasa ataupun produk yang riil, dan terbukti ada.
- c. Tidak terdapat kedzaliman, kemudharatan, kemungkar, kehancuran, kemaksiatan, kesesatan, baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam suatu tindakan yang dilarang serta tidak disarankan oleh syariah.
- d. Tidak terdapat faktor kecurangan, kebohongan, ketidak jelasan (gharar), efek yang kelewatan, korupsi, manipulasi serta memperoleh suatu hasil tanpa berpartisipasi dalam usaha.
- e. Komitmen merata terhadap perjanjian yang dicoba. Peraturan Menteri Wisata serta Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah membuat 2 jenis ialah jenis Hilal- 1 dan jenis Hilal- 2. Berdasarkan kedua kriteria tersebut termasuk golongan kriteria Absolut dan kriteria Tidak Absolut dalam proses sertifikasi Usaha Hotel Syariah.

Sertifikasi Usaha Hotel Syariah merupakan proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui sistem audit yang digunakan untuk menilai kesesuaian produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel dengan kriteria Usaha Hotel Syariah.

Berikut uraian jenis Hilal-1 dan Hilal-2 serta kriteria Absolut dan kriteria Tidak Absolut yang terdapat pada pasal 1 poin 5, 6, 7, 8 Peraturan Menteri Wisata serta Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014.

- a. Hotel Syariah Hilal- 1 merupakan penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi segala kriteria Usaha Hotel Syariah yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan minimum turis muslim.
- b. Hotel Syariah Hilal- 2 merupakan penggolongan untuk Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi segala Kriteria Usaha Hotel Syariah yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan moderat turis muslim.
- c. Kriteria Absolut merupakan syarat minimum tentang produk, pelayanan, serta pengelolaan yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga bisa diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan mendapatkan Sertifikat Usaha Hotel Syariah.
- d. Kriteria Tidak Absolut merupakan syarat tentang produk, pelayanan, serta pengelolaan yang bisa dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syariah, guna memenuhi kebutuhan pelanggan turis muslim namun tidak memiliki sertifikasi usaha hotel syariah.

Dari beberapa kriteria usaha hotel syariah di atas, kemudian melakukan penyesuaian terhadap operasional hotel. Penyesuaian operasional hotel tentu

wujud nyata penegakan masalah. Gimana hotel tersebut melindungi syariat islam untuk staf ataupun tamunya, melindungi ide dengan tidak sediakan sarana yang mengoda benak, melindungi diri dengan tidak komsumsi yang diharamkan dalam syariat islam, melindungi generasi dengan berbagi ketentuan yang melarang perzinahan, penangkalan perdagangan anak, serta pula melindungi harta dengan memonitor seluruh duit masuk keluar di hotel syariah. (Janitra, 2017)

Menurut (Ghufron, 2017) Oleh sebab itu hotel ibarat rumah kedua untuk tamu, hingga pasti kegiatan di dalamnya sengan lingkungan serta merata. Hingga, seluruh aspek tersebut wajib dicermati supaya sejalan dengan tercapainya masalah. Tetapi masalah yang diutamakan pada hotel syariah ialah, keamanan bagi para pengunjung, kenyamanan dalam memilah santapan halal, serta kesucian dalam beribadah membuktikan kalau kepuasan seorang mulai tercipta. Guna utilitas ataupun kepuasan ialah penentuan apakah sesuatu benda lebih disukai ataupun tidak dibanding dengan benda lain. Hotel syariah mempunyai kedinamisan yang sangat luas dalam memastikan sarana apa saja yang dapat dia bagikan kepada tamu, paling utama untuk tamu muslim selaku bagian dari konsep utama muslim- friendly hotel (Karim, 2011).

Pada kesimpulannya, syariat islam diresmikan merupakan dengan tujuan kemaslahatan manusia itu sendiri. Barangsiapa yang mengamalkan perintah-perintah yang diresmikan oleh syariat islam, hingga sebetulnya dia sudah membuka pintu masalah untuk dirinya ataupun warga sekitarnya. Begitu pula dengan larangan dalam syariat islam, benda siapa yang menjahui larangan tersebut sebetulnya dia sudah melindungi dirinya dari kehancuran. Agama islam bawa

dalam ekonomi, politik, sosial, maupun agama. Tauhid hanya dianggap sebagai keyakinan Tuhan hanya satu. Tetapi tauhid adalah sistem yang harus dijalankan dalam mengelola kehidupan ini. Berdasarkan konsep ini maka pelaku bisnis dalam melakukan aktivitas bisnisnya tidak akan melakukan (Amalia, 2014):

- a. Diskriminasi antara pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama.
 - b. Terpaksa dipaksa melakukan praktik mal bisnis karena hanya Allah lah yang semestinya ditakuti dan dicintai.
 - c. Menimbun kekayaan atau sereakah karena hakikatnya kekayaan adalah amanat Allah.
- b. Keseimbangan

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain harus di tempatkan sebagaimana mestinya (sesuai dengan aturan syariah). Karena orang yang adil lebih dekat dengan ketakwaan. Bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diutamakan oleh para pembisnis muslim. Oleh karenanya, konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada para pengusaha muslim untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan (dalam bisnis) yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat (Amalia, 2014).

- c. Kehendak bebas

verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen- dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Siyoto & Sodik, 2015). Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*indepth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Metode kualitatif juga dapat diartikan secara mudah, yaitu mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung data. Metode yang digunakan adalah studi kasus deskriptif dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara valid dan berurutan mengenai fakta-fakta tentang Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Syariah Dalam Konsep Masalah Maximizer di Hotel Amanah Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap data secara valid mengenai permasalahan yang dibahas dan guna menganalisis data yang telah diperoleh guna menjawab permasalahan.

3.3. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi; Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, visi dan

misi, profile hotel amanah, bagaimana manajemen hotel syariah untuk mewujudkan masalah maximizer, yang mana oleh peneliti hal-hal yang akan diteliti lebih dalam adalah dengan menggunakan tinjauan hotel syariah dapat memberikan kenyamanan, kepatuhan dengan syariat Islam, kemanan serta keadilan dan dapat membedakan halal dan haram. Hotel Amanah merupakan hotel syariaah yang terletak di sebelah utara pintu masuk belakang masjid ampel yang sesuai dengan lokasi dan salah satu penginapan sering dijadikan tempat istirahat para peziarah ke makam sunan ampel.

3.4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber atau objek. data primer yang akan digali peneliti tentang bagaimana manajemen Pengelolaan hotel amanah dalam konsep *masalah maximizer*. Bagaimanakah data primer tentunya dengan cara menggunakan daftar pertanyaan atau wawancara secara mendalam dengan sepengetahuan *key informan*, dimana *key informan* ini adalah seorang produsen muslim akan berupaya mencari keuntungan yang mampu memberikan kemaslahatan tidak hanya bagi dirinya sendiri, namun juga lingkungan sekitar yang berlokasi di Jl. Petukangan No. 62 dan juga termasuk konsumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah rangkuman atau kumpulan dari data asli yang terlebih dulu dikumpulkan berkaitan dengan objek penelitian yang

berasal dari penelitian terdahulu berbentuk jurnal ilmiah, buku, maupun karya tulis ilmiah yang lain yang berisi tentang konsep *masalah maximizer*. Serta karya tulis ilmiah lain yang membahas teori manajemen pengolahan hotel syariah dan konsep syariah yang akan disandingkan dengan mekanisme layanan di dalam hotel syariaiah.

3.5. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan bola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan (Gulo, 2002). Dalam wawancara perlu dipersiapkan daftar pertanyaan dalam bentuk Pedoman Wawancara. Wawancara dibuka dengan perkenalan dan penciptaan situasi yang kondusif. Kemudian pertanyaan-pertanyaan diajukan, baik berstruktur maupun tidak berstruktur. Dalam hal ini peneliti mengajukan beberapa daftar pertanyaan yang sebelumnya dipersiapkan dan kemudian akan dijawab oleh narasumber melalui media pesan singkat atau telepon, dan dilakukan wawancara langsung di lapangan. Pertanyaan akan ditujukan langsung kepada perwakilan

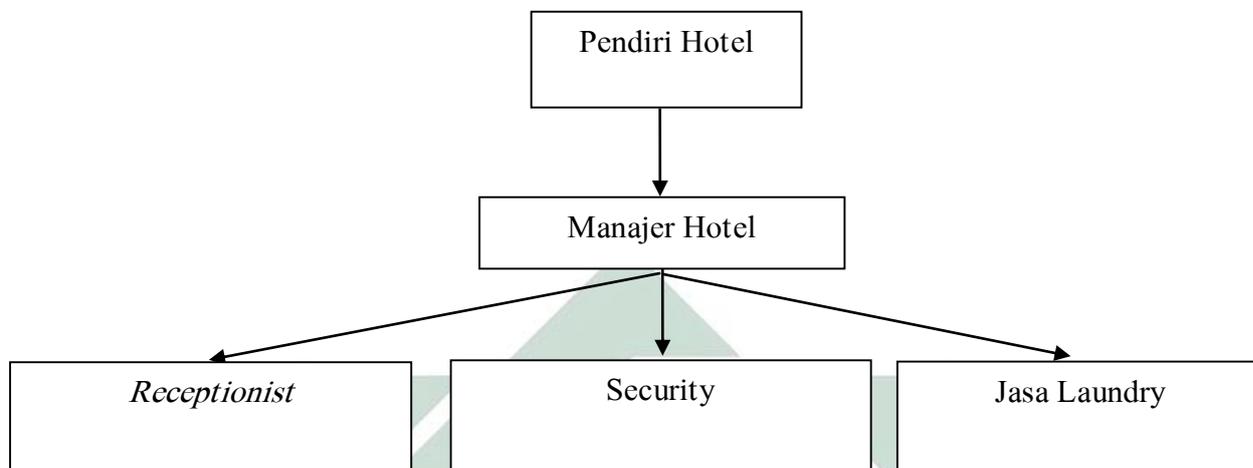
kost baik putri maupun putra. Ada juga pelayanan kamar rombongan selama berbulan-bulan. Sebagai salah satu penunjang ibadah pelanggan muslim ada tempat sholat dan penyediaan Al-Qur'an disetiap kamar. Perihal tentang kebersihan Hotel Amanah Surabaya juga menyediakan jasa Laundry Pakaian Pelanggan Hotel.

Hotel Amanah Surabaya memiliki patokan harga mulai dari angka Rp 170.000 sampai dengan harga Rp. 300.000. Harga Rp. 170.000 mendapatkan fasilitas satu kasur, berkaitan dengan tempat bisa di lantai satu atau lantai dua. Kemudian untuk harga Rp. 190.000 mendapatkan fasilitas dua kasur baik dilantai satu maupun bawah. Lalu harga Rp. 220.000 mendapatkan fasilitas dua kasur springbed dan tempatnya ada dilantai satu berdekatan dengan kantin dan mushollah. Harga yang paling mahal berada di angka 300.000 dengan mendapatkan fasilitas kasur satu springbed dan hanya berada di lantai satu dan berdekatan dengan kantin dan mushollah.

Hotel Amanah Surabaya belum memiliki akun media sosial. Pemasaran yang dilakukan sementara hanya dari mulut ke mulut. Hotel Amanah Surabaya hanya menggunakan google bisnis. Tujuan dari adanya pembuatan google bisnis agar lokasi dan usaha yang dijalankan oleh Hotel Amanah Surabaya pelanggan hotel dapat menemukannya di google dan langsung lokasi sudah sesuai dengan tempat hotel Amanah Surabaya.

4.1.2 Visi dan Misi Hotel Amanah Surabaya

Struktur Hotel Amanah Surabaya



Terdapat beberapa pembagian jobdis atau tugas dari masing-masing peran karyawan yang berada di Hotel Amanah Surabaya:

1. Pendiri Hotel memiliki tugas untuk memimpin sebuah usaha yang dijalankan berupa Hotel Amanah Surabaya, adanya sebuah kebijakan untuk kemajuan peningkatan Hotel Amanah Surabaya, memiliki rasa tanggung jawab penuh atas kepemilikan usaha, dan merekrut serta memberhentikan karyawan dalam menjalankan operasional Hotel Amanah Surabaya.
2. Manajer Hotel memiliki sebuah tugas untuk memimpin dan mengkoordinasikan segala kegiatan yang ada di Hotel Amanah Surabaya, Kedudukannya dibawah pendiri hotel atau bisa disebut juga dengan wakil pendiri Hotel Amanah Surabaya, membuat strategi dan mengevaluasi yang ada didalam maupun di luar Hotel Amanah Surabaya, melakukan pembinaan, pengawasan atas kegiatan yang ada di Hotel Amanah Surabaya.

3. *Receptionist* memiliki tugas untuk memasarkan produk yang ada di hotel dengan melakukan penawaran barang produk Hotel Amanah Surabaya, melayani tamu hotel, baik keluar masuknya pelanggan kedalam hotel, memberikan informasi perihal tentang layanan hotel yang diberikan, menyelesaikan administrasi, pencatatan dan pendaftaran tamu hotel, memberikan kesan positif serta menerima saran dan kritik bagi tamu hotel yang menginap.
4. Tugas bagian *security* di Hotel Amanah Surabaya memiliki peran bertanggung jawab penuh atas keamanan hotel, menciptakan kondisi dan suasana yang aman agar para tamu betah menginap di hotel, mengingatkan dan menegur tamu yang melanggar peraturan di hotel, memastikan keamanan setiap kendaraan milik tamu hotel yang menginap, memantau mobilitas hotel melalui *CCTV* yang ada di Hotel Amanah Surabaya.
5. Jasa Laundry memiliki tugas untuk membersihkan pakaian yang diamanahkan kepada jasa laundry Amanah Surabaya, mencuci pakaian, menjemur pakaian, dan pakaian disetrika dan dibungkus kedalam plastik.

4.1.4 Layanan Hotel Amanah Surabaya

Layanan yang diterapkan pada Hotel Amanah Surabaya tentunya tidak melanggar aturan Syariah Islam. Seperti yang terdapat pada lokasi Hotel Amanah Surabaya suasana dalam Hotel dapat ditunjukkan dengan berbagai gambar. Mulai dari beberapa tipe kamar, ruangan umum atau loby, kantin, tampak depan atau lahan parkir dan ruang resepsionis. Berikut beberapa pelayanan yang ada di Hotel Amanah Surabaya:

Narasumber yang dituju oleh peneliti diantaranya kepada pendiri, manajer dan pihak resepsionis. Meskipun sudah menerapkan bisnis secara Islam, Hotel Amanah Surabaya memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS). Sertifikasi LSP MUI juga masih belum ada. Bahkan media sosial yang digunakan hanya melalui google bisnis saja. Sedangkan untuk kelayakan hotel Amanah Surabaya dapat diimplementasikan sebagai berikut.

Hotel Amanah Surabaya memiliki beberapa tata tertib yang harus dijalankan. Diantaranya ialah Pasangan suami dan istri harus menunjukkan bukti kalau sudah menikah dengan membawa kartu identitas seperti KTP dan Kartu Keluarga. Tamu yang menginap dan berbeda lawan jenis dilarang berada dalam satu bilik kamar, kecuali ada hubungan sanad keluarga dengan menunjukkan kartu keluarga. Peraturan yang diberlakukan tidak diperkenankan untuk ditawar seperti dua peraturan diatas, agar terhindar dari perbuatan maksiat. Apabila ada tamu dari pelanggan maka dilakukan pertemuan dan tempatnya berada di loby, tidak boleh didalam kamar. Jika calon pelanggan melakukan kebohongan terkait bukti-bukti dan identitas diri yang diminta, maka manajemen hotel berhak melaporkan kepada pihak yang berwajib. Apabila calon pelanggan menginap melebihi kapasitas kamar hotel, maka akan dikenakan biaya tambahan sebesar 30% dari harga awal kamar per orang. Pihak hotel juga tidak akan merekayasa identitas calon pelanggan.

Hotel Amanah Surabaya menyediakan Mushollah disamping loby, bukan hanya sekedar tempat shalat saja, melainkan peralatan shalat juga disediakan, seperti sajadah, mukenah, sarung, kopyah dan celana sarung. Sarana ibadah disediakan untuk kenyamanan para pelanggan agar semakin nyaman menginap di

Hotel Amanah Surabaya. Seperti pernyataan dari pendiri Hotel Bapak Fikri Al-Juhri menyatakan bahwa:

“Sebelumnya kami tidak menyediakan mushollah di hotel ini, karena lokasi kami yang berdekatan dengan masjid ampel. Setelah beberapa pelanggan memberikan saran dan kritik kepada hotel Amanah Surabaya dengan kurangnya tempat ibadah di Hotel Amanah Surabaya maka dibentuklah musholla beserta perlengkapan sholat” (Fikri, 2021)

Penyediaan musholla tentunya membutuhkan beberapa dukungan dari para pelanggan. Terbukti bahwa penyediaan musholla dapat meningkatkan jumlah pelanggan disetiap tahunnya. Sebelum memiliki musholla banyak tamu yang pulang lebih awal dari pada menginap, karena tamu selain sholat di luar juga sekalian pulang.

Berdasarkan pelanggan yang pernah bermalam di Hotel Amanah Surabaya menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sejauh ini baik, sesuai tuntunan Islam. Salah satu contohnya tamu yang bukan mahram bersalaman dengan tim resepsionis tidak dengan berjabat tangan. Pakaian dari karyawan juga menutupi aurat. Bapak Wardi mengungkapkan bahwa:

Fasilitas dari hotel Amanah Surabaya sangat memuaskan, dengan harga yang terjangkau dan lokasi yang berdekatan dengan makam Wali Sunan Ampel sangat digemari oleh para wisata religi. Keamanan terjamin dengan dilengkapi kamera pemantau atau CCTV. Sehingga unsur-unsur kejahatan juga akan dilihat direkam CCTV, bahkan menerima tamu yang hanya akan dibuat maksiat juga akan diketahui. Identitas dimintai secara lengkap.

Pelanggan juga bisa menikmati makanan yang ada di kantin hotel. Persediaan makanan di Hotel Amanah Surabaya ber label halal. Jadi terhindar dari

unsur-unsur makanan haram seperti adanya daging babi, atau air yang beralkohol. Pelanggan harus pesan makanan terlebih dahulu kemudian di buatkan dan dihidangkan. Sistem pelayanan kantin di Hotel Amanah Surabaya seperti kantin warung-warung kecil di Surabaya.

Pemesanan hotel Amanah Surabaya masih belum menyediakan layanan pemesanan kamar melalui aplikasi. Sehingga salah satu hambatan hotel Amanah Surabaya dibidang pemasaran. Para kompetitor sudah lebih dulu menggunakan aplikasi dalam tahap pemesanan. Manajer dari Hotel Amanah Surabaya sementara ini sedang mengusahakan pemesanan dapat dilakukan melalui aplikasi yang ada di android. Mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih.

Hotel Amanah Surabaya masih belum bisa mengikuti perkembangan zaman, khususnya didunia digital, peran media sosial juga tidak dimanfaatkan secara maksimal, dengan kecanggihan alat elektronik dimana pembayaran sekarang sudah bisa dilakukan di handphone seharusnya Hotel Amanah Surabaya juga memprioritaskan dalam bidang kemajuan elektronik. (Fahmi, 2021)

Berkaitan dengan pelanggan yang membutuhkan bantuan atau complain akan dilayani oleh karyawan hotel dan bisa langsung datang ke bagian resepsionis. Jika pelanggan laki-laki yang membutuhkan bantuan, maka bapak satpam yang akan terjun langsung membantu pelanggan yang diperlukan. Begitupun sebaliknya jika yang membutuhkan bantuan berjenis kelamin perempuan maka akan dibantu oleh pihak resepsionis sendiri. Hal ini agar terhindar dari sebuah fitnah dan hal yang tidak diinginkan.

Ketika ada pengunjung yang kurang kooperatif dan tidak mentaati aturan yang telah dijalankan, maka langkah tegas akan diterapkan dan dilaporkan kepada pihak yang berwajib jika sampai melampaui batas. Jika ada pelanggan yang pulang

sebelum waktu perjanjian maka uang tidak dapat kembali, namun jika pelanggan melebihi batas waktu yang telah ditentukan maka ada denda 5% per orang dari harga asal.

Para pengunjung hotel akan diberikan pelayanan yang terbaik, mulai dari awal masuk hotel hingga keluar hotel keamanannya akan terjaga, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya wawancara dengan salah satu satpam yang ada di hotel Amanah Surabaya sebagai berikut.

“Tugas kami sebagai satpam ketika ada tamu yang berkunjung di hotel selain menjaga keamanan transportasi, kami juga mengantar pengunjung ke respesionis. Ketika ada yang bisa dibantu dari pelanggan hotel maka kami juga akan membantu, seperti adanya hewan kecoa berada dalam kamar, maka kami juga membantu untuk mengusirnya. Begitupun juga ketika tamu sudah hendak keluar, kami membantu untuk menyeberangkan dan mengomando kendaraan yang mau keluar.” (Alan, 2021)

Hal ini menunjukkan bahwa keamanan hotel Amanah Surabaya lebih terjaga dan pelayanan yang dilakukan sangat memberikan kepuasan terhadap pengunjung Hotel. Meski tidak terlalu banyak pengunjung hotel yang hadir, namun hampir setiap hari ada saja yang berkunjung ke Hotel Amanah Surabaya.

Berdasarkan pendapat dari salah satu pelanggan hotel menyatakan bahwa hotel Amanah Surabaya memiliki pelayanan yang bagus. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tempat yang bersih, rapi, dan suci. Selain itu tempat yang strategis yang dekat dengan wisata religi sangat mendukung usaha bisnis lebih ditingkatkan. Perihal tentang penataan kamar sudah bagus, tempat depan

pemberian kebebasan terhadap pelanggan mau memilih tipe kamar yang mana, kebebasan dalam masuk keluarnya pelanggan. Tidak menekan biaya yang cukup tinggi, menyesuaikan budget dari pelanggan.

Pertanggung jawaban harusnya dimiliki oleh karyawan yang ada di Hotel Amanah Surabaya. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh berupa wawancara menyatakan bahwa sementara ini yang memiliki rasa tanggung jawab atas Hotel Amanah Surabaya ialah pendiri dari Hotel Amanah Surabaya dan Manajer Hotel Amanah Surabaya. Jelas seorang pendiri memiliki tanggung jawab yang besar, sedangkan dari Manajer dapat dilihat bahwa pemikiran akan hal perkembangan teknologi merupakan bagian dari proses peningkatan Hotel Amanah Surabaya.

Kebenaran, kebajikan dan kejujuran nilai yang harus diterapkan di Hotel Amanah Surabaya. Informasi yang diajukan kepada pihak pelanggan harus berita yang benar, seperti penyampaian fasilitas, penyampaian harga kamar dari masing-masing tipe. Pernyataan seorang karyawan harus selalu jujur jika ditanya oleh pelanggan. Seperti adanya larangan membawa hubungan kelawan jenis bisa, bisa dibawa keranah pengadilan dan prosesnya semakin ribet jika keadaan semakin genting dan memiliki unsur pidana. Tidak boleh melakukan penipuan dengan modus apapun, sehingga bersih dari unsur-unsur kejahatan.

Toleransi dan keramahan merupakan salah satu perilaku etika bisnis Islam. Hotel Amanah Surabaya toleransi yang diterapkan bukan berkaitan dengan perbedaan agama, melainkan mulai dari ras, suku, warna kulit. Semua tidak dibeda bedakan, dan tetap akan dihargai semua teman, karena dengan

lain untuk pindah agama dari agama sebelumnya. Hotel Amanah Surabaya hanya melakukan administrasi pelayanan Hotel, dan pelanggan yang diperkenankan untuk menyewa kamar hotel hanya masyarakat yang beragama Islam saja. Maka dari interfensi agama lain untuk mengelabui Islam tidak akan pernah terjadi di Hotel Amanah Surabaya.

Salah satu syarat untuk pelanggan hotel yang akan menyewa hotel adanya penyetoran kartu tanda penduduk (KTP) yang mana adanya sebuah status agama yang di anut oleh pelanggan hotel tersebut. Selain itu penjagaan terhadap agama yang selalu diusahakan oleh Hotel Amanah Surabaya ialah dengan menyediakan tempat ibadah dan alat solat. Bahkan disetiap kamar hotel juga disediakan sandal suci, sajadah, mukenah dan sarung. Hal ini menunjukkan bahwa para pengunjung hotel agar tidak meninggalkan sholat.

Pemeliharaan terhadap jiwa yaitu menjaga keselamatan fisik, sehat, terhormat dan hak hidup bebas. Hotel Amanah Surabaya sudah menyediakan fasilitas untuk menjaga keamanan jiwa dari para pelanggan. Keselamatan dalam fisik pastinya penyediaan kantin bertujuan untuk memberikan fasilitas makan dan minum dari para pelanggan. Penyediaan sehat juga terjamin, jika ada yang membutuhkan bantuan pihak hotel akan melayani dengan baik. Jika yang minta bantu laki-laki maka yang akan menolong juga laki-laki, begitupun sebaliknya. Penghormatan terhadap pelanggan sangat diutamakan, karena tamu adalah raja.

Adapun pemeliharaan terhadap jiwa pelanggan hotel menjadi prioritas yang utama, karena jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan maka akan menjadi tanggung jawab hotel selama berada di kawasan hotel. Seperti halnya

keamanan terhadap kendaraan pribadi menjadi tanggung jawab hotel jika ada kehilangan. Jika terjadi kehilangan maka jiwa yang dialami oleh pelanggan hotel akan mempengaruhi kepada kesehatan pelanggan. Hal ini sudah diantisipasi oleh Hotel Amanah Surabaya untuk menyediakan fasilitas CCTV di area parkir dan menyediakan satpam untuk penjagaan lebih ketat.

Fasilitas olah raga menjadi bagian dari pemeliharaan terhadap jiwa, karena dengan kondisi tubuh yang sehat memerlukan beberapa aktivitas yang berkeringat. Seperti olah raga didalam ruang hotel. Hal ini masih belum ada di Hotel Amanah Surabaya dalam melengkapi fasilitas olah raga. Peningkatan fasilitas perlu dikembangkan agar para pengunjung hotel senantiasa menikmati suasana yang ada di Hotel Amanah Surabaya.

Pemeliharaan terhadap akal tentunya juga sudah terjamin aman di Hotel Amanah Surabaya. Salah satu yang menyebabkan rusaknya akal ialah mengkonsumsi minuman beralkohol atau suatu hal yang memabukkan. Maka dari itu Hotel Amanah Surabaya tidak menyediakan makanan yang haram dan minuman yang memabukkan. Kesehatan akal lebih terjaga, suasana lantunan ayat suci al-quran setiap sore hari dapat memberikan ketenangan jiwa yang dapat merefres otak, selain itu lagu-lagu shalawat terus dikumandangkan di ruang resepsionis untuk memberikan kenyamanan para pengunjung hotel menikmati sholawat. Hal ini dapat menyejukkan pikiran agar lebih tenang dan tentram.

Pemeliharaan keturunan juga sudah terjamin, pelanggan yang diperbolehkan menyewa ialah orang yang sudah bersuami istri, bagi yang tidak

memiliki hubungan darah dan bukan suami istri maka tidak boleh menyewa di Hotel Amanah Surabaya. Tujuannya agar tidak merusak keturunan dan melanggar syariat Islam. Selain itu menjaga keturunan artinya melindungi anak terhadap mara bahaya. Salah satu yang dapat dilakukan ialah menyediakan taman kecil atau taman bermain terhadap anak, agar tidak keluar dari kawasan hotel, hal ini masih belum di fasilitasi oleh Hotel Amanah Surabaya.

Pemeliharaan terhadap harta pastinya sudah juga jelas dari awal. Penyediaan preslist harga dari masing-masing kamar sudah tertera. Unsur pemaksaan terhadap harta juga tidak akan terjadi. Keamanan akan hal kendaran juga sudah terjamin. Selain memiliki security di Hotel Amanah Surabaya, lokasi tersebut juga memiliki kamera pemantau atau CCTV.

Keamanan yang diterima oleh pengunjung hotel Amanah Surabaya ialah mulai dari pertama kali masuk hingga keluar hotel. Artinya para pengunjung akan dihormati dengan sapaan yang dilakukan oleh satpam hotel. Kendaraan yang diparkir di hotel akan terjaga aman, ketika masih belum tahu langkah bagaimana cara pemesanan, maka satpam akan memberi petunjuk untuk mengantarkan kedepan resepsionis. Bahkan ketika hendak memesan kamar juga akan diantar oleh bagian yang ada di resepsionis hingga terjamin keamanannya. Begitupun juga ketika hendak keluar dari hotel, pengunjung hotel terlebih dahulu pergi ke bagian resepsionis untuk mengembalikan kunci. Ketika itu juga pihak hotel kembali mengroscek kamar dikhawatirkan ada barang yang tertinggal dan nantinya dikembalikan kepada pihak pengunjung kamar.

d. Penerapan halal dan haram

Berkaitan dengan masalah maximizer indikator yang terakhir ialah penerapan halal dan haram. Penerapan halal dan haram bukan hanya diterapkan kepada makanan yang disajikan, melainkan perilaku atau tindakan halal dan haram juga sangat diperhatikan di Hotel Amanah Surabaya. Dibuktikan dengan adanya penerapan dilarangnya wanita dan pria berada dalam satu bilik kamar yang bukan mahram dan bukan suami istri.

Halal dan haram yang diterapkan di Hotel Amanah Surabaya telah sesuai dengan konteks fiqh. Telah ada pengkajian oleh Dewan Pengawas Syariah sebelumnya bahwa semua fasilitas dan pelayanan hotel telah disetujui dan disahkan. Hal ini pastinya sudah di sepakati juga oleh Badan sertifikasi hotel bahwa tidak adanya hal yang merugikan pengunjung hotel.

Berdasarkan hasil analisis diatas penerapan masalah maximize di Hotel Amanah Surabaya sudah banyak dijalankan. Namun pihak Hotel sendiri tidak tau akan hal konsep Masalah Maximizer, maka dari itu perlu adanya penekanan pelatihan baru terhadap para karyawan agar mengerti akan hal tatanan lebih lanjut akan hal pelaksanaan dengan konsep syariah.

Terdapat beberapa uraian mengenai jenis-jenis hotel berdasarkan pasal 1 poin 5, 6, 7, 8 Peraturan Menteri Wisata serta Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014 sebagai berikut. Hotel Syariah Hilal- 1 merupakan penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi segala kriteria Usaha Hotel Syariah yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan minimum turis muslim. Hotel Syariah Hilal- 2 merupakan penggolongan untuk Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi

segala Kriteria Usaha Hotel Syariah yang dibutuhkan untuk melayani kebutuhan moderat turis muslim. Kriteria Absolut merupakan syarat minimum tentang produk, pelayanan, serta pengelolaan yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga bisa diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan mendapatkan Sertifikat Usaha Hotel Syariah. Kriteria Tidak Absolut merupakan syarat tentang produk, pelayanan, serta pengelolaan yang bisa dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syariah, guna memenuhi kebutuhan pelanggan turis muslim namun tidak memiliki sertifikasi usaha hotel syariah. Sedangkan untuk Hotel Amanah Surabaya termasuk golongan hotel hilal 1, dan hotel kriteria absolut. Artinya ialah pemenuhan yang dapat diberikan kepada para pelanggan hotel ialah pemenuhan kebutuhan minimum. Sedangkan dalam kriterianya, hotel Amanah Surabaya masuk dalam kategori kriteria absolut. Karena hotel sudah mendapatkan sertifikasi usaha hotel syariah.

- Mudhafier, F. (2004). *Makanan Halal*. Zakia Press.
- Printianto, I., Tyas, D. W., & Annisa, R. N. (2019). *The Implementation of Sharia Principles Concept of Hotels: Unisi Hotel, Yogyakarta*. 259(Isot 2018), 265–269. <https://doi.org/10.2991/isot-18.2019.59>
- Saptaria, N. H. & L. (2019). Upaya Pengembangan Strategi Hotel Muslim Kediri. *Seminar Nasional Ekonomi & Bisnis Dewanatara Call For Peper 2019* [Htpps://Ejournal.Stiedewantara.Ac.Id/Index.Php/SNEB/Issue/View/46](https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/SNEB/Issue/View/46), 154–164.
- Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial* (Firmansyah (ed.); 1st ed.). UNPAR Press.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In Ayup (Ed.), *Literasi Media Publishing* (1st ed.).
- Sofyan, R. (2011). *Bisnis Syariah Penerapan Pada Bisnis Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiato, E. (2000). *Hotel Front Office Administration, Administrasi Kantor Depan Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Sujatno, B. (2008). *Hotel Courtesy*. Andi Yogyakarta.
- Sutanto. (2005). *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*. Salemba Empat.
- Wahab, J. I. & N. A. (2015). THE COMPETITIVE ADVANTAGES OF SHARIA-COMPLIANT HOTEL CONCEPT IN MALAYSIA: SWOT ANALYSIS. *Internasional Coferece on Management and MUamalah*, 16–17, 209.
- Widyarini, W. (2013). Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. *Ekbisi*, VIII(1), 1–12.