

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Hotel Rahayu Residenve Syari'ah Kediri

Pada bagian ini akan diuraikan data penelitian yang terkait dengan gambaran umum perusahaan yang meliputi: (1) Sejarah singkat Rahayu Residence Syari'ah Kediri, (2) visi dan misi Rahayu Residence Syari'ah Kediri, (3) Letak geografis, (4) struktur organisasi, (5) sarana atau fasilitas, (6) manajemen, (7) omzet

1. Sejarah Singkat Hotel Rahayu Residence Syari'ah Kediri

Kediri memiliki potensi wisata halal yang kuat dan berkelanjutan karena beberapa faktor, termasuk faktor sosial dan budaya yang kuat sebagai Kota Santri, serta beragamnya potensi wisata yang dapat diintegrasikan dengan konsep wisata halal. Sehingga hal ini memberikan kontribusi signifikan dalam menciptakan ekonomi berkelanjutan dengan meningkatkan pendapatan, lapangan kerja, dan mendorong sektor ekonomi terkait, yang berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.⁹⁷

Salah satu Hotel syari'ah di Kediri yang menggunakan prinsip syari'ah dari awal beroperasi adalah Rahayu Residence Syari'ah. Dengan mengusung konsep "*Residence*" yang berarti mengusung suasana hotel yang homie atau nuansa rumah, sehingga membuat tamu yang sedang bermalam dapat merasakan bermalam seperti di rumah mereka sendiri. Juga pelayanan dan fasilitas yang lengkap dengan melaksanakan tata tertib yang dibuat oleh pihak hotel yang sudah disesuaikan dengan prinsip syari'ah.

Fasilitas pada Rahayu Residence Syari'ah terbagi menjadi beberapa ruangan yang telah disesuaikan dengan prinsip syari'ah, diantara yang terdapat musholla, ruang Santai, recepcionist, 20 kamar dengan

⁹⁷ Dede Al Mustaqim, "Strategi Pengembangan Pariwisata Halal Sebagai Pendorong Ekonomi Berkelanjutan Berbasis Maqashid Syariah," *Ab-Joiec: Al-Bahjah Journal Of Islamic Economics* 1, No. 1 (2023): 26–43.

pembagian 10 kamar berada dibawah dan 10 kamar berada dilantai dua, lahan parkir yang luas, dan dapur umum. Dalam pembagian kamar juga beragam mulai dari type deluxe, standart, dan twin room dengan harga yang berbeda juga.⁹⁸ Adapun tata cara pengunjung dalam memesan kamar tersebut dengan melalui beberapa aplikasi seperti: agoda, booking.com, ticket.co, whatssapp, dan instragram. Sedangkan proses pembayarannya bisa berupa cash atau transfer atau menggunakan Qris. Dimana waktu check-in akan dibuka pada pukul 14.00 dan waktu check-out pada pukul 12.00 siang hari.⁹⁹

Dalam mengelola hotel syari'ah yang sesuai dengan prinsip syari'ah, Rahayu Residence Syari'ah sangat memerhatikan tamu yang akan menginap dengan menyeleksi tamu. Adapun peraturan tersebut dilakukan dengan mewajibkan tamu yang akan menginap untuk menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hal ini digunakan untuk menyeleksi status tamu, namun jika tidak membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), tamu bisa menunjukkan surat nikah, jika tidak membawa maka bisa menunjukkan foto Ketika tamu tersebut menikah.

Adapun dalam pelayanannya para karyawan sangat diimbau untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan tepat. Saat ini Rahayu Residence Syari'ah telah memiliki 10 karyawan yang terdiri dari 9 laki-laki dan 1 perempuan. Para karyawan juga menggunakan pakaian yang sopan dan bersih, bagi Perempuan wajib menggunakan hijab. Hal ini menunjukkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah sangat mengedepankan prinsip dan nilai syariah dalam pengelolaannya.

Kehadiran hotel syariah di Kediri bukan hanya sekadar penambahan jumlah penginapan, melainkan sebuah manifestasi konkret dari ekonomi syariah yang semakin berkembang. Dari kacamata ekonomi syariah, hotel-

⁹⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Muji Setiawan Selaku Karyawan Hotel Rahayu Residence Syari'ah

⁹⁹ Ibid.

hotel ini membawa harapan besar untuk menciptakan ekosistem bisnis yang lebih adil, berkelanjutan, dan memberikan keberkahan bagi semua pihak. Hotel syariah juga diharapkan dapat menggerakkan roda ekonomi lokal dengan prinsip keberkahan, yang kemudian akan membuka peluang pasar baru dan memperkuat rantai pasok halal.¹⁰⁰ Dengan fokus pada segmen wisatawan muslim, hotel-hotel ini akan menuntut ketersediaan produk dan layanan yang terjamin kehalalannya. Maka hal ini merupakan bentuk diversifikasi investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Bagi investor yang mencari penanaman modal yang tidak bertentangan dengan keyakinan agama, hotel syariah menawarkan peluang investasi yang menarik dan berkah.¹⁰¹

Hotel Syari'ah Rahayu Kediri merupakan sebuah hotel/penginapan syariah yang beralamat di Jl. Raya Kediri Pare no 61 RT 16 / RW 03 Dusun Dadapan, Desa Sumberejo, Kecamatan Ngasem, Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur, Indonesia, kode pos 64182. Dengan bapak Doni Setiawan selaku pemilik hotel Rahayu Residence Syariah Kediri. Berdiri diatas tanah dengan luas bangunan 235 meter persegi. Dengan mempekerjakan sebanyak 25 orang untuk pembangunannya, dan berlangsung selama 10 bulan. Pada November 2019 adalah awal penginapan ini mulai beroperasi, sehingga penginapan Rahayu Residence Syariah ini terbilang masih baru. Akan tetapi hal ini tidak menjadi masalah bagi Rahayu Residence Syariah dalam beroperasi.¹⁰²

Pada awal beroperasi di bulan Agustus Rahayu Residence Syariah menerima sebanyak 190 tamu, dan di bulan Desember menerima sebanyak 230 tamu, dan pada bulan-bulan selanjutnya Rahayu Residence Syariah dapat beroperasi dengan sangat pesat dengan kenaikan yang signifikan. Hal

¹⁰⁰ Moechammad Nasir, "Bab 4 Konsep Bisnis Dalam Perspektif Syariah," *Ekonomi Dan Bisnis Islam: Konsep Dan Aplikasi Terkini*, Sada Kurnia Pustaka, 2023, 49.

¹⁰¹ A Chairul Hadi Dan Muhammad Mujiburrahman, "Investasi Syariah: Konsep Dasar Dan Implementasinya," Preprint, Lembaga Penelitian Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011.

¹⁰² Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

ini menunjukkan bahwa banyak dari pengunjung yang ingin mencoba menginap di penginapan “Rahayu Residence Syariah”.

Tabel 1. 2 Daftar tamu pada akhir tahun 2024.¹⁰³

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG	JUMLAH KAMAR TERSEDIA
1	Agustus	190	20
2	September	230	20
3	Oktober	310	20
4	November	390	20
5	Desember	420	20

Sementara ketika ada event besar seperti *kediri half marathon, Banteng Night Run*, test cpns, dan kunjungan orang besar seperti kunjungan pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor, penginapan Rahayu Residence Syariah sangat pesat dipadati oleh tamu-tamu tersebut. Sedangkan pada hari-hari biasa penginapan Rahayu Residence Syariah biasanya ramai mulai hari kamis sampai weekend.

Adapun Pemberian nama Rahayu Residence Syariah sendiri dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, nama “Rahayu” diambil dari nama orang tua pemilik penginapan ini, sedangkan penggunaan kata “Residence” adalah adalah cara untuk mengkomunikasikan jenis akomodasi, fasilitas, target pasar, dan citra yang ingin dibangun oleh penyedia layanan penginapan, dan label “Syariah” sendiri adalah sebagai pengingat kepada pengunjung/tamu bahwasannya penginapan ini hanya bisa dikunjungi oleh pasangan yang sudah menikah.¹⁰⁴

¹⁰³ Ibid

¹⁰⁴ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

2. Adapun Visi dan Misi yang digunakan pada Rahayu Residence Syariah adalah:

a. Visi:

Menyajikan sebuah penginapan yang nyaman, homie dan aman dengan konsep syariah, dan sangat terjangkau.

b. Misi:

- 1) Menyediakan alternatif bagi masyarakat yang mencari akomodasi berbasis prinsip Islami.
- 2) Memberikan pelayanan dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun).¹⁰⁵

3. Letak Geografis

Secara geografis Lokasi penginapan Rahayu Residence Syariah sangatlah strategis, yaitu dengan berjarak kurang lebih 5 km dengan pusat perbelanjaan dan 1 km dengan ikon kabupaten Kediri (Simpang Lima Gumul), dan 4 km dengan Pondok Modern Darussalam Gontor. Dengan demikian pengunjung yang ingin menginap akan sangat mudah dalam menemukan Lokasi penginapan “Rahayu Residence Syari’ah”. Oleh karenanya, penginapan ini tidak pernah sepi oleh pengunjung.¹⁰⁶



Gambar 4. 1 Peta Lokasi Rahayu Residence Syari’ah

¹⁰⁵ Ibid

¹⁰⁶ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

4. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.¹⁰⁷ Fasilitas adalah sarana, kemanfaatan, dan atau penjaminan yang digunakan atau dimanfaatkan dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rahayu Residence Syariah memiliki dua lantai dengan 20 kamar yang terdiri dari tiga tipe kamar yaitu: *deluxe room*, *twin room*, dan *standart room*. Dengan pembagian 10 kamar berada diatas yang terdiri dari *deluxe room* dan *standart room*, dan 10 kamar berada dilantai satu yang terdiri dari *standart room* dan *twin room*. Sementara fasilitas yang lain yaitu adanya musholla dan ruang santai, serta lahan parkir yang cukup luas. Adapun tarif pada setiap kamar memiliki harga yang berbeda-beda, hal ini dikarenakan memiliki fasilitas yang berbeda di setiap kamar. Berikut merupakan harga kamar bedasarkan tipe kamar:

Tabel 1. 3 Daftar Harga Kamar Rahayu Residence Syari'ah

No	Type Kamar	Fasilitas	Harga	
			MINGGU- KAMIS	JUM'AT- SABTU
1.	Deluxe Room	1 bed king size, kamar mandi, wastafel, lemari, TV, AC, meja kerja	Rp180.000	Rp205.000
2.	Twin Room	2 bed double size, kamar mandi, wastafel, lemari, TV, AC, meja kerja	Rp205.000	Rp225.000
3.	Standart Room	1 bed queen size, kamar mandi, wastafel, lemari, TV, AC, meja kerja	Rp220.000	Rp240.000

¹⁰⁷ Asep Dedy Dan Yogi Alfandi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater," *Jurnal Sains Manajemen* 4, No. 1 (2022): 18–25.

5. Struktur kepengurusan

Dalam suatu bisnis tentunya diperlukan adanya sebuah struktur keorganisasian dengan tujuan agar bisnis tersebut berjalan dengan lancar, tentunya. Maka menjadi seorang pemimpin yang ditugaskan untuk mengatur jalannya suatu bisnis haruslah memiliki komunikasi dan gaya kepemimpinan yang baik. Pada penginapan Rahayu Residence Syariah, dimana sebuah struktur kepengurusannya terbagi menjadi dua, yaitu antara *owner* (pemilik) yang sekaligus menjadi pemimpin (*leader*) dengan seorang karyawan yang bekerja didalamnya.¹⁰⁸

Dalam managemen operasionalnya, penginapan “Rahayu Residence Syariah” menerapkan sistem kerja yang efektif dan efisien yaitu dengan membagi shift kerja menjadi empat waktu. Shift pagi dimulai pada pukul 07.00 sampai pukul 11.00 siang, shift siang dimulai dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 15.00 sore, shift malam dimulai pukul 15.00 sampai dengan pukul 23.00, shift terakhir dimulai pukul 23.00 sampai dengan pukul 07.00. Adapun jumlah karyawan “Rahayu Residence Syariah” berjumlahkan 10 orang, dengan 9 karyawan dan 1 karyawati.¹⁰⁹

6. Manajemen Operasional

Operasional Rahayu Residence Syariah dibagi dalam beberapa poin, yaitu dari segi fasilitas, tata cara pemesanan kamar, penerimaan tamu, dan sumber daya manusia (SDM). Berikut merupakan operasional yang dilakukan oleh Rahayu Residence Syariah:

a. Operasional Rahayu Residence Syariah dibagi dalam segi fasilitas:

Pembersihan kamar hotel dilakukan setiap kali setelah tamu checkout, dengan proses pembersihan yang mencakup penggantian sprei tempat tidur, mengganti sabun serta handuk yang baru dan bersih, menyapu dan mengepel lantai, dan memberi aroma wewangian. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pengunjung yang menginap

¹⁰⁸ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

¹⁰⁹ Ibid

setelahnya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Jika ada tamu yang menginap selama beberapa hari dan meminta petugas untuk merapikan kamar saat mereka keluar beraktifitas, kamar tersebut akan menjadi prioritas untuk dibersihkan terlebih dahulu. Di setiap kamar terdapat arah kiblat, sehingga bagi tamu yang tidak ingin sholat di mushola bisa melaksanakan sholat di dalam kamar.

Adapun fasilitas musholla dibersihkan secara rutin setiap hari, hal ini dilakukan agar setiap pengunjung yang melakukan ibadah disana merasa nyaman dan juga khusyu' dalam beribadah. Di dalam mushola terdapat arah kiblat, mukenah, sajadah, sarung, dan Al-Qur'an sehingga pengunjung yang tidak membawa alat ibadah sendiri bisa memakai alat ibadah yang sudah disediakan oleh pihak hotel.¹¹⁰

- b. Operasional Rahayu Residence Syariah dibagi dalam segi tata cara pemesanan kamar:

Ada dua cara dalam pemesanan kamar di Rahayu Residence Syariah. Pertama pengunjung bisa langsung datang ke Rahayu Residence Syariah dan menemui recepcionis untuk memesan jenis kamar hotel yang diinginkan. Kedua, pengunjung bisa juga memesan tanpa harus datang ke Rahayu Residence Syariah yaitu dengan memesan online lewat aplikasi seperti bookig.com, agoda.com, tiket.com, dan Traveloka. Atau melalui whatsapp dan *direct message* instragram. Untuk pemesanan melalui via WA dan Ig ini sering terjadi karena sebagian besar dari mereka adalah pelanggan yang sudah pernah menginap sebelumnya.

Jadi ketika akan menginap tamu hanya akan menunjukkan kartu booking ID ke resepsionis saja dan melakukan pembayaran. Pembayaran bisa dilakukan secara tunai maupun via transfer atau Qris

¹¹⁰ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

- c. Operasional Rahayu Residence Syariah dibagi dalam segi penerimaan tamu.

Rahayu Residence Syariah mengutamakan keramahan dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam menyambut tamu. Namun, mereka juga memiliki kebijakan ketat terkait tamu yang bukan mahram. Mereka akan meminta bukti identitas diri (KTP) dan dokumen pernikahan (kartu nikah, foto/video) untuk memastikan status mahram.¹¹¹ Tujuannya adalah untuk menghindari perbuatan zina, sehingga jika tidak ada bukti yang bisa ditunjukkan, hotel berhak menolak check-in.

- d. Operasional Rahayu Residence Syariah dibagi dalam penyerapan sumber daya manusia (SDM).

Kebijakan rekrutmen karyawan di Rahayu Residence Syariah Kediri mensyaratkan agama Islam sebagai salah satu kriteria. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi penerapan nilai-nilai syariah. Meskipun demikian, hotel ini tidak membatasi calon karyawan pada lulusan sekolah perhotelan. Semua kandidat yang memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan memiliki kesempatan yang sama untuk dipertimbangkan.

7. Omzet

Dalam pengelolaan sistem keuangannya, hasil pendapatan akan secara langsung masuk pada rekening pemilik hotel Rahayu Residence Syari'ah yaitu bapak Doni Setiawan. Sistem pelaporan keuangan diakukan setiap hari oleh karyawan yang sedang berjaga kepada pihak pemilik sekaligus pimpinan hotel. Adapun hasil pendapatan akan disisihkan Sebagian untuk zakat dan sedekah.

Omzet pengelolaan hotel syariah sangat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, seperti:

¹¹¹ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah.

- a. Lokasi: Aksesibilitas yang sangat strategis, dimana Rahayu Residence Syariah berjarak sekitar 1 km dengan ikon kabupaten Kediri yaitu Simpang Lima Gumul, dan 5 km dengan pusat perbelanjaan, 4 km dengan stadion Brawijaya, dan 6 km dengan Masjid Agung Kota Kediri yang memudahkan pengunjung luar untuk menikmati perjalanan Ketika sedang berada di Kediri. Adapun objek wisata Gunung Kelud yang berjarak sekitar 24 mil, menjadikannya pilihan yang baik bagi pengunjung yang ingin menjelajahi keindahan alam sekitar. yang memudahkan tamu untuk menikmati aktivitas lokal. Selain dekat dengan banyak beberapa objek wisata Rahayu Residence Syari'ah juga dekat dengan beberapa pondok pesantren disekitarnya seperti pondok Gontor 3, Lirboyo, dan Amtsilati Gurah. Sehingga Rahayu Residence Syariah Kediri merupakan pilihan ideal bagi mereka yang mencari akomodasi nyaman dengan nilai-nilai syariah dan akses mudah ke berbagai objek di Kediri. Aksesibilitas dan daya tarik lingkungan sekitar sangat memengaruhi pendapat.
- b. Kelas Hotel: Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri masuk pada kategori Hotel Bintang dua. Dengan memiliki 20 kamar, Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m untuk kanar double dan 18m² untuk kamar single. Ruang public luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang santai (>75m²).
- c. Strategi Pemasaran: Efektivitas pemasaran digital, kerja sama dengan agen perjalanan halal, dan promosi yang menargetkan pasar spesifik sangat berperan dalam meningkatkan tingkat hunian dan omzet. Partisipasi dalam pameran wisata halal dan penggunaan media sosial juga menjadi kunci. Rahayu Residence Syari'ah telah berkolaborasi dengan beberapa platform seperti: booking.com, ticket.com, agoda, dan Traveloka.
- d. Musim Puncak dan Acara Khusus: Periode liburan panjang, hari raya keagamaan, atau adanya acara besar (konferensi, pernikahan syariah)

sering kali mendongkrak omzet secara signifikan. Fleksibilitas dalam menyesuaikan harga dan paket penawaran menjadi hal yang penting bagi pengunjung. Ketika ada event besar seperti *kediri half marathon*, *Banteng Night Run*, test cpns, dan kunjungan orang besar seperti kunjungan pimpinan Pondok Modern Darussalam Gontor, dan dihari-hari tertentu misalkan, hari raya idul fitri, tanggal merah atau cuti Bersama maka penginapan Rahayu Residence Syariah sangat pesat dipadati oleh tamu-tamu tersebut. Sedangkan pada hari-hari biasa penginapan Rahayu Residence Syariah biasanya ramai mulai hari kamis sampai weekend.

- e. Reputasi dan Pelayanan: Pelayanan prima, kebersihan yang terjaga, dan kepatuhan yang konsisten terhadap prinsip syariah akan membangun reputasi positif. Ulasan pelanggan yang baik secara langsung akan meningkatkan kepercayaan dan menarik lebih banyak tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan omzet. Rahayu Residence Syari'ah sangat mengimbau para karyawannya untuk selalu mengutamakan keramahan dengan 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun).

Tabel 1. 4 Omzet bulanan per januari 2025 Rahayu Residence Syariah

No	Bulan	Jumlah pengunjung	Delux	twin	standar	Jumlah pendapatan
1	Januari	682	226	156	300	147.700.000
2	Februari	738	320	178	240	146.890.000
3	Maret	400	160	110	130	81.150.000
4	April	536	190	160	186	108.080.000
5	Mei	587	250	220	198	133.660.000
6	Juni	536	225	157	212	119.325.000
7	Juli	536	156	230	156	109.550.000
8	Agustus	536	245	154	213	122.530.000

9	September	536	179	156	201	108.420.000
10	Oktober	536	190	150	176	103.670.000
11	November	536	205	139	216	112.915.000
12	Desember	536	234	138	196	113.530.000
Total						1.407.420.000

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Rahayu Residence Syari'ah mengalami naik turunnya pendapatan hal ini dikarenakan oleh faktor musim puncak atau acara khusus. Pada bulan januari ke februari merupakan hari libur para pelajar juga pada bulan-bulan ini ada banyak sekali event yang diadakan oleh pemerintah kediri yang berlokasi di Simpanglima Gumul, salah satunya Kediri Half Marathon yang mengundang banyaknya atlet pelari dari penjuru kota. Jika pada bulan januari ke februari mengalami kenaikan yang signifikan, maka pada bulan maret Rahayu Residence Syari'ah mengalami penurunan, Dimana penurunan ini terjadi karena pada bulan tersebut adalah bulan Ramadhan sehingga jarang sekali orang yang sedang berlibur. Kemudian pada bulan April mengalami kenaikan, hal ini dikarenakan pada bulan tersebut merupakan hari raya idul fitri, Dimana orang-orang yang sedang dalam rantauan biasanya akan Kembali ke kampung mereka untuk mudik.

B. Paparan Data

Pada bagian ini akan diuraikan data penelitian yang terkait dengan paparan data penelitian yang meliputi: (1) pengelolaan hotel Rahayu Residence Syariah, (2) pengelolaan hotel Rahayu Residence Syariah ditinjau dari fatwa, (3) pengeolaan hotel Rahayu Residence Syariah ditinjau dari etika bisnis islam.

1. Pengelolaan Hotel Rahayu Residence Syariah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan, Rahayu Residence Syariah sangat memperhatikan segala aspek dalam pengelolaannya dengan menggunakan prinsip Syari'ah. Hal ini bertujuan semata-mata mencari ridho Allah. Diantaranya yaitu pada manajemen sumber daya alam, manajemen operasional yang mencakup aspek produk yang mencakup fasilitas dan kebersihan, manajemen keuangan, manajemen pemasaran yang mencakup tata cara pemesanan kamar, dan manajemen kualitas yang meliputi aspek pelayanan pada penerimaan tamu, Dimana pengelolaan yang berbasis syariah sangat mengedepankan nilai dari etika bisnis islam. berikut penjelasan dari narasumber terkait pengelolaan hotel Rahayu residence syariah yang dibagi dalam beberapa poin :

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Rahayu Residence Syariah di Kediri memiliki kebijakan rekrutmen karyawan yang mengharuskan pelamar beragama Islam, dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung nilai-nilai syariah. Meskipun begitu, mereka tidak membatasi penerimaan karyawan hanya pada lulusan sekolah perhotelan; semua kandidat yang memenuhi kualifikasi akan dipertimbangkan. Di Rahayu Residence Syariah, semua karyawan wajib mengenakan seragam yang sopan dan sesuai syariah. Karyawati khususnya harus mengenakan jilbab yang menutup dada, pakaian lengan panjang, dan kaus kaki untuk menutupi kaki. Pakaian ketat tidak diizinkan sama sekali. Lebih dari sekadar aturan berpakaian, manajemen hotel juga menanamkan budaya Islami dalam interaksi sehari-hari, mendorong karyawan untuk selalu saling menyapa, berjabat tangan (dengan mahram), dan mengucapkan salam saat bertemu atau berpisah dengan rekan kerja maupun tamu. Berikut penjelasan bapak Muji selaku karyawan Hotel:¹¹²

“Dalam merekrut karyawan baru, kami mewajibkan pelamar yang beragama islam, untuk kriteria Pendidikan dan pengalaman kerja kami

¹¹² Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah.

tidak mempermudah selama pelamar mampu menjalankan tugas dengan baik saat bekerja. Kemudian dalam hal berpakaian untuk karyawan diwajibkan menggunakan hijab sedangkan untuk syarat yang lain para karyawan dan karyawan diwajibkan menggunakan pakaian yang sopan, bersih, tidak ketat, dan tertutup”

Hasil wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa Rahayu Residence Syariah telah menerapkan prinsip syari’ah dalam penyerapan sumber daya manusia dan dalam ketentuan berpakaian yang sopan.

b. Manajemen Operasional

Operasional Rahayu Residence Syariah dalam segi fasilitas menawarkan berbagai fasilitas yang nyaman dan sesuai standar hotel pada umumnya, seperti kamar yang nyaman dan sesuai standar hotel pada umumnya, seperti kamar yang beragam tipenya, lobi yang nyaman, parkir yang luas dan aman, Wi-Fi, AC, televisi, musholla, dapur, hingga cctv. Namun, sebagai hotel syariah, mereka memastikan setiap fasilitas ini selaras dengan nilai-nilai Islam. Contohnya, toilet dipisahkan untuk pria dan wanita demi menghindari percampuran yang tidak semestinya (*ikhtilaf*), dan dapur hanya menyediakan makanan serta minuman halal yang tidak melanggar syari’at islam. Selain itu, Rahayu Residence Syariah juga berkomitmen pada kebersihan dan kesucian fasilitas mereka, memastikan semuanya terawat dengan baik. Berikut penjelasan bapak Muji Setiawan selaku karyawan yang sedang bertugas:¹¹³

“Kami memiliki 20 kamar yang terbagi menjadi dua lantai Dimana 10 kamar berada di lantai bawah dan 10 kamar berada di lantai atas, adapun ruangan yang lain yang kami sediakan, seperti: musholla, ruang Santai, dan dapur umum, lobby dan tempat parkir yang luas dan aman yang dilengkapi dengan cctv dan adanya security untuk keamanan dan kenyamanan yang kita berikan kepada para tamu Ketika menginap”

¹¹³ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

Adapun tipe kamar digambarkan dalam bentuk tabel

Tabel 1. 5 Data kamar Rahayu Residence Syariah

No	Type kamar	Kapasitas	Nomor Kamar
1.	Standart (8 kamar)	2 orang	Lantai 1:101,102,103, dan 104 Lantai 2: 202,203,204, dan 205
2.	Deluxe (6 kamar)	2 orang	Lantai 2:201,206,207,208,209, dan 210
3.	Twin (3 kamar)	2 orang	Lantai 1: 105,106, dan 107

Adapun Pembersihan kamar hotel dilakukan setiap kali setelah tamu checkout, dengan proses pembersihan yang mencakup penggantian sprei tempat tidur, mengganti sabun serta handuk yang baru dan bersih, menyapu dan mengepel lantai, dan memberi aroma wewangian. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pengunjung yang menginap setelahnya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Jika ada tamu yang menginap selama beberapa hari dan meminta petugas untuk merapikan kamar saat mereka keluar beraktifitas, kamar tersebut akan menjadi prioritas untuk dibersihkan terlebih dahulu. Di setiap kamar terdapat arah kiblat, sehingga bagi tamu yang tidak ingin sholat di mushola bisa melaksanakan sholat di dalam kamar. Sebagaimana wawancara peneliti kepada bapak Muji Setiawan selaku karyawan Rahayu Residence Syari'ah. Berikut penjelasan bapak Muji selaku karyawan hotel Rahayu Residence Syariah:¹¹⁴

“Kami selalu membersihkannya setiap kali setelah para tamu check-out, dan jika ada tamu menginap selama dua hari atau lebih lalu menginginkan untuk dibersihkan kamarnya akan kami prioritaskan kamar tersebut dalam hal kebersihan. Di setiap kamar juga sudah kami beri arah kiblat mbak, sehingga memudahkan tamu untuk beribadah Ketika ingin melaksanakan solat di kamar.”

¹¹⁴ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

Mushalla di Rahayu Residence Syariah selalu dibersihkan setiap hari untuk memastikan kenyamanan dan kekhusukan tamu saat beribadah. Di dalamnya, tamu akan menemukan arah kiblat yang jelas, mukena, sajadah, sarung, dan Al-Qur'an, sehingga mereka bisa beribadah dengan tenang meskipun tidak membawa perlengkapan sholat sendiri. Sebagaimana wawancara peneliti kepada bapak Muji Setiawan selaku karyawan Rahayu Residence Syari'ah.

"Kami menyediakan mukena, sarung, sajadah, al-qur'an, serta arah kiblat yang bertujuan untuk menunjukkan arah sholat, insyaallah lengkap mbak untuk menunjang keperluan ibadah".

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber. Secara keseluruhan, operasional Rahayu Residence Syariah dalam hal fasilitas berfokus pada integrasi sempurna antara kenyamanan kontemporer dan kepatuhan syariah. Mereka membuktikan bahwa hotel bisa modern dan nyaman, sekaligus memegang teguh nilai-nilai keagamaan, memberikan pengalaman menginap yang holistik dan menenangkan bagi setiap tamunya yang sedang berkunjung di kota Kediri.

c. Manajemen Keuangan

Dalam mengelola keuangannya, para karyawan dan karyawati Rahayu residence syariah diimbau untuk selalu akuntabel dan trasparan setiap saat Ketika menyerahkan laporan keuangan, hal ini dilakukan agar tidak ada pihak yang dirugikan. Dalam pelaporan keuangan pada aspek pendapatan dilakukan setiap hari guna mencegah kerugian. Dalam satu tahun terakhir pada tahun 2024 omzet yang di dapat oleh Rahayu residence syariah berkisar sekitar 1 miliar rupiah. Transaksi pembayaran bisa dilakukan dengan tunai maupun non tunai dan qris. Sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Muji:¹¹⁵

¹¹⁵ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

“untuk pelaporan pendapatan (uang yang masuk) kami selalu melaporkannya setiap hari mbak untuk mengurangi resiko kerugian, sedangkan dalam satu tahun kemarin di 2024, omzet yang kami dapatkan hampir satu miliar rupiah, kalau pembayarannya bisa tunai maupun transfer, Adapun qriss kami juga menyediakan”

Dari hasil wawancara diatas manajemen keuangan pada Rahayu residence syariah terbukti sangat akuntabel dan transparan guna menghindari resiko pada kerugian.

d. Manajemen Pemasaran

Dalam menghadapi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis dan seiring berkembangnya dunia digital, Rahayu residence syariah berkolaborasi dengan beberapa platform digital seperti: agoda, booking.com, tiket.com, dan Traveloka yang memudahkan tamu dalam hal pemesanan kamar. Sebagaimana penjelasan yang dituturkan oleh saudari Dea Amalia selaku karyawati hotel:¹¹⁶

“untuk memudahkan pengunjung, kami bekerjasama dengan beberapa platform digital seperti: agoda, booking.com, tiket.com, dan Traveloka.”

Ketika memesan kamar, para tamu hanya perlu menunjukkan kartu booking ID kepada resepsionis saat check-in dan melakukan pembayaran, baik tunai maupun dengan transfer dan Qris, pemesanan juga dapat dilakukan menggunakan via WhatsApp atau direct message Instagram. Biasanya ini sering digunakan, terutama oleh pelanggan yang sudah pernah menginap sebelumnya, hal ini menunjukkan kemudahan dan kepercayaan yang terbangun oleh pihak hotel. Setelah selesai memesan, Rahayu Residence Syariah akan menggunakan akad Ijarah (akad sewa-menyewa) dalam proses transaksi pembayaran. Berikut penjelasan narasumber dari saudari Dea Amalia selaku karyawati hotel:¹¹⁷

¹¹⁶ Hasil Wawancara, Dengan Saudari Dea Amalia, Karyawati Hotel Rahayu Residence Syariah

¹¹⁷ Wawancara Dengan Saudari Dea Amalia, Karyawati Hotel Rahayu Residence Syari’ah.

“Biasanya para tamu yang sudah berlangganan dengan kami akan memesan melalui via whatss app atau direct mssage instragram, tetapi untuk para tamu yang baru biasanya memesan kamar melalui aplikasi seperti booking.com, tiket.com, agoda, dan Traveloka. Dan ada juga yang memesan langsung ke Lokasi.”

“akad yang dilakukan pada transaksi kami termasuk dalam akad sewa-menyewa (akad ijarah), Dimana hotel menyewakan kamar dan fasilitas lainnya kepada tamu, dan tamu membayar harga yang telah disepakati.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber. Rahayu Residence Syari’ah memberikan kemudahan bagi para tamu dalam hal pemesanan kamar dengan akad ijarah. Dalam bekerjasam dengan beberapa platform *online travel agent* (OTA) seperti booking.com, ticket.com, agoda, dan Traveloka yang bertujuan untuk efisisensi dan efektif. Maka dalam operasionalnya sangat membantu para tamu yang ingin bermalam.

e. Manajemen Kualitas

Dalam mempertahankan kualitas yang bagus, Rahayu residence syariah memberikan kualitas dari segi pelayanan yang diberikan kepada para tamu yaitu dengan selalu menghimbau kepada para karyawan dan karyawati untuk mengutamakan keramahan dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) saat menyambut setiap tamu. Namun, sebagai hotel syariah, mereka juga memiliki kebijakan tegas terkait tamu yang bukan mahram. Untuk mencegah perbuatan zina, pihak hotel akan meminta bukti identitas diri (KTP) dan dokumen pernikahan (seperti kartu nikah atau foto/video pernikahan). Jika tamu tidak dapat menunjukkan bukti tersebut, hotel berhak untuk menolak *check-in*. Dalam menegur tamu yang tidak taat pada peraturan hotel, pihak hotel akan menegur dengan cara yang baik. Dengan adanya CCTV dalam ruang *resepcionist* juga sangat membantu pihak hotel untuk mencegah tamu yang

bukan muhrim. Berikut penjelasan dari mbak Dea Amalia, selaku karyawati Rahayu Residence Syari'ah:¹¹⁸

“Disini kami diimbau untuk selalu ramah dan sopan kepada tamu mbak, dengan menerapkan 5S itu tadi, Selanjutnya setelah tamu memesan kamar, kami akan mengecek status tamu tersebut jika datang dengan lawan jenis melalui Kartu Identitas Penduduk (KTP) jika tidak membawa tamu dapat menunjukkan bukti yang lain seperti buku nikah, foto/video Ketika menikah, jika kami mendapati tamu yang mencurigakan kami akan crosscheck tamu tersebut atau menegurnya dengan cara yang baik.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber. Dari segi penerimaan tamu menunjukkan bahwa para karyawan diimbau untuk selalu mengutamakan keramahan dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) saat menyambut setiap tamu, bahkan dalam menegur tamu yang tidak taat dengan peraturan hotel.

2. Pengelolaan Hotel Rahayu Residence Syari'ah ditinjau dari Fawa DSN MUI No. 108/X/2016 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syari'ah.

Pengelolaan hotel yang menggunakan prinsip syari'ah memiliki ketentuan yang harus dijalankan dalam bisnis tersebut, dalam hal ini Lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan ketentuan tersebut yaitu Majelis Ulama Indonesia, berikut ketentuan-ketentuan yang harus dilaksanakan:

- a. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi dan memyediakan segala konten dewasa dan perilaku tidak sesuai dengan norma.

Fasilitas yang disediakan Rahayu Residence Syari'ah telah memenuhi ketentuan yang sesuai dengan prinsip syari'at yaitu dengan disediakannya musholla beserta peralatan ibadah seperti: sarung, mukena, sajadah, dan al-qur'an. Kamar mandi umum yang terpisah antara laki-laki dan Perempuan. Tidak tersedianya fasilitas lain seperti: bar, gym, dan tempat karaoke menunjukkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah tidak

¹¹⁸ Hasil Wawancara, Dengan Saudari Dea Amalia, Karyawati Hotel Rahayu Residence Syariah

memfasilitasi hal-hal yang tidak sesuai dengan norma. Juga dengan diberlakukannya peraturan yang ketat terkait status hubungan pada tamu yang sedang berkunjung. Sebagaimana penjelasan dari saudari Dea Amalia selaku karyawati hotel Rahayu Residence Syari'ah:¹¹⁹

“disini kami mengelola hotel berdasarkan prinsip syari'ah, oleh karena itu kami tidak memberikan fasilitas yang melanggar norma agama seperti pada hotel konvesional pada umumnya, kami menyediakan Musholla untuk beribadah beserta peralatan penunjang ibadah, kami juga memisakan toilet umum bagi laki-laki dan Perempuan. Dan hal yang paling kami utamakan disini terkait tamu yang berkunjung, kami sangat memperhatikan status hubungan pada tamu tersebut guna mencegah hal-hal yang melanggar prinsip syari'at.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan, bahwa Rahayu Residence Syari'ah telah menjalankan prinsip syari'at dalam pengeloaannya terkait fasilitas yang diberikan.

- b. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi segala kegiatan yang mengarah kepada kemusyrikan dan kemaksiatan baik pornografi maupun tindakan asusila.

Rahayu Residence Syari'ah tidak memberikan fasilitas yang mengarah kepada kemusyrikan dan kemaksiatan baik pornografi maupun tindakan asusila, hal ini dapat ditunjukkan dengan fasilitas yang ada di Rahayu Residence Syari'ah seperti: musholla, kamar dengan berbagai type, dapur umum, ruang Santai atau keluarga, toilet umum yang dipisah antara laki-laki dan Perempuan, lobby, tempat parkir yang cukup luas, dan cctv di beberapa sudut. Sebagaimana penjelasan oleh bapak Muji Susilo selaku karyawan hotel:¹²⁰

“fasilitas yang kami sediakan diantaranya: kamar dengan tiga type (deluxe room, twin room, dan standart room), musholla, toilet umum yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, dapur umum, ruang Santai atau keluarga, lobby, lahan parkir yang cukup luas, adanya cctv digunakan sebagai kelengkapan keamanan.”

¹¹⁹ Hasil Wawancara, Dengan Saudari Dea Amalia, Karyawati Hotel Rahayu Residence Syariah

¹²⁰ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah tidak memberikan fasilitas 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.

Makanan dan minuman yang disediakan oleh Rahayu Residence Syari'ah adalah makanan dan minuman yang halal akan tetapi untuk sertifikasi kehalalan dari MUI belum diajukan, sehingga untuk menjalankan bisnis yang sesuai prinsip syari'at sebaiknya pihak hotel segera mengajukan. Berikut penjelasan dari bapak Muji Susilo selaku karyawan pihak hotel:¹²¹

“makanan dan minuman yang kami sediakan disini sudah terjamin kehalalannya mbak, tetapi untuk bukti fisik seperti sertifikat halal kami belum mengajukan”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Rahayu Residence Syari'ah telah memberikan menu hidangan berupa makanan dan minuman yang sudah halal, akan tetapi belum mengajukan setifikat halal sebagai bentuk fisik kehalalannya.

- d. Hotel syariah wajib menyediakan sarana dan fasilitas untuk menunjang kegiatan pelaksanaan ibadah.

Rahayu Residence Syari'ah telah menyediakan fasilitas penunjang ibadah seperti musholla beserta alat kelengkapan ibadah seperti: sarung, sajadah, mukena, dan al-qur'an. Berikut penjelasan dari bapak Muji Susilo selaku karyawan hotel:¹²²

“seperti yang kita ketahui bahwa hotel ini merupakan hotel syari'ah Dimana dalam ketentuannya, hotel syariah wajib menyediakan fasilitas penunjang ibadah seperti adanya musholla, disini kami sudah menyediakan mbak”.

¹²¹ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

¹²² Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah sudah menyediakan fasilitas penunjang ibadah.

- e. Pengelola termasuk pegawai dan stafnya diwajibkan untuk menggunakan pakaian yang sopan sesuai dengan ajaran islam.

Rahayu Residence Syari'ah mewajibkan para karyawan dan karyawatunya untuk berpakaian sopan, tertutup, dan tidak ketat. Sebagaimana yang disampaikan oleh saudari Dea Amalia selaku karyawati hotel:¹²³

“disini kami memiliki peraturan untuk karyawan yang bekerja dalam hal berpakaian, yaitu dengan mewajibkan penggunaan hijab bagi Perempuan, baju yang dikenakan tidak boleh ketat dan bagi laki-laki menggunakan baju atau celana yang Panjang dan sopan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah mewajibkan para karywan untuk berpakaian yang sopan.

- f. Hotel syariah wajib memiliki panduan tata cara pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah untuk memastikan terselenggaranya pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Demi kelancaran berjalannya bisnis ini, Rahayu Residence Syari'ah memiliki peraturan yang harus dipatuhi oleh para pengujung. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya banner kecil dengan tulisan “ketentuan menginap” yang diletakkan pada lobby hotel (repcionist). Sebagaimana dijelaskan oleh bapak Muji Susilo:¹²⁴

“disini kami mempunyai peraturan dengan ketentuan-ketentuan yang harus di patuhi oleh para pengunjung, sengaja kami letakkan di ruangan lobby (repcionist) agar terlihat dan terbaca langsung oleh para pengunjung.”

¹²³ Hasil Wawancara, Dengan Saudari Dea Amalia, Karyawati Hotel Rahayu Residence Syariah

¹²⁴ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan, bahwa Rahayu Residence Syari'ah telah memberikan pelayanan dengan membuat peraturan menginap

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

Rahayu Residence Syari'ah sangat memudahkan pengunjung dalam bertransaksi dengan menggunakan cash ataupun non cash. Akan tetapi Rahayu Residence Syari'ah belum sepenuhnya menggunakan layanan Lembaga keuangan syari'ah, Dimana dalam bisnis ini dengan ketentuan yang ada adalah menjadi sebuah keharusan. Berikut penjelasan bapak Muji Susilo selaku karyawan hotel.¹²⁵

“disini kami masih menggunakan Lembaga keuangan konvesional mbak, dan belum menggunakan layanan Lembaga keuangan syari'ah”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah belum menggunakan layanan Lembaga keuangan Syari'ah dalam menjalankan seluruh proses administrasinya. Sehingga tentu hal ini menjadi tantangan bagi hotel Rahayu Residence Syari'ah untuk segera melakukan Kerjasama dengan layanan Lembaga keuangan syari'ah demi mejalankan ketentuan yang berlaku.

3. Pengelolaan Hotel Syari'ah ditinjau dari Etika Bisnis Islam

Etika bisnis adalah sebuah norma dalam kegiatan bisnis, dalam pengelolaan bisnis yang menggunakan prinsip syari'ah etika bisnis islam menjadi tonggak dalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan prinsip islam, Adapun prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- a. Tauhid (*unity*)

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. Pengelolaan Rahayu Residence Syari'ah telah menerapkan prinsip tauhid. Hal ini

¹²⁵ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

ditunjukkan dengan tidak disediakannya fasilitas yang mengarah kepada musyrik dan perbuatan yang melanggar norma agama. Sebagaimana penjelasan bapak Muji Susilo selaku karyawan hotel:¹²⁶

“insyaallah bisnis yang kami jalankan sudah menerapkan prinsip tauhid mbak, karena disini kami benar-benar menerapkan prinsip syari’ah hotel dengan tidak memberikan fasilitas yang mengarah pada kemosyrikan dan melanggar norma agama, kami sangat memfilter para tamu melalui status hubungan agar bisnis kami terhindar dari perbuatan yang tidak diridhoi allah”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari’ah telah menjalankan prinsip tauhid dengan tidak mencari keuntungan material semata, melainkan demi menggapai ridho dan berkah dari Allah swt.

b. Keadilan

Prinsip keadilan harus dilakukan secara rata, baik antara pihak owner kepada karyawan maupun pihak karywan kepada *customer*. Rahayu Residence Syari’ah telah menerapkan prinsip keadilan secara merata dari berbagai sisi. Sebagaimana penejelasan dari bapak Muji Susilo selaku karyawan Hotel:¹²⁷

“kami disini memnerikan keadilan yang merata, Adapun kepada karyawan kami memberi waktu libur bekerja seminggu sekali, pemberian upah yang tepat waktu, juga pemberian upah lebih untuk karyawan yang bekerja diluar hari biasa seperti hari Raya Idul Fitri, mengajak mereka berwisata untuk meningkatkan kekompakkan dalam lingkup kerja. Sedangkan bagi para customer kami selalu memberikan pelayanan yang optimal dengan menerapka 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) sekalipun Ketika menegur.”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari’ah menerapkan prinsip keadilan dengan merata kepada karyawan maupun *customer*.

¹²⁶ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

¹²⁷ Hasil Wawancara, Dengan Bapak Muji Siswanto, Karyawan Hotel Rahayu Residence Syariah

c. Berkehendak bebas (*freewill*)

Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri merupakan hotel yang menjalankan praktik bisnis dengan nilai-nilai Islami sebagai dasar operasional dan manajerial. Salah satu prinsip penting dalam etika bisnis Islam adalah kebebasan, yakni memberikan hak individu untuk membuat keputusan, menyampaikan aspirasi, dan bertindak sesuai dengan tanggung jawab moral dan hukum syariah. Dengan demikian, kebebasan dalam etika bisnis Islam bukanlah kebebasan absolut, melainkan kebebasan yang bertanggung jawab. Kebebasan ini mencakup berbagai pihak seperti: Kebebasan Karyawan dalam Bekerja, kebebasan tamu dalam mengambil Keputusan, dan kebebasan dalam menjalin Kerjasama.

Kebebasan karyawan dalam bekerja dibuktika dengan diberikan ruang untuk menyampaikan ide, memberikan saran, bahkan mengkritisi kebijakan internal, selama dilakukan secara santun dan konstruktif. Karyawan juga diberi kebebasan dalam memilih waktu lembur dan menyampaikan aspirasi terkait beban kerja.

“Kami ingin semua staf merasa memiliki ruang untuk berkembang. Mereka bebas berpendapat, tapi tetap dalam adab kerja syariah,” ujar narasumber.

Praktik ini sejalan dengan ajaran Islam yang menghargai syura (musyawarah) dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan organisasi.

Kebebasan Tamu dalam Mengambil Keputusan. Tamu diberikan kebebasan dalam memilih kamar, durasi inap, serta layanan tambahan yang tersedia. Namun, semua kebebasan ini tetap diarahkan agar tidak bertentangan dengan prinsip syariah, seperti larangan menerima pasangan non-muhrim.

“Kami menjunjung kebebasan memilih, tetapi tetap menjaga nilai-nilai syariah sebagai dasar hotel ini berdiri,” jelas beliau.

Kebebasan Mitra Usaha. Dalam menjalin kerja sama bisnis, hotel tidak memaksakan harga atau ketentuan sepihak kepada mitra. Semua perjanjian dilakukan dengan prinsip kejujuran, transparansi, dan saling ridha.

“Kami percaya bisnis yang baik itu saling menguntungkan. Bebas bernegosiasi, bebas menentukan syarat, asal tidak saling menzalimi.”

Batasan dalam Kebebasan pada pengelolaan hotel Rahayu Residence Syari’ah selalu menegaskan bahwa prinsip kebebasan selalu dibingkai dalam tanggung jawab moral. Tidak ada kebebasan yang mengarah pada tindakan yang merugikan, menipu, atau melanggar syariat.

“Dalam Islam, kebebasan adalah amanah. Bebas bukan berarti bebas berbuat semauanya, tetapi bebas untuk berbuat baik dan benar.”

Sehingga dapat disimpulkan dari Hasil wawancara menunjukkan bahwa Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri telah menerapkan prinsip kebebasan dalam etika bisnis secara seimbang, sesuai dengan teori etika bisnis Islam. Baik terhadap karyawan, tamu, maupun mitra kerja, manajemen memberikan kebebasan dalam berpendapat, memilih, dan bertindak, namun tetap dalam koridor nilai-nilai syariah. Prinsip ini tidak hanya mendukung iklim kerja yang sehat, tetapi juga mencerminkan komitmen hotel terhadap etika Islam dalam praktik bisnisnya.

d. Tanggung Jawab

Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri merupakan hotel yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan usahanya. Salah satu nilai penting yang dijunjung tinggi adalah tanggung jawab, yang mencakup tanggung jawab kepada Allah, sesama manusia, dan lingkungan sekitar. Etika bisnis Islam menekankan bahwa seorang pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kejujuran, keadilan, kualitas produk/jasa, dan dampak sosial yang ditimbulkan dari usahanya. Penerapan Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri dalam prinsip tanggung jawab dibagi menjadi beberapa sisi yaitu,

Tanggung Jawab kepada Tamu, tanggung jawab kepada karyawan, tanggung jawab kepada prinsip syari'ah, dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat sekitar.

Tanggungjawab kepada tamu, ditunjukkan bahwa salah satu bentuk tanggung jawab yang paling dijaga adalah pelayanan kepada tamu. Hotel memastikan bahwa setiap fasilitas dan pelayanan yang dijanjikan dalam promosi benar-benar diberikan sesuai standar.

“Kami selalu sampaikan ke staf: jangan pernah memberi janji palsu ke tamu. Kalau dijanjikan AC dingin, maka kamar harus dicek sebelum dihuni. Kami tidak mau mengecewakan tamu karena itu bentuk kelalaian dalam amanah,”

Setiap keluhan dari tamu ditangani dengan cepat, dan jika ada kesalahan, manajemen tidak ragu memberikan kompensasi.

Tanggung Jawab kepada Karyawan. Manajemen hotel berupaya memenuhi hak-hak karyawan secara adil, mulai dari gaji, jam kerja, hingga lingkungan kerja yang sehat dan aman.

“Kami sadar, tanggung jawab bukan cuma ke pelanggan, tapi juga ke karyawan. Kalau mereka bekerja dengan tenang, maka pelayanan ke tamu pun jadi lebih baik.”

Hotel juga memberikan pelatihan berkala agar staf dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab.

Tanggung Jawab terhadap Prinsip Syariah. Karena hotel ini berlabel syariah, manajemen bertanggung jawab penuh menjaga aturan sesuai syariat Islam, seperti larangan menerima pasangan non-muhrim dalam satu kamar, menjaga adab antar lawan jenis, serta menyediakan fasilitas ibadah.

“Label syariah bukan hanya simbol. Itu tanggung jawab moral dan spiritual yang besar. Kami terus edukasi staf agar tidak hanya bekerja, tapi juga menjaga nilai-nilai Islam.”

Tanggung Jawab Sosial terhadap lingkungan dan Masyarakat sekitar. Hotel Rahayu Residence juga menunjukkan tanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Contohnya, mereka berpartisipasi dalam kegiatan sosial, seperti pembagian makanan untuk warga yang membutuhkan dan bantuan untuk masjid sekitar.

“Bisnis bukan hanya soal profit, tapi bagaimana kita bisa menjadi manfaat bagi masyarakat. Itulah nilai yang kami pegang.”

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri menerapkan prinsip tanggung jawab secara menyeluruh dalam etika bisnisnya. Manajemen menunjukkan komitmen terhadap tanggung jawab spiritual, profesional, dan sosial. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam bahwa setiap tindakan harus dilakukan dengan amanah, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan di dunia maupun akhirat.

e. Ihsan

Hotel Rahayu Residence Syariah Kediri merupakan salah satu hotel di Kota Kediri yang menjalankan usahanya berdasarkan nilai-nilai Islam. Salah satu prinsip penting dalam etika bisnis Islam adalah Ihsan, yaitu berbuat kebaikan secara maksimal, tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban, tetapi juga memberikan yang terbaik dengan niat tulus karena Allah. Dalam Islam, Ihsan berarti melakukan sesuatu dengan sepenuh hati, sempurna, dan ikhlas. Dalam konteks bisnis, Ihsan tidak hanya mencakup aspek pelayanan, tetapi juga niat dan kejujuran dalam bertransaksi.

Menurut Al-Ghazali, Ihsan dalam bisnis adalah ketika seseorang tidak hanya mengejar keuntungan dunia, tetapi juga memperhatikan hak-hak Allah dan sesama manusia. Dalam etika bisnis, ini berarti setiap tindakan harus dilakukan dengan kesadaran spiritual dan profesionalisme tinggi.

Menurut Al-Ghazali, Ihsan dalam bisnis adalah ketika seseorang tidak hanya mengejar keuntungan dunia, tetapi juga memperhatikan hak-hak Allah dan sesama manusia. Dalam etika bisnis, ini berarti setiap tindakan harus dilakukan dengan kesadaran spiritual dan profesionalisme tinggi. Penerapan prinsip ihsan pada Rahayu Residence Syari'ah terbagi menjadi beberapa segi yang merata.

Ihsan dalam Pelayanan kepada Tamu. Narasumber menjelaskan bahwa staf hotel dibimbing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu,

bukan hanya demi keuntungan atau reputasi, tetapi karena prinsip moral dalam Islam.

“Kami tanamkan kepada staf: jangan hanya bekerja karena gaji, tapi niatkan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu sebagai bentuk amal. Kalau bisa senyum, jangan senyum setengah. Kalau membersihkan kamar, bersihkan sebaik-baiknya.”

Setiap tamu, baik yang memesan kamar sederhana maupun suite, dilayani dengan kualitas yang sama tanpa diskriminasi. Ihsan dalam Hubungan Kerja. Manajemen juga menerapkan prinsip Ihsan dalam relasi dengan karyawan. Tidak hanya memberi upah sesuai aturan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang nyaman dan penuh penghargaan.

“Kita bukan hanya mencari untung. Kita ingin karyawan merasa dihargai. Kalau mereka ada kesulitan keluarga atau ekonomi, kita bantu semampunya. Karena dalam Islam, pemimpin itu punya tanggung jawab moral juga.”

Ihsan dalam Kejujuran Bisnis. Dalam urusan keuangan dan kerja sama bisnis, hotel berupaya menjaga kejujuran dan keterbukaan. Tidak ada praktik markup fiktif atau manipulasi harga.

“Kita terbuka soal biaya dan keuntungan. Kalau kerja sama dengan vendor, kita pastikan harga wajar, kualitas bagus. Karena untung yang berkah itu datang dari kejujuran.”

Ihsan dalam Lingkungan dan Sosial. Hotel juga menunjukkan kepedulian sosial, seperti membagikan makanan sisa layak konsumsi kepada warga sekitar, serta aktif mendukung kegiatan dakwah dan sosial masyarakat.

“Ihsan itu bukan hanya di tempat kerja. Kami ingin kehadiran hotel ini juga bermanfaat bagi lingkungan sekitar.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa prinsip Ihsan telah menjadi nilai inti dalam etika bisnis di Hotel Rahayu Residence

Syariah Kediri. Penerapan Ihsan terlihat dalam pelayanan yang maksimal, hubungan kerja yang humanis, kejujuran dalam transaksi, serta kedulian sosial. Hal ini sejalan dengan ajaran Islam yang menempatkan akhlak dan integritas sebagai fondasi utama dalam dunia usaha.

Dengan menjadikan Ihsan sebagai pedoman, hotel ini tidak hanya membangun bisnis yang sukses secara materi, tetapi juga memberi kontribusi positif secara spiritual dan sosial.

C. TEMUAN PENELITIAN

1. Pengelolaan hotel Rahayu Residence Syariah :

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Rahayu Residence Syariah telah menerapkan prinsip syari'ah dalam penyerapan sumber daya manusia dan dalam ketentuan berpakaian yang sopan.

b. Manajemen Operasional

Rahayu Residence Syariah dalam hal fasilitas berfokus pada integrasi sempurna antara kenyamanan kontemporer dan kepatuhan syariah. Mereka membuktikan bahwa hotel bisa modern dan nyaman, sekaligus memegang teguh nilai-nilai keagamaan, memberikan pengalaman menginap yang holistik dan menenangkan bagi setiap tamunya yang sedang berkunjung di kota Kediri.

c. Manajemen Keuangan

manajemen keuangan pada Rahayu residence syariah terbukti sangat akuntabel dan transparan guna menghindari resiko pada kerugian.

d. Manajemen Pemasaran

Rahayu Residence Syari'ah memberikan kemudahan bagi para tamu dalam hal pemesanan kamar dengan akad ijarah. Dalam bekerjasama dengan beberapa platform *online travel agent* (OTA) seperti booking.com, ticket.com, agoda, dan Traveloka yang bertujuan untuk

efisisensi dan efektif. Maka dalam operasionalnya sangat membantu para tamu yang ingin bermalam.

e. Manajemen Kualitas

Dalam mempertahankan kualitas Rahayu Residence Syari'ah memberikan pelayanan yang optimal yaitu dengan menghimbau para karyawan untuk selalu mengutamakan keramahan dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) saat menyambut setiap tamu, bahkan dalam menegur tamu yang tidak taat dengan peraturan hotel.

2. Pengelolaan Hotel Rahayu Residence Syari'ah ditinjau dari Fawa DSN MUI No. 108/X/2016 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syari'ah.

- a. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi dan memyediakan segala konten dewasa dan perilaku tidak sesuai dengan norma.

Fasilitas yang disediakan Rahayu Residence Syari'ah telah memenuhi ketentuan yang sesuai dengan prinsip syari'at yaitu dengan disediakannya musholla beserta peralatan ibadah seperti: sarung, mukena, sajadah, dan al-qur'an. Kamar mandi umum yang terpisah antara laki-laki dan Perempuan. Tidak tersedianya fasilitas lain seperti: bar, gym, dan tempat karaoke menunjukkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah tidak memfasilitasi hal-hal yang tidak sesuai dengan norma.

- b. Hotel syariah dilarang untuk menfasilitasi segala kegiatan yang mengarah kepada kemosyikan dan kemaksiatan baik pornografi maupun tindakan asusila.

Rahayu Residence Syari'ah tidak memberikan fasilitas yang mengarah kepada kemosyikan dan kemaksiatan baik pornografi maupun tindakan asusila, hal ini dapat ditunjukkan dengan fasilitas yang ada di Rahayu Residence Syari'ah seperti: musholla, kamar dengan berbagai type, dapur umum, ruang Santai atau keluarga, toilet umum yang dipisah antara laki-laki dan Perempuan, lobby, tempat parkir yang cukup luas, dan cctv di beberapa sudut.

- c. Menu hidangan dan minuman yang tersedia oleh pihak hotel syariah haruslah sudah bersertifikat halal dari MUI.

Makanan dan minuman yang disediakan oleh Rahayu Residence Syari'ah adalah makanan dan minuman yang halal akan tetapi untuk sertifikasi kehalalan dari MUI belum diajukan, sehingga untuk menjalankan bisnis yang sesuai prinsip syari'at sebaiknya pihak hotel segera mengajukan.

- d. Hotel syariah wajib menyediakan sarana dan fasilitas untuk menunjang kegiatan pelaksanaan ibadah.

Rahayu Residence Syari'ah telah menyediakan fasilitas penunjang ibadah seperti musholla beserta alat kelengkapan ibadah seperti: sarung, sajadah, mukena, dan al-qur'an.

- e. Pengelola termasuk pegawai dan stafnya diwajibkan untuk menggunakan pakaian yang sopan sesuai dengan ajaran islam.

Rahayu Residence Syari'ah mewajibkan para karyawan dan karyawatunya untuk berpakaian sopan, tertutup, dan tidak ketat.

- f. Hotel syariah wajib memiliki panduan tata cara pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah untuk memastikan terselenggaranya pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Demi kelancaran berjalannya bisnis ini, Rahayu Residence Syari'ah memiliki peraturan yang harus dipatuhi oleh para pengujung. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya banner kecil dengan tulisan "ketentuan menginap" yang diletakkan pada lobby hotel (repcionist).

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

Rahayu Residence Syari'ah sangat memudahkan pengunjung dalam bertransaksi dengan menggunakan cash ataupun non cash. Akan tetapi Rahayu Residence Syari'ah belum sepenuhnya menggunakan layanan Lembaga keuangan syari'ah, Dimana dalam bisnis ini dengan ketentuan yang ada adalah menjadi sebuah keharusan.

3. Pengelolaan Hotel Rahayu Residence Syari'ah ditinjau dari Etika Bisnis Islam

a. Tauhid

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. Pengelolaan Rahayu Residence Syari'ah telah menerapkan prinsip tauhid. Hal ini ditunjukkan dengan tidak disediakannya fasilitas yang mengarah kepada musyrik dan perbuatan yang melanggar norma agama.

b. Keadilan

Prinsip keadilan harus dilakukan secara rata, baik antara pihak owner kepada karyawan maupun pihak karyawan kepada *customer*. Rahayu Residence Syari'ah telah menerapkan prinsip keadilan secara merata dari berbagai sisi.

c. Kebebasan

Kebebasan pada Rahayu Residence Syari'ah bukanlah kebebasan tanpa batas, melainkan kebebasan yang bertanggung jawab dan terikat pada nilai-nilai ilahiah. Ini berarti bahwa setiap keputusan bisnis yang diambil harus selaras dengan syariat, memastikan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan dan kemaslahatan umat menjadi prioritas dalam rangka ke-Esaan dan kesejajarannya.

d. Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah memberi kebebasan kepada pengunjung untuk memberi masukan, kritik dan saran dengan tujuan kebaikan hotel sendiri. Hal ini juga menunjukkan bagaimana hotel bertanggungjawab atas ketidaknyamanan pengunjung selama bermalam.

e. Tanggung Jawab

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Rahayu Residence Syari'ah sangat bertanggungjawab dalam pengelolaan bisninya

f. Ihsan

Rahayu Residence Syari'ah sangat mengedapankan solidaritas dalam menjalankan prinsip ihsan.