

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Hotel

1. Pengertian Pelayanan Hotel

Menurut *Robert G. Murdick, Barry Render, Roberta S. Russel*, pelayanan itu berbentuk pelayanan barang dan jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis yang dibutuhkan seseorang.¹

Pengertian hotel dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Menparpostel) No.KM 37/PW.340/MPPT, tentang peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Menyebutkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.²

2. Jenis pelayanan Hotel

Model pelayanan hotel didasarkan pada konsep yang dibuat oleh *Ewout Th. Cassee* dan *Ruud Reuland*, dijelaskan bahwa jasa pelayanan bidang hotel berkaitan dengan penyediaan kamar, makanan dan minuman

¹ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Bandung: Alfabeta, 1999), 30

²Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia, 2011), 57.

serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu yang tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makanannya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan kebutuhan-kebutuhan sosial psikologis atau non fisik.³

a. Pelayanan pemesanan kamar

Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian pemesanan kamar, bagian tersebut merupakan bagian pertama yang dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel. Memesan kamar lebih dahulu dilakukan oleh tamu yang akan menginap untuk memastikan apakah kamar yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak. Adapun ruang lingkup kegiatan operasional bagian pemesanan kamar meliputi:

- 1) Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan baik kelompok atau individu.
- 2) Melaksanakan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamar.
- 3) Mengarsipkan pesanan kamar sesuai dengan tanggal, bulan kedatangan tamu.
- 4) Melakukan pengecekan situasi jumlah jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

³Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, 39

b. Pelayanan penerimaan tamu

Bagian penerimaan tamu (*receptionis*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap (*check in*) di hotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerimaan tamu meliputi:

- 1) Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
- 2) Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- 3) Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu.
- 4) Menyiapkan atau membuat laporan penjualan kamar.
- 5) Menangani keluhan-keluhan tamu.

Bagian pelayanan penerimaan tamu dan pemesanan kamar ini terdapat di kantor depan hotel (*front office*) yang mana peran dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu sehingga tamu memberikan kesan tersendiri terhadap hotel.

Kantor Depan Hotel juga merupakan pusat pengendalian kegiatan hotel. Dari bagian ini seluruh proses administrasi, komunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diolah, dikemas, dan disajikan sebagai suatu produk

jasa pelayanan hotel. Semua keluhan-keluhan tamu yang berkaitan dengan pelayanan hotel, baik keluhan pelayanan kamar, ataupun keluhan-keluhan tentang pelayanan makanan, selalu disampaikan melalui kantor depan hotel (*Front Office*).

c. Pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel

Bagian Tata Graha (*House keeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.

Tanggung jawab bagian Tata Graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, sprei, sarung bantal, selimut, korden, dan sebagainya. Kemudian, tanggung jawab berikutnya adalah menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, dan sampai pada penggantian atau pengadaan pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya.⁴

d. Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*)

Disamping menyediakan pelayananan akomodasi juga disyaratkan untuk menyediakan fasilitas pelayanan makanan dan minuman. Untuk memenuhi persyaratan tersebut maka hotel menyisihkan sebagian ruangnya yang di fungsikan sebagai restoran. *Menu* merupakan salah satu unsur dari keseluruhan penampilan restoran, di samping itu juga mempunyai nilai sebagai alat untuk

⁴ Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, 121

membantu menjual seluruh makanan dan minuman yang disediakan di restoran tersebut.

Dalam hal makanan dan minuman, pihak hotel menyediakan makanan yang disukai oleh tamu, makanan dan minuman disajikan dengan cara yang benar oleh para penyaji (*waiter/waitress*) yang tanggap dan ramah, serta harga sesuai dengan jenis dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu akan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman harus melakukan pengembangan produk, merancang kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel.

Ruang gerak aktivitas bagian makanan dan minuman dapat dibagi menjadi dua fungsi ruang, yaitu:

- 1) Ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan disebut *the revenue producing areas*, seperti restoran, *bar*, *lounge service*, *banquette*.
- 2) Ruang atau area yang memberikan dukungan atau support dalam memberikan pelayanan disebut *the support service area*, seperti dapur (*kitchen*), gudang minuman bawah tanah (*cellar*) dan gudang umum (*store*), tempat cuci peralatan makanan dan minuman (*dishwashing*).

Prosedur pembelian bahan/barang pada bagian makanan dan minuman dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur sebagai berikut:

- 1) Mengajukan permintaan bahan/barang yang akan dibeli.
- 2) Melakukan penyeleksian sumber-sumber pengadaan barang
- 3) Melakukan kontrak pembelian dan negosiasi harga, serta syarat-syarat harga.
- 4) Penerimaan dan pengecekan barang oleh bagian penerima
- 5) Bahan/barang yang diterima, dikirim ke bagian yang meminta bahan/barang.

3. Fasilitas-fasilitas hotel

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Fasilitas-fasilitas ini termasuk komponen produk nyata, yaitu dapat berupa:

a. Kamar tidur (kamar tamu)

Kegiatan utama dari suatu usaha hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada tamu, keadaan kamar yang disewakan harus berada dalam keadaan bersih, nyaman, menarik dan aman (terbebas dari berbagai kemungkinan terjadi kecelakaan, pencurian dan penyakit).

Jenis-jenis kamar hotel pada dasarnya bisa dibedakan atas:

- 1) *Single Room*: Kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Single* untuk satu orang.
- 2) *Twin Room* : Kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *Single*.
- 3) *Double Room*: Kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang).
- 4) *Double-Double*: Kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu, dan dengan tempat tidur berukuran *Double* (untuk dua orang).

Adapun fasilitas standar yang terdapat pada masing-masing jenis kamar tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kamar mandi private (*bath room*)
- 2) Tempat tidur (jumlah dan ukurannya sesuai dengan jenis).
- 3) Almari pakaian (*cupboard*)
- 4) Telepon
- 5) Televisi, dan lain-lain.

Jenis-jenis kamar menurut fasilitas yang tersedia adalah berbeda dari satu hotel dengan hotel lain, hal tersebut dikarenakan harga kamar selalu dikaitkan dengan kelengkapan fasilitas kamar. Semakin lengkap fasilitas kamarnya, akan semakin mahal pula harganya.

b. Pelayanan-pelayanan penunjang lainnya:

- 1) Fasilitas olah raga, seperti: kolam renang, tenis lapangan yang berada di dalam ruangan (*in-door*) ataupun di luar ruangan (*out-door*).
- 2) Fasilitas Doby (*Laundry*).
- 3) Fasilitas hiburan, seperti musik, karaoke, cafe dan sebagainya.

Komponen produk tidak nyata adalah semua produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Sebagai contoh, dalam sebuah hotel seorang tamu harus memperoleh: rasa bersahabat, sopan santun dan rasa hormat, kondisi lingkungan yang menyenangkan, pelayanan cepat dan akurat dari seluruh karyawan hotel.⁵ Sebuah hotel yang baik adalah hotel yang mampu memberikan kepuasan bagi para tamunya, dapat menyediakan produk atau pelayanan yang diinginkan tamu dan akan kembali pada setiap kunjungan.⁶

4. Klasifikasi Hotel

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel. Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi melalui Direktorat Jedral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan usaha dan penggolongan hotel (SK. No. KM 37/

⁵Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, 64-65

⁶Ni Wayan Suwithi, *Pengelolaan Hotel Training*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 101

PW.304/MPPT-86). Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang, yang disusun mulai dari bintang 1 sampai dengan yang tertinggi adalah hotel bintang 5.⁷

Hotel berdasarkan ukuran atau kelas dibedakan dengan jumlah bintang (*). Kriteria atau ukuran kelas umumnya didasarkan atas jumlah, luas, dan fasilitas kamar. Berikut ini tipe hotel berdasarkan ukuran atau kelas⁸:

Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang

Bintang	Persyaratan
Satu (*) – Melati	Jumlah kamar standar minimal 15 kamar Kamar Mandi di dalam Luas kamar, minimal 20 m ²
Dua (**) – Melati	Jumlah kamar standar minimal 20 kamar Kamar suite minimal 1 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 22 m ² Luas kamar suite, minimal 44 m ²
Tiga (***) – Bintang	Jumlah kamar standar minimal 30 kamar Kamar suite minimal 2 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 24 m ²

⁷Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, 11

⁸Ni Wayan Suwithi, *Pengelolaan Hotel Training*, 7

	Luas kamar suite, minimal 48 m ²
Empat (****) – Bintang	Jumlah kamar standar minimal 50 kamar Kamar suite minimal 3 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 24 m ² Luas kamar suite, minimal 48 m ²
Lima (*****) – Bintang	Jumlah kamar standar minimal 100 kamar Kamar suite minimal 4 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 26 m ² Luas kamar suite, minimal 52 m ²

Selain itu klasifikasi hotel bisa didasarkan pada unsur-unsur persyaratan sebagai berikut:

a. Fisik

- 1) Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu:
 - a) Hotel kecil, hotel dengan 25 kamar atau kurang.
 - b) Hotel sedang, hotel yang memiliki lebih dari 25 dan kurang dari 100 kamar.
 - c) Hotel menengah, hotel dengan jumlah kamar lebih dari 100 dan kurang dari 300 kamar.

d) Hotel besar, adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

2) Kualitas, lokasi dan lingkungan bangunan.

3) Fasilitas yang tersedia untuk tamu, seperti ruang penerimaan tamu, dapur, toilet, dan telepon umum.

4) Perlengkapan yang tersedia, baik bagi karyawan, tamu maupun pengelola hotel. Peralatan yang dimiliki oleh setiap departemen/bagian, baik yang digunakan untuk keperluan pelayanan tamu, ataupun untuk keperluan pelaksanaan kerja karyawan.

5) Kualitas bangunan, yang dimaksud adalah kualitas bahan-bahan bangunan yang dipergunakan, seperti kualitas lantai, dinding, termasuk juga tingkat kededapan terhadap api, kededapan terhadap suara yang datang dari luar ataupun dari dalam hotel.

6) Tata letak ruang, dan ukuran ruang.

b. Operasional atau Manajemen

1) Struktur organisasi dengan uraian tugas dan manual kerja secara tertulis bagi masing-masing jabatan yang tercatat dalam organisasi.

2) Tenaga kerja, spesialisasi dan tingkat pendidikan karyawan disesuaikan dengan persyaratan peraturan penggolongan hotel.

c. Pelayanan

- 1) Keramah tamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
- 2) Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu.
- 3) Untuk hotel bintang 4 dan 5, pelayanan dibuka 24 jam.⁹

B. Prinsip-prinsip Syariah Tentang Pelayanan Hotel Syariah

Dalam Kamus lengkap Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir.¹⁰ 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.

⁹Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, 12

¹⁰Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*, Cetakan Ketiga, (Semarang: Difa Publisher, 2008), 671

Hotel Syariah adalah bagian dari bisnis yang berprinsip syariah, oleh karenanya etika bisnis didalamnya harus merujuk pada prinsip-prinsip Ekonomi Islam.¹¹

Prinsip syariah yang diterapkan dalam pelayanan hotel syariah adalah:

1. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*)

Ruswandi mengatakan bahwa standard pelayanan hotel syari'ah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral.¹² 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 artinya¹³:

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.¹⁴ Cara untuk merealisasikannya dengan menunjukkan

¹¹ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi Islam dan Ekonomi Islam*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), 168.

¹²Ruswandi, *Hotel Dengan Kaidah Syari'ah*, <http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/> di akses pada 30 April 2015

¹³Ahmad Muhammad Yusuf, *Ensiklopedia Tematis ayat al-Qur'a dan Hadits*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2009), 432

¹⁴Abu 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>, 29 oktober 2009, diakses tanggal 07 Juli 2015.

wajah yang cerah, menyongsongnya dan dalam melayaninya diniatkan untuk memberikan kegembiraan kepada sesama muslim.¹⁵

2. 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 (Perda) seseorang hanya diwajibkan membawa kartu tanda penduduk (KTP).¹⁶

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.

Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu pasangan bahwa mereka bukan suami istri, bisa dibuat sebuah kriteria dasar dugaan antara lain:

a. Gelagat

- 1) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra

¹⁵ Ahmad Muhammad Yusuf, *Ensiklopedia Tematis ayat al-Qur'a da Hadits*, 432

¹⁶ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 68-70

2) Mengucapkan kata-kata sayang pada pasangan

3) Berjauhan saat mendatangi *counter front office*

b. Penampilan

1) Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan

2) Pasangan wanita berseragam sekolah atau mahasiswa atau berusia muda/belia

3) Tidak membawa perlengkapan bermalam (tas/koper)

4) Perbedaan usia yang cukup mencolok antara keduanya.

Sedangkan arti kata *mahram* berasal dari bahasa Arab yaitu Mahram yang memiliki arti sesuatu yang dilarang. Dalam fiqh istilah mahram digunakan untuk menyebut wanita yang haram dinikahi oleh pria. Sedangkan mahram dimasyarakat lebih dikenal dengan istilah khusus yaitu haram dinikahi karena masih termasuk keluarga, dan dalam mazhab Syafi'i dengan tambahan tidak membatalkan wudhu bila disentuh.¹⁷

Mahram (orang yang tidak halal dinikahi) ada 14 macam.¹⁸

Tujuh orang dari pihak keturunan:

a. Ibu dan ibunya (nenek), ibu dari bapak, dan seterusnya sampai ke atas.

b. Anak dan cucu, dan seterusnya ke bawah.

c. Saudara perempuan dari bapak.

d. Saudara perempuan dari ibu.

e. Anak perempuan dari saudara laki-laki dan seterusnya.

¹⁷Moh. Koirul Anam, et.al, *makalah : fiqh Munakahah*, <http://fiqh-munakahah-mahram.html>, 07 November 2013, di akses pada 12 Juli 2015

¹⁸Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994), 389-390

f. Anak perempuan dari saudara perempuan dan seterusnya.

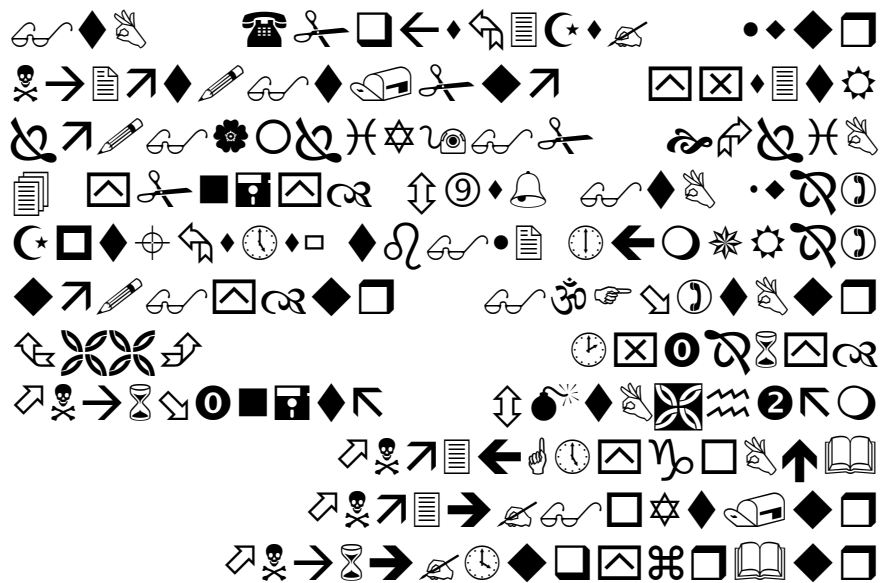
Dua orang dari sebab menyusui:

- a. Ibu yang menyusainya.
- b. Saudara perempuan sepersusuan.

Lima orang dari sebab pernikahan:

- a. Ibu istri (mertua)
- b. Anak tiri, apabila sudah tercampur dengan ibunya.
- c. Istri anak (menantu)
- d. Istri bapak (ibu tiri)
- e. Haram menikahi dua orang dengan cara dikumpulkan bersama-sama, yaitu dua perempuan yang ada hubungan mahram, seperti dua perempuan yang bersaudara atau seorang perempuan di permadukan dengan saudara perempuan bapaknya, atau anak perempuan saudaranya, dan seterusnya menurut pertalian mahram di atas.

Firman Allah Swt:





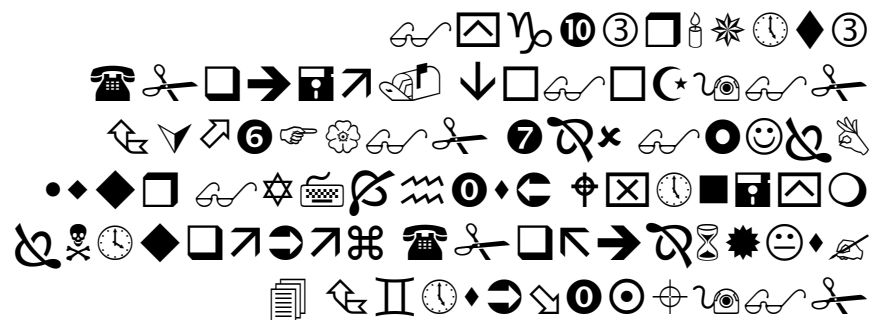
22. Dan janganlah kamu kawini wanita-wanita yang telah dikawini oleh ayahmu, terkecuali pada masa yang telah lampau. Sesungguhnya perbuatan itu Amat keji dan dibenci Allah dan seburuk-buruk jalan (yang ditempuh).

23. Diharamkan atas kamu (mengawini) ibu-ibumu; anak-anakmu yang perempuan; saudara-saudaramu yang perempuan, saudara-saudara bapakmu yang perempuan; saudara-saudara ibumu yang perempuan; anak-anak perempuan dari saudara-saudaramu yang laki-laki; anak-anak perempuan dari saudara-saudaramu yang perempuan; ibu-ibumu yang menyusui kamu; saudara perempuan sepersusuan; ibu-ibu isterimu (mertua); anak-anak isterimu yang dalam pemeliharaanmu dari isteri yang telah kamu campuri, tetapi jika kamu belum campur dengan isterimu itu (dan sudah kamu ceraikan), Maka tidak berdosa kamu mengawininya; (dan diharamkan bagimu) isteri-isteri anak kandungmu (menantu); dan menghimpunkan (dalam perkawinan) dua perempuan yang bersaudara, kecuali yang telah terjadi pada masa lampau; Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (QS. An-Nisaa: 22-23)

3. Menyediakan makanan dan minuman yang halal.

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makan dan minuman yang halal atau tidak dilarang oleh syariah. dalam pembuatan makanan dan minuman, baik bahan-bahan maupun proses produksinya, kehalalannya harus terjamin (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah).¹⁹

- a. Penyajian makanan menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Hal ini sesuai dengan prinsip syari'ah sebagaimana Firman Allah :



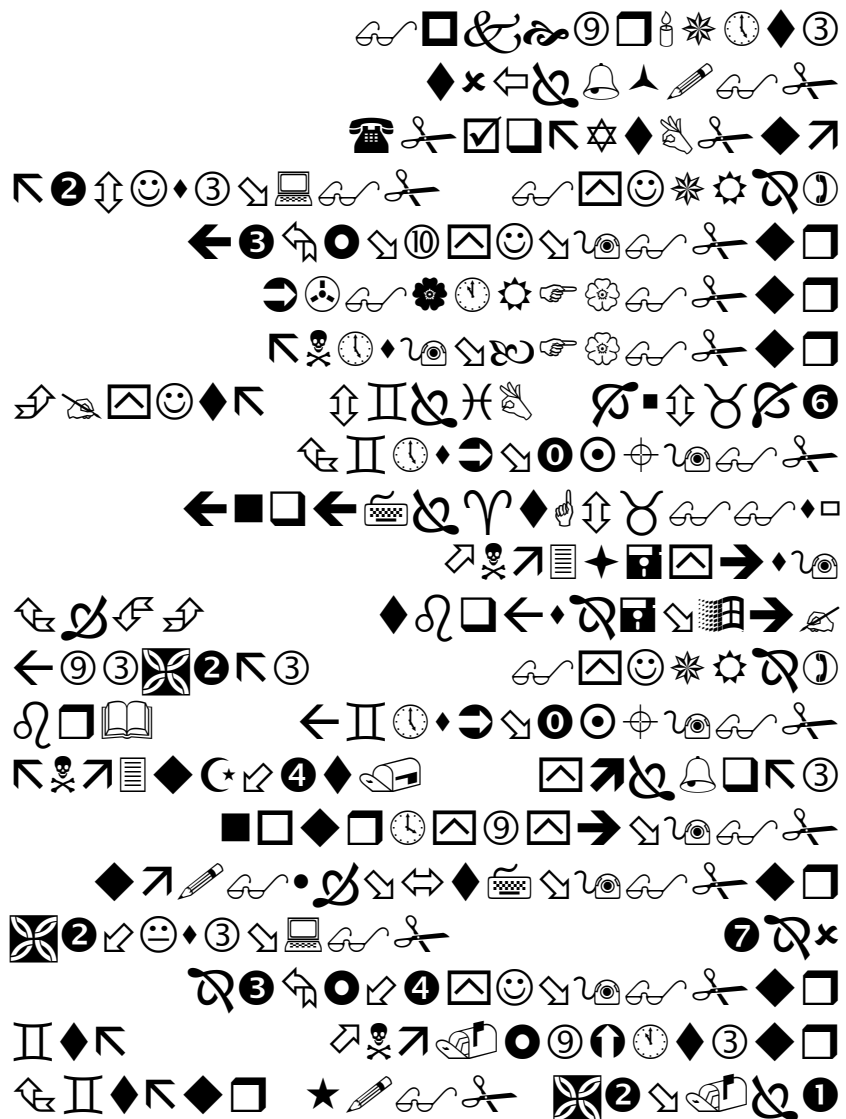
¹⁹ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 71

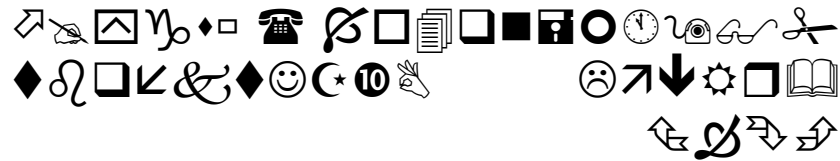


Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. (Q.S. al-Baqarah : 168).

- b. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Hal ini karena alkohol merupakan minuman yang memabukkan dan hukumnya haram.

Sebagaimana firman Allah:





90. Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. 91. Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; Maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu). (QS. Al-Maidah, Ayat 90-91)

Diharamkannya Khamar adalah sesuai dengan ajaran-ajaran Islam yang menginginkan terbentuknya pribadi-pribadi yang kuat fisik, jiwa dan akal pikirannya. Tidak diragukan lagi Khamar melemahkan kepribadian dan menghilangkan potensi-potensi terutama akalnya. Apabila akal seseorang telah hilang, akan timbul darinya kejahatan yang tidak terperkirakan.²⁰

Sebagaimana Khamar dianggap sebagai induk kejahatan. Maka Islam mempertegas pengharamannya, megutuk orang yang meminumnya dan orang-orang yang terlibat di dalamnya sehingga dinilai sebagai keluar dari keimanan.

4. Terbuka untuk semua kalangan, Universal (*Kaffatan lin-naas*)

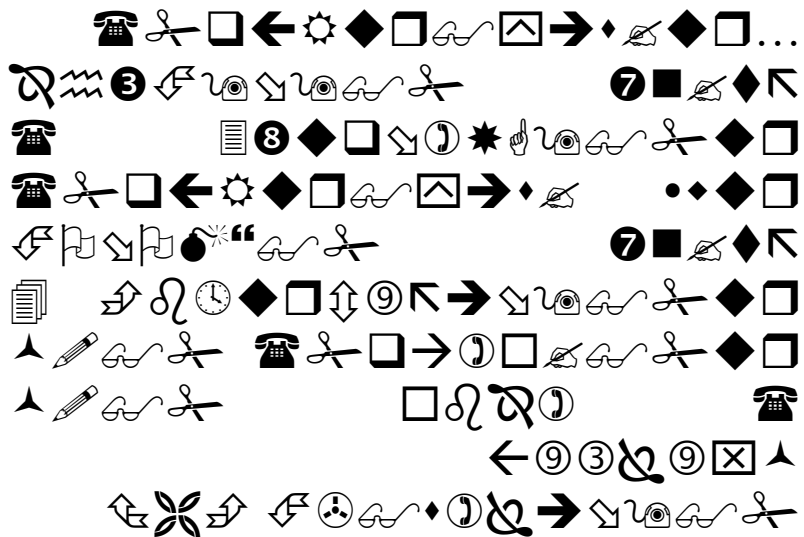
Pelayanan yang bersifat universal adalah yang tidak membedakan menurut ras, golongan, agama, tidak ada diskriminasi antara kulithitam dan kulit putih. Oleh karena itu, hotel syariah tidak hanya

²⁰Sayyid Sabiq alih bahasa oleh Moh. Nabhan Husein, *Fikih Sunnah-Cet.6*,(Bandung: Alma'arif, 1993), 39

diperuntukkan bagi kalangan muslim, namun bagi non muslim juga. Siapa pun sejatinya akan merasa aman dalam hotel itu sebab tidak ada kemaksiatan, perzinahan, dan minuman keras.²¹

5. Tolong menolong dalam kebaikan (*Ta'awun alal birri wat taqwa*)

Islam memerintahkan kepada manusia untuk saling tolong-menolong dalam segala hal, kecuali dalam perbuatan dosa. Allah berfirman²²:



...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (Q.S Al Maa-idah: 2)

Dalam hal ini pihak hotel menerima tamu yang membutuhkan tempat bersinggah atau menginap bagi pribadi ataupun kelompok, mampu

²¹Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 75

²²Ahmad Syukur, *Dasar-dasar pemikiran Ekonomi Islam*, (Kediri: STAIN KEDIRI PRESS, 2011),168-169

menyediakan segala keperluan dan keinginan tamu yang tidak bertentangan dengan syariah.²³

Berdasarkan uraian prinsip syariah pada pelayanan hotel dapat disimpulkan bahwa hotel syariah dapat didefinisikan sebagai hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional tidak melanggar aturan syariah. seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, perlengkapan ibadah, perlengkapan tamu, sampai pada penyajian, jenis makanan dan minuman harus dipastikan sesuai dengan ketentuan syariah, sehingga akan membawa kemaslahatan bagi semua pihak. Hal lain yang tidak kalah penting adalah penampilan fisik karyawan yang selalu berpenampilan rapi, sopan, dan menutup aurat. Ini dilakukan bukan semata-mata untuk menjaga citra hotel sebagai hotel berbasis syariah, namun kesadaran bahwa dalam bermuamalah tetap harus bisa menjaga penampilan yang baik dalam tuntunan syariat.

²³Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, 74