

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Manajemen Hotel**

##### **1. Konsep Dasar Manajemen Hotel**

Untuk menjaga agar hotel tetap berjalan lancar, memperoleh keuntungan, dan memuaskan tamu semaksimal mungkin, manajemen hotel mencakup berbagai masalah operasional dan strategis. Untuk mencapai tujuan organisasi di sektor perhotelan, manajemen hotel memerlukan “perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia, keuangan, dan material.” Konsep ini menekankan perlunya taktik jangka pendek untuk mencapai kesuksesan dan rencana jangka panjang untuk masa depan manajemen hotel.<sup>36</sup>

Penerimaan, layanan tamu, dan manajemen reservasi semuanya merupakan bagian dari *Front Office*, yang merupakan bagian penting dalam menjalankan sebuah hotel. *Front Office* adalah titik kontak bagi pelanggan baru dan pelanggan lama, yang berfungsi sebagai “wajah” hotel.<sup>37</sup> Hayes, Ninemeier, dan Miller menyatakan bahwa “fungsi utama *front office* adalah memastikan bahwa tamu merasa diterima dan dilayani dengan baik sejak mereka tiba hingga meninggalkan hotel.” Prosedur check-in dan check-out yang efektif, penyelesaian masalah tamu dengan cepat, dan penyediaan informasi dan layanan yang relevan merupakan tanggung jawab *Front Office*.<sup>38</sup>

Aspek penting dari manajemen hotel adalah mengawasi pembersihan selain *Front Office*. Staf *House Keeping* memastikan bahwa kamar tamu dan ruang umum hotel tetap bersih dan dalam kondisi baik. Menurut Jones dan Lockwood, “kebersihan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi

---

<sup>36</sup> Hulfa Ihyana, Dkk. 2022. Manajemen Perhotelan Dan Pariwista. Bali: Cv. Intelektual Manifes Media. (19-22).

<sup>37</sup> Cedric Johann Nicholas Dkk., *Terminologi Front Office* (Penerbit Nem, 2024).

<sup>38</sup> Ibid. 22-24.

kepuasan tamu dan reputasi hotel.”<sup>39</sup> Manajemen inventaris yang tepat, pemeliharaan peralatan secara teratur, dan kerja tim yang kuat merupakan komponen penting dari misi untuk menjaga lingkungan yang bersih setiap saat.

Penganggaran, pengendalian biaya, akuntansi, dan pelaporan keuangan adalah bagian dari manajemen keuangan hotel. Menurut Enz, “manajemen keuangan yang baik memastikan bahwa hotel tetap mampu membayar utang dan mampu memenuhi kewajiban keuangannya.” Manajemen dapat membuat pilihan berdasarkan data mengenai pengeluaran dan pendapatan dengan pelaporan keuangan yang akurat dan tepat waktu. Perencanaan strategis dan keputusan investasi terkait pembangunan juga dibantu oleh analisis keuangan yang baik.<sup>40</sup>

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek penting lainnya dalam menjalankan sebuah hotel. Sumber daya manusia mencakup aktivitas seperti perekrutan, pelantikan, penjadwalan, penggajian, dan peningkatan karier. Menurut Walker, “Sumber Daya Manusia yang efektif membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.” Ketika karyawan direkrut dan dilatih dengan benar, mereka dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan mereka secara efektif. Inisiatif kesehatan karyawan dan peluang pengembangan profesional dapat berperan dalam mempertahankan orang-orang yang cemerlang dalam staf.<sup>41</sup>

Penjualan dan pemasaran hotel berfungsi untuk menyebarkan berita tentang pendirian dan mendatangkan pelanggan. Hal ini memerlukan kerja sama dengan platform pemesanan internet dan agen perjalanan serta menciptakan strategi branding dan pemasaran. Jones dan Lockwood

<sup>39</sup> Ihyana Hulfa Dkk., *Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* (Cv. Intelektual Manifes Media, 2024).

<sup>40</sup> Ibid. 27.

<sup>41</sup> Erni Widajanti, “Perencanaan Sumberdaya Manusia Yang Efektif: Strategi Mencapai Keunggulan Kompetitif,” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 7, No. 2 (2007).

menyatakan bahwa “pemasaran yang efektif membantu meningkatkan visibilitas hotel dan menarik segmen pasar yang ditargetkan.”<sup>42</sup> Untuk sukses di dunia digital modern, bisnis perlu menggunakan teknik pemasaran digital. Ini mencakup hal-hal seperti pemasaran media sosial, SEO, dan kampanye iklan online. Selain itu, program loyalitas dan penawaran eksklusif dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki.

## 2. Fungsi Utama Manajemen Hotel

### a. Perencanaan

Menetapkan tujuan dan merumuskan rencana untuk mencapainya merupakan peran mendasar perencanaan dalam manajemen hotel. Penulis Jones dan Lockwood menyatakan dalam publikasi mereka tahun 2020 bahwa “perencanaan yang efektif adalah dasar dari semua fungsi manajemen lainnya.” Membuat strategi untuk operasional hotel, keuangan, dan masa depan adalah salah satu jenis perencanaan. Untuk memaksimalkan sumber dayanya, hotel perlu bersiap menghadapi potensi masalah dan kemungkinan. Sebuah hotel dapat mempertahankan daya saing dan daya tariknya bagi pengunjung, misalnya dengan mempersiapkan renovasi atau peningkatan fasilitas.<sup>43</sup>

### b. Pengorganisasian

Tindakan pengorganisasian memerlukan penetapan tujuan dan koordinasi tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk mencapai tujuan bersama, “pengorganisasian yang baik membantu memastikan bahwa semua departemen dan karyawan bekerja secara sinergis,” seperti yang dikatakan Walker. Termasuk di dalamnya adalah struktur organisasi hotel, alokasi tugas, dan sejauh mana berbagai departemen bekerja sama. Pengoperasian hotel yang efisien dan efektif bergantung pada perencanaan yang cermat yang dilakukan di dalamnya. Sebagai contoh, kebahagiaan pengunjung secara langsung dipengaruhi oleh seberapa baik pengelolaan

---

<sup>42</sup> Luh Komang Candra Dewi Dan I Gusti Bagus Rai Utama, *Pemasaran Kreatif Untuk Segala Bisnis* (Deepublish, 2022).

<sup>43</sup> Tarmoezi, M. (2000). *Manajemen Hotel*. Yogyakarta: Liberty, Hlm. 45.

departemen kebersihan, karena hal ini menjamin ruangan selalu bersih dan siap untuk dihuni.

c. Pengarahan

Peran manajerial dalam pengarahan mencakup membimbing dan mengarahkan personel untuk mencapai tujuan perusahaan. "Pengarahan yang efektif memotivasi karyawan dan membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif." Hal itulah yang dikatakan Hayes, Ninemeier, dan Miller. Memberi arahan, menginspirasi pekerja, dan berkomunikasi dengan jelas adalah bagian dari arahan. Manajer hotel memerlukan keterampilan kepemimpinan yang kuat untuk membimbing staf ke arah yang benar dan memotivasi mereka untuk berprestasi.<sup>44</sup> Selain itu, kepemimpinan yang efektif memerlukan bantuan anggota staf untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pemberian kritik dan bimbingan yang bermanfaat.

d. Pengendalian

Untuk memastikan bahwa tujuan tercapai, pengendalian adalah peran manajemen yang mencakup pengawasan terhadap kinerja dan evaluasi hasilnya. Menurut Enz, "Pengendalian yang efektif memungkinkan manajemen mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan sebelum masalah tersebut meningkat."<sup>45</sup> Pengendalian di hotel mencakup pengawasan operasional sehari-hari, evaluasi kinerja staf, dan melakukan audit terhadap catatan keuangan. Pemeliharaan standar pelayanan dan pencapaian tujuan keuangan keduanya dibantu oleh pengendalian yang baik. Misalnya, kita dapat menemukan praktik-praktik yang boros dan menemukan cara untuk menghemat uang dengan sering melakukan audit terhadap inventaris dan pemanfaatan sumber daya.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Nurhayati Dan Dimas Qondias, *Ipa Aktif Dan Menyenangkan: Model Inkuri Video Animasi Untuk Guru Sd* (Nilacakra, 2025).

<sup>45</sup> Dr Welly Surjono M.M S. E. , M. Si , Marnoto, S. E. Dkk., *Manajemen Hotel* (Cipta Media Nusantara, T.T.).

<sup>46</sup> Ibid. 48.

### 3. Aspek- aspek Manajemen Hotel

Untuk mencapai tujuan keuangan, membuat tamu senang, dan menjalankan operasi yang lancar, manajemen hotel adalah proses yang rumit dan memiliki banyak aspek yang melibatkan pengelolaan berbagai faktor strategis dan operasional. Keberhasilan sebuah hotel bergantung pada setiap aspek manajemen yang bekerja sama untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu. Manajemen sumber daya manusia, manajemen operasional, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, dan manajemen kualitas hanyalah beberapa topik yang dibahas dalam artikel ini, bersama dengan beberapa contoh bagaimana teori manajemen kontemporer dapat diterapkan pada industri perhotelan.

#### a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk menjamin pelanggan mendapatkan layanan kelas satu, hotel menggunakan strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) yang mencakup perekrutan, pengembangan, pelatihan, dan pengawasan staf. Enz menegaskan bahwa “Sumber daya manusia yang termotivasi dan berkualitas tinggi adalah kunci untuk memberikan layanan pelanggan yang unggul.” Budaya dan persyaratan hotel harus menginformasikan proses perekrutan, oleh karena itu penting untuk bersikap bijaksana. Menjaga staf tetap terlatih dan termotivasi juga memerlukan pelatihan berkelanjutan.<sup>47</sup>

Selain itu, inisiatif pelatihan dan pengembangan karier bagi pekerja dapat membantu mempertahankan talenta terbaik dan mengurangi pergantian pekerja. Program dan peraturan kesehatan yang mendorong pertumbuhan profesional dapat meningkatkan semangat kerja dan mempertahankan karyawan yang baik. Hyatt Hotels, misalnya, memiliki reputasi luar biasa atas program pengembangan stafnya yang mencakup

---

<sup>47</sup> Afrida Yanis, “Konsep Dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Al-Ihda’: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran* 14, No. 2 (2019): 423–32.

segalanya, yang terkenal dengan banyaknya pilihan pengembangan karier dan pelatihan kepemimpinan.

#### b. Manajemen Operasional

Operasional hotel sehari-hari diawasi oleh manajer operasional yang bertanggung jawab atas hal-hal seperti meja depan, pembersihan, makanan dan minuman (F&B), dan fasilitas rekreasi. Menurut Jones dan Lockwood, “manajemen operasional yang efektif sangat penting untuk mencapai efisiensi dan kepuasan tamu.” Manajemen yang tepat dari setiap departemen sangat penting untuk kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.<sup>48</sup>

Sebagai kesan pertama dan terakhir yang diberikan hotel kepada pelanggannya, *Front Office* menerima banyak pengunjung. Jadi, sangat penting untuk memiliki karyawan *Front Office* yang paham layanan pelanggan dan dapat mengelola berbagai skenario dengan baik. Pembersihan dan pemeliharaan kamar tamu dan ruang komunal adalah tanggung jawab housekeeping. Mempertahankan standar kebersihan pribadi yang tinggi merupakan komponen kunci dalam membuat tamu senang.

Menyediakan makanan dan minuman yang lezat dan disiapkan dengan baik adalah tanggung jawab departemen *Food and Beverage*. Menunjukkan bahwa “manajemen yang baik di departemen F&B tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga dapat menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi hotel.”<sup>49</sup> Perencanaan menu, pengadaan bahan mentah, dan pelatihan staf merupakan bagian dari manajemen operasional yang efektif di bidang ini. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten.

---

<sup>48</sup> S E Welly Surjono Dkk., *Manajemen Hotel* (Cipta Media Nusantara, T.T.).

<sup>49</sup> John R Walker, *The Restaurant: From Concept To Operation* (John Wiley & Sons, 2021).

c. Manajemen Keuangan

Untuk menjaga kesehatan keuangan hotel, pengelolaan keuangan mencakup aktivitas seperti pelacakan pendapatan dan pengeluaran, membuat rencana pengeluaran, dan mengevaluasi hasil keuangan. “Manajemen keuangan yang baik memungkinkan hotel untuk tetap mampu membayar utang dan mampu berinvestasi dalam pengembangan lebih lanjut.” Untuk membuat penilaian yang cerdas, manajer keuangan memerlukan keterampilan dalam penulisan laporan yang tepat dan analisis data yang menyeluruh.<sup>50</sup>

Selain itu, untuk mengoptimalkan pendapatan, pengelolaan keuangan juga mencakup pemantauan tarif kamar dan metode penetapan harga. Hotel dapat menemukan titik terbaik dalam penetapan harga dengan menganalisis permintaan pasar dan pesaingnya menggunakan sistem manajemen pendapatan (RMS). Selanjutnya, untuk menjamin profitabilitas hotel, manajemen biaya yang ketat sangat penting. Di antara tanggung jawab tersebut adalah identifikasi inefisiensi, pengelolaan persediaan, dan pengendalian biaya operasional.

d. Manajemen Pemasaran

Tujuan dari manajemen pemasaran hotel adalah untuk meningkatkan tingkat hunian dan menarik lebih banyak pelanggan. Visibilitas dan keinginan sebuah hotel di pasar yang kompetitif dapat ditingkatkan dengan penggunaan “strategi pemasaran yang efektif”, seperti yang dinyatakan oleh Kotler, Bowen, dan Makens. Riset pasar, profil pelanggan, positioning produk, dan pembuatan strategi promosi adalah bagian dari manajemen pemasaran.<sup>51</sup>

Dalam beberapa tahun terakhir, pemasaran digital semakin penting di sektor perhotelan. Anda dapat menjangkau lebih banyak orang dan mendapatkan lebih banyak pemesanan dengan mempromosikan hotel Anda

<sup>50</sup> Hulfa Ihyana, Dkk. 2022. Manajemen Perhotelan Dan Pariwista. Bali: Cv. Intelektual Manifes Media. (29-33).

<sup>51</sup> Ibid. 33-34.

di media sosial dan situs web Anda. Kemampuan sebuah hotel untuk memenuhi selera individu pelanggannya dan menjalin ikatan yang langgeng dengan mereka bergantung pada sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM).

Teknik sukses lainnya untuk meningkatkan retensi pengunjung adalah promosi melalui program loyalitas. Untuk mempromosikan bisnis yang berulang, jaringan hotel seperti Marriott menyediakan program loyalitas seperti Bonvoy yang menawarkan diskon unik, poin bonus, peningkatan kamar gratis, dan fasilitas lainnya kepada anggotanya.

#### e. Manajemen Kualitas

Tujuan dari manajemen mutu dalam industri perhotelan adalah untuk menjamin kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka dapatkan. Seperti yang ditunjukkan oleh Deming, “kualitas adalah tanggung jawab semua orang dalam organisasi, dan manajemen harus memimpin dengan memberikan contoh yang baik.”<sup>52</sup> Jaringan hotel dapat menumbuhkan komitmen seluruh organisasi terhadap kualitas dengan menerapkan manajemen kualitas total (TQM).

Siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) adalah metode umum dalam manajemen mutu. Dengan menggunakan siklus ini, manajer dapat merencanakan perbaikan, melakukan perubahan, memverifikasi hasil, dan melakukan penyesuaian dengan lebih baik jika diperlukan. Penting juga untuk menerapkan teknik pengukuran kinerja, seperti survei kepuasan tamu, untuk mengetahui apa yang perlu diperbaiki.<sup>53</sup>

Langkah-langkah lebih lanjut untuk menjamin layanan tamu yang konstan dan berkualitas tinggi mencakup prosedur operasi standar (SOP) yang jelas dan pelatihan staf yang berkelanjutan. Setiap aspek layanan, mulai dari pembersihan hingga makanan dan minuman, tunduk pada langkah-langkah kontrol kualitas yang ketat untuk menjamin bahwa

<sup>52</sup> Anung Pramudyo, “Implementasi Manajemen Kepemimpinan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi,” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi* 1, No. 2 (2013).

<sup>53</sup> Ibid. 34-36.

pengunjung selalu mendapatkan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkesan.

### **B. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI-X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah**

Fatwa merupakan sebuah keterangan hukum agama berkaitan dengan suatu permasalahan sebagai jawaban kepada yang mengajukan pertanyaan kepada mufti atau orang yang mengeluarkan fatwa baik itu perseorangan atau kolektif baik dikenal ataupun tidak.<sup>54</sup> Fatwa dapat diartikan sebagai ketetapan hukum syariat Islam yang dikeluarkan oleh seorang mufti atas pertanyaan dari individu yang membutuhkannya. Fatwa ini berisi penjelasan tentang hukum atau aturan Islam yang dapat dijadikan acuan dalam bertindak dan berperilaku, sehingga menjadi pedoman bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.<sup>55</sup>

Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) didirikan dengan dua tujuan utama: pertama, untuk menampung aspirasi masyarakat terkait masalah ekonomi; dan kedua, untuk mendorong masyarakat agar menggunakan prinsip-prinsip Islam sebagai landasan dalam menjalankan kegiatan ekonomi mereka. DSN-MUI merupakan langkah yang efisien dalam mengkoordinasi para ulama menanggapi isu-isu kontemporer yang mungkin masih perlu beberapa diskusi atau untuk menentukan kesamaan pandang dalam menentukan dan memutuskan hukum. DSN-MUI juga sangat proaktif dalam menanggapi segala fenomena yang terjadi dalam perkembangan isu di masyarakat.<sup>56</sup>

Terdapat dua hal yang menjadi latar belakang lahirnya fatwa dewan syariah nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI-X/2016 yaitu; pertama perkembangan sektor pariwisata halal di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dan terus berkembang sehingga dirasa penting untuk membuat

<sup>54</sup> Soleh Hasan Wahid, “Dinamika Fatwa Dari Klasik Ke Kontemporer (Tinjauan Karakteristik Fatwa Ekonomi Syariah Dewan Syariah Nasional Indonesia (Dsn-Mui),” *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam* 10, No. 2 (2019): 193–209.

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> Fuad Thohari, *Fatwa-Fatwa Di Indonesia-Jejak Pustaka* (Jejak Pustaka, 2023).68.

suatu pedoman penyelenggaran pariwisata secara halal dan berdasarkan dengan prinsip islam, yang kedua yaitu dicabutnya peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor 2 tahun 2014 sehingga sektor wisata halal tidak memiliki pedoman lagi sehingga sangat penting untuk membuat suatu indikator-indikator yang menjadi aturan dan acuan bagi penyelenggara dalam mengelola usaha wisata halal termasuk dalam hal ini adalah hotel syariah.<sup>57</sup>

Fatwa dewan syariah nasional Majelis ulama Indonesia No.108/DSN-MUI-X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah yang mengatur tentang Hotel syariah sebagai parameter untuk menyelenggarakan bisnis tersebut antara lain:<sup>58</sup>

- a. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi dan memyediakan segala konten dewasa dan perilaku tidak sesuai dengan norma.
- b. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi segala kegiatan yang mengarah kepada kemosyikan dan kemaksiatan baik pornografi maupun tindakan asusila.
- c. Menu hidangan dan minuman yang tersedia oleh pihak hotel syariah haruslah sudah bersertifikat halal dari MUI.
- d. Hotel syariah wajib menyediakan sarana dan fasilitas untuk menunjang kegiatan pelaksanaan ibadah.
- e. Pengelola termasuk pegawai dan stafnya diwajibkan untuk menggunakan pakaian yang sopan sesuai dengan ajaran islam.
- f. Hotel syariah wajib memiliki panduan tata cara pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah untuk memastikan terselenggaranya pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

---

<sup>57</sup> Rahmiyanti Janatun Nisa Dkk., “Tinjauan Fatwa Dsn-Mui No. 108/Dsn-Mui/X/2016 Terhadap Pembayaran Hotel Syariah Melalui Jasa Traveloka Paylater,” *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law* 3, No. 1 (2023): 147–53.

<sup>58</sup> Faizah Eferdy, “Analisis Pelaksanaan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Dsn-Mui) No: 108/Dsn-Mui/X/2016 Tentang Pariwisata Syariah (Studi Kasus Di Ptal-Hijaz Indowisata).” (Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019). Thesis.77-79.

- g. Penggunaan layanan lembaga keuangan syariah menjadi keharusan bagi hotel syariah dalam menjalankan seluruh proses administrasinya.

### C. Etika Bisnis Islam

Etika merupakan salah satu bidang filsafat yang menyelidiki apa yang dianggap baik dalam hal perilaku dan tindakan seseorang yang dilakukan dengan penuh kesadaran, sedangkan etika bisnis merupakan seperangkat yang membicarakan tentang baik atau buruknya dan benar salah dalam urusan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip moralitas.<sup>59</sup> Dengan kata lain bahwa etika bisnis adalah segala sesuatu yang harus dipenuhi oleh para pelaku bisnis berkaitan dengan perilaku atau moralitas yang bertujuan untuk tercapainya tujuan bisnis. atau dapat dikatakan bahwa etika bisnis merupakan prinsip dan standart yang harus dipatuhi apabila melakukan aktivitas bisnis atau pekerjaan mencakup hal tentang bertransaksi, berperilaku serta berinteraksi, hal ini sangat penting dalam hal perekonomian karena mencakup tentang baik buruk, terpuji-tercela, benar salah, wajar-tidak wajar, dan pantas-tidak pantas dari seseorang yang melakukan aktivitas bisnis atau pekerjaan.<sup>60</sup>

Etika bisnis islam merupakan pengetahuan tentang cara ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang sesuai dengan prinsip islam mengenai moral dan tatakrama dalam berbisnis, dalam hal ini etika bisnis islam dan etika bisnis umum tidak ada yang bertentangan.<sup>61</sup> Segala yang dikatakan sebagai sebuah teori tentang etika bisnis menjadi suatu kesatuan dengan etika bisnis islam, karena pada dasarnya apa yang terdapat dalam sebuah etika merupakan sesuatu yang tertuang secara nyata dan sama baik dalam agam islam maupun yang lainnya.<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Ir Neny Rostianti Dkk., *Etika Profesi Manajemen Era Society 5.0* (Deepublish, 2021).63.

<sup>60</sup> Nur Manna Silviyah Dan Novieati Dwi Lestari, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Umkm,” *Al Iqtishod* 10, No. 1 (2022): 96–112.

<sup>61</sup> Zaenal Aripin Dan M. Rizqi Padma Negara, *Perilaku Bisnis: Etika Bisnis & Perilaku Konsumen* (Deepublish, 2021).

<sup>62</sup> Qanitah An Nabila A'yun Dkk., “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Popular Di Indonesia,” *Jpsda: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 1, No. 2 (2021): 166–81.

Muhammad Jakfar mendefinisikan etika bisnis islam sebagai norma-norma etika yang berlandaskan al-qur'an dan hadist yang nantinya harus dijadikan suatu acuan bagi siapapun dalam melaksanakan bisnis, sebagaimana dilihat dari etika bisnis pada umumnya bahwa bisnis tidak hanya bisa dilihat secara prialistik semata namun juga harus secara holistic.<sup>63</sup> Ini berarti bahwa etika bisnis islam mampu dijadikan sebuah komponen akademik yang seharusnya mampu untuk melahirkan sebuah cabang ilmu bersamaan persyaratan yang dikenakan pada para pelaku bisnis. Kesimpulan dari semua pengertian etika bisnis islam adalah suatu prinsip dalam melakukan aktifitas bisnis yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah yang terdapat dalam al-qur'an dan hadist.<sup>64</sup>

Menurut Issa Rafiq ada sebagian pedoman yang digunakan sebagai aturan dalam etika bisnis islam, prinsip-prinsip ini harus ditegakan apabila menginginkan suatu bisnis dapat dikatakan beretika secara islam, seperti yang sudah dibahas bahwa etika bisnis islam merupakan sebuah moralitas dalam melakukan aktifitas bisnis. Moralitas ini tidak hanya kepada sesama manusia saja namun juga moralitas kepada Allah, artinya dalam etika bisnis islam tidak hanya berorientasi kepada finansial saja namun lebih jauh harus pula mengedepankan pertanggungjawaban di akhirat. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:<sup>65</sup>

- a. Tauhid (*unity*), merupakan pengertian dari kesatuan niat dalam melakukan bisnis dunia maupun keuntungan akhirat, artinya dalam berbisnis para pelakunya tidak hanya diajarkan untuk mengejar keuntungan material semata namun juga manfaat dan wujud diridhoinya suatu kebahagiaan yang abadi oleh Allah SWT.

---

<sup>63</sup> Alfiani Usman, "Konsep Etika Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar." (Iain Parepare, 2022).

<sup>64</sup> Neni Hardiati, "Etika Bisnis Rasulullah Saw Sebagai Pelaku Usaha Sukses Dalam Perspektif Maqashid Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, No. 1 (2021): 513–18.

<sup>65</sup> Rozi Rozi, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Sunnah Nabi," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, No. 1 (2023): 96–104.

- b. Keadilan, islam sangat menganjurkan untuk bersikap adil, adil terhadap hak orang lain, hak lingkungan, hak sosial, hak alam semesta serta yang paling penting adalah hak Allah dan rasulnya.
- c. Berkehendak bebas (*freewill*), Melakukan pemakaian keleluasaan dalam rangka ke-Esaan dan kesejajarannya.
- d. Tanggungjawab (*responsibility*) artinya dalam setiap perilaku bisnis para pelaku diharuskan untuk bertanggungjawab atas segala kegiatanya baik dengan manusia, alam maupun tentang ubudiah.
- e. Ihsan (*benevolence*) yakni mengedepankan aspek solidaritas yang dapat memunculkan harmonisasi dalam berkegiatan bisnis maupun hubungan dengan masyarakat.<sup>66</sup>

Prinsip Etika Bisnis Hotel Syari'ah Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir.<sup>67</sup> Sementara itu, syari'ah berasal dari akar kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan ke arah sumber pokok kehidupan. Sedang secara istilah syari'ah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah swt melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Penerapan prinsip syariah pada hotel syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syariah, dalam hal ini terkait dengan bisnis hotel.<sup>68</sup> Hotel Syariah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syariah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip Ekonomi Islam.

---

<sup>66</sup> Apeb Islam, "Etika Bisnis Islam," *Pasar Modal Syariah* 27 (2023).33-34.

<sup>67</sup> Zul Fajri Dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia: Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, (Semarang: Difa Publisher, 2008), 671.

<sup>68</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak?: Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel* (Gramedia Pustaka Utama, 2011).

Adapun Prinsip syariah yang diterapkan dalam pelayanan hotel syariah adalah:

a. Memuliakan Tamu (*fal yukrim dhaifahu*)

Ruswandi mengatakan bahwa standard pelayanan hotel syari'ah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral.<sup>69</sup> Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel, karena setiap konsumen yang datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib dimuliakan. Sebagaimana hadits Nabi SAW yang artinya:

Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya menghormati tamunya. (Muttafaqun 'Alaih).

Memuliakan tamu adalah termasuk sifat yang terpuji dan termasuk syari'at yang datang sebelum syari'at Nabi Muhammad shallallaahu 'alaihi wa sallam dan ditetapkan oleh syariat Islam. Seorang muslim yang beriman kepada Allah dan hari akhir akan mengimani wajibnya memuliakan tamu sehingga ia akan menempatkannya sesuai dengan kedudukannya.<sup>70</sup>

Cara untuk merealisasikannya dengan menunjukkan wajah yang cerah, menyongsongnya dan dalam melayaninya diniatkan untuk memberikan kegembiraan kepada sesama muslim.

b. Seleksi Tamu

Tamu yang check in, khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan reception policy seleksi tamu. Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram. Cara yang paling tepat atau pasti untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan adalah dengan merujuk pada surat nikah. Namun, tidak mudah melaksanakannya karena dalam Peraturan Daerah

<sup>69</sup> Ruswandi, Hotel Dengan Kaidah Syari'ah, [Http://Mentoringku.Wordpress.Com/2008/10/27/Hotel-Dengan-Kaidah-Syariah/](http://Mentoringku.Wordpress.Com/2008/10/27/Hotel-Dengan-Kaidah-Syariah/) Di Akses Pada 30 April 2015.

<sup>70</sup> Abu Sa'id Satria Buana, "Adab Bertamu Dan Memuliakan Tamu", Muslim.Or.Id,[Http://Muslim.Or.Id/Akhlaq-Dan-Nasehat/Adab-Bertamu-Dan-Memuliakan-Tamu.Html](http://Muslim.Or.Id/Akhlaq-Dan-Nasehat/Adab-Bertamu-Dan-Memuliakan-Tamu.Html), 29 Oktober 2009, Diakses Tanggal 07 Juli 2015.

(Perda) seseorang hanya diwajibkan membawa kartu tanda penduduk (KTP).<sup>71</sup>

Merujuk kepada roh syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa disertai perasaan untuk memudah-mudahkan, seleksi tamu bisa dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Jadi, apabila tamu yang berpasangan diduga kuat bukan suami istri, mereka harus ditolak secara halus dan begitu juga sebaliknya.

#### **D. Konsep Hotel Dalam Segi Umum**

##### 1. Pengertian Hotel

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Hotel adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menteri pariwisata dan telekomunikasi memberikan pengertian, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, untuk dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan. Ketentuan ini juga menyatakan bahwa manajemen hotel wajib memberikan perlindungan kepada para tamu, menjaga mertabat, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesuilaan, keamanan dan ketertiban umum.<sup>72</sup>

Menurut hukum, hotel adalah penginapan yang diwajibkan memenuhi aturan yang berlaku dalam menawarkan penginapan, makanan dan perlindungan atas barang bawaan pada umumnya. Secara fisik hotel adalah

<sup>71</sup> Riyanto Sofyan, Bisnis Syariah: Mengapa Tidak?, 68-70.

<sup>72</sup> Anwar Basalamah, "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air," *Binus Business Review* 2, No. 2 (2011): 763-69.

sebuah bangunan yang terdiri dari beberapa ruangan yang digunakan oleh tamu untuk beberapa saat serta menyediakan jasa serta fasilitas yang dibutuhkan oleh tamunya. Dalam perkembangannya sebuah hotel saat ini bisa memiliki banyak sekali kamar hunian, baik yang berlokasi di tempat keramaian tertentu, di alam pegunungan atau bahkan di pinggir laut. Namun demikian pada umumnya sebuah hotel tetap akan mendasarkan diri pada aspek-aspek kebutuhan pokoknya.<sup>73</sup>

## 2. Jenis - Jenis Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan sebagai transiter (yang dapat disinggahi untuk sementara waktu saja), residensial (kediaman tetap), atau semiresidensial (kediaman setengah tetap) menurut permanen-tidaknya tamu hotel yang bersangkutan. Tamu hotel dapat dikelompokkan sebagai tamu transiter dan tamu terminal. Tamu transiter adalah tamu yang melakukan perjalanan, sedangkan tamu terminal adalah tamu yang telah mencapai tujuannya. Hotel melayani kedua tipe tamu ini untuk beberapa tingkat tertentu, tetapi pengklasifikasian sebagai transiter, rasidensial atau semiredensial sangat dipengaruhi oleh sumber bisnis utama. Hotel peristirahatan dapat dianggap sebagai semiresidensial dengan ciri kepemilikan yang berbeda. Pengklasifikasian hotel juga dapat ditentukan dengan cara lain, misalnya atas dasar pasar, lokasi atau jasa layanan yang ditawarkan.<sup>74</sup>

Hotel terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:<sup>75</sup>

### a. Hotel Transit (*Transient Hotel*)

---

<sup>73</sup> Eka Nurmala Sari Dan Fitriani Saragih, “Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Keuangan Peusahaan Pada Hotel Berbintang Di Kota Medan,” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 9, No. 2 (2009).

<sup>74</sup> Frisel Exel Desber Akakip Dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk,” *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 9, No. 1 (2023): 485–500.

<sup>75</sup> Arofah Nur Sholihah Dkk., “Analisis Perbandingan Penentuan Harga Pokok Kamar Hotel Antara Full Costing Dengan Activity Based Costing System (Studi Kasus Pada Hotel Istana Hapsari Sukoharjo),” *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 18, No. 01 (2017).

Hotel transit atau transiter, tanpa memandang nama yang diberikan, seperti motel, losmen, wisma atau apapun, merupakan turunan dari penginapan tua yang dioperasikan umumnya untuk memberikan akomodasi bagi para pejalan atau traveller. Ciri yang membedakannya adalah bahwa ia menjual kamar-kamarnya, termasuk makanan, tanpa didahului dengan persetujuan dengan tamu. Akibatnya tarif hotel ditentukan atas dasar uang belanja harian. Di antara banyak hotel transiter, setiap hotel biasanya berupaya untuk menemukan klasifikasi lebih agar dapat melayani kebutuhan tamu-tamu tertentu. Dengan demikian di daerah-daerah yang menuju ke daerah pinggiran kota, kejalan raya, ke bandara udara dan kemana saja dapat dijumpai hotel jenis ini.

Adalah suatu kebiasaan bagi hotel transiter untuk menyerahkan rekening hotel pada saat tamunya hendak berangkat dan apabila tamu tersebut tinggal lebih dari satu minggu maka tagihan akan diserahkan pada akhir periode yang ditentukan, tergantung kebijakan yang ada.

b. Hotel Residen (*Residential Hotel*)

Hotel residen adalah rumah apartemen dengan jasa hotel dan karena alasan inilah maka hotel residen sering disebut sebagai hotel apartemen. Jumlah hunian dijual ditentukan atas dasar lamanya penghuni, biasanya bulanan atau tahunan. Hampir setiap hotel residen mengoperasikan restoran dengan telepon, dan jasa layanan khusus lainnya. Uang sewa biasanya ditagih dimuka sementara tagihan lainnya akan diberikan secara berkala (mingguan). Ada juga hotel-hotel terpencil yang utamanya melayani orang-orang tua, seringkali menawarkan penginapan dan makanan serta fasilitas rekreasi ringan dalam terip yang sudah disatukan (paket).

Hotel residen sebenarnya bukanlah hotel dalam pengertian menurut hukum, karena para penyewanya tidak berdiam untuk

sementara waktu. Walaupun begitu metode pengelolaan dan perhitungan rekening hotel ini hampir sama dengan hotel transiter. Perkembangan trakhir menunjukkan bahwa para penyewa dapat memiliki tempat dengan membayar biaya manajemen dan pemeliharaan untuk waktu tertentu dan menyewakannya kepada orang lain (pihak ketiga) untuk menggunakan sementara waktu. Hal ini mengakibatkan hotel seringkali berisikan penghuni residen dan penghuni transiter.

c. Hotel Semiresiden (*Semiresidential Hotel*)

Hotel semiresiden menawarkan kamar hunian dengan tarif mingguan atau bulanan dan juga dengan tarif harian dengan potongan harga bila ingin tinggal lebih lama. Hasilnya, tipe hotel ini jauh lebih menarik bagi penyewa yang kurang permanen yang tidak ingin terikat dengan perjanjian sewa sebagai layaknya pengunjung sementara yang ingin mendapatkan peluang potongan harga karena diam di hotel lebih lama.

d. Hotel Peristirahatan (*Resort Hotel*)

Hotel peristirahatan hampir sama dengan hotel semiresiden; sama-sama menetapkan tarif harian, mingguan dan bulanan atau musiman. Namun hotel peristirahatan banyak terletak pada daerah wisata, dan menjadikan wisatawan sebagai sasaran untuk menginap di hotel peristirahatan ini. Kemudahan dan cepatnya perjalanan ke seluruh wilayah telah memacu perkembangan hotel-hotel transit di daerah peristirahatan di mana rata-rata lama tinggal hanya satu atau dua hari.

### 3. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan symbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki oleh hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata

Nomor 14/II/1988, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan KANBA sistem bintang. Dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima. Sedangkan hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang dibawah standar minimum yang ditentukan disebut hotel non Bintang. Pernyataan penentuan kelas hotel di atas dinyatakan oleh Dirjen Pariwisata dengan sertifikat yang dikeluarkan dan dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara pelaksanaan ditentukan oleh Dirjen Pariwisata. Dasar penilaian yang digunakan antara lain mencangkup:<sup>76</sup>

- a. Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel dan kondisi bangunan.
- b. Jumlah kamar tersedia
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan.
- d. Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
- e. Fasilitas olahraga dan reaksi lainnya yang tersedia seperti kolam renang, lapangan tenis dan diskotik.

Berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor 14/11/1998, tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang. Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:<sup>77</sup>

1. Hotel bintang satu
  - a. Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m untuk kamar double dan 18m<sup>2</sup> untuk kamar single.

---

<sup>76</sup> Ubaid Aisyul Hana, "Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya," *Uin Sunan Ampel Surabaya. Surabaya, 2018.*

<sup>77</sup> I Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata* (Deepublish, 2015).

- c. Ruang public luas  $3m^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>30m^2$ ) dan bar.
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.
2. Hotel bintang dua
    - a. Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room).
    - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $20m^2$  untuk kanar double dan  $18m^2$  untuk kamar single.
    - c. Ruang public luas  $3m^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>75m^2$ ) dan bar.
    - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
  3. Hotel Bintang Tiga
    - a. Jumlah kamar standar minimal 30 kamar (termasuk minimal 1 suite room).
    - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $22m^2$  untuk kamar single dan  $26m^2$  untuk kamar double.
    - c. Ruang public luas  $3m^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>75m^2$ ) dan bar.
    - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing. postal service, dan antar jemput.
  4. Hotel bintang empat
    - a. Jumlah kamar standar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room,  $48m^2$ ).
    - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $24m^2$  untuk kamar single dan  $28m^2$  untuk kamar double.
    - c. Ruang public luas  $3m^2$  x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby. ruang makan ( $>100m^2$ ) dan bar ( $>45m^2$ ).
    - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.

- e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen ( $>0,5\text{m} \times \text{jumlah kamar}$ ), ruang laundry ( $>40\text{m}^2$ ), dry cleaning ( $>20\text{m}^2$ ), dapur (60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
  - f. Fasilitas tambahan pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
5. Hotel bintang lima
- a. Jumlah kamar standar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room,  $58\text{m}^2$ ).
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi  $26\text{m}$  untuk kamar single dan  $52\text{m}^2$  untuk kamar double.
  - c. Ruang public luas  $3\text{m} \times \text{jumlah kamar tidur}$ , minimal terdiri dari lobby, ruang makan ( $>135\text{m}^2$ ) dan bar ( $>75\text{m}^2$ ).
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
  - e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen ( $>0,5\text{m}^2 \times \text{jumlah kamar}$ ), ruang laundry ( $>40\text{m}^2$ ), dry cleaning ( $>30\text{m}^2$ ), dapur ( $>60\%$  dari seluruh luas lantai ruang makan).
  - f. Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
  - g. Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada baik.

## E. Hotel Syariah

Hotel dapat didefinisikan sebagai perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dan menyediakan tempat tinggal sementara, lengkap dengan layanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar. Layanan ini ditujukan bagi para pelancong yang mampu membayar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Perlu diingat bahwa hotel tidak memerlukan perjanjian khusus seperti halnya pembelian barang, di mana kesepakatan harus dibuat terlebih dahulu. Dalam definisi lain menyebutkan bahwa hotel merupakan sebuah komersial yang menyediakan tempat untuk bermalam, makanan, minuman dan fasilitas lainnya.<sup>78</sup>

Hotel syariah adalah hotel yang dalam menyediakan segala fasilitasnya baik pelayanan, makanan, minuman serta operasionalnya tidak melanggar aturan syariah.<sup>79</sup> Hotel syariah tidak hanya diperuntukan untuk orang muslim saja namun juga bisa untuk yang lainnya karena pada dasarnya, konsep halal adalah sebuah gambaran untuk menjamin sisi kesehatan keamanan dan higienis nya terutama dalam hal konsumsi dan hal ini sangat diperhatikan baik oleh orang muslim atau non muslim dari penjelasan ini kemudian diselaraskan terhadap operasional hotel, yang kemudian menciptakan operasional hotel syariah sebagai berikut:<sup>80</sup>

- a. Fasilitas, semua fasilitas yang diberikan oleh pihak hotel baik fasilitas bawaan atau fasilitas tambahan harus mempunyai manfaat positif bagi tamu, artinya segala fasilitas harus mencegah kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membngkitkan nafsu sahwat eksplorasi wanita dan lainnya serta mencegah untuk perbuatan asusila dan penyalahgunaan fasilitas.
- b. Tamu, tamu yang hendak check in harus diperiksa secara detail mengenai identitasnya, apabila tamu nya adalah pasangan lawan jenis maka harus dipastikan bahwa yang bersangkutan adalah pasangan suami istri, ini guna mencegah hotel sebagai tempat perzinaan.
- c. Pemasaran, hotel syariah terbuka bagi siapaun baik muslim maupun non muslim serta dari etnik dan suku apapun selama golongan tersebut

---

<sup>78</sup> Idris Saleh Dkk., “Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Hotel Studi Kasus Hotel Rezeki Batam, Nagoya Mansion Hotel, Hotel Zia Boutique Dan Asia Link Hotel,” *Economic And Business Management International Journal (Eabmij)* 3, No. 03 (2021): 78–85.

<sup>79</sup> Diah Aprilianing Tyas Dan Agus Supriyanto, “Keputusan Konsumen Dalam Memilih Hotel Syariah: Ditinjau Dari Halal Lifestyle, Muslim Friendly Facilities, Dan Knowledge,” *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 11, No. 2 (2022): 141–52.

<sup>80</sup> Sri Mulyani Dkk., “Pengembangan Hotel Syariah Dalam Tinjauan Ekonomi Islam Dan Maqashid Syariah,” *Jurnal Mu'allim* 4, No. 2 (2022).

bukanlah golongan perusak yang mengancam keamanan pembuat keonaran dan juga kelompok-kelompok yang dilarang oleh agama dan negara.<sup>81</sup>

- d. Hidangan, Hidangan yang disajikan tentunya tidak boleh yang melanggar syariat bahkan harus ada lebelisasi halal berupa sertifikat yang dikeluarkan oleh MUI, bila hotel tersebut memiliki restoran diperkenankan buka walaupun dibulan Ramadhan untuk melayani orang-orang yang safar dan wanita-wanita yang berhalangan, hal ini tidak membuat sedikit penghormatan bagi mereka yang sedang berpuasa.
- e. Hiasan, Hiasan yang dipasang tidak boleh sesuatu yang mengarah pada sisi negatif seperti terdapat lukisan dengan gambar yang tidak pantas dan juga lampu yang temaram karena bisa disalahgunakan untuk tindak kejahatan.
- f. Operasional, operasional meliputi kebijakan, pengelolaan SDM, keuangan, struktur, pelayanan, fasilitas ibadah dan lain-lain yang harus sesuai kaidah syariah.

## F. Dasar hukum Hotel Syariah

Penjelasan secara spesifik tentang pariwisata dan hotel tidak dijelaskan dalam al-qur'an maupun hadist namun apabila dikaji lebih mendalam terdapat beberapa ayat yang menerangkan kegiatan wisata secara tersirat sebagaimana dalam beberapa nash berikut:<sup>82</sup>

- a. Surat al-ankabut ayat (20)

فُلِّ سَيْرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقُ ثُمَّ اللَّهُ يُنْشِئُ النَّسْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Terjemahnya

Katakanlah, “berjalanlah dimuka bumi, lalu perhatikan bagaimana Allah memulai penciptaan (semua makhluk). Kemudian Allah membuat kejadian

<sup>81</sup> Abd Halim Dan Nurdhin Baroroh, “Pariwisata Halal: Studi Komparatif Hotel Syariah Di Yogyakarta Dan Bali,” *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 15, No. 1 (2021): 53–66.

<sup>82</sup> Riyam Akbar, “Qs. Al-A’raf Ayat 157: Pengembangan Wisata Halal Pantai Kuta Mandalika,” *Jahe: Jurnal Ayat Dan Hadits Ekonomi* 1, No. 2 (2023): 52–61.

yang akhir (setelah mati diakhirat kelak). Sesungguhnya Allah maha kuasa atas segala sesuatu”.<sup>83</sup>

b. Ar-rum ayat (42)

فُلْنَ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الدِّينِ مِنْ قَبْلِكُمْ كَانَ أَكْثَرُهُمْ مُشْرِكِينَ

Terjemahnya:

Katakanlah (nabi Muhammad), “bepergianlah dibumi, lalu lihatlah bagaimana kesudahan orang-orang terdahulu. Kebanyakan mereka adalah orang-orang musyrik”.<sup>84</sup>

c. Al -An'am ayat (11)

فُلْنَ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ انْظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَدِّرِينَ

Terjemahnya:

Katakanlah (nabi Muhammad), “jelajahilah bumi, kemudian perhatikan bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu”.<sup>85</sup>

---

<sup>83</sup> M Quraish Shihab, *Al-Quran Dan Maknanya* (Lentera Hati, 2020).345.

<sup>84</sup> Ibid

<sup>85</sup> Ibid.