

**PENGELOLAAN MANAJEMEN HOTEL DAN PENGINAPAN SYARIAH DI
KOTA KENDARI DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF MASLAHAT
MURSALAH**



**FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI**

2023



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
SYARIAH**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengelolaan Manajemen Hotel dan Penginapan Syariah di Kota Kendari Ditinjau dari Hukum Islam (Perspektif Maslahat Mursalah)" yang ditulis oleh **ZAHIRAH ATHIRAH NIM. 17020102016** Mahasiswa Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah)** Fakultas **Syariah** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **04 Juli 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.H.)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : **Dr. Kamaruddin S. Ag, SH. MH,** (.....)

Sekretaris : **Rusnam S.Hi, MH** (.....)

Anggota1 : **Dr. Ashadi L. Diab M.A., M.Hum.** (.....)

Anggota2 : **Finsa Adhi Pratama, M.Ag** (.....)

Kendari, 06 September 2023
Dekan

Dr. Kamaruddin S. Ag., SH., MH
NIP. 197308231998031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**

**Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-mail.iainkendari@yahoo.co.id-Website: <http://iainkendari.ac.id>**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **“PENGELOLAAN MANAJEMEN HOTEL DAN PENGINAPAN SYARIAH DI KOTA KENDARI DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF MASLAHAT MURSALAH”** Atas nama Zahirah Athirah Nim.17020102016, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan **ujian Munaqasyah Skripsi**.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 05 September 2023

Dosen Pembimbing

Rusnam, S.HI, MH
NIP. 20160101024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: iainkendari@yahoo.co.id –website: <http://iainkendari.ac.id>

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul **“Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari Ditinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah”** dibawah bimbingan Rusnam S,HI, MH telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 05 September 2023



ZAHIRAH ATHIRAH
17020102016

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahirah Athirah
Nim : 17020102016
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak **Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari
Ditinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada tanggal : 05 September 2023
Yang menyatakan,



ZAHIRAH ATHIRAH

NIM. 17020102016

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik. Shalawat dan salam juga senantiasa tercurah dan terlimpahkan kepada junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam. Semoga limpahan rahmat dari-Nya juga sampai kepada kita semua.

Skripsi berjudul “Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari Ditinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

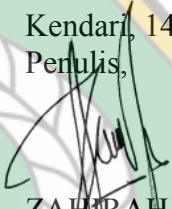
Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dorongan motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga saya tercinta terkhusus Ayah Saya Muh. Manton dan Ibu Saya Hasrawati yang selalu mencurahkan kasih sayang dan mendukung penuh terhadap saya, baik secara moril maupun materil. Terima kasih pula kepada Saudara/Saudari mahasiswa/mahasiswi IAIN Kendari. Ucapan terima kasih kepada Ibunda Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd yang telah mendukung dengan berbagai sarana dan fasilitas serta kebijakan yang membantu penyelesaian studi penulis. Pada kesempatan yang berbahagia ini,

penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian studi penulis, di antaranya :

1. Dr. Ipandang M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Terima kasih atas pendidikan dan pengajaran yang telah diberikan, berupa ilmu dan dedikasi untuk mendidik dan memimpin sivitas akademika Fakultas Syariah IAIN Kendari.
2. Andi Novita Mudriani Djaoe SH, MH, sebagai Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah IAIN Kendari. Terima kasih atas bantuan, arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.
3. Rusnam S.HI., MH., sebagai Dosen Pembimbing skripsi dalam penyelesaian studi penulis. Terima kasih telah meluangkan waktu, serta memberikan ilmu dan semangat serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
4. Dewan Penguji (Dr. Kamaruddin S.Ag, SH. MH, Rusnam S,HI, MH, Finsa Adhi Pratama M.Ag) yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh unsur sivitas akademika Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari terkhusus para dosen, staff dan karyawan pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
6. Kepada keluarga besar Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Kendari, dan seluruh sahabat seperjuangan mahasiswa, serta semua pihak yang pernah terlibat dan memberikan dukungan moril kepada penulis.

7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2017, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moril dan materilnya.
8. Kepada saudara saya Ayu Lestari Malonda dan Syarah Afiqah yang senantiasa memberikan dukungan moril kepada penulis.

Kendari, 14 Februari 2022
Penulis,


ZAIRAH ATHIRAH
NIM.117020102016



ABSTRAK

Nama : Zahirah Athirah, Nim : 17020102016, Judul Skripsi “Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari Ditinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah”, Pembimbing : Rusnam, S.HI, MH

Industri perhotelan syariah harus dilihat sebagai potensi bukan sekedar pelabelan semata atau mengikuti *trend* yang ada. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat pada manajemen hotel yang melambangkan label syariah tapi sesungguhnya pada manajemennya tidak dijalankan secara syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari dilihat dari konsep hotel syariah serta untuk mengetahui Implementasi maslahat mursalah dalam pengelolaan hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data yang diperoleh dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan hotel Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Azizah Syariah dan Zahra Syariah telah menerapkan konsep-konsep syariah hanya saja pada hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak menyeleksi tamu dengan lawan jenis, sedangkan sertifikasi syariah hanya dimiliki oleh hotel Azizah Syariah dan Zahra Syariah. Serta tinjauan *maslahat mursalah* pada manajemen hotel syariah telah sesuai dengan syarat *maslahat mursalah*, akan tetapi untuk hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak menyeleksi tamu perempuan dan laki-laki sehingga telah menyeleweng dari konsep *maslahat mursalah* dan bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an.

Kata Kunci : Manajemen; Hotel; *Maslahat Mursalah*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	3
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Rumusan Masalah	6
1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.7 Definisi Operasional	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Relevan	10
2.2. Deskripsi Teori	13
2.2.1. Konsep Hotel Secara Umum	13
2.2.2. Konsep Hotel Syariah	17
2.2.3. Konsep Syariah Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.	23
2.3. Konsep Maslahat Mursalah	26
2.3.1 Definisi Maslahat Mursalah	26
2.3.2 Syarat-Syarat Kehujjahan Maslahat Mursalah	28
2.3.3 Kajian Maslahah Mursalah	31
2.3.4 Penerapan Maslahah Mursalah	32
2.3.5 Pandangan Para Ulama Tentang Maslahah Mursalah.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.3 Data dan Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.6 Pengecekan Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Hotel Fauziah Syariah	46
4.1.2 Hotel Wisma Indonesia	48
4.1.3 Hotel Zahra Syariah	49
4.1.4 Hotel Azizah Syariah	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Manajemen Hotel Wisma Indonesia	51
4.2.2 Manajemen Hotel Fauziah Syariah	59
4.2.3 Manajemen Hotel Zahra Syariah	63
4.2.4 Manajemen Hotel Azizah Syariah	68
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari ditinjau dari Konsep Hotel Syariah.....	72
4.3.2 Tinjauan <i>Maslahat Mursalah</i> Terhadap Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari	80
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	88
5.2 Limitasi Penelitian.....	89
5.3 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Identitas Hotel Fauziah Syariah.....	48
Tabel 2. Data Identitas Hotel Wisma Indonesia.....	59
Tabel 3. Fasilitas Hotel Zahra Syariah.....	66
Tabel 4. Perbedaan Kebijakan Hotel.....	79
Tabel 5. Perbandingan Pemenuhan Aspek Hotel Syariah.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Hotel Fauziah Syariah	47
Gambar 2. Lokasi Hotel Wisma Indonesia	48
Gambar 3. Lokasi Hotel Zahra Syariah.....	50



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin dalam tulisan ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Kementerian agama RA dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	-
ت	ta'	T	-
ث	Sa	S	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	-
ح	ha'	H	h (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Z	z (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	S	s (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	d (dengan titik di atas)
ط	ta'	T	t (dengan titik di atas)

ظ	za'	Z	z (dengan titik di atas)
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fa'	F	-
ق	Qaf	Q	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	wawu	W	-
هـ	ha'	H	-
ء	hamzah	'	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	ya'	Y	-

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab, lambangnya berupa tanda atau harkat, yaitu transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah	A	A
Kasrah	I	I
Dammah	U	U

2. Vokal rangkap

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan ya	Ai	a dan i
Fathah dan wawu	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan alif atau ya	A	a dengan garis di atas
Kasrah dan ya	I	i dengan garis di atas
Dammah dan wawu	U	u dengan garis di atas

4. Ta' Marbutah hidup

Transliterasi untuk Ta' Marbutah ada dua:

a. Ta' Marbutah hidup

Ta' Marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, maka transliterasinya adalah (t)

b. Ta' Marbutah mati

Ta' Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, maka transliterasinya adalah (h).

c. Kalau ada kata yang terakhir dengan ta' diikuti oleh kata yang menggunakan kata sedang "al" serta bacaan yang kedua itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan (ha).

5. Syaddah (tasydid) ialah yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan

dengan sebuah tanda Syaddah, dalam transliterasinya ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu. Namun dalam transliterasinya ini, kata sandang itu dibedakan atas kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh qomariah.

a. Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu “ai” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sedang tersebut.

b. Kata sedang yang diikuti huruf qomariyah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf qomariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan sesuai pula dengan bunyinya, bila diikuti oleh huruf syamsiah maupun qomariah kata sandang.

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di atas, bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, maka hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fiil (kata kerja), ism atau huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab harkat yang dihilangkan,

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem ekonomi syariah kini memasuki tahapan pengembangan sistem, dimana arah yang dilakukan adalah mengembangkan instrumen selain keuangan. Saat ini dalam masyarakat telah muncul beberapa kelembagaan ekonomi syariah seperti, hotel syariah, pegadaian, pasar, modal dan asuransi. Dari beberapa kelembagaan tersebut yang telah mendapatkan respon dari pemerintah dan telah ditetapkan regulasinya adalah penggadaian, asuransi dan pasar modal (Mujib, 2016). Berbeda dengan kelembagaan keuangan syariah tersebut, hotel syariah yang saat ini sudah menyebar di beberapa wilayah tanah air belum mendapatkan perhatian yang cukup terutama pada aspek regulasi dan pengaturan dari lembaga yang berwenang khususnya Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam kerangka standarisasi syariah.

Industri pariwisata di Indonesia telah memberikan dampak yang cukup signifikan bagi perkembangan ekonomi masyarakat, terutama dengan semakin berkembangnya industri-industri pendukung pariwisata, yaitu sektor akomodasi dan industri kreatif lainnya. Sektor akomodasi menjadi salah satu indikator dari perkembangan industri pariwisata di Indonesia. Berbagai macam kelas hotel bermunculan di daerah-daerah tujuan wisata utama, baik dari hotel dengan kualifikasi bintang maupun non-bintang atau hotel konvensional maupun hotel syariah. Hotel syariah belakangan ikut serta memberikan kontribusi yang cukup positif dalam industri pariwisata di

Indonesia. Di daerah seperti Kendari, hotel syariah kelas bintang menunjukkan perkembangan yang cukup baik dengan *segment* dan peminat yang cukup signifikan. Hal ini ditandai dengan tingkat penghunian hotel berbintang di kota Kendari yang mengalami perkembangan dari 40,18% pada Januari dan naik menjadi 54,14% pada Desember 2019 (*kendarikota.bps.go.id*).

Persaingan industri hotel di Kendari cukup ketat, karena banyaknya hotel, *guest house*, wisma maupun losmen yang didirikan di kota ini. Salah satu faktor pertimbangan pemilihan hotel yang dilakukan oleh masyarakat selain kenyamanan (*hospitality*) adalah *image* yang muncul atas hotel tersebut. *Image* negatif atas hotel tertentu sering menjadi perbincangan masyarakat luas yang berhubungan dengan penawaran lengkap atas manfaat inti yang ditawarkan, yaitu produk tambahan dalam wujud diskotik, bar, *night club*, panti pijat maupun kantin. Di sisi lain, *image* hotel di daerah wisata dan industri sangat dekat dengan dunia hiburan malam maupun perzinahan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kehati-hatian para tamu yang berwisata bersama keluarga dalam memilih hotel (Komar, 2006). Namun, masih ada oknum-oknum yang kurang bertanggung jawab mengenai kebijakan hotel ataupun penginapan yang mereka miliki. Di Kota Kendari ada hotel ataupun penginapan yang berlabelkan Syariah namun, pada faktanya keadaan hotel dan juga penginapan tersebut sangat jauh dari kata Syariah dan bahkan sama saja dengan hotel konvensional lainnya. Fenomena ini terjadi pada salah satu hotel dan penginapan di Kota Kendari yaitu Hotel Fauziah Syariah dan juga Penginapan Wisma Indonesia Syariah yang dimana mereka dalam

mempromosikan hotel mereka melalui Online Travel Agent (OTA) yaitu Traveloka dan Agoda dalam promosi tersebut mereka mencantumkan bahwa mereka adalah hotel dan juga penginapan dengan standar Syariah namun pada faktanya hotel dan penginapan tersebut jauh dari kata Syariah baik dari segi manajemen, kondisi hotel dan juga fasilitas. Bahkan, sertifikasi usaha hotel syariah belum dimiliki oleh Hotel Fauziah Syariah Kendari dan juga Penginapan Wisma Indonesia Syariah Kendari yang dimana hal tersebut adalah hal yang paling utama dalam mendirikan usaha Hotel Syariah.

Perkembangan penawaran yang selanjutnya dilakukan hotel tidak hanya *image* selama ini yang terkenal umum oleh masyarakat, tetapi lebih pada faktor kebolehan. Kondisi ini memunculkan peluang bisnis bagi pemilik dan pengelola hotel yang ingin memperbaiki *image* negatif yang menerpa usaha perhotelan, dengan cara mendirikan hotel syariah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat pada manajemen hotel yang melambangkan label syariah tapi sesungguhnya pada manajemennya tidak dijalankan secara syariah. Industri perhotelan syariah harus dilihat sebagai potensi bukan sekedar pelabelan semata atau mengikuti *trend* yang ada. Melainkan dengan kehadiran hotel syariah di kota Kendari, masyarakat dapat pula merasakan manfaat dari produk dan layanan industri syariah. Terlebih lagi dengan adanya slogan mainstream “Kendari Kota Bertakwa” yang seharusnya membuat pemerintah daerah kota Kendari lebih turut memfokuskan pengembangan industri perhotelan syariah. Dengan menerapkan pengelolaan hotel berbasis syariah tentunya akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Bagi keluarga yang ingin berlibur dan

menginap di hotel khususnya keluarga muslim, akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di hotel yang berbasis Syariah. Permasalahan yang muncul adalah tentang kesesuaian pengelolaan hotel syariah dengan konsep syariah yaitu terbebas dari tindakan haram seperti perzinahan sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Isra Ayat 32 :

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَ ۖ إِنَّهُ كَانَ فَحِشَةً ۖ وَسَاءَ سَبِيلًا

Terjemahannya :

“Dan janganlah kamu mendekati zina; (zina) itu sungguh suatu perbuatan keji, dan suatu jalan yang buruk.”

Dan dalam menafsirkan ayat ini pula, Al Hafizh Ibnu Katsir mengatakan :

يقول تعالى ناهيا عباده عن الزنى وعن مقاربتة, وهو مخالطة أسبابه ودواعيه

Artinya :

“Allah Ta’ala melarang hamba-hamba-Nya dari perbuatan zina dan perbuatan yang mendekati kepada zina, yaitu berikhtilath (bercampur-baur) dengan sebab-sebabnya dan segala hal yang mendorong kepada zina tersebut.” (Umdatut Tafsir:2/428)

Hal ini perlu dipertegas guna membedakan hotel syariah dengan konvensional. Sehingga hotel syariah yang dipahami masyarakat luas benar-benar menerapkan konsep syariah Islam di dalam menjalankan pengelolaan hotel.

Penelitian ini akan memberikan analisis terhadap relevansi beberapa kerangka standar syariah yang diterapkan dalam industri perhotelan syariah di kota Kendari dan juga bagaimana Pengelolaan Hotel dan Penginapan Syariah Ditinjau menurut Perspektif Maslahat Musrsalah. Agar dapat memberikan

analisis yang memadai, maka kajian ini mencakup beberapa bahasan kerangka kajian mengenai produk dan layanan hotel berbasis syariah di kota Kendari serta beberapa fokus kerangka syariah yang telah diterapkan. Adapun inti dari tujuan kajian ini adalah memberikan ilustrasi prinsip-prinsip fundamental mengenai manajemen pengelolaan dalam produk dan layanan hotel dan penginapan berbasis syariah dan juga untuk meneliti mengenai pengelolaan manajemen hotel dan penginapan syariah apakah membawa kemaslahatan atau kemudharatan bagi masyarakat Kota Kendari. Maka berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu ***“Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari Di Tinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah”***

1.2 Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian adalah memberikan analisis terhadap relevansi beberapa kerangka standar syariah dengan sistem pengelolaan yang diterapkan dalam industri perhotelan dan penginapan syariah di Kota Kendari ditinjau Menurut Perspektif Maslahat Mursalah.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Industri perhotelan syariah mesti dilihat sebagai potensi bukan sekedar pelabelan semata atau mengikuti *trend* yang ada, sehingga masyarakat di Kota

Kendari, dapat lebih merasakan manfaat dari produk dan layanan industri syariah.

2. Kesesuaian pengelolaan hotel dan penginapan syariah dengan konsep syariah yaitu terbebas dari tindakan haram. Hal ini perlu dipertegas guna membedakan hotel syariah dengan konvensional. Sehingga hotel syariah yang dipahami masyarakat luas benar-benar menerapkan konsep syariah Islam di dalam menjalankan pengelolaan hotel.
3. Hotel dan penginapan syariah harus sesuai dengan standarisasi syariah dan juga harus mendatangkan kemaslahatan bagi masyarakat Kota Kendari yang ingin mengunjungi Hotel dan juga Penginapan Syariah.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis memberikan batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Relevansi konsep syariah yang diterapkan dalam pengelolaan Hotel dan Penginapan Syariah di Kota Kendari.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada hotel Fauziah Syariah, Penginapan Wisma Indonesia Syariah, hotel Zahra Syariah dan hotel Azizah Syariah di Kota Kendari.

1.5 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari dilihat dari konsep hotel syariah?
2. Bagaimana tinjauan *maslahat mursalah* terhadap manajemen hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari?

1.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui manajemen hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari dilihat dari konsep hotel syariah.
2. Untuk mengetahui Implementasi masalah mursalat dalam pengelolaan hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

a) Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan informasi bagi masyarakat Kota Kendari mengenai pengelolaan hotel dan penginapan syariah yang relevan dengan konsep syariah.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi industri perhotelan syariah di Kota Kendari dalam menjaga dan mengembangkan pengelolaannya agar terus relevan dengan konsep syariah yang diharapkan masyarakat luas.
3. Memberikan informasi mengenai implementasi Maslahat Mursalat dalam pengelolaan manajemen Hotel dan Penginapan Syariah di Kota Kendari.

b) Manfaat Praktis

1. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan mewarnai khazanah mengenai industri perhotelan yang relevan dengan konsep syariah terkhusus yang berada di Kota Kendari.
2. Bagi pengelola hotel syariah di Kota Kendari, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menjaga, meningkatkan, dan mengembangkan pengelolaannya agar selalu berada pada koridor kesyariahan.
3. Bagi masyarakat Kota Kendari, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dalam memahami perhotelan syariah yang relevan dengan konsep syariah itu sendiri.

1.7 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional untuk menguraikan pembahasan ini lebih lanjut, dan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam makna yang terdapat dalam judul, maka dari itu di perlukan adanya penjelasan istilah-istilah yang terdapat dalam judul ini. Judul dari penelitian ini adalah “Pengelolaan Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari Ditinjau Menurut Maslahat Mursalah”. Adapun istilah-istilah yang terkait dalam judul ini adalah sebagai berikut:

1. Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses pengelolaan perhotelan dan penginapan yang dimulai dari pengelolaan, tata tertib, cara melakukan *check-in*, fasilitas, serta pelayanan yang diberikan kepada konsumen khususnya di kota Kendari.

2. Hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah (Nawar : 2002).
3. Maslahat Mursalah adalah segala kemaslahatan dengan menarik manfaat dengan menolak keburukan dan tidak ada ketentuan syar'i yang mendukung maupun menolak (Nasrun : 1999).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Relevan

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi referensi yang sangat penting dijadikan pendukung dalam proposal ini sehingga dapat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut antara lain sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rizka Saputri (2017) dengan judul skripsi yaitu “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Praktik Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di G Hotel Syariah Bandar Lampung)*”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana praktik pengelolaan hotel Syariah di G Hotel Syariah Bandar Lampung dan bagaimana tinjauan hukum Islam tentang praktik pengelolaan hotel Syariah di G Hotel Syariah Bandar Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dan penelitian perpustakaan (*library research*) dan menggunakan metode kualitatif, yang bersifat deskriptif

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mujib (2016) dalam Jurnal *Asy-Syir'ah* 50(2) berjudul “*Analisis Terhadap Konsep Syariah Pada Industri Perhotelan di Indonesia*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan kajian kepustakaan melalui pendekatan normatif. Hasil penelitian ini menunjukkan tentang Kriteria-kriteria dalam lingkup usaha hotel syariah

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Riza Hafizi & Dyah Sulistiyo Rimbodo (2019) dalam jurnal *At-Tijaroh* 5(1) yang berjudul

“Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah”. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana pengelolaan bisnis perhotelan syariah pada Hotel Jamrud Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan pengunjung Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun. Teknik analisis data menggunakan *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*. 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.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2013) dengan skripsi yang berjudul *“Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Azizah Pekanbaru)”*. Penelitian ini bersifat penelitian (*Field Research*) di Hotel Azizah Pekanbaru. Permasalahan dalam penelitian ini adalah, Bagaimana sistem pelayanan hotel Azizah Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan hotel Azizah Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan hotel Azizah Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah menurut tinjauan Ekonomi Islam. Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dea Virly Alviona (2018) dengan judul skripsi yaitu “*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Usaha Perhotelan Berbasis Syariah (Studi Kasus di Hotel Sofyan Inn Altama Pandeglang)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep syariah yang digunakan oleh Hotel Sofyan Inn Altama Pandeglang dan untuk mengetahui pandangan Hukum Islam terhadap praktik usaha berbasis syariah yang dilakukan di Hotel Sofyan Inn Altama Pandeglang. Penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan metode deskriptif. Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh adalah penelitian lokasi, pengumpulan data, penentuan sumber data, serta pengolahan data. Adapun cara penghimpunan datanya adalah studi kasus, yaitu observasi, wawancara dengan Manajer dan staff hotel, studi dokumen dan bahan pustaka sesuai dengan pembahasan skripsi.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang dipandang relevan tersebut di atas, terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian ini. Perbedaan tersebut antara lain pada penelitian Abdul Mujib (2016) yang menganalisis secara lebih luas tentang konsep syariah pada industri perhotelan syariah dengan ruang lingkup di Indonesia, sedangkan penelitian ini terbatas hanya pada lingkup Kota Kendari dan menganalisis relevansinya dengan konsep syariah dan juga pengelolaan manajemen hotel dan penginapan Syariah Di Kota Kendari ditinjau menurut *masalah mursalah*. Selain itu, penelitian Muhammad Riza Hafizi & Dyah Sulistiyo Rimbodo (2019) yang mengkaji pengelolaan bisnis hotel syariah berbeda dengan penelitian ini yang mengkaji pengelolaan secara umum. Sementara itu, penelitian Maulana (2013) yang

mengkaji sistem pelayanan ditinjau dari perspektif ekonomi Islam berbeda dengan penelitian ini yang ditinjau dari konsep syariah atau hukum Islam. Adapun lokasi dalam penelitian ini yang terletak di Kota Kendari, tentu berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut di atas.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian-penelitian di atas terletak pada objek kajiannya yaitu hotel syariah atau industri perhotelan syariah. Terdapat pula kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian Rizka Saputri (2017), Abdul Mujib (2016), Muhammad Riza Hafizi & Dyah Sulistiyo Rimbodo (2019), Maulana (2013), dan Dea Virly Alviona (2018) yaitu pada metode penelitian yang digunakan dimana semua penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif-deskriptif yang sama dalam penelitian ini. Namun, ada perbedaan yang signifikan yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian di atas yaitu pada penelitian ini membahas tentang kesesuaian hotel syariah di Kota Kendari yaitu Hotel Fauziah Syariah, Hotel Zahra Syariah, Hotel Azizah Syariah dan Penginapan Wisma Indonesia Syariah yang tertera di berbagai aplikasi *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka dan Agoda. Yang dimana tidak dibahas di penelitian-penelitian di atas.

2.2. Deskripsi Teori

2.2.1. Konsep Hotel Secara Umum

a. Pengertian Hotel

Kata *hotel* mulai dikenal sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotelgarni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tempat tinggal untuk menyewa secara harian, mingguan, atau

bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa *hospes* dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah penginapan bagi orang yang berpergian disebut *iin*. Dalam terminologi (ilmu mengenai definisi dan istilah) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata *hostel* dan *iin* (Sutanto, 2005, h.5). Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel (Sutanto, 2005).

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah (Nawar, 2002). Dari pengertian di atas, secara umum terdapat beberapa unsur pokok dari hotel:

1. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
2. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya.
3. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
4. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

b. Klasifikasi Hotel

Menurut Sutanto (2005), untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Tujuan Pemakaian Hotel

- a) *Business Hotel*, yaitu hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan.
- b) *Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang bersantai atau rekreasi.

2. Berdasarkan Lokasi

- a) *City Hotel*, adalah hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
- b) *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha.

c. Fasilitas Hotel

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada di daerah (Sulastiyono, 2009).

Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:

1. Penyediaan/penyewaan kamar dan ruang konferensi
2. Menyangkut urusan keuangan, menyediakan penukaran, valuta asing, *safety box* untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
3. Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
4. Bidang rekreasi, hiburan band, tempat bermain anak-anak.
5. Bidang hiburan, *amusement*, band, nyanyi dan tari.
6. Bidang olah raga, kolam renang, ruang fitness.
7. Bidang komunikasi/bisnis: telepon, fax, foto copy.

d. Produk Hotel

Produk yang dihasilkan oleh hotel dapat dibedakan menjadi :

1. Komponen Produk Nyata.

- a) Lokasi

Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu usaha pariwisata seperti hotel, suatu lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai ekonomis yang tinggi, yang dimaksud adalah lokasi hotel dalam hubungan dengan Bandar Udara, Stasiun, Pusat Perbelanjaan/Bisnis.

- b) Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas ataupun segala kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas tersebut dapat berupa kamar, restoran, fasilitas olah raga, fasilitas hiburan, dan lain sebagainya.

2. Komponen produk tidak nyata/ abstrak

Adapun komponen-komponen tidak nyata, adalah merupakan suatu produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Faktor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Faktor-faktor tidak nyata lainnya adalah hal-hal yang dapat memberikan rasa kehangatan kepada tamu sebagai manusia dan kesediaan untuk menyenangkan hati orang lain.

2.2.2. Konsep Hotel Syariah

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure*, *house-rules*, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah (Sofyan, 2011). Secara ringkas rambu-rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam Syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain-lain.

- b) Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada.
- c) Tidak terdapat kezaliman, kemudharatan, kemungkar, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan dan keterlibatan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan oleh syariah.
- d) Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (gharar), resiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi atau mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung resiko.
- e) Komitmen menyeluruh terhadap perjanjian yang dilakukan.

Dari rambu-rambu usaha dalam syariah tersebut di atas kemudian dilakukan penyesuaian terhadap operasional hotel. Setelah diketahui sisi dari operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut: (Sofyan, 2011).

1) Fasilitas

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkar, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis ditiadakan.

Adapun fasilitas hiburan pengadaannya mengacu pada kaedah syariah. Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai

syariah (seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah. Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas. Penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

2) Tamu

Tamu yang *check-in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan (Sofyan, 2011).

3) Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis. Namun, dengan semakin berkembangnya zaman di era modern sekarang yang serba online telah diciptakan inovasi aplikasi online yang memudahkan pihak hotel untuk mempromosikan hotel mereka. Contoh aplikasi online tersebut adalah Traveloka, dan juga Agoda.

4) Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah). Restoran buka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh (safar), wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur syar'î dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa.

5) Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Meskipun demikian, dekorasi hotel tidak harus dalam bentuk kaligrafi atau nuansa Timur Tengah lainnya.

6) Operasional

➤ Kebijakan

Kebijakan perusahaan ke dalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang syariah (Janitra, 2003).

➤ Pengelolaan SDM

Penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan sanggup untuk mematuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak mereka serta karyawan pun harus jujur dan amanah dalam menjalankan kewajibannya. Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawan yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah Islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpakaian. Pengelolaan sumber daya manusia juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan dan keahlian (*skill*) (Jahitra, 2003, h.56).

➤ Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan menurut syariat Islam (akuntansi syariah). Kemitraan dengan lembaga keuangan seperti bank dan asuransi dilakukan dengan lembaga keuangan dan asuransi syariah. Bila pengusaha mempunyai keuntungan yang mencukupi nishab zakat, perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

➤ Struktur

Adanya sebuah lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang mungkin muncul di lapangan yang berkaitan

dengan penerapan operasional hotel secara syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah. Orang yang duduk di dalamnya adalah orang-orang berlatar belakang pendidikan syariah yang punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariat Islam.

➤ Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada *khalwat* (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).

Rasulullah *shallallahu 'alaihi wasallam* bersabda:

لَا يَخْلُونَ رَجُلٌ بِامْرَأَةٍ إِلَّا وَمَعَهَا ذُو مَحْرَمٍ

Artinya :

“Janganlah seorang laki-laki berkhalwat dengan seorang wanita kecuali jika bersama dengan mahram wanita tersebut.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

Dan dalam riwayat Ahmad Rasulullah *shallallahu 'alaihi wasallam* bersabda:

أَرْمَابٌ مَكْدَحًا نَوْلِحِي لَا امْهَثَلَاتِ نَاطِيشَلَا نَافٍ

Artinya :

(*Janganlah* seorang laki-laki berkhalwat dengan seorang wanita (tanpa didampingi mahram), karena pihak ketiga dari mereka adalah syaithan).

Yang dimana dari hadist-hadist di atas merupakan larangan atau tidak diperbolehkan berkhalwat agar terhindar dari fitnah dan tidak terjerumus ke dalam perzinahan.

➤ Fasilitas Ibadah

Hotel harus dilengkapi dengan Masjid atau Mushola yang nyaman dan representatif. Wajib dikumandangkan azan disetiap waktu sholat Fardhu, dipasang speaker untuk meneruskan kumandang azan di setiap sudut atau lantai hotel. Setiap kamar hotel difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena dan sarung, tersedia sajadah, Al-Qur'an, arah kiblat ditentukan dengan jelas, dan hiasan bernuansa Islami.

2.2.3. Konsep Syariah Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Sebagai lembaga yang membawahi lingkup kegiatan pariwisata dan ekonomi kreatif, termasuk di dalamnya adalah fasilitas dan layanan hotel. Kegiatan penyediaan fasilitas kamar ini diatur dan diawasi oleh kementerian. Pengaturan ini selengkapnya diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Tentang Standar Usaha Perhotelan (Mujib, 2016).

Selama ini kriteria syariah dalam penyelenggaraan usaha hotel syariah di atur dalam PERMEN Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Pedoman ini pada dasarnya merupakan hasil dari *note* kesepahaman antara Kementerian

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI Nomor NK.11/KS.001/W.PEK/2012, dan Nomor B-459/DSNMUI/ XII/2012 Tentang Pengembangan dan Sosialisasi Pariwisata Syariah, dalam *note* kesepahaman ini disepakati bahwa perlu ada satu pedoman dalam penyelenggaraan usaha hotel berbasis syariah (Mujib, 2016).

Kriteria syariah dalam PERMEN Nomor 2 Tahun 2014 selanjutnya menempatkan hotel-hotel syariah tersebut pada beberapa klasifikasi. Kriteria mutlak contohnya adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara usaha hotel syariah, dalam rangka menyiapkan fasilitas bagi wisatawan muslim. Kriteria lain adalah kriteria tidak mutlak, maksudnya adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel syariah.

Sebagai komitmen dalam penyelenggaraan usaha syariah, masing-masing hotel syariah yang telah memenuhi kriteria akan memperoleh sertifikat setelah adanya proses audit dalam rangka penilaian kesesuaian produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha hotel syariah dengan kriteria usaha syariah. Sertifikat komitmen ini diterbitkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Tugas Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia adalah mengawasi dan memastikan perbankan syariah diseluruh Indonesia beroperasi sesuai dengan kaidah dan tidak melenceng dari ajaran Islam. Misalnya menetapkan fatwa atas sistem, kegiatan, produk, dan jasa

lembaga keuangan Syariah, lembaga bisnis syariah, dan lembaga perekonomian syariah.

Banyak masyarakat yang masih ragu atas kesyariahan unit Syariah merupakan sesuatu yang wajar. Oleh karena itu, pihak industri harus memastikan kesesuaian syariahnya, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Untuk memastikan kesesuaian Syariah, maka DPS melakukan pengawasan, baik secara aktif maupun pasif, terutama dalam pelaksanaan fatwa DSN serta memberikan pengarahan/pengawasan atas produk/jasa dan kegiatan usaha agar sesuai dengan prinsip Syariah. Adapun yang meliputi Tugas dari Dewan Syariah Nasional (DSN) Sesuai Keputusan DSN-MUI No. 2 Tahun 2000, antara lain :

- 1) Memberikan nasihat dan saran kepada direksi, pimpinan usaha syarah dan pimpinan kantor cabang Lembaga keuangan Syariah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aspek Syariah;
- 2) Melakukan pengawasan, baik secara aktif maupun pasif, terutama dalam pelaksanaan fatwa DSN serta memberikan pengarahan/pengawasan atas produk/jasa dan kegiatan usaha agar sesuai dengan prinsip Syariah;
- 3) Sebagai mediator antar Lembaga keuangan Syariah dengan DSN dalam mengomunikasikan usul dan saran pengembangan produk dan jasa dari Lembaga keuangan Syariah yang memerlukan kajian dan fatwa DSN. Mengikuti fatwa DSN;
- 4) Merumuskan permasalahan yang memerlukan pengesahan DSN;

- 5) Melaporkan kegiatan usaha serta perkembangan Lembaga keuangan Syariah yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun.

2.3. Konsep Maslahat Mursalah

2.3.1 Definisi Maslahat Mursalah

Menurut bahasa, kata *masalahah* berasal dari Bahasa Arab dan telah dibakukan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kata maslahat, yang berarti mendatangkan kebaikan atau yang membawa kemanfaatan (*manfa'ah*) dan menolak kerusakan (*mafsadah*). Karena pada hakikatnya syari'at diturunkan di dunia ini hanya untuk kemaslahatan manusia (*innama unzilati syari'atu litahqiqi mashalihil anam*) (Hadi, 2014). Menurut bahasa aslinya kata *masalahah* berasal dari kata *salaha, yasluhu, salahan*, (يصلح , صلاح) artinya sesuatu yang baik, patut, dan bermanfaat. Sedang kata *mursalah* artinya terlepas bebas, tidak terikat dengan dalil agama. (Alqur'an dan al-Hadits) yang membolehkan atau yang melarangnya (Adinugraha & Mashudi, 2018).

Al-mursalah adalah isim *maf'ul* (objek) dari *fi'il madhi* dalam bentuk *tsulasi* dengan tambahan huruf "alif" di pangkalnya yaitu *arsala*. Secara etimologi artinya terlepas, bebas (*muthliqoh*). Kata terlepas dan bebas bila dikaitkan dengan kata *mashlahah*. Maksudnya ialah "terlepas atau bebas dari keterangan yang menunjukkan boleh atau tidak bolehnya dilakukan". *Maslahah mursalah* terdiri dari dua kata yang hubungan keduanya dalam bentuk *sifat-mausuf*, atau dalam bentuk khusus yang menunjukkan bahwa ia

merupakan bagian dari *al-maslahah* (Zulbaidah, 2016). Berikut ini beberapa definisi *maslahah mursalah* dari para ulama (Zulbaidah, 2016).

1. Al-Ghazali

Apa-apa (*maslahah*) yang tidak ada bukti baginya dari *syara'* dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memerhatikannya.

2. As-Syaukani

Maslahah yang tidak diketahui apakah *syari'* menolaknya atau memperhitungkannya.

3. Al-Khawarizmi

Maslahah adalah memelihara tujuan hukum islam dengan menolak hal-hal yang dapat merugikan dari makhluk atau manusia. (Idharah Al-Thiba'ah Al-Muniriyah hal 312)

4. Ibnu Qudamah

Maslahah yang tidak terdapat bukti atau petunjuk tertentu yang membatalkannya dan tidak pula yang memerhatikannya.

5. Yusuf Hamid Al-Alim

Apa-apa (*maslahah*) yang tidak ada petunjuk *syara'* tidak untuk membatalkannya, juga tidak untuk memerhatikannya.

6. Jalaluddin Abd. Ar-Rahman

Maslahah yang selaras dengan tujuan *syari'* (pembuat hukum) dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.

7. Abdul Wahab Al-Khallaf

Maslahah mursalah ini ialah *maslahah* yang tidak ada dalil *syara'* datang untuk mengakuinya atau menolaknya.

8. Muhammad Abu Zahrah

Maslahah yang selaras dengan tujuan syariat Islam dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.

Berdasarkan definisi tentang *maslahah mursalah* di atas, jika dilihat dari segi redaksi nampak adanya perbedaan, tetapi dilihat dari segi isi pada hakikatnya ada satu kesamaan yang mendasar, yaitu menetapkan hukum dalam hal-hal yang sama sekali tidak disebutkan dalam Alqur'an maupun as-Sunnah, dengan pertimbangan untuk kemaslahatan atau kepentinganhidup manusia yang bersendikan pada asas menarik manfaat dan menghindari kerusakan. Hakikat dari *maslahah mursalah* adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan (*jalbul mashalih au manfa'ah*) atau menghindarkan keburukan (*dar'ul mafasid*) bagi manusia (Musrofah, 2008).

2.3.2 Syarat-Syarat Kehujjahan Maslahat Mursalah

Maslahah mursalah merupakan salah satu sumber hukum Islam yang kebenarannya masih terdapat *khilafiyah* di kalangan ulama. Para ulama sangat berhati-hati (*ikhtiyath*) dan memberikan syarat-syarat yang begitu ketat dalam mempergunakan *maslahah mursalah* sebagai *hujjah*, dengan alasan dikhawatirkan akan menjadi pintu masuk bagi pembentukan hukum syariat

menurut hawa nafsu dan keinginan perorangan, bila tidak ada batasan-batasan yang benar dalam mempergunakannya.

Oleh karena itu terdapat syarat-syarat *masalah mursalah* sebagai dasar legislasi hukum Islam yang dikemukakan oleh ulama (Hadi, 2014) diantaranya adalah:

1) Menurut Asy-Syatibi

Maslahah mursalah dapat dijadikan sebagai landasan hukum bila:

- a) Kemaslahatan sesuai dengan prinsip-prinsip apa yang ada dalam ketentuan *syari'* yang secara ushul dan *furu'*nya tidak bertentangan dengan nash.
- b) Kemaslahatan hanya dapat dikhususkan dan diaplikasikan dalam bidang-bidang sosial (*mu'amalah*) di mana dalam bidang ini menerima terhadap rasionalitas dibandingkan dengan bidang ibadah. Karena dalam *mu'amalah* tidak diatur secara rinci dalam nash.
- c) Hasil *masalah* merupakan pemeliharaan terhadap aspek-aspek *Daruriyyah, Hajjiyyah, dan Tahsiniyyah*. Metode *masalah* adalah sebagai langkah untuk menghilangkan kesulitan dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam masalah-masalah sosial kemasyarakatan.

2) Menurut Abdul Wahab Khallaf

Maslahah mursalah dapat dijadikan sebagai legislasi hukum Islam bila memenuhi syarat yang diantaranya adalah:

- a) Berupa masalah yang sebenarnya (secara haqiqi) bukan masalah yang sifatnya dugaan, tetapi yang berdasarkan penelitian, kehati-hatian dan

pembahasan mendalam serta benar-benar menarik manfa'at dan menolak kerusakan.

- b) Berupa masalah yang bersifat umum, bukan untuk kepentingan perorangan, tetapi untuk orang banyak.
- c) Tidak bertentangan dengan hukum yang telah ditetapkan oleh nash (Alqur'an dan al-Hadits) serta *ijma'* ulama.

3) Menurut Al-Ghozali

Maslahah mursalah dapat dijadikan sebagai landasan hukum bila:

- a) *Maslahah mursalah* aplikasinya sesuai dengan ketentuan syara'
- b) *Maslahah mursalah* tidak bertentangan dengan ketentuann nash syara' (Alqur'an dan al-Hadits).
- c) *Maslahah mursalah* adalah sebagai tindakan yang dzaruri atau suatu kebutuhan yang mendesak sebagai kepentingan umum masyarakat.

4) Menurut Jumhurul Ulama

Menurut Jumhurul Ulama bahwa *maslahah mursalah* dapat sebagai sumber legislasi hukum Islam bila memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Masalah tersebut haruslah “*maslahah yang haqiqi*” bukan hanya yang berdasarkan prasangka merupakan kemaslahatan yang nyata. Artinya bahwa membina hukum berdasarkan kemaslahatan yang benar-benar dapat membawa kemanfaatan dan menolak kemadharatan. Akan tetapi kalau hanya sekedar prasangka adanya kemanfaatan atau prasangka adanya penolakan terhadap kemazdaratan, maka pembinaan hokum semacam itu adalah berdasarkan *wahm* (prasangka) saja dan tidak berdasarkan syari'at yang benar.

- b) Kemaslahatan tersebut merupakan kemaslahatan yang umum, bukan kemaslahatan yang khusus baik untuk perseorangan atau kelompok tertentu, dikarenakan kemaslahatan tersebut harus bisa dimanfaatkan oleh orang banyak dan dapat menolak kemudharatan terhadap orang banyak pula.
- c) Kemaslahatan tersebut tidak bertentangan dengan kemaslahatan yang terdapat dalam Alqur'an dan al-Hadits baik secara dzahir atau batin. Oleh karena itu tidak dianggap suatu kemaslahatan yang kontradiktif dengan nash seperti menyamakan bagian anak laki-laki dengan perempuan dalam pembagian waris, walau penyamaan pembagian tersebut berdalil kesamaan dalam pembagian.

Ketentuan di atas dapat dirumuskan bahwa *masalah mursalah* dapat dijadikan sebagai landasan hukum serta dapat diaplikasikan dalam tindakan sehari-hari bila telah memenuhi syarat sebagai tersebut di atas, dan ditambahkan *masalah* tersebut merupakan kemaslahatan yang nyata, tidak sebatas kemaslahatan yang sifatnya masih prasangka, yang sekiranya dapat menarik suatu kemanfaatan dan menolak kemudharatan. Selama *masalah* tersebut me-ngandung kema'nfatan secara umum dengan mempunyai akses secara menyeluruh dan tidak melenceng dari tujuan-tujuan yang dikandung dalam Alqur'an dan al-Hadits(Adinugraha & Mashudi).

2.3.3 Kajian Masalah Mursalah

Lapangan atau kajian penerapan masalah mursalah menurut ulama yang menggunakannya itu menetapkan batas wilayah penggunaannya, yaitu hanya untuk masalah diluar wilayah ibadah, seperti muamalah dan adat.

Dalam masalah ibadah (dalam arti khusus) sama sekali masalah tidak dapat dipergunakan secara keseluruhan. Alasannya karena masalah itu didasarkan pada pertimbangan akal tentang baik buruk suatu masalah, sedangkan akal tidak dapat melakukan hal itu untuk masalah ibadah (Syarifuddin, 2008).

Segala bentuk perbuatan ibadah ta'abuddi dan tawqifi (ubudiah-doktrinal), artinya kita hanya mengikuti secara apa adanya sesuai dengan petunjuk syar'i dalam nash, dan akal sama sekali tidak dapat mengetahui kenapa demikian. Misalnya mengenai shalat dhuhur empat rakaat dan dilakukan setelah tergelincir matahari, tidak dapat dinilai akal apakah itu baik atau buruk (Syarifuddin, 2008).

Diluar wilayah ibadah, meskipun diantara-nya ada yang tidak dapat diketahui alasan hukumnya, namun secara umum bersifat ta'aq-quli (rasional) dan oleh karenanya dapat dinilai baik dan buruknya oleh akal. Umpamanya minum khamr itu adalah buruk karena merusak akal penetapan sanksi atas pelanggar hukum itu baik karena dengan begitu umat bebas dari kerusakan akal yang dapat mengarah pada tindak kekerasan (Syarifuddin, 2008).

2.3.4 Penerapan Masalah Mursalah

Adapun contoh-contoh penggunaan masalah mursalah antara lain (Syarifuddin, 2008):

1. Sahabat Utsman bin Affan menulis al-Quran kedalam beberapa mushaf. Padahal hal ini tak pernah dilakukan pada masa Rasulullah SAW. Alasan yang mendorong mereka mala-kukan pengumpulan pengumpulan itu tidak lain kecuali semata-mata maslahat, yaitu menjaga al-Quran dari

kepunahan atau kehilangan kemutawatirannya karena meninggalnya sejumlah besar hafidz dari generasi sahabat.

2. Perbuatan para sahabat memilih dan mengangkat Abu Bakar ash-Shiddiq sebagai khalifah pertama pengganti Nabi Muhammad untuk memimpin ummat dalam rangka untuk meneruskan estafet kepemimpinan dan da'wah, serta menjaga, berlakunya syariat yang dibawa oleh Nabi. Pada saat itu, seorang khalifah sangat dibutuhkan, sehingga terpilihnya Abu Bakar merupakan suatu maslahat, walaupun hal tersebut tidak ditemukan dalil khusus dari teks syariat yang membenarkan atau menyuruh atau membatalkannya (melarang).

3. Terbitnya fatwa-fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI), seperti fatwa tentang keharusan “sertifikat halal” bagi produk makanan, minuman dan kosmetik. MUI melalui Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-Obatan dan Kosmetik (LP-POM MUI) berupaya melakukan penelitian terhadap produk makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik yang diproduksi oleh suatu pabrik untuk dipasarkan. Hal yang seperti ini tidak pernah ada suatu teks *nash* yang menyinggungnya secara langsung. Demi kemaslahatan masyarakat maka fatwa tersebut diterbitkan berasaskan pertimbangan masalah mursalah. Kemudian berkaitan dengan fatwa keharaman bunga bank, juga tidak disebutkan hukumnya secara jelas dalam al-Quran dan al-Hadits. MUI melalui fatwanya menetapkan bunga bank itu haram untuk mengqiyaskan kepada riba karena menurut mereka unsur tambahan yang menjadi illat haramnya riba juga terdapat pada bunga bank (Musrofah, 2008).

4. Prinsip hukum Islam masalah saat ini dapat digunakan sebagai mekanisme penyaringan etis untuk diajarkan sebagai bagian dari proses pendidikan akuntansi yang bermoral atau beretika. Konsep masalah sosial juga digunakan dalam sistem keuangan Islam saat ini khususnya dalam hal tanggung jawab sosial.

Oleh karena itu, apabila diperhatikan secara seksama istimbath hukum yang dilakukan oleh para sahabat, tabi'in dan para ulama merupakan hasil ijtihad dengan pertimbangan masalah mursalah yang tidak bertentangan dengan syari'ah.

2.3.5 Pandangan Para Ulama Tentang Masalah Mursalah

Berikut ini adalah pandangan atau pendapat para ulama mengenai masalah mursalah (Adinugraha & Mashudi, 2018):

1. Mazhab Maliki, Hambali dan as-Syathibi

Ulama Malikiyah dan Hanabilah menerima masalah mursalah sebagai dalil dalam menetapkan hukum, bahkan mereka dianggap sebagai ulama fiqh yang paling banyak dan luas menerapkannya. Menurut mereka masalah mursalah merupakan induksi dari logika sekumpulan nash, bukan dari nash yang dirinci seperti yang berlaku dalam qiyas. Bahkan Imam Syathibi mengatakan bahwa keberadaan dan kualitas masalah mursalah bersifat pasti (qath'i), sekalipun dalam penerapannya bisa bersifat zhanni (relatif).

Adapun golongan Malikiyyah dan Hanabilah, mereka banyak membentuk hukum berdasarkan masalah semata, tanpa memasukkan ke dalam qiyas. Menurut Imam Malik, untuk menetapkan dalil ini, ia

mengajukan tiga syarat dalam masalah yang dijadikan dasar pembentukan hukum, yaitu:

- a) Pertama, bahwa kasus yang dihadapi haruslah termasuk bidang mu'amalah, sehingga kepentingan yang terlihat di dalamnya dapat dinilai berdasarkan penalaran kasus tersebut tidaklah boleh menyangkut segi ibadat.
- b) Kedua, bahwa kepentingan tersebut mestilah sesuai dengan jiwa syari'ah dan tidak boleh bertentangan dengan salah satu sumber hukum di dalamnya.
- c) Ketiga, bahwa kepentingan tersebut haruslah berupa hal-hal yang pokok dan darurat, bukan yang bersifat penyempurna (kemewahan). Hal-hal pokok tersebut mencakup tindakan memelihara agama, jiwa/kehidupan, akal, keturunan, dan kekayaan. Hal-hal yang darurat berhubungan dengan usaha untuk memperbaiki kehidupan, sedangkan hal-hal penyempurna bersifat "hiasan dan tambahan".

2. Masalah Mursalah menurut Jumhur Ulama

Jumhur Ulama bersepakat bahwa *masalah mursalah* adalah merupakan asas yang baik bagi dibentuknya hukum-hukum Islam. Hanya saja Jumhur Hanafiyah dan Syafi'iyah mensyaratkan tentang *masalah* ini, hendaknya ia dimasukkan di bawah *qiyas*, yaitu sekiranya terdapat hukum asal yang dapat diqiyaskan kepadanya dan juga terdapat *illat mundhabith* (tepat). Sehingga dalam hubungan hukum itu terdapat tempat untuk merealisasikan kemaslahatan. Berdasarkan pemahaman ini mereka berpegang pada kemaslahatan yang dibenarkan syara', tetapi mereka lebih leluasa

dalam menganggap masalah yang dibenarkan syara' ini, karena luasnya mereka dalam soal pengakuan syari' (Allah) terdapat *illat* sebagai tempat bergantungnya hukum, yang merealisir kemaslahatan. Sebab hampir tidak ada *masalah mursalah* yang tidak ada dalil yang mengakui kebenarannya.

Pada hakikatnya, dalam masalah ini, empat imam madzhab mengakui apa yang disebut *masalah*. Hanya saja jumhur ulama Hanafiyah dan Syafi'iyah berupaya memasukkan masalah ke dalam *qiyas*. Mereka dalam masalah ini keras, demi memelihara hukum dan berhati-hati dalam soal pembentukan hukum. Adapun golongan Malikiyah dan Hanabiyah, mereka menjadikannya sebagai dalil yang berdiri sendiri dengan nama *masalah mursalah*.

3. Najmuddin at-Thufi

At-Thufi berpendapat bahwa masalah merupakan *hujjah* terkuat yang secara mandiri dapat dijadikan sebagai landasan hukum dan ia tidak membagi masalah itu sebagaimana yang dilakukan oleh jumhur ulama. Ada tiga prinsip yang dianut at-Thufi tentang *masalah* yang menyebabkan pandangannya berbeda dengan jumhur ulama, yaitu:

- a) Akal bebas menentukan kemaslahatan dan kemafsadatan khususnya dalam bidang mu'amalah dan adat (*'urf*). Untuk menentukannya termasuk mengenai kemaslahatan dan kemudharatan cukup dengan akal. Pandangan ini berbeda dengan jumhur ulama yang mengatakan bahwa sekalipun kemaslahatan dan kemudharatan itu dapat dicapai dengan akal, namun kemaslahatan itu harus mendapatkan dukungan dari *nash* atau *ijma'*, baik bentuk, sifat maupun jenisnya.

- b) *Maslahah* merupakan dalil mandiri dalam menetapkan hukum. Oleh sebab itu, untuk kehujjahan *maslahah* tidak diperlukan dalil pendukung, karena *maslahah* itu didasarkan kepada pendapat akal semata.
- c) *Maslahah* hanya berlaku dalam masalah mu'amalah dan adat kebiasaan, adapun dalam masalah ibadah atau ukuran-ukuran yang ditetapkan syara' tidak termasuk objek *maslahah*, seperti shalat dhuhur empat *raka'at*, puasa selama bulan ramadhan satu bulan dan lain-lain. Karena masalah-masalah seperti ini merupakan hak Allah semata.

4. Hasbi ash-Shiddieqy

Hasbi ash-Shiddieqy berpendapat bahwa tidak ada perselisihan di kalangan ulama mengenai penetapan-penetapan hukum (*tasyri'*) selama dimaksudkan untuk kemaslahatan manusia yang bersifat *dharuriyat*, *hajiyat*, maupun *tahsiniyat*. Adanya *siyasa syar'iyah*, dalam bagian fiqh dikarenakan maksud hendak memberikan kemaslahatan, yakni kebijaksanaan untuk membuat masyarakat lebih dekat dan gemar kepada kebajikan serta menjauhi dan membenci keburukan dan kerusakan.

Menurut ash-Shiddieqy, *siyaasah syar'iyah* pada hakikatnya sama dengan *maslahah mursalah*. *Maslahah mursalah* inilah yang digali melalui *qiyas*, kaidah umum hukum dan *istihsan*. Selain itu, jumhur ulama pun sepakat, bahwa yang dinashkan oleh syara' yang didasarkan atas illat tujuannya adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi manusia. Ash-Shiddieqy berpendapat: "Berhujjah dengan *maslahah mursalah* dan membina hukum di atasnya, adalah satu keharusan. Inilah yang sesuai dengan keumuman syariat dan dengan demikianlah hukum-hukum Islam dapat

berjalan beriringan dengan masa dan inilah yang ditempuh oleh para sahabat. Menolak masalah mursalah berarti membekukan syariat, karena keragaman masalah yang terus tumbuh tidak mudah didasarkan pada satu dalil tertentu”. Mencapai Maslahah juga merupakan salah satu tujuan syariah.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Sugiono (2014) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam pada suatu masalah. Penelitian ini dilakukan dengan menggali data dan informasi yang bersumber dari lokasi penelitian. Adapun data tersebut diperoleh dari beberapa Hotel dan penginapan syariah yang ada di Kota Kendari. Penelitian ini difokuskan pada manajemen pengelolaan dan relevansi konsepsi syariah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah pada pengelolaan hotel syariah di Kota Kendari. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu berusaha untuk menuturkan tentang relevansi konsep syariah tersebut pada pengelolaan hotel syariah dan penginapan syariah di Kota Kendari serta implementasi masalah muralah pada Hotel dan Penginapan Syariah di Kota Kendari.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Kendari yaitu Hotel Fauziah Syariah yang berada di Jl. Malik Raya No.09, Kelurahan Mandonga, Kecamatan Mandonga. Penginapan Wisma Indonesia Syariah yang berada di Jl. Poros Bandara Haluoleo, Kelurahan Lepo-lepo, Kecamatan Baruga. Hotel Zahra Syariah yang berada di Jl. Edi Sabara No.1A, Kelurahan Korumba,

Kecamatan Mandonga. Hotel Azizah Syariah yang berada di Jalan DI Panjaitan, Kelurahan Wundudopi, Kecamatan Baruga.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan sejak proposal ini disahkan yaitu dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan September 2021.

3.3 Data dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2014). Data primer ini meliputi karakteristik responden (usia, jenis kelamin, transaksi) (Hendri : 2013). Data yang diperoleh merupakan data dari hasil penelitian lapangan dengan melalui wawancara langsung antara peneliti dengan pihak pengelola dan pihak terkait hotel seperti manager, karyawan, resepsionis dan pengunjung atau tamu di Hotel Zahra Syariah, Hotel Fauziah Syariah, Hotel Azizah Syariah dan Penginapan Wisma Indonesia di Kota Kendari.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Data ini mencakup buku-buku, hasil penelitian dan seterusnya, atau data yang mendukung pembahasan. Termasuk data yang digunakan untuk melengkapi data pokok perolehan dari kepustakaan hotel dan penginapan syariah Kota Kendari. Sumber lain data sekunder yaitu sumber-sumber yang menjadi bahan penunjang dan melengkapi suatu analisis. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan cara mengkaji literatur-literatur yang relevan berkaitan dengan objek penelitian. Data tersebut berupa dokumentasi, seperti visi dan misi Hotel

Zahra Suariah, Hotel Fauziah Syariah, Hotel Azziah Syariah dan Penginapan Wisma Indonesia Syariah di Kota Kendari.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Menurut Sugiyono (2014) bahwa penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian dengan pihak-pihak yang terkait di hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari. Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dengan melaksanakan penelitian lapangan adalah sebagai berikut:

a) Observasi

Menurut E Mills observasi adalah sebuah kegiatan yang terencana dan juga terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku atau jalannya sebuah sistem yang memiliki tujuan tertentu, serta mengungkap apa yang ada dibalik munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut. (Haris Herdiansyah: 2013)

Penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, sehingga peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang Pengelolaan Manajemen Hotel dan Penginapan Syariah di Kota Kendari ditinjau dari Perspektif Maslahat Mursalah.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Hotel Zahra Syariah, Hotel Fauziah Syariah, Hotel Azizah Syariah dan Penginapan Wisma Indonesia Syariah , penulis menemukan belum adanya sertifikasi

Usaha Hotel Syariah pada Hotel Fauziah Syariah dan Penginapan Wisma Indonesia Syariah dan juga adanya pengunjung atau tamu hotel yang berlawanan jenis (bukan mahramnya) diberikan pelayanan untuk dapat menikmati fasilitas penginapan pada hotel tersebut, tanpa dapat menunjukkan identitas diri sebagai pasangan suami istri. Disamping itu, penulis juga menemukan tidak adanya papan informasi atau papan nama yang menunjukkan bahwa hotel tersebut adalah hotel syariah, sebagaimana yang dicantumkan oleh manajemen hotel pada aplikasi penjualan *Online Travel Agent* (OTA) yaitu Traveloka dan Agoda.

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara melalui komunikasi langsung. Menurut Yusuf (2014) dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yaitu manager, karyawan, resepsionis dan pengunjung atau tamu di Hotel Zahra Syariah, Hotel Azizah Syariah, Hotel Fauziah Syariah, Penginapan Wisma Indonesia Syariah. Peneliti akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang pengelolaan dan relevansi konsep syariah pada hotel dan penginapan di Kota Kendari sesuai dengan pedoman wawancara.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumentasi tentang orang atau sekelompok orang,

peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dan dokumen perusahaan yang relevan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam menjawab rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif, data yang diperoleh baik dari wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan akan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mengkaji, memaparkan, menelaah dan menjelaskan data-data yang diperoleh tentang pengelolaan hotel syariah dan penginapan syariah di Kota Kendari dan relevansinya dengan konsep syariah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, yang memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2014). Dengan mereduksi data maka akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2014). Dengan langkah ini akan memudahkan peneliti dalam memahami sesuatu hal terjadi serta merencanakan langkah selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2014), kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu kesimpulan yang diharapkan adalah sebuah temuan baru yang memperkaya temuan-temuan sebelumnya. Kesimpulan dapat didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten.

3.6 Pengecekan Keabsahan Data

Hal yang peneliti lakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah menyusun prosedur penelitian melalui triangulasi data. Menurut Sugiyono (2014) triangulasi data adalah sebagai berikut.

1. Triangulasi sumber Data

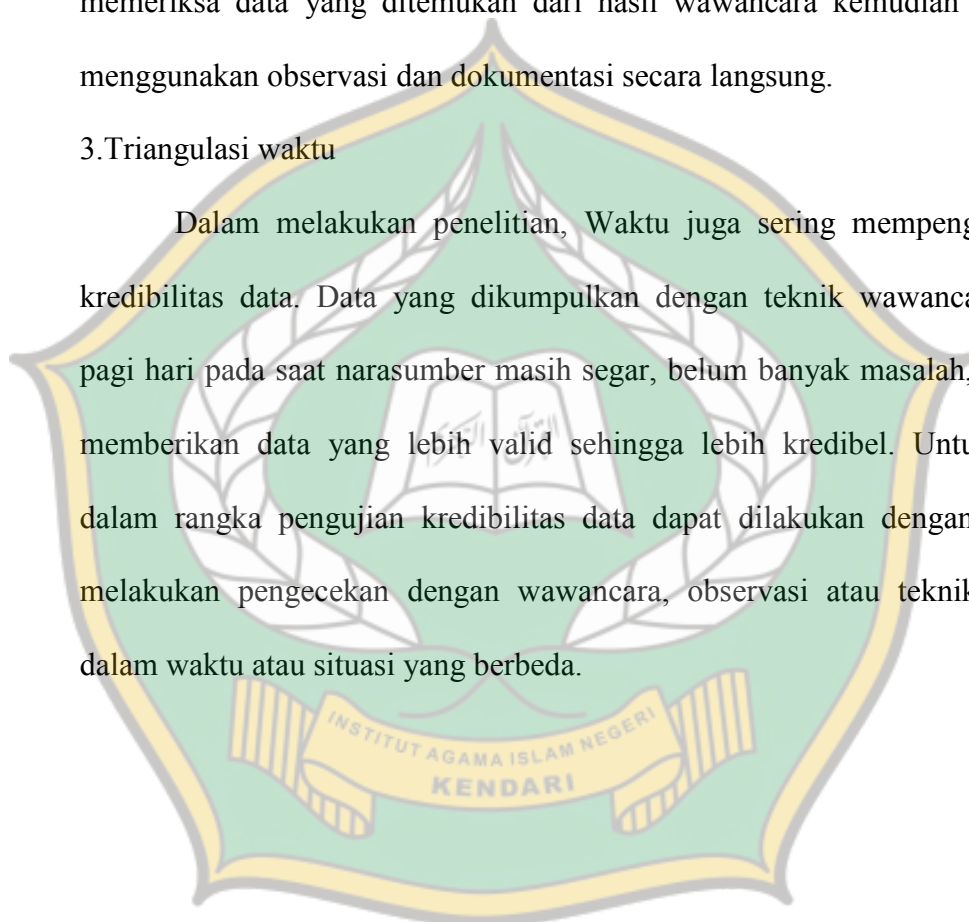
Triangulasi sumber data adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengecek kembali tingkat kebenaran data yang diperoleh melalui berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang memiliki sudut pandang yang berbeda.

2.Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Peneliti melakukan triangulasi teknik dengan cara memeriksa data yang ditemukan dari hasil wawancara kemudian dicek menggunakan observasi dan dokumentasi secara langsung.

3.Triangulasi waktu

Dalam melakukan penelitian, Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Hotel Fauziah Syariah

1. Sejarah Hotel Fauziah Syariah

Hotel Fauziah merupakan satu-satunya penginapan yang ada di jalan Malik Raya Nomor 16 Kota Kendari, berdiri sejak tahun 1998. Hotel ini berdiri dengan corak yang sangat sederhana dan lebih mengedepankan unsur kehidupan kekeluargaan. Meskipun telah banyak hotel-hotel modern yang mulai berdiri di Kota Kendari, hotel Fauziah masih tetap mampu bersaing dan tidak kalah dengan manajemen hotel megah yang lainnya. Hotel Fauziah masih tetap berdiri kokoh memperlihatkan eksistensinya dalam menampung banyaknya pengunjung di waktu libur.

Manajemen hotel syariah dibangun menggunakan sistem kekeluargaan mampu menunjukkan kepribadiannya sebagai sosok yang penuh kesederhanaan, namun mengandung nilai inspiratif bagi para pengunjungnya. Firman Syah Armin merupakan orang yang mendirikan hotel ini, hotel ini merupakan rumah milik kedua orang tuanya yang saat itu sering ditinggal keluarganya ke Sulawesi Selatan.

Saat itu hotel Fauziah merupakan satu-satunya hotel di jalan Malik Raya. Hotel ini memberikan penawaran harga sekitar Rp 80.000 sampai Rp 100.000 untuk satu kamar dengan fasilitas kasur, kamar mandi, dan kipas angin dan sampai saat ini masih terus dikembangkan.

Nama hotel Fauziah berasal dari anak pemilik hotel ini. Hotel Fauziah awalnya hanyalah rumah pribadi yang diubah menjadi penginapan karena pada saat itu pendirinya tidak berani berhutang di bank untuk pinjaman modal. Dari segi perkembangan memang hotel Fauziah terbilang agak lambat dibanding dengan hotel-hotel megah disekitarnya namun masih eksis dengan desain kesederhanaan (Djunihi, 2020).

2. Lokasi Hotel Fauziah Syariah

Alamat Hotel Fauziah Syariah tepatnya berada di jalan Malik Raya Nomor 9, Kel Korumba, Kec Mandonga, Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Lokasi tersebut dapat dikatakan lokasi yang strategis untuk dikunjungi karena berada di tengah-tengah Kota Kendari. Adapun lokasi hotel Fauziah dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 1. Lokasi Hotel fauziah



Sumber data: Google Maps

3. Data Identitas Hotel Fauziah syariah

Adapun data-data yang dapat ditampilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Identitas Hotel Fauziah Syariah

No	Data	Keterangan
1	Nama Pemilik	Firman Syah Armin
2	Nama Perusahaan	Hotel Fauziah Syariah
3	Tenaga Kerja	6 Orang
4	Bidang Usaha	Jasa Perhotelan
5	Luas Usaha	1000 M ²
6	Jumlah Kamar	16

4.1.2 Hotel Wisma Indonesia

1. Sejarah Hotel Wisma Indonesia

Hotel Wisma Indonesia adalah salah satu hotel yang terletak di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara yang resmi beroperasi pada tahun 2013. Hotel ini memiliki letak yang strategis membuat hotel Wisma Indonesia menjadi salah satu pilihan utama masyarakat Kota Kendari, baik yang membutuhkan tempat untuk istirahat ataupun saat libur bekerja. Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan. Fasilitas yang ada di hotel Wisma Indonesia antara lain ruang rapat, restoran, wifi gratis, dan layanan *laundry*.

2. Lokasi Hotel Wisma Indonesia

Gambar 2. Lokasi Hotel Wisma Indonesia



Alamat Hotel Fauziah tepatnya berada di jalan Christina M Tiahau, Lepo-lepo, Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Lokasi tersebut dapat dikatakan lokasi yang strategis untuk dikunjungi karena berada di tengah-tengah Kota Kendari. Keunggulan hotel ini dapat dijangkau dengan sangat mudah serta dapat dilalui oleh semua jenis kendaraan bermotor maupun mobil. Adapun lokasi sangat strategis karena terletak diantaranya:

- a. MGM Swalayan berjarakn 1.75 km dari hotel
- b. SMA Negeri 5 Kendari berjarak 2.19 km dari hotel
- c. Universitas Haluoleo berjarak 2.75 km dari hotel
- d. Lippo Plaza Kendari berjarak 3.76 km dari hotel

3. Data Identitas Hotel

Adapun data-data yang dapat ditampilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Data Identitas Hotel Wisma Indonesia

No	Data	Keterangan
1	Nama Perusahaan	Hotel Wisma Indonesia
2	Nama Manager	Dedem Sutopo
3	Jumlah Karyawan	12
4	Jumlah Kamar	42
5	Nomor Kontak	0401-3191919

4.1.3 Hotel Zahra Syariah

1. Sejarah Hotel Zahra Syariah

Hotel Zahra Syariah adalah salah satu hotel di Kota Kendari yang berdiri sejak tahun 2012 yang menawarkan suasana lain karena bersertifikat halal.

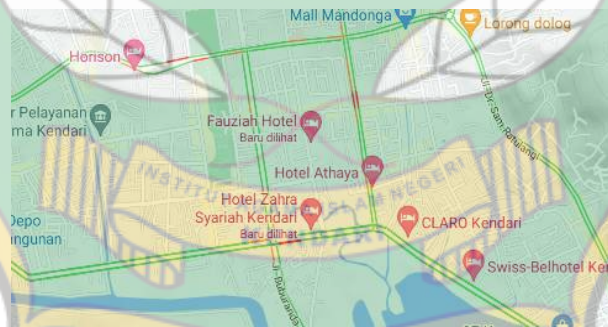
2. Lokasi Hotel Zahra Syariah

Terletak di Kendari, hotel ini menawarkan tempat yang ideal untuk beristirahat dengan relaksasi. Hotel ini terdiri dari 78 kamar. Lokasinya yang sangat ideal terletak di jantung kota, terletak di jalan H. Edy Sabara No 1 A, Mandonga, Kendari Sulawesi Tenggara, tempat terdekat yang dapat diakses yakni:

- a. Tugu Persatuan MTQ berjarak 0.84 km
- b. Mall Mandonga berjarak 1.28 km
- c. Lippo Plaza Kendari berjarak 2.45 km
- d. Citraland Waterpark Kendari berjarak 2.54 km

Adapun lokasinya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3. Lokasi Hotel Zahra Syariah



Sumber Data: Google Maps

4.1.4 Hotel Azizah Syariah

1. Sejarah Hotel Azizah Syariah

Hotel Azizah Syariah adalah salah satu hotel di Kota Kendari yang mengusung konsep syariah dalam pelayanan dan nuansanya. Hotel Zahra berdiri sejak tanggal 10 Oktober 2019 dan mulai beroperasi sejak November 2019 sampai saat ini (Indriany, 2021).

2. Lokasi Hotel Azizah Syariah

Terletak di pusat Kota Kendari, hotel Azizah Syariah menawarkan konsep yang Islami. Hotel ini terletak di jalan DI Panjaitan No.100, Wundudopi, Baruga Kota Kendari Sulawesi Tenggara.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Manajemen Hotel Wisma Indonesia

1. Pengelolaan Hotel Wisma Indonesia

Kata manajemen dapat diartikan sebagai Pengelolaan. Pengelolaan merupakan pengaturan atau pengurusan (Arikunto, 1993). Pengelolaan adalah hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Manajemen ditekankan pada proses dan sistem. Apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengaruh, penganggaran, dan sistem pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar sehingga proses manajemen akan mengalami gangguan.

Adapun pengeleloaan hotel Wisma Indonesia dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

“Awalnya hotel ini beroperasi sejak tahun 2013, sekarang karyawannya 12 orang, kamarnya itu 42 kamar. Kalau pengawasan tetap ada disetiap hotel pasti ada pengawasannya, dan sebelum mereka masuk juga sudah dihimbau untuk tidak membawa barang yang dilarang seperti alkohol dengan narkoba. Kalau sertifikatnya itu hanya izin usaha hanya tidak ada dokumentasinya (Sutopo, 2021).

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas menunjukkan bahwa hotel Wisma Indonesia adalah salah satu hotel konvensional yang sudah

beroperasi dari tahun 2013. Hotel Wisma Indonesia tetap melakukan pengawasan kepada pengunjungnya, mereka hanya melarang untuk membawa barang-barang terlarang seperti narkoba dan alkohol serta tidak membolehkan orang yang Lesbian, Gay, Biseksual dan Transgender.

2. Tata Tertib Hotel Wisma Indonesia

Menurut hasil observasi yang dilakukan di lokasi hotel Wisma Indonesia, hotel tersebut bukanlah hotel syariah, akan tetapi mereka mencantumkan nama hotel berlabel syariah. Mereka memasarkan hotel melalui aplikasi Agoda, Traveloka, dan aplikasi RedDoorz. Di Traveloka mereka memasarkan hotel Wisma Indonesia dengan label syariah, berdasarkan hasil wawancara dengan *receptionist* mengatakan bahwa:

“Kalau hotel Wisma itu tidak ada label syariahnya, hotel ini sama dengan hotel-hotel yang lainnya” (Riskiyanti, 2021).

Tata tertib hotel Wisma Indonesia antara lain:

- a. Pihak hotel tidak menerima tamu yang membawa alkohol, narkoba, Kegiatan prositusi. Segala jenis penyalahgunaan Narkoba dan Prostitusi akan dilaporkan kepada pihak yang berwajib.
- b. Pihak hotel tidak menerima tamu LGBT (lesbian, gas, biseksual, dan transgender).
- c. Tamu diharapkan berpakaian sopan.

Hal tersebut diperkuat pada gambar yang disajikan dalam lampiran sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan *receptionist* hotel Wisma Indonesia. hotel ini merupakan hotel non

bintang akan tetapi dapat memberikan kenyamanan bagi pengunjungnya.

3. Cara *Check-In* Hotel Wisma Indonesia

Reservasi kamar hotel Wisma Indonesia dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan aplikasi dan juga telepon. Untuk pemesanan melalui via telepon harus dilakukan *deposit* terlebih dahulu untuk menghindari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan menjamin kepastian pemesanan. Ketentuan *check in* yang berlaku di hotel Wisma Indonesia dimulai pukul 14:00 – 00:00 WITA dan *check out* pada pukul 12:00 pada esok harinya. Adapun hasil wawancara dengan *receptionist* hotel Wisma Indonesia:

“Kalau cara pemasarannya itu ada yang secara *offline* dan ada yg *online*. kalau *offline* itu rata-rata pelanggan yang sudah pernah memesan sebelumnya, jadi biasa cuman lewat telepon saja, syaratnya harus deposit dulu supaya tidak ada penipuan karna kalau tidak dibayar biasanya ada orang iseng-iseng. Kalau secara *online* melalui aplikasi Agoda, Traveloka, dan RedDoorz. Kalau di aplikasi itu dipasarkan berlabel syariah tapi setahu saya hotel ini itu tidak syariah dan sama dengan hotel-hotel yang lainnya” (Riskiyanti, 2021).

Jadi berdasarkan wawancara di atas bahwa hotel Wisma Indonesia itu dipasarkan secara *online* melalui aplikasi Agoda, Traveloka, dan RedDoorz. Untuk pemesanannya bisa dilakukan secara langsung dan juga bisa secara *online*. untuk pemesanan dengan cara menelpon harus membayar uang muka terlebih dahulu atau bisa di bayar tunai. Sedangkan secara *online* dapat dipesan melalui aplikasi.

Cara dan ketentuan memesan kamar hotel seperti yang dijelaskan oleh saudari Riskayanti selaku *receptionist* hotel Wisma Indonesia yakni:

“Kalau cara *check-in* nya itu hanya pakai KTP dengan foto orang yang akan memesan kamar, fotonya itu dilakukan waktu memesan kamar di bagian *receptionist* terus fotonya di bagikan di dalam grup hotel. Kalau pemeriksaannya itu tidak ada, syaratnya ada ktp, foto dan langsung bayar saja, kalau buku nikah tidak diminta asalkan punya ktp” (Riskiyanti, 2021).

Kemudian tidak sampai disitu, peneliti juga berusaha memperoleh data melalui pengunjung hotel Wisma Indonesia, yakni bapak Sutejo dia mengatakan:

“Saya baru pertama kali kesini kebetulan lagi perjalanan dinas jadi cari hotel yang terdekat disini. Kalau cara *check-in* nya itu cuman sediakan ktp saja dengan foto kalau semuanya lengkap tinggal bayar saja langsung. Iya waktu saya *check-in* juga saya tidak diminta buku nikah mungkin karena menginap sendiri” (Sutejo, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, untuk lebih mempermudah tata cara memesan kamar hotel di Wisma Indonesia, penulis akan menguraikan menjadi beberapa poin berikut ini:

- a. Harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk.
- b. Menyiapkan foto atau berfoto pada saat memesan kamar.
- c. Setelah persyaratan di atas lengkap kemudian dilanjutkan pembayaran dan pemesan sudah bisa memasuki kamar pesanan.

4. Fasilitas Hotel Wisma Indonesia

Sebagai usaha yang bergerak dibidang jasa, hotel Wisma Indonesia tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Umumnya, jika pihak hotel memberikan rasa kepuasan kepada pengunjung, maka hal itu akan selalu diingat oleh pengunjung tersebut. Jika dirasa cukup memuaskan maka kecil kemungkinan pelanggan akan berpaling mencari

tempat penginapan yang lain. Bagi sebuah usaha perhotelan, pengelolaan produk dan pelayanan yang memuaskan adalah hal yang sangat dibutuhkan.

Peneliti melakukan wawancara dengan manajer hotel Wisma Indonesia, karyawan dan pengunjung mengenai produk perhotelan, adapun pertanyaan dan hasil dari wawancara tersebut dapat diuraikan di bawah ini:

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa produk yang ditawarkan oleh hotel Wisma Indonesia sebagaimana yang sudah dijelaskan, masih menerapkan peraturan yang bersifat umum dan sama halnya dengan hotel-hotel konvensional lainnya, namun disini juga terdapat musholla dan tempat wudhunya juga.

a. *Receptionist* hotel Wisma Indonesia

Nama : Riskiyanti

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : *Receptionist*

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan *receptionist* hotel terkait dengan produk hotel Wisma Indonesia, adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

“saya secara pribadi baru juga kerja disini, kebetulan dapat info dari teman ada lowongan pekerjaan untuk di hotel ini jadi saya daftar alhamdulillah diterima” (Riskiyanti, 2021).

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait produk yang ditawarkan hotel Wisma Indonesia kepada karyawan hotel, yaitu:

“Selama saya bekerja disini, kalau produk yang saya tahu itu musholla, ada toilet umumnya juga, dalam toiletnya itu ada fasilitas bak mandi dengan tempat buang air. Kalau disini itu ada restoran

juga dengan kamar tidur, kalau fasilitas kamar tidurnya ada AC dengan TV tapi masih ada juga kamar yang tidak ada ac nya” (Riskiyanti, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa terdapat fasilitas-fasilitas untuk beribadah terutama untuk umat muslim, pihak hotel Wisma Indonesia menyediakan musholah dan tempat berwudhu, kamar tidur, wc umum restoran dan juga wifi.

b. Pengunjung hotel Wisma Indonesia

Nama : Sutejo

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : -

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak Sutejo terkait produk yang ditawarkan hotel Wisma Indonesia. Adapun hasil wawancara dengan bapak Sutejo sebagai berikut:

“Alasan saya menginap disini yah karna harganya juga mbak, menurut saya harganya lumayan murah, tempatnya juga terjangkau kebetulan juga saya lagi perjalanan dinas jadi cari yang dekat-dekat saja. Kalau masuk disini itu syaratnya cuman pakai ktp dengan foto saja, fasilitas yang didapat itu kamar tidur didalamnya ada ac, jendela juga ada, tv ada dan kamar mandi dalam juga ada jadi tidak repot antri di toilet umum. Iya disini juga ada mushollah nya dan restorannya (Sutejo, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa fasilitas yang didapatkan oleh pengunjung memang sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh manajer dan *receptionist* hotel, yakni pengunjung mendapatkan fasilitas kamar tidur yang didalamnya ada tempat tidur, ac dan juga tv. Serta terdapat musholla untuk orang muslim.

5. Pelayanan Hotel Wisma Indonesia

Sebagai salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa, hotel Wisma Indonesia tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Kepuasan dari pengunjung adalah hal yang sangat diutamakan agar pengunjung dapat selalu mengingat dan menjadi langganan.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dilokasi hotel Wisma Indonesia mengenai pelayanan diberikan ke pelanggan hotel adapun hasil wawancaranya dapat dilihat sebagai berikut:

Wawancara dengan karyawan hotel Wisma Indonesia:

“Kalau pelayanan pertama itu kami menyapa tamu dulu, kemudian ditanyakan ada keperluan yang bisa dibantu?. Kalau mau *check-in* itu persyaratannya cuman ktp dengan foto. Kalau seleksi itu dilakukan hanya meminta ktp saja. Terus kami menginfokan kalo disini ada restoran, mushollah dan fasilitas hotel lainnya yang bisa digunakan oleh tamu hotel” (Riskiyanti, 2021).

Berdasarkan dari wawancara dengan karyawan hotel dapat diketahui pelayanan yang diberikan sebatas pelayanan bersifat umum tanpa mengkhususkan satu syarat yang ketat.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan ibu Sanintya sebagai orang yang pernah berkunjung di hotel Wisma Indonesia:

“Selama menginap selalu dapat kamar yang bersih, handuk bersih, dan kamar mandinya juga bersih, hanya parkirannya saja yang selalu penuh kalo datang disini, tapi sesuai dengan harga, yang paling enak itu karena ada air hangat yang selalu bisa dipakai, kalau untuk orang yang membawa anak-anak, air hangat ini agak penting mba” (Sanintya, 2021).

Kemudian peneliti juga mewawancarai beberapa pelanggan hotel Wisma Indonesia. ibu Nur Rahma dalam wawancara mengatakan:

“Menurut saya pelayanan di hotelnya sudah baik dan layak direkomendasikan sama teman-teman. Harganya juga terjangkau, dan sudah bisa dapat kamar bersih fasilitas yang lumayan oke, mushollah juga ada dan dan bersih, tempat makan yang enak dan kalau mau mencuci tidak perlu jauh-jauh lagi karena sudah ada laundry disini, jadi menurut saya sudah mantap” (Ibrahim, 2021).

Kemudian wawancara dengan pengunjung yang lain terkait pelayanan yang diberikan kepada mereka dari pihak hotel Wisma Indonesia

“Kalau menurut saya pelayanan disini sangat baik dan cepat karyawannya lumayan ramah, masakan juga enak dan murah, hanya kawasan parkir yang perlu ditambah agar konsumen bisa lebih banyak lagi, karena kalau tidak luas parkirannya pengunjungnya juga akan terbatas” (Harlan, 2021).

Kemudian wawancara dengan pengunjung hotel berikutnya:

“Menurutku pelayanannya disini itu mantap sekali karyawannya juga sopan, kamar tidurnya juga bersih. Karena ini berdampingan dengan restoran jadi cukup membantu kalau tengah malam kita lapar, harga makanan juga terjangkau dan rasanya juga enak. Kalau ditenpat lain biasanya saya menginap itu air panasnya terbatas, tapi kalau disini tidak pernah kehabisan air. Satu lagi kelebihanannya, ada laundry disediakan jadi tidak perlu repot-repot cari di luar” (Wardana, 2021).

Wawancara berikutnya dengan pengunjung hotel yang lain:

“Selama saya disini itu dapat pelayanan bagus dari karyawan hotel, terus makanya saya sering kesini menginap karna sudah langganan, kalau masalah makanan dari pihak hotel juga tergolong enak jadi bikin betah juga, ada juga restorannya jadi kalau mau lebih kenyang bisa makan di restoran lagi, kalau saya biasanya pesan kamar standar tapi didalamnya menurutku nyaman karena ada ac dengan tv plus *shower* air panas dan dingin, tapi sudah berapa kali disini dikamar yang beda toiletnya tidak pernah bisa dikunci” (Arman, 2021)

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara terkait pelayanan hotel Wisma Indonesia menunjukkan bahwa pelanggan yang menginap merasa cukup puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak hotel untuk pelanggan. Terbukti dari apa yang mereka sampaikan memang benar-benar mereka merasakan manfaatnya.

4.2.2 Manajemen Hotel Fauziah Syariah

1. Pengelolaan Hotel Fauziah Syariah

Pengelolaan hotel merupakan hal yang harus diperhatikan dan dijalankan dengan sebaik-baiknya. Pengelolaan yang dijalankan secara baik akan memberikan dampak terhadap usaha yang sedang dijalankan, sebaliknya apabila pengelolaan tidak berjalan dengan baik akan berdampak buruk bagi usaha yang sedang dijalankan. Cara memasarkan hotel Fauziah Syariah melalui aplikasi Agoda dan Traveloka. Di Traveloka mereka memasarkan hotel Fauziah dengan label syariah. Seperti yang dijelaskan oleh pemilik hotel Fauziah Syariah yakni bapak Firman Syah Armin melalui penelusuran *internet* alasan mengapa hotel Fauziah dilabelkan dengan label syariah dia mengatakan:

“Intinya saat ini, hotel Fauziah akan dipadukan dengan konsep syariah. Karena saat ini kebanyakan orang ketika menyebutkan kata hotel sudah pasti konotasinya ke arah negatif. Sehingga dengan adanya konsep syariah ini, tamu yang datang bisa lebih selektif dan menjauhkan diri dari kategori berbuat maksiat dan didalamnya menjauhkan dari alkohol” (Djunihi, 2020).

Jadi berdasarkan kutipan di atas bahwa alasan hotel Fauziah dipadukan dengan konsep syariah adalah untuk menghindari pandangan masyarakat yang terlanjur terbiasa memahami bahwa hotel merupakan

tempat dari kegiatan yang memiliki dampak negatif. Dengan demikian pemilik hotel berharap agar masyarakat mengubah pandangan mereka terhadap hotel Fauziah Syariah menjadi lebih ke arah positif. Meskipun demikian berdasarkan observasi dari peneliti secara langsung, hotel tersebut tidak menerapkan konsep-konsep syariah secara keseluruhan sesuai dengan konsep hotel syariah yang dipersyaratkan oleh pemerintah.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai pengelolaan hotel Fauziah Syariah. Adapun hasil dari wawancaranya adalah sebagai berikut. Wawancara dengan Selviani Indayani sebagai *receptionist* hotel Fauziah Kendari:

“Iya ini hotel syariah. Tapi pengelolaannya itu seperti hotel-hotel biasa di tempat lain. Kalau fasilitas mushollah nya itu tidak ada” (Indayani, 2021).

Berdasarkan dari penjelasan karyawan hotel di atas, bahwa pengelolaan hotel Fauziah Syariah itu seperti hotel-hotel konvensional pada umumnya. Untuk tempat ibadah juga tidak disediakan oleh pihak hotel. Berdasarkan dari observasi peneliti secara langsung bahwa terdapat beberapa ornamen syariah yang terdapat pada hotel Fauziah Syariah.

Kemudian penulis mengutip pendapat dari pemilik hotel Fauziah syariah dikutip dari salah satu artikel dia mengatakan:

“Untuk manajemen hotel sendiri di dalamnya yang terpenting bisa membayar karyawan, bisa membayar lampu dan lain sebagainya. Konsep manajemen disini juga lebih mengutamakan nilai kekeluargaan, disamping memiliki ilmu otodidak dan setiap harinya ketemu dengan orang banyak untuk landasan sebagai perbaikan mengenai manajemennya dan etika cara penerimaan tamu” (Djunih, 2020).

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa pengelolaan hotel fauziah syariah dilakukan secara kekeluargaan, karena pada dasarnya hotel ini memang dibuat dengan konsep yang sederhana dengan nilai kekeluargaan.

2. Tata Tertib Hotel Fauziah Syariah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi hotel Fauziah Syariah, hotel tersebut bukanlah hotel fauziah Syariah, akan tetapi mereka mencantumkan nama hotel berlabel syariah. Adapun syarat dan ketentuan yang diberikan oleh hotel Fauziah Syariah dapat dilihat pada poin berikut ini:

- a. Dilarang masuk pasangan yang bukan muhrimnya di dalam satu kamar.
- b. Dilarang membawa narkoba dan minuman keras ke dalam kamar
- c. Setiap kamar maksimal berisi 2 orang, lebih dua orang dikenakan extrabed Rp 85.000
- d. Batas *checkout* jam 12.00 WITA.
- e. Kunci harap dititip ke receptionis.

Meskipun dalam tata tertib hotel dijelaskan larangan bagi pasangan yang bukan suami istri namun pihak hotel tidak menerapkan hal tersebut, melainkan hanya sebagai peraturan yang tertulis.

3. Cara *Check-In* Hotel Fauziah Syariah

Cara *Check-in* kamar hotel Fauziah Syariah dapat dilakukan secara langsung maupun menggunakan aplikasi. Ketentuan *check in* yang berlaku Fauziah Syariah dimulai pukul 14:00 dan *check out* sebelum pukul 12:00

pada esok harinya. Adapun hasil wawancara dengan *receptionist* hotel Fauziah Syariah sebagai berikut:

“Untuk *check-in* nya itu cuman sediakan ktp saja setelah itu registrasi pembayaran” (Indayani, 2021).

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan pemesanan kamar di hotel Fauziah Syariah itu hanya membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan langsung melakukan registrasi pembayaran.

4. Fasilitas Hotel Fauziah Syariah

Tujuan utama hotel Fauziah Syariah adalah untuk menciptakan kesan sederhana dan kekeluargaan bagi para pengunjungnya dengan harapan mendapatkan kesan yang baik terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh hotel kepada mereka. Berdasarkan dari hasil wawancara terdapat fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel Fauziah Syariah, sebagaimana dalam wawancara berikut ini:

“Untuk fasilitas yang perlu diketahui yaitu setiap kamar memiliki kasur, kamar mandi dalam, Ac dan televisi. Serta untuk gedung aula sendiri dilengkapi dengan *sound system* dan lcd, meja belajar, papan tulis. Serta terdapat restoran untuk para tamu supaya tidak perlu keluar jauh untuk mencari makanan karena dihotel juga sudah disiapkan” (Indayani, 2021).

Berdasarkan dari wawancara di atas terdapat beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung hotel seperti, kamar tidur, aula, restoran yang dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas seperti: AC, televisi, meja belajar, papan tulis, dan lain sebagainya.

5. Pelayanan Hotel Fauziah Syariah

Sebagai salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa, hotel Fauziah Syariah tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Kepuasan dari pengunjung adalah hal yang sangat diutamakan agar pengunjung dapat selalu mengingat dan menjadi langganan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dilokasi hotel Fauziah Syariah mengenai pelayanan yang mereka berikan ke pelanggan hotel adapun hasil wawancaranya dapat dilihat sebagai berikut:

“Untuk pelayanan itu diberikan pelayanan yang terbaik seperti sopan dan ramah kepada tamu. Terus untuk makanan mereka juga disediakan makanan gratis bagi dua orang waktu pagi hari untuk sarapan” (Indayani, 2021).

Berdasarkan dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan di hotel fauziah Syariah itu mengusahakan yang terbaik agar pengunjung dapat kenyamanan. Dan juga disediakan makanan bagi dua orang pada pagi hari untuk sarapan.

4.2.3 Manajemen Hotel Zahra Syariah

Terkhusus hotel Zahra Syariah sendiri, cara pengumpulan data dilakukan melalui dua cara yakni menemui secara langsung salah satu pihak hotel dan pengunjung untuk memperoleh data, adapun data yang terkumpul disajikan sebagai berikut:

1. Cara *Check-In* Hotel Zahra Syariah

Sebagai salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa, hotel Zahra Syariah tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel.

Kepuasan dari pengunjung adalah hal yang sangat diutamakan agar pengunjung dapat selalu mengingat dan menjadi langganan.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dilokasi hotel Zahra Syariah mengenai tata cara *check-in* dan pelayanan yang mereka berikan ke pelanggan hotel adapun hasil wawancaranya dapat dilihat sebagai berikut:

“Khusus yang datang sendiri itu hanya diminta ktp saja, tapi kalo berdua dengan lawan jenis harus menyertakan ktp, buku nikah kalau tidak ada, harus ada kartu keluarga kalau tidak ada, harus ada foto bukti pernikahannya kalau tidak ada, harus memberikan nomor keluarga atau pihak terdekatnya untuk memastikan mereka benar-benar suami istri, konsekuensi kalau tidak ada semua itu mereka harus ditolak pihak hotel. Selanjutnya pengunjung akan diberitahukan mengenai lokasi mesjid terdekat dan informasi lainnya” (Rcs, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami, hotel Zahra Syariah merupakan hotel yang ditujukan untuk bisnis dan pasangan suami istri. Untuk lebih mempermudah dalam memahami maksudnya penulis akan menguraikan dalam beberapa poin, adapun tata cara melakukan *check-in* di Hotel Zahra Syariah adalah, sebagai berikut:

- a. Bagi yang datang seorang diri hanya menyiapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Bagi yang telah bersuami/istri atau dengan lawan jenis harus menyertakan :
 - 1) KTP suami/istri
 - 2) Buku nikah yang resmi dikeluarkan oleh pemerintah, atau
 - 3) Kartu keluarga, atau
 - 4) Foto pada saat melangsungkan pernikahan, atau

- 5) Kontak keluarga/orang dekat untuk memastikan bahwa mereka benar-benar suami istri yang sah
- c. Bagi yang tidak memenuhi persyaratan di atas tidak diperkenankan untuk melakukan penginapan.

2. Fasilitas Hotel Zahra Syariah

Sebagai salah satu hotel di Kota Kendari yang bergerak dibidang jasa, hotel Zahra Syariah tentunya memiliki tujuan untuk menciptakan rasa nyaman dan puas kepada pelanggannya. Masyarakat pada umumnya akan merasa puas ketika fasilitas dari hotel itu sesuai dengan yang mereka butuhkan. Bagi setiap usaha perhotelan fasilitas dan pelayanan adalah hal yang wajib diatur sebaik mungkin salah satunya dengan melihat kebutuhan pasar. Khususnya bagi pengunjung muslim yang kebutuhannya tidak lepas dari nilai-nilai keagamaan. Dalam pengelolaan bisnis syariah menurut dewan syariah harus dapat dinilai dari fasilitas/produk, pelayanan dan pengelolaan. Peneliti melakukan penelusuran dengan mendatangi lokasi penelitian untuk melakukan observasi dan wawancara di Hotel Zahra Syariah. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan di hotel Zahra Syariah dapat diuraikan di bawah ini:

“Fasilitas yang diberikan hotel zahra itu terutama makanan, dapur hotel Zahra itu telah mengantongi sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan sarapan disini juga gratis. Kalo dari fasilitas lainnya itu seperti kamar tidur yang bersih dan masih banyak lagi, bisa juga di cek di aplikasi terkait dengan fasilitas hotel” (Rcs, 2021).

Berdasarkan penelusuran yang peneliti dapat lakukan dengan cara melakukan penelusuran melalui aplikasi Traveloka, untuk fasilitas yang dapat diperoleh itu sebagai berikut:

Tabel 3. Fasilitas Hotel Zahra Syariah

No	Fasilitas Hotel					
	Publik	Umum	Kamar	Konektifitas	Bisnis	Antar Jemput
1	Lift	Ac	TV Kabel	Komputer	R. Rapat	Bandara
2	Area parkir	Alat Pemanas	Meja	Wifi	R. bisnis	Pelabuhan
3	Restoran	Bebas Rokok	Lemari Es	-	-	-
4	Layanan kamar	Londry	Pancuran	-	-	-
5	Kopi/the	Layanan tamu	TV	-	-	-
6	-	Tempat ibadah	-	-	-	-

Sumber data: Aplikasi Traveloka

3. Pelayanan Hotel Zahra Syariah

Pengunjung atau tamu hotel adalah bagian yang sangat penting dalam dunia perhotelan, sehingga menjadi kewajiban bagi setiap karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Berkembangnya suatu bisnis perhotelan bergantung pada pelayanan yang diberikan pihak hotel kepada pelanggan, menjadi suatu hal yang wajar untuk memperlakukan pengunjung hotel dengan sebaik-baiknya.

Pada umumnya, pengunjung hotel menginginkan pelayanan cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Pengunjung hotel datang dengan harapan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya, baik selama menggunakan fasilitas dan lain sebagainya. Hal yang sangat penting adalah kesan pertama yang harus diberikan kepada mereka untuk mengetahui tanggapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel Zahra Syariah penulis menemui secara langsung

pengunjung untuk meminta beberapa informasi, adapun wawancaranya adalah sebagai berikut:

Wawancara dengan bapak Ahmad Khoirudin:

“Menurut saya hotel ini sangat strategis karena berada pusat kota Kendari. Kalau pelayanan karyawannya itu sangat sopan dari pakaian sampe pelayanannya itu sangat ramah. Menu makanannya juga enak karena katanya sudah berlabel halal juga. Kamarnya bersih hanya saja tidak disediakan alqur’an, sebaiknya disediakan Al-Qur’an karena ini kan hotel syariah” (Khoirudin, 2021).

Kemudian peneliti juga mewawancarai pengunjung yang lain yakni wawancara dengan Laode Musa, dalam wawancaranya ia mengatakan:

“Saya secara pribadi senang dengan pelayanannya karyawannya itu ramah-ramah dan sering senyum, kalau disini seperti rumah sendiri karena nyaman juga dirasa. Kalau untuk makanannya alhamdulillah enak semua. Kamarnya bersih juga, ada juga tempat ibadahnya” (Musa, 2021).

Kemudian tidak sampai disitu penulis juga melakukan wawancara dengan pelanggan lainnya, yakni dengan bapak Suleiman, adapun isi wawancaranya yakni:

“Menurutku sudah bagusmi pelayanannya, ramah dan suka senyum, karyawannya juga menutup aurat semua, hotelnya benar-benar menerapkan tamu secara syariah tapi saranku adakan juga Al-Qur’an. Untuk makanan alhamdulillah enak. Saya pribadi sudah sering kesini karna pelayanannya bagus” (Suleiman, 2021).

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa pelayanan hotel Zahra Syariah menerapkan prinsip-prinsip hotel syariah dengan menerapkan keramahan kepada pelanggan/tamu, fasilitas ibadah yang tersedia, serta makanan dengan dapur bersertifikat halal dari

Majelis Ulama Indonesia, hotel Zahra Syariah benar-benar menerapkan konsep hotel yang syariah.

4.2.4 Manajemen Hotel Azizah Syariah

1. Cara *Check-In* Hotel Azizah Syariah

Sebagai salah satu hotel yang bergerak dibidang jasa, hotel Azizah Syariah tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Kepuasan dari pengunjung adalah hal yang sangat diutamakan agar pengunjung dapat selalu mengingat dan menjadi langganan. Salah satu kelebihan dari hotel Azizah Syariah ini adalah berpegang pada konsep hotel syariah yang tentunya dapat memberikan kenyamanan terutama bagi pengunjung orang-orang muslim.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dilokasi hotel Azizah Syariah adapun hasil wawancaranya dapat dilihat sebagai berikut:

“Kalau hotel Azizah ini termasuk salah satu hotel syariah di Kota Kendari, jadi sudah ada lisensi legalnya, hanya saja di pegang oleh manajer hotel” (Indriany, Cara Check-In Hotel Azizah Syariah, 2021).

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *receptionist* hotel Azizah mengenai cara *check-in* pelanggan hotel:

“Syarat *check-in* nya itu kalau sendiri cuman diminta ktp. kalau ada pasangan yang mau *check-in* wajib menunjukkan buku nikahnya atau bisa juga kartu keluarga supaya lebih meyakinkan. untuk sekarang itu karena lagi covid jadi wajib menunjukkan antigen. Kalau sudah selesai semua syaratnya, bisa langsung registrasi pembayaran” (Azzahra, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas untuk lebih mempermudah dalam memahami maksudnya, penulis akan menguraikan dalam beberapa

poin, adapun tata cara melakukan *check-in* di Hotel Azizah Syariah adalah, sebagai berikut:

- a. Bagi yang datang seorang diri hanya perlu memperlihatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Bagi yang telah bersuami/istri atau dengan lawan jenis harus menyertakan :
 - 1) KTP suami/istri.
 - 2) Buku nikah yang resmi dikeluarkan oleh pemerintah, atau
 - 3) Kartu keluarga.
- c. Menunjukkan antigen.
- d. Setelah itu registrasi pembayaran.
- e. Bagi yang tidak memenuhi persyaratan di atas tidak diperkenankan untuk melakukan penginapan.

2. Tata Tertib Hotel Azizah Syariah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lokasi hotel Azizah Syariah, hotel tersebut merupakan hotel Syariah. Berikut merupakan hasil wawancara mengenai tata tertib hotel Azizah Syariah:

“Tata tertibnya disini itu ketat, kalau bukan suami istri tidak diperkenankan berada dalam satu kamar dan tidak boleh membawa seperti alkohol atau narkoba dan sejenisnya, boleh berdiskusi tetapi di loby yang disediakan oleh hotel, jadi ada satpam yang mengawasi. Untuk tamunya kami juga menerima non Islam tapi ada aturannya, celananya tidak boleh di atas lutut, harus tertutup sampai ke bawah. Kalau sudah masuk waktu sholat, semua harus melaksanakan sholat dan tidak ada live musik seperti hotel lain. Pegawainya wajib menggunakan hijab” (Azzahra, 2021).

Adapun syarat dan ketentuan yang diberikan oleh hotel Azizah Syariah dapat penulis uraikan pada poin berikut ini:

- a. Pasangan yang bukan muhrimnya tidak diizinkan di dalam satu kamar.
- b. Pertemuan bagi tamu yang bukan muhrim dilakukan di loby yang telah disediakan oleh pihak hotel dan ditemani dengan satpam hotel.
- c. Tidak diperkenankan membawa alkohol, narkoba dan barang terlarang lainnya.
- d. Bagi pengunjung yang non muslim harap menggunakan celana/rok di bawah mata kaki.
- e. Wajib melaksanakan sholat pagi tamu dan pegawai hotel.
- f. Karyawan hotel wajib menggunakan hijab.

3. Fasilitas Hotel Azizah Syariah

Masyarakat pada umumnya akan merasa puas ketika fasilitas dari hotel itu sesuai dengan yang mereka butuhkan. Bagi setiap usaha perhotelan fasilitas dan pelayanan adalah hal yang wajib diatur sebaik mungkin salah satunya dengan melihat kebutuhan pasar. Khususnya bagi pengunjung muslim yang kebutuhannya tidak lepas dari nilai-nilai keagamaan. Peneliti melakukan penelusuran dengan mendatangi lokasi penelitian untuk melakukan observasi dan wawancara di Hotel Azizah Syariah. Adapun hasil dari wawancara yang dilakukan di hotel Azizah Syariah dapat diuraikan di bawah ini:

“Fasilitas yang diberikan pihak hotel itu yang utama mengenai layanan kamar disediakan tempat tidur yang nyaman, tv, shower, serta kotak P3K untuk medis. Kalau fasilitas beribadah itu ada mushollah yang lumayan besar dibagian halaman belakang hotel, tersedia tempat wudhu dan juga AC di dalam mushollahnya jadi

kalau sholat itu nyaman. Disini juga ada restoran dan untuk antar jemput bandara itu gratis” (Azzahra, 2021).

Lebih Lanjut wawancara Penulis terkait fasilitas dan pelayanan di Hotel Azizah Syariah mengatakan :

“di hotel Azizah Syariah ini, jika seseorang berkunjung terlebih dahulu akan di tanyakan perihal maksud kedatangannya apakah ingin menginap atau bertemu salah seorang Tamu Hotel, kemudian Pihak Security akan memeriksa orang tersebut jika ingin mengunjungi Tamu dan kemudian mereka adalah lawan jenis yang bukan *Muhrim*, akan di arahkan untuk bertemu di Lobi Hotel.” (Khadijah Azzahra, 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa perhatian khusus hotel syariah adalah hal yang sangat diutamakan salah satunya adalah kenyamanan pelanggan. Untuk aktifitas peribadatan disediakan mushollah yang nyaman dan luas sehingga dapat digunakan sekaligus oleh banyak orang.

4. Pelayanan Hotel Azizah Syariah

Pada umumnya, pengunjung hotel menginginkan pelayanan cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Pengunjung hotel datang dengan harapan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya, baik selama menggunakan fasilitas dan lain sebagainya. Hal yang sangat penting adalah kesan pertama yang haru diberikan kepada mereka untuk mengetahui tanggapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan pihak hotel Azizah Syariah penulis menemui secara langsung pengunjung untuk meminta beberapa informasi, adapun wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kalau pelayanan hotelnya itu cepat, harga juga lumayan terjangkau, kamarnya bersih, AC dengan wifi berfungsi dengan baik, dan parkirannya juga gratis” (Nasty, 2021)”.

“Lumayan dengan harga minim tapi pelayannya ramah-ramah semua, menurut saya hotelnya sudah bersih tapi perlu ditingkatkan lagi kebersihannya. Kalau disini bisa sholat lima waktu karena mushollah nya juga luas dan kalau sholat itu banyak jamaahnya” (Wulandari, 2021).

Dari beberapa hasil wawancara dengan pengunjung hotel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan hotel Azizah Syariah menerapkan prinsip-prinsip hotel syariah dengan menerapkan keramahan kepada pelanggan/tamu seperti yang dijelaskan bahwa meskipun harga hotel tergolong murah namun pelayanan dari karyawan hotel sangat ramah-ramah. Fasilitas ibadah yang tersedia juga disediakan oleh pihak hotel.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari ditinjau dari Konsep Hotel Syariah

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan *istinja* di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure, house-rules*, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah (Sofyan, 2011). Terdapat rambu-rambu yang harus ditaati dalam pengelolaan hotel syariah, dari rambu-rambu tersebut kemudian dilakukan penyelarasan terhadap operasional hotel. Setelah

diketahui dari sisi operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah, penulis akan melakukan analisis terkait dengan kriteria hotel syariah dengan manajemen hotel dan penginapan syariah di kota kendari. Pisau analisis yang digunakan dengan menggunakan konsep hotel syariah. Berikut penulis akan menyajikan ke dalam beberapa penjelasan berikut ini:

1. Fasilitas

Semua fasilitas hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat dan senantiasa menghindarkan dari kerusakan, kerusakan perpecahan, hawa nafsu, eksploitasi wanita, dan yang sejenisnya ditiadakan. Adapun fasilitas mengacu pada kaedah syariah dengan menutup, menghapus dan meniadakan produk fasilitas yang tidak sesuai syariah seperti diskotik, minuman beralkohol, dan yang tidak sesuai dengan ketentuan konsep hotel syariah. Kemudian jika dilihat dari fasilitas hotel yang berada di Kota Kendari yang difokuskan pada hotel Wisma Indonesia, Fauziah Syariah, hotel Zahra Syariah serta hotel Azizah Syariah akan dijelaskan sebagai berikut.

Hotel Fauziah Syariah tidak menyediakan tempat-tempat untuk melakukan perbuatan yang dilarang agama melainkan hanya menyediakan seperti (ruang kamar untuk beristirahat, aula seminar dan restoran). Teruntuk di hotel Wisma Indonesia sendiri, juga memberikan fasilitas seperti (kamar tidur, toilet umum, mushollah, restoran, *loundry*) dan juga memberikan peraturan agar tidak membawa narkoba serta minuman beralkohol dan akan memberikan sanksi tegas kepada mereka

yang kedapatan. Teruntuk Hotel Zahra Syariah, karena hotel ini memang memegang sertifikasi syariah yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia sehingga penerapan konsep syariah memang benar-benar dilaksanakan. Terkait dengan hotel Azizah Syariah juga memberikan fasilitas yang nyaman kepada pengunjungnya, untuk fasilitas peribadatan juga disediakan mushollah yang besar dan nyaman bagi pengunjung.

2. Tamu

Tamu yang *check-in* khususnya lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan (Sofyan, 2011). Kemudian apabila dihubungkan dengan hotel dan penginapan di Kota Kendari akan diuraikan sebagai berikut:

Hotel Fauziah Syariah memberikan aturan tertulis bagi pelanggan agar tidak membawa alkohol dan sejenisnya serta mengingatkan agar tidak membawa pasangan yang bukan istri, akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak hotel Fauziah Syariah, dalam pelaksanaannya hotel ini seperti hotel pada umumnya dan tidak menerapkan terkait dengan konsep hotel syariah dan tidak melakukan peraturan ketat yang sesuai peraturan yang mereka tuliskan sebelumnya. Teruntuk hotel Wisma Indonesia sendiri tidak memberikan perhatian khusus mengenai pasangan yang akan melakukan *check-in*. persyaratan yang diberikan hanya meminta KTP serta foto dari orang yang akan melakukan *check-in*. Sedangkan untuk hotel Zahra Syariah sendiri melakukan seleksi yang sangat ketat

terhadap pasangan yang akan melakukan *check-in* karena pada dasarnya hotel ini memang memiliki sertifikat syariah dan hotel hanya diperuntukkan oleh pasangan suami istri yang sah oleh agama dan pemerintah. Serta untuk hotel Azizah Syariah sendiri memiliki peraturan yang hampir sama dengan hotel Zahra Syariah yakni ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri.

3. Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis. Namun, dengan semakin berkembangnya zaman di era modern sekarang yang serba online telah diciptakan inovasi aplikasi online yang memudahkan pihak hotel untuk mempromosikan hotel mereka. Contoh aplikasi online tersebut adalah Traveloka, dan juga Agoda.

Hotel Fauziah melakukan promosi melalui aplikasi seperti Traveloka dan juga Agoda dengan tidak memilah jenis ras, golongan dan kulit seseorang yang akan melakukan *check in*. Begitu juga dengan hotel Wisma Indonesia yang melakukan promosi menggunakan aplikasi Agoda, Traveloka, dan RedDoorz serta dalam menerima tamunya tidak membatasi terhadap ras, agama, kulit dan lain sebagainya. Teruntuk hotel Zahra Syariah sendiri memasarkan melalui aplikasi Traveloka, Trip.com, tripadvisor, Findhotel, Pegi-peggi, Agoda, m-Tiket, trivago,

dan juga tokopedia, untuk pemilahan tidak dilakukan terhadap suku ras dan juga segala bentuk tindakan *diskriminasi* lainnya. Serta hotel Azizah Syariah sendiri juga memasarkan melalui beberapa aplikasi seperti Traveloka, Agoda, Pegi-Pegi dan lain sebagainya, serta tidak membedakan antara ras suku dan agama, terbukti bahwa hotel Azizah menerima tamu selain agam Islam akan tetapi diberikan peraturan agar menggunakan pakaian yang sopan seperti tidak menggunakan celana/rok di atas lutut.

4. Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah).

Pada hotel Fauziah Syariah tidak menjelaskan secara detail terkait dengan makanan dan minuman yang secara khusus membahas halal dan haramnya, akan tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, hotel tersebut merupakan hotel konvensional pada umumnya hanya saja memberikan label syariah agar bisa menjamin kepercayaan pengunjung dan masyarakat ke mereka sehingga makanan dan minuman juga sudah pasti diperhatikan oleh pengelola hotel. Teruntuk di hotel Wisma Indonesia sendiri menurut observasi penulis bahwa makanan dan minuman di hotel tersebut tidak mengandung bahan yang haram terbukti dari mayoritas pekerja dan pelanggan juga kebanyakan muslim.

Terkhusus hotel Zahra Syariah sendiri tidak ada permasalahan karena telah mendapat sertifikat dapur halal dari Majelis Ulama Indonesia. Serta hotel Azizah sendiri juga memberikan makanan yang terjamin kehalalannya, menurut beberapa penjelasan bahwa hotel Azizah Syariah ini memegang sertifikasi halal dari pemerintah.

5. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Meskipun demikian, dekorasi hotel tidak harus dalam bentuk kaligrafi atau nuansa Timur Tengah lainnya.

Dari observasi yang dilakukan penulis yang dilakukan di hotel Fauziah Syariah telah memberikan semacam dekorasi terkait dengan keIslaman serta mereka memfokuskan kepada pelayanannya saja. Sedangkan hotel Wisma Indonesia tidak memberikan ornamen-ornamen yang bersifat pengkhususan kepada agama tertentu terutama Islam, mengingat bahwa hotel ini adalah hotel yang pada umumnya, akan tetapi terdapat mushollah untuk digunakan, hotel ini selalu mengutamakan kebersihan dan pelayanan yang terbaik. Sedangkan Hotel Zahra Syariah terdapat beberapa yang memberikan gambaran keIslaman seperti desain dari tempat *receptionist* yang berbentuk seperti mushollah dan juga. Teruntuk hotel Azizah sendiri berfokus pada pelayanan yang ramah serta penampilan yang harus selalu diperhatikan.

6. Operasional

a. Kebijakan

Kebijakan perusahaan ke dalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang syariah (Janitra, 2003).

Kebijakan yang diberlakukan hotel Fauziah hanya sebatas aturan tertulis yakni melarang kepada pengunjung untuk tidak membawa alkohol dan narkoba serta adanya pengkhususan kepada pasangan yang berlawanan jenis harus dapat menunjukkan identitas pernikahan mereka, akan tetapi pada pelaksanaannya tidak diterapkan hal demikian sehingga tidak sesuai dengan konsep syariah pada umumnya. Sedangkan kebijakan di hotel Wisma Indonesia sendiri juga melarang membawa alkohol dan narkoba dengan memberikan sanksi yang tegas tetapi tidak memberikan pengkhususan kepada pasangan lawan jenis melainkan fokus kepada pasangan LGBT. Sedangkan dengan hotel Zahra Syariah sendiri memiliki peraturan yang khusus dan diperketat dari segala aspek yang berbau kerusakan. Dan yang terakhir adalah hotel Azizah Syariah yang juga memberikan peraturan khusus mengenai tata tertib dan kebijakan untuk tidak melakukan perusakan dan membawa hal-hal yang dilarang. Untuk lebih mempermudah membedakan, penulis akan membedakan kedalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 4. Perbedaan Kebijakan Hotel

Perbedaan Kebijakan Hotel			
Fauziah Syariah	Wisma Indonesia	Zahra Syariah	Azizah Syariah
Tidak ketat terhadap pasangan bukan muhrim	Ketat terhadap pasangan LGBT (Lesbian, Gay, Biseksual, Transgender)	Ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri	Ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri

Sumber data: Tata Tertib Hotel

Dari tabel di atas menunjukkan adanya perbedaan terkait pengkhususan pasangan lawan jenis dengan memberikan persyaratan yang harus dipenuhi bagi suami istri.

b. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada *khalwat* (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).

Rasulullah *shallallahu 'alaihi wasallam* bersabda:

لَا يَخْلُونُ رَجُلٌ بِامْرَأَةٍ إِلَّا مَعَ ذِي مَحْرَمٍ

Artinya :

“Janganlah seorang laki-laki berkhalwat dengan seorang wanita kecuali jika bersama dengan mahram wanita tersebut.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

Pelayanan yang diberikan pihak hotel Fauziah dengan selalu memperhatikan adab dalam melayani tamu, berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang

diberikan karyawan hotel menerapkan senyum dan sapa dan salam begitupun dengan hotel Wisma Indonesia, Zahra Syariah dan Azizah Syariah. Akan tetapi yang membedakan adalah di hotel Wisma Indonesia tidak memberikan pengkhususan terhadap pasangan berlawanan jenis serta hotel Fauziah Syariah yang hanya memberikan peraturan tertulis akan tetapi tidak menjalankan sesuai dari peraturan yang telah mereka tetapkan. Untuk masalah fasilitas dari keempat hotel itu tidak memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk melakukan perbuatan yang dilarang, artinya fasilitas yang diberikan dari keempat hotel tersebut telah berlandaskan pada prinsip hotel syariah, akan tetapi hanya hotel Zahra Syariah dan Azizah Syariah yang memiliki sertifikasi sebagai hotel syariah.

4.3.2 Tinjauan Maslahat Mursalah Terhadap Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari

Hakikat dari *maslahat mursalah* adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan (*jalbul mashalih au manfa'ah*) atau menghindarkan keburukan (*dar'ul mafasid*) bagi manusia (Musrofah, 2008). Sesungguhnya *maslahat* adalah memelihara dengan cara memperhatikan tujuan-tujuan hukum Islam dan bukan berdasarkan hawa nafsu manusia.

Q.S Al-Anbiya ayat 107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Terjemahannya :

“Dan Tidaklah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam”.

Dalam pembahasan *maslahat mursalah* terdapat syarat-syarat yang diberikan agar sesuatu dapat dikatakan mengandung kemaslahatan yakni, Abdul Wahhab Khallaf menyebutkan bahwa syarat-syarat *maslahat mursalah* adalah sebagai berikut: (Khallaf, 2005)

- a. *Maslahat* harus benar-benar membuahkan manfaat (*maslahat*) atau tidak didasarkan pada mengada-ada, maksudnya agar bisa diwujudkan pembentukan didasarkan pada peristiwa yang membawa kemanfaatan dan bukan didasari pada peristiwa yang banyak menimbulkan *mudharat*.
- b. *Maslahat* harus bersifat umum dan bukan perorangan, maksudnya bahwa kemanfaatan dalam menentukan hukum harus bisa dirasakan oleh semua umat manusia dan bukan hanya untuk diri sendiri.
- c. Pembentukan hukum dengan mengambil kemaslahatan tidak berlawanan dengan tata hukum atau ketentuan *nash*. Contohnya adalah ingin menyeimbangkan harta waris laki-laki dan perempuan maka hal ini tidak diperbolehkan karena bertentangan dengan *nash*.

Kemudian, dari persyaratan di atas akan dikaitkan dengan manajemen penginapan dan perhotelan syariah di Kota Kendari. Manajemen perhotelan yang dibahas dalam penelitian ini adalah terkait dengan manajemen hotel Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Zahra Syariah, dan Azizah Syariah. Adapun penjelasan keterkaitan akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Hotel Fauziah Syariah

Dalam tata tertib perhotelan, hotel Fauziah Syariah memberlakukan peraturan yang melarang membawa minuman beralkohol dan memperketat terhadap pasangan yang berlawanan jenis. Hal ini tentunya sangat membawa manfaat bagi orang-orang, dengan diberlakukannya peraturan tersebut akan mencegah dan menghindarkan dari seseorang perbuatan yang melanggar syariat agama. Hal ini tentunya akan memberikan manfaat yang sebenar-benarnya, bahkan *maslahat* yang dihasilkan akan berlaku bagi kebanyakan orang, hal ini juga tidak bertentangan dengan *nash* dalam al-qur'an. Bahkan dalam Al-Qur'an dijelaskan untuk tidak meminum-minuman keras, sebagaimana dalam Q.S An-nisa ayat 43:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَقْرَبُوا الصَّلَاةَ وَأَنتُمْ سُكَرَىٰ حَتَّىٰ تَعْلَمُوا
مَا تَقُولُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mendekati sholat, ketika kamu dalam keadaan mabuk, sampai kamu sadar apa yang kamu ucapkan”.

Kemudian tata tertib yang kedua diberlakukan dengan tujuan agar pengunjung menghindari perzinahan. Hal ini juga dapat menimbulkan kemanfaatan secara umum, serta tidak bertentangan dengan *nash*. Bahkan dalam Al-Qur'an perintahkan untuk tidak mendekati zina, sebagaimana dalam Q.S Al-Isra' ayat 32:

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَىٰ ۗ إِنَّهُ كَانَ فُحْشَةً وَسَاءَ سَبِيلٌ

Terjemahnya:

“Dan janganlah kamu mendekati zina; zina itu suatu perbuatan keji dan suatu jalan yang buruk”.

2. Hotel Wisma Indonesia

Melihat dari segi tata tertib yang pertama hotel Wisma Indonesia benar-benar menginginkan agar tercipta suasana yang nyaman dengan melarang bagi pengunjung hotel agar tidak membawa alkohol yang tentunya memiliki manfaat yang sangat besar baik kepada hotel maupun pelanggan itu sendiri. Namun jika dilihat dari tidak adanya pembatasan bagi tamu laki-laki dan perempuan akan mengundang terjadinya perzinahan padahal Allah SWT telah melarang perzinahan.

3. Hotel Zahra Syariah

Melihat dari namanya saja sudah diketahui bahwa hotel ini adalah hotel yang berbasis syariah. Sudah tidak dapat diragukan lagi bahwa hotel Zahra Syariah merupakan salah satu hotel di Kota Kendari yang mendapatkan sertifikasi halal. Segala peraturan kebijakan dan produk yang mereka hasilkan juga tidak lepas dari konsep-konsep hotel syariah. Melihat dari itu sehingga hotel ini memiliki banyak sekali manfaat yang diperoleh dalam pengelolaannya terutama bagi pelanggannya. Sehingga jika dilihat dari manajemen perhotel ini tentunya memiliki keterkaitan dengan tujuan *maslahat mursalah*.

4. Hotel Azizah Syariah

Hotel Azizah Syariah juga termasuk hotel yang berkonsep syariah, hotel ini memegang sertifikasi halal dari pemerintah. Peraturan dan kebijakan serta fasilitas yang diberikan dengan memperhatikan

manfaat-manfaat yang akan didapatkan oleh pengunjungnya. Dari segi peraturan yang diberlakukan oleh pihak hotel seperti melarang bagi pasangan bukan suami istri untuk tidak bersama dalam satu kamar, hal ini memberikan kemanfaatan bagi pihak hotel dan juga pelanggannya, tentunya hal ini juga tidak bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an. Kemudian dari segi fasilitas untuk beribadah juga disediakan oleh pihak hotel seperti mushollah yang ditujukan untuk pelaksanaan shalat secara berjamaah dengan bangunan yang lumayan besar. Untuk manajemennya tentunya tidak bertentangan dengan *nash* yang telah ditetapkan dalam agama Islam.

Dari yang penulis paparkan di atas, dapat diketahui bahwa penerapan *maslahat-mursalah* juga diterapkan oleh keempat hotel tersebut akan tetapi pada hotel Fauziah Syariah dan Wisma Indonesia tidak membatasi perkara khusus mengenai laki-laki dan perempuan yang akan melakukan *check-in* sehingga terdapat kemungkinan untuk terjadinya perbuatan yang dilarang dalam Islam dan tentunya hal ini bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an. Sebagaimana dalam Q.S Al-Isra' ayat 32:

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْجَىٰ ۖ إِنَّهُ كَانَ فُحْشَةً وَسَاءَ سَبِيلٌ

Terjemahnya:

“Dan janganlah kamu mendekati zina; zina itu suatu perbuatan keji dan suatu jalan yang buruk”.

Tabel 5. Perbandingan Pemenuhan Aspek Hotel Syariah

Aspek Syariah	Zahra Syariah	Azizah Syariah	Fauziah Syariah	Wisma Indonesia
Label Syariah	Berlabel syariah	Berlabel syariah	Tidak ada label syariah	Tidak ada label syariah
Sertifikasi Syariah	(Ada sertifikasi Syariah)	(Ada sertifikasi syariah)	(Tidak ada sertifikasi syariah)	(Tidak ada sertifikasi syariah)
Seleksi Tamu	Melakukan seleksi tamu pasangan laki-laki dan perempuan	Melakukan seleksi tamu pasangan laki-laki dan perempuan	Peraturan tertulis melarang pasangan yang bukan suami istri, namun dalam praktiknya tidak di terapkan	Tidak melakukan seleksi tamu pasangan yang bukan suami istri
Hiburan	Tidak tersedia tempat hiburan yang dilarang oleh Islam	Tidak tersedia tempat hiburan yang dilarang oleh Islam	Tidak tersedia tempat hiburan yang dilarang oleh Islam	Tidak tersedia tempat hiburan yang dilarang oleh Islam
Konsumsi	Ada sertifikasi dapur halal	Mengedepankan unsur makanan halal, dan tidak terdapat minuman alkohol	Menyediakan makanan halal dan melarang untuk membawa dan tidak menyediakan minuman beralkohol	Menyediakan makanan halal dan melarang untuk membawa dan tidak menyediakan minuman beralkohol
Etika	Karyawan perempuan wajib jilbab dan laki laki menggunakan celana di bawah lutut, serta melayani pelanggan dengan salam santun	Karyawan perempuan wajib jilbab dan laki laki menggunakan celana di bawah lutut, serta melayani pelanggan dengan salam dan santun	Karyawan perempuan boleh berhijab, serta melayani tamu dengan sopan	Tidak mewajibkan karyawan untuk berhijab, serta melayani tamu dengan prinsip kesopanan
Batasan Hubungan	Batasan ketat laki-laki dan perempuan yang bukan suami istri, tamu yang beda jenis harus menunggu di loby	Batasan ketat laki-laki dan perempuan yang bukan suami istri, tamu yang beda jenis harus menunggu di loby	Secara tertulis membatasi, namun kenyataannya tidak membatasi antara laki- laki dan perempuan	Tidak memberikan batasan antara laki-laki dan perempuan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Hotel yang berbasis *syariah* maupun Konvensional memiliki kelebihan maupun kekurangan masing-masing baik dari segi pelayanan, fasilitas dan berbagai aspek lainnya yang tentunya ini baik, karena dapat memberikan pilihan terhadap Konsumen.

Namun jika di pandang dari segi *Mashlahat*, Hotel *Syariah* tentunya lebih memberikan Kebaikan jika di bandingkan dengan Hotel Konvensional. Ini dapat dilihat dari aspek-aspek di atas seperti dari segi pelayanan dan lain sebagainya yang khusus menekankan Konsep *Syariah* di dalamnya. Ini tentunya terbukti lebih menciptakan rasa tenang kita sebagai seorang Muslim yang ingin menginap di suatu tempat di bandingkan Hotel Konvensional yang sasarannya Bebas untuk segala kalangan baik yang Muslim maupun Non-Muslim.

Berbagai kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh pihak perhotelan dan penginapan terutama yang berkaitan dengan prosedur *check-in* yang diberlakukan oleh hotel dan penginapan syariah seperti Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah maka hotel dan penginapan syariah di kota kendari hanya sebagai pelengkap identitas untuk mensiasati konsumen agar pandangan dari konsumen dan masyarakat terhadap hotel tersebut tidak dipandang negatif dan bukan sebagai tujuan utama. Padahal dalam pelaksanaannya tidak menggambarkan unsur syariah sedikitpun.

Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat lebih banyak memilih hotel konvensional dibandingkan dengan hotel syariah. Bukan tanpa alasan, perbedaan syariah dan konvensional menjadi salah satu alasannya. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui perbedaan antara hotel syariah dan konvensional, akan tetapi yang diketahui masyarakat hanya sebatas prosedur *check-in*-nya saja.

Standar hotel syariah memang lebih tinggi dibandingkan dengan konvensional. Tidak jarang pula masyarakat lebih memilih hotel konvensional disamping karena sudah terbiasa dengan mekanisme dan tata cara yang diberikan lebih mudah juga standar penerimaan tamu sering kali menjadi salah satu faktor penentu yang sangat vital yang mana hotel konvensional seperti hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak terlalu membatasi tamu laki-laki dan perempuan. Hal inilah yang menyebabkan lebih banyak masyarakat yang memilih hotel konvensional dibandingkan dengan hotel syariah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan:

1. Manajemen pelayanan yang diberikan pihak hotel jika ditinjau berdasarkan konsep hotel syariah yakni, hotel Fauziah Syariah dengan selalu memperhatikan adab dalam melayani tamu, berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan hotel menerapkan senyum dan sapa dan salam begitupun dengan hotel Wisma Indonesia, Zahra Syariah dan Azizah Syariah. Akan tetapi yang membedakan adalah di hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak memberikan pengkhususan terhadap pasangan berlawanan jenis. Untuk masalah fasilitas dari keempat hotel itu tidak memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk melakukan perbuatan yang dilarang, artinya fasilitas yang diberikan dari keempat hotel tersebut telah berlandaskan pada prinsip hotel syariah, akan tetapi hanya hotel Zahra Syariah dan Azizah Syariah yang memiliki sertifikasi sebagai hotel syariah.
2. Tinjauan *maslahat mursalah* terhadap manajemen pengelolaan hotel di Kota Kendari dilihat dari segi tata tertib yang diberlakukan oleh pihak hotel baik Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Zahra Syariah, dan Azizah Syariah memiliki keterkaitan dengan cita-cita dari *maslahat mursalah*, akan tetapi di hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak

menerapkan penyeleksian terhadap pelanggan yang sejatinya lari dari tujuan kemaslahatan itu sendiri.

5.2 Limitasi Penelitian

Adapun hambatan-hambatan yang penulis temui selama melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sulitnya mendapatkan informasi dari pihak hotel terkait manajemen yang mereka terapkan secara keseluruhan.
2. Kurangnya informasi dan informan yang sulit ditemui sehingga menyulitkan dalam pengumpulan data dan informasi.
3. Banyaknya Objek penelitian menyebabkan penulis kesulitan dalam mengkategorikan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Untuk hotel Zahra Syariah, tetap mempertahankan konsep hotel syariah yang mereka terapkan selama ini.
2. Untuk hotel Azizah Syariah, tetap mempertahankan konsep hotel syariah yang mereka terapkan sampai saat ini.
3. Untuk hotel Fauziah Syariah, sebaiknya lebih menekankan terhadap konsep hotel syariah keseluruhan.
4. Untuk Hotel Wisma Indonesia sebaiknya menyeleksi tamu khususnya pasangan lawan jenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alviona, Dea Virly. (2018). *“Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Usaha Perhotelan Berbasis Syariah (Studi Kasus di Hotel Sofyan Inn Altama Pandeglang)*. Pandeglang: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Djunihi, D. (2020). *Hotel fauziah Syariah*. Retrieved Oktober 24, 2021, from Publik Satu: <http://publiksatu.co/2019/03/14/menelisk-perjalanan-hotel-pertama-di-jalan-malik-roya-kendari-99698>
- Hafizi, dkk. (2019). *“Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah”*. At-Tijarah, 5(1)
- Herdiansyah Haris. (2013). *“wawancara, Observasi, dan Focus Groups”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Janitra, M Rayhan. (2003). *“Hotel Syariah Konsep dan Penerapan”*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Khallaf, A. W. (2005). *Ilmu Ushul Fiqh*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Komar, Richard. (2006). *“Hotel Managament”*. Jakarta: Grasindo
- Manullang, (2013). *“Dasar-dasar Manajemen”*. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis.
- Maulana. (2013). *“Sistem Pelayanan Hotel yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”*. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mujib, Abdul. (2016). *“Analisis Terhadap Konsep Syariah Pada Industri Perhotelan di Indonesia”*. Asy-Syir’ah: Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum, 50(2).
- Nawar, Agus. (2002). *“Psikologi Pelayanan”*. Bandung: Alfabeta.
- Rusli, Nasrun (1999). *”Konsep Al-Syaukani”*. Jakarta: Logas.
- Saputri, Rizka. (2017). *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Pengelolaan Hotel Syariah (Studi di G Hotel Bandar Lampung)”*. Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Sofyan, Riyanto. (2011). *“Bisnis Syariah Mengapa Tidak?”*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2014). *“Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D”*. Bandung: CV Alfabet.

Sulastiyono, Agus. (2009). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta

Sutanto. (2005). *“Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel”*. Jakarta: Salemba Empat.

Tanjung, dkk. (2013). *“Metode Penelitian Ekonomi Islam”*. Jakarta: Gramata.

Yusuf, M. (2014). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”*. Jakarta: Pranadamedia Grup.

Wawancara

Arman. (2021, September 29). Pelayanan Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Azzahra, S. F. (2021, November 4). Cara Check-In Hotel Azizah Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Djunihi, D. (2020). *Hotel fauziah Syariah*. Retrieved Oktober 24, 2021, from Publik Satu: <http://publiksatu.co/2019/03/14/menelisik-perjalanan-hotel-pertama-di-jalan-malik-raja-kendari-99698>

Harlan. (2021, September 28). Pelayanan Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Ibrahim, N. R. (2021, September 27). Pelayanan Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Indayani, S. (2021, September 29). Cara Check-In di Hotel Fauziah Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Indriany, T. (2021, November 4). Cara Check-In Hotel Azizah Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Khoirudin, A. (2021, Oktober 2). Pelayanan Hotel Zahra Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Musa, L. (2021, Oktober 2). Pelayanan Hotel Zahra syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Nasty, A. (2021, November 4). Pelayanan Hotel Azizah Syariah. (Zahirah Athirah, Interviewer)

Rcs. (2021, Oktober 1). Tata Cara Check In di Hotel Zahra Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

Riskiyanti. (2021, September 27). Cara Check In di Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)

- Sanintya. (2021, September 28). Pelayanan Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)
- Suleiman. (2021, Oktober 3). Pelayanan hotel Zahra Syariah. (Zahirah. Athirah, Interviewer)
- Sutejo. (2021, September 28). Cara Melakukan check in di Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)
- Sutopo, D. (2021, September 27). Produk di Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)
- Wardana. (2021, September 29). Pelayanan Hotel Wisma Indonesia. (Zahirah. Athirah, Interviewer)
- Wulandari, N. (2021, November 4). Pelayanan Hotel Azizah Syariah. (Zahira Athirah, Interviewer)



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

1. Pihak Hotel Wisma

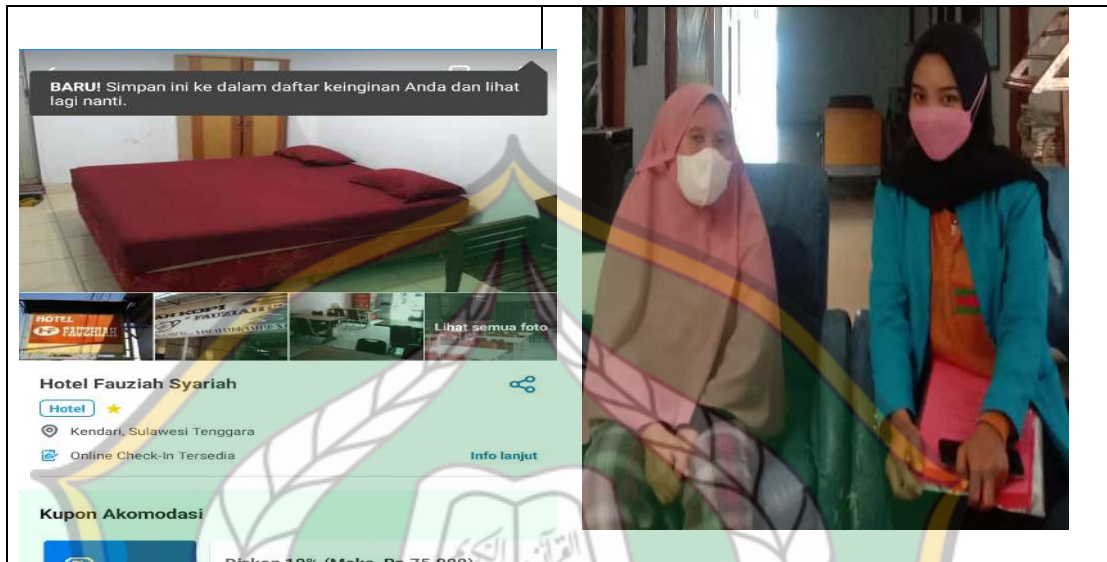
- a. Sejak kapan hotel ini beroperasi?
- b. Bagaimana pengelolaannya?
- c. Bagaimana dengan tata tertibnya?
- d. Apakah hotel ini berbasis syariah?
- e. Apakah hotel ini ada sertifikat syariahnya?
- f. Bagaimana cara memasarkan hotelnya?
- g. Kalau cara *check-in* nya bagaimana?
- h. Tata tertib hotelnya bagaimana?
- i. Fasilitas yang akan diberikan ke pelanggan apa-apa saja?
- j. Bagaimana cara melayani tamunya?

2. Pelanggan Hotel

- a. Sudah berapa kali anda menginap disini?
- b. Kenapa memilih hotel ini?
- c. Bagaimana fasilitas yang anda dapat di hotel ini?
- d. Bagaimana dengan pelayanan di hotel ini?
- e. Kalau cara *chek-in* nya bagaimana?

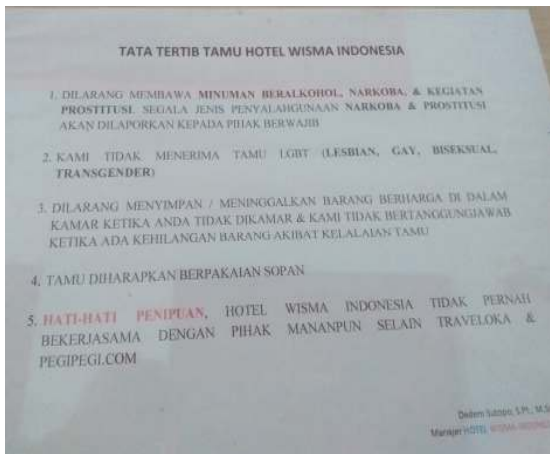
Lampiran 2. Dokumentasi

A. HOTEL FAUZIAH

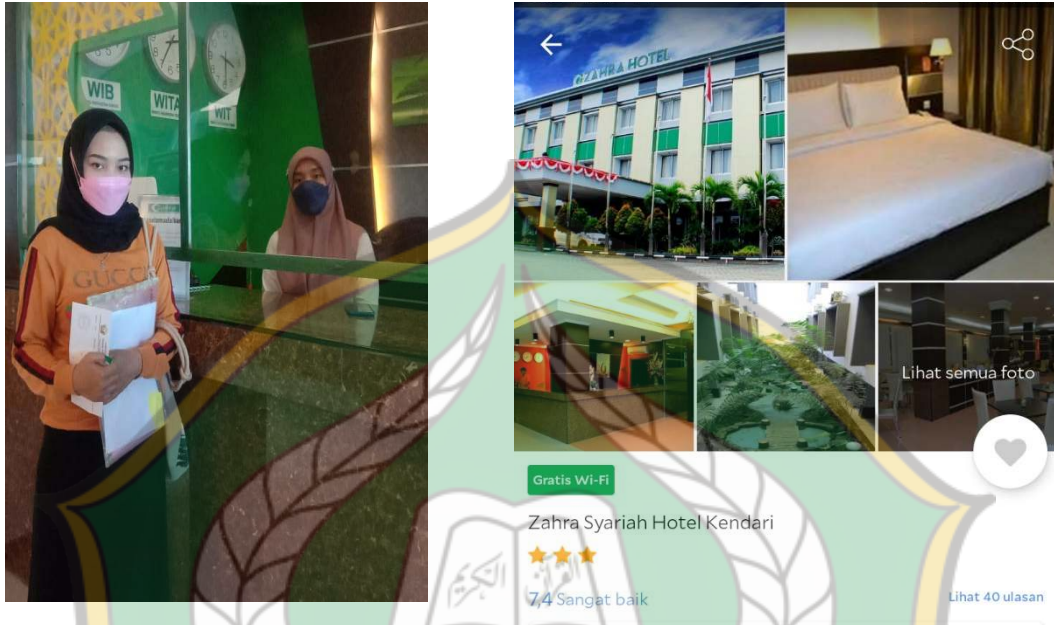




B. HOTEL WISMA INDONESIA SYARIAH

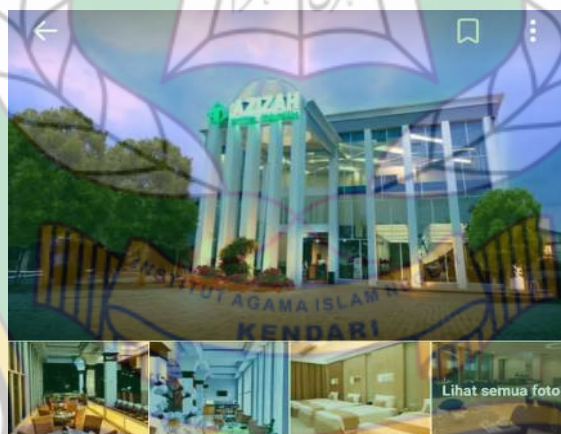
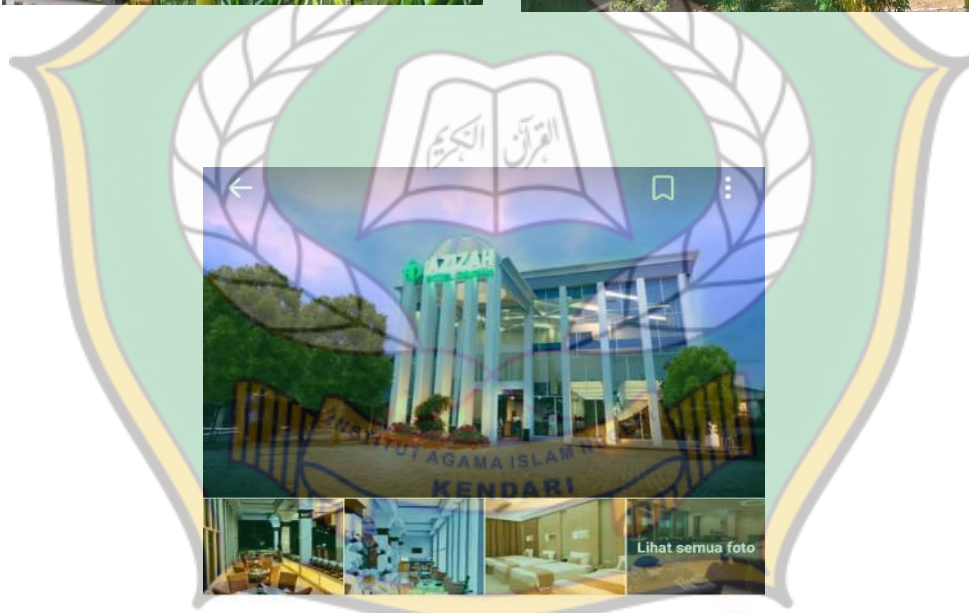


C. HOTEL ZAHRA SYARIAH



D. HOTEL AZIZAH SYARIAH





Azizah Syariah Hotel & Convention Kendari



Hotel ★★★★★

Kendari, Sulawesi Tenggara

CleanAccommodation

Akomodasi dengan sertifikat CHSE yang memenuhi protokol kebersihan dari Kemenparekraf.

[Info lanjut](#)



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 20 September 2021

K e p a d a

Nomor : 070/2547/Balitbang/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Yth 1. Manager Hotel Zahra Syariah Kendari
2. Manager Hotel Fauziah Syariah Kendari
3. Pengelola Penginapan Wisma Indonesia Syariah
Di -

TEMPAT

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Syariah IAIN Kendari Nomor : 0395/In.23/TU.S/PP.00.9/09/2021 tanggal 14 September 2021 perihal tersebut diatas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : ZAHIRAH ATHIRAH
NIM : 17020102016
Jurusan : HES
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Kota Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi di atas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"PENGELOLAAN MANAJEMEN HOTEL DAN PENGINAPAN SYARIAH DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF MASLAHAT MURSALAH".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 20 September 2021 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan keertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA



Dya. Hj. ISMA, M.Si
Pembina Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 19660306 198603 2 016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FS IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi HES FS IAIN Kendari di Kendari
4. Mahasiswa yang bersangkutan;



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Zahirah Athirah, lahir di Raha pada tanggal 16 April

1999, anak ke 1 dari 4 bersaudara, anak dari bapak

Muh. Manton dan ibu **Hasrawati**. Saat ini penulis beralamat di

Desa Langgea, Kecamatan Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan.

Pertama kali menempuh pendidikan di SDN 4 Katobu, kemudian lanjut SMPN 2 Raha, dan MAN 1 Muna. Lalu melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri Kendari (IAIN) kendari mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah di Fakultas Syariah IAIN kendari.

Keterlibatan penulis ini pada organisasi seperti; Forum Kajian Mahasiswa Islam Sulawesi Tenggara (FKMI SULTRA), Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syariah (DEMA SYARIAH) (periode 2019-2022) dan Generasi Baru Bank Indonesia (Beasiswa Bank Indonesia).