

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah Khalifah Palembang

Islam memiliki aturan syariah pada semua aspek kehidupan. Termasuk didalamnya aturan bermuamalah (usaha dan bisnis) yang merupakan jalan dalam rangka mencari kehidupan agar terciptanya pendapatan yang berkah dan mulia. Demi mendukung pelaksanaan syariat Islam, selain dibidang keuangan berkembang juga pertumbuhan dibidang pariwisata yakni hotel Syariah yang juga termasuk ke dalam lembaga keuangan yang mendistribusikan pelayanan jasa berupa penginapan. Hal tersebut sebagai upaya mendukung dan memfasilitasi pelanggan yang beragama Islam nyaman saat menginap dan melaksanakan ibadah.

Pertumbuhan hotel syariah di Indonesia telah ada hampir disemua kota, baik di kota besar maupun kecil. Termasuk diwilayah kota Palembang yang sudah banyak berdiri hotel konvensional maupun hotel yang penerapannya sesuai tuntunan syariah. Hotel Khalifah syariah di Palembang menjadi salah satu pendorong utama pesatnya pertumbuhan pariwisata di kota Palembang, dimana masyarakat dari luar kota Palembang yang meninggalkan kota tempat asalnya untuk bekerja atau berlibur sangat membutuhkan akomodasi atau layanan hotel. Oleh karena itu, konsep serta penerapan hotel syariah yang baik dan benar dalam

pengelolaan sebuah hotel haruslah disesuaikan agar perekonomian tetap berfungsi dengan baik serta tidak menyimpang dari ajaran agama. Mengingat penduduk di Indonesia beragama Islam yang sudah sering bepergian ke luar kota dengan berbagai keperluan seperti bisnis, perdagangan, kunjungan keluarga dan kegiatan lainnya.

Seperti yang peneliti lakukan saat ini disalah satu hotel syariah di Palembang yakni hotel Khalifah syariah. Hotel ini sudah berdiri sejak bulan september tahun 2015 hingga kini telah berumur 6 tahun yang secara konsisten menerapkan prinsip hotel berbasis syariah. Hotel Khalifah bermula dari sebuah rumah milik orangtua dari ibu Agranita, kemudian setelah kedua orang tua sudah meninggal dunia. Ibu Agranita bersama saudara-saudaranya melakukan musyawarah mengenai kelanjutan dari bangunan rumah peninggalan orangtuanya, disaat itulah mereka memutuskan bersama-sama untuk mengelola bangunan rumah ini menjadi sebuah hotel yang berbasis syariah. Berikut penjelasan sejarah dari hotel Khalifah syariah Palembang oleh Ibu Agranita selaku owner sekaligus manager.

“Awalnya bangunan ini dulunya adalah rumah orang tua kami. Namun, setelah orang tua meninggal. Kami terdiri dari delapan saudara mempunyai inisiatif untuk mengelola bangunan ini bersama-sama menjadi hotel yang berbasis syariah. Kemudian, rumah ini kita bangun kembali menjadi sebuah hotel yang sejak awal berdirinya kami sudah terapkan sesuai dengan tuntunan

*syariah. Rumah ini sebagai aset yang Allah titipkan ke orang tua, dengan dibangunnya sebuah hotel syariah ini kami harapkan dapat menambah atau memperpanjang manfaat, silaturahmi dengan tetangga disekitar hotel tetap terjalin, bahkan orang lain yang akan menginap atau berkunjung dan juga tidak terlepas dari kegiatan bisnis. Sehingga sesuai musyawarah bersama, saya dipercayakan oleh saudara-saudara saya sebagai manager sekaligus ownernya untuk mengelola hotel Khalifah syariah ini”.*¹

Dari wawancara yang dilakukan peneliti, dalam menjalankan sebuah aktivitas bisnis yang berlandaskan tuntunan syariah. Perlu diketahui secara mendalam terhadap *nash* baik Al-Qur’an dan Hadis, menyimpulkan bahwa terdapat beberapa prinsip dasar syariah yang harus diketahui oleh hotel bersistem operasional syariah terutama bagi hotel Khalifah syariah Palembang. Yang pertama yakni makanan dan minuman yang ada di hotel Khalifah, seperti yang dikatakan oleh saudara Firli dan M. Rizky selaku staff hotel Khalifah.

*“Kami hanya menyediakan sarapan pagi mbak. Jadi untuk dapur sama kokinya tidak ada, dan kami pesan makanannya di resto terdekat dan alhamdulillah makanannya juga halal.”*²

“Disini tidak ada dapur ataupun koki. Jadi, kami hanya menyediakan sarapan pagi. Selebihnya kami pesan di restoran

¹ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

² Firli, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

yang pastinya halal untuk pelanggan. Karena rata-rata pelanggan yang menginap bekerja dari pagi hingga sore atau malam, jadi mereka tidak berada di hotel untuk waktu tersebut atau memang mereka mencari resto terdekat.”³

Hal tersebut juga ditambahkan oleh saudari Pratiwi selaku staff hotel Khalifah, dengan mengatakan bahwa:

“Karena sistem sarapan kita catering, dan dari dulunya pun tidak ada koki didapur. Apalagi restorannya tidak menyediakan makanan 24 jam, jadi kami hanya menyediakan breakfast.”⁴

Menerapkan prinsip syariah bukan hanya tentang menjaga prinsip dalam menyediakan konsumsi atau makanan dan minuman, tetapi tentang apa saja fasilitas yang disediakan oleh hotel-hotel syariah pada umumnya seperti fasilitas ibadah dan peniadaan fasilitas terlarang. Fasilitas hotel syariah tidak jauh berbeda dengan hotel pada umumnya. Namun terdapat penekanan dalam penyediaan fasilitas sebagai kebutuhan bagi pelanggan Muslim agar dapat beribadah diruangannya masing-masing. Maka dari itu disediakan sajadah, Al-Qur'an, mukenah, dan interior yang dipakai juga harus memasukkan unsur-unsur Islamiyah seperti tambahan kaligrafi. Termasuk fasilitas yang ada di hotel Khalifah, seperti yang dikatakan oleh saudari pratiwi dan M. Rizky :

³ M. Rizky Pratama, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

⁴ Pratiwi, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

“Di Khalifah ada fasilitas lobby, tempat parkir, resto di rooftop, tiap kamar ada amunities serta Alqur’an dan perlengkapan ibadah, TV, hair dryer, Ac.”⁵

“Setiap kamar sudah ada perlengkapannya, seperti alat mandi, tersedia air dingin atau hangat, free Wi-Fi, perlengkapan ibadah dan juga free coffe and tea.”⁶

Dalam sebuah jasa perhotelan yang berbasis syariah. Perlu kita ketahui juga bahwa apa saja yang menjadi anjuran serta larangan disebuah hotel dalam praktik usahanya. Hal ini demi mengetahui apakah ada kegiatan usaha selain menyediakan penyewaan di hotel Khalifah selain penyewaan kamar, terdapat fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggannya dalam berbagai kegiatan. Hal tersebut harus diawali dengan akad, bahwa fasilitas tersebut akan digunakan untuk kepentingan yang seperti apa, apakah untuk kepentingan bisnis atau keluarga. Seperti yang disampaikan oleh saudari pratiwi dan saudara firli :

“Selain penjualan kamar. Seringkali rooftop disewa untuk acara meeting.”⁷

“Kalau itu saya rasa tidak ada, tapi biasanya rooftop itu ada yang sewa untuk acara mbak. Seperti acara keluarga, rapat dan lain-lain.”⁸

⁵ Pratiwi, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

⁶ M. Rizky, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

⁷ Pratiwi, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

Penyataan diatas juga diperjelas oleh ibu Agranita selaku Owner hotel Khalifah sendiri, mengungkapkan bahwa :

*“Tidak ada. Ini saja sudah alhamdulillah. Ada kegiatan usaha bahkan salah satu adik saya bersama teman-teman bekerja sama membuat kopi, tapi sudah tidak lagi dikarenakan mempunyai kesibukan lain. Kalau untuk investasi juga tidak ada, pengen juga sebenarnya ada yang lain seperti paud dan larinya usaha yang berbau Islam.”*⁹

Islam mengajarkan etika-etika seseorang terhadap dirinya sendiri dan etika terhadap orang lain. Hal inilah yang akan membawa manfaat bagi individu yang memiliki etika yang baik tersebut. Sedangkan cakupan etika dalam Islam sangatlah luas, karena sejatinya Islam mengatur bagaimana etika berkaitan dengan seluruh kegiatan manusia dari bangun hingga tidur lagi. Begitu juga dengan seorang staff yang bertugas secara langsung dalam kegiatan di hotel syariah, seperti melayani tamu, memiliki akhlak terpuji, dan menggunakan sapaan yang baik, serta bagaimana etika dalam berpakaian yang baik bagi staff laki-laki maupun perempuan. Sebagaimana yang disampaikan oleh saudara M. Rizky dan Firli

“Iya ada. Yang terpenting kami berpakaian dengan sopan, datang tepat waktu sesuai dengan masing-masing tugas kami. Untuk

⁸ Firli, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

⁹ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

pelayanan, kami sebagai staff sudah menanggapi pelanggan seperti keluarga, apalagi bagi pelanggan atau tamu yang sudah sering disini.”¹⁰

“Iya mbak punya. Kami juga selalu ditanamkan bahwa pelanggan atau tamu yang datang kita anggap keluarga, karena itu adalah bentuk kenyamanan untuk pelanggan.”¹¹

Selain itu ada juga saudari Pratiwi yang menambahkan mengenai peraturan di hotel Khalifah, yakni mengatakan :

“Iya. Seperti datang harus tepat waktu, kerjanya harus tersistem dengan jam kerja. Untuk seragamnya juga tiap harinya ada, kalau dihari sabtu seragamnya bebas.”¹²

Hotel syariah mempunyai beberapa batasan yang harus diperhatikan dalam tuntunan syariah. Yakni mengenai batasan hubungan interaksi sosial yang terjadi di kawasan perhotelan, sehingga sangat memungkinkan bagi pria dan wanita berinteraksi. Maka dari itu, penting sekali untuk mengatur bagaimana batasan pelanggan yang menginap di hotel tersebut agar terhindar dari interaksi yang tidak diinginkan. Sebagaimana yang disampaikan oleh owner hotel Khalifah tentang batasan tersebut, beliau mengatakan :

“Tidak ada batasan dalam hal Agama. Bahkan pernah ada pengunjung non-Muslim. Namun jarang, selagi pengunjung

¹⁰ M. Rizky Pratama, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

¹¹ Firli, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

¹² Pratiwi, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

tersebut mau mematuhi peraturan hotel kami secara syariah dan juga harus jelas keluarga mahram atau bukan, kecuali jika pengunjung tersebut sendiri. Insya Allah disini tamu-tamunya pelanggan lama, dari berdiri sampai sekarangpun ada yang masih sering kesini mbak.”¹³

Sependapat dengan ibu Agranita, hal serupa juga dikatakan oleh saudari Pratiwi bahwa tidak ada batasan agama, namun terdapat batasan interaksi antara pria dan wanita. Contohnya yang bukan muhrim dilarang menginap dihotel tersebut

“Kalau itu harus ada SOP dulu. Apalagi yang domisili Palembang tidak diperkenankan menginap disini. Boleh saja, tapi tetap dipertanyakan alasan menginap. Khawatirnya membawa barang-barang yang tidak baik seperti narkoba dan yang bukan muhrim, serta lebih mengantisipasi terhadap hal-hal yang tidak diinginkan. Terutama bagi pelanggan laki-laki dan perempuan yang menginap juga harus suami istri lengkap dengan kartu identitas dan buku nikah jika tidak ada kartu identitas. Untuk non-Muslim diperbolehkan jika sendiri, contohnya pernah ada yang menginap sendiri, tidak membawa perempuan dan mau menerima SOP hotel Khalifah.”

Hal terakhir yang juga tidak boleh dilewatkan oleh hotel syariah, adalah bagaimana hotel syariah mengatur tata letak hotelnya. Yakni

¹³ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

bagaimana penempatan posisi kamar tamu, posisi toilet, dan penunjuk arah kiblat. Maka hotel syariah seharusnya memerhatikan hal ini dari awal pendirian gedung hotel agar penempatannya sesuai dengan yang dianjurkan oleh tuntunan syariah. Sebagaimana yang disampaikan oleh beberapa informan yakni M. Rizky dan Firli selaku staff yang bekerja dibagian FO dan House Keeping.

“Bangunan ini sudah berdiri seperti ini, dan sudah diatur semua penempatan kamar, WC nya dan sudah kami beri tanda arah kiblatnya bagi pelanggan Muslim yang akan melaksanakan ibadah sholat.”¹⁴

“Iya mbak. Disetiap kamar sudah kami beri tanda arah kiblat bagi tamu atau pelanggan yang melaksanakan ibadah shalat, dan penempatan wc juga sudah sesuai dengan tuntunan syariahnya.”¹⁵

2. Tinjauan etika bisnis Islam dalam bisnis berbasis syariah di Hotel Khalifah Palembang

Bisnis merupakan suatu kegiatan atau bentuk usaha yang dilakukan oleh manusia sebagai ciptaan Allah SWT yang paling sempurna untuk mencari rezeki. Sedangkan etika dalam penerapan bisnis sebagai perwujudan nilai-nilai moral yang tertanam dalam diri seseorang pada saat menjalankan aktivitas bisnis. Melalui etika juga, sebagai seorang Muslim sudah seharusnya menempatkan etika dalam berbisnis menjadi

¹⁴ M. Rizky Pratama, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

¹⁵ Firli, Staff Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

suatu keharusan. Terutama bisnis dibidang jasa yang kegiatan utamanya harus berinteraksi dengan pelanggan seperti di hotel syariah. Unsur etika juga tidak hanya dimiliki oleh karyawan yang bertugas dibagian *receptionist*, akan tetapi diberbagai divisi kerja lainnya. Maka dari itu tidak semua pelaku bisnis Muslim bersifat sama, tentunya sangat berbeda tingkat kesadarannya akan aturan dan etika bisnis Islami.

Dalam berbisnis, mendapat keuntungan adalah suatu keberhasilan bagi setiap pelaku bisnis Islam. Karena mampu menawarkan produk industri hotel syariah ini, maka seorang pengusaha Muslim juga perlu memperhatikan etika bisnis dalam konteks bisnis Islam supaya kegiatan yang dihasilkan dapat bernilai berkah dihadapan Allah SWT. Etika bisnis Islam juga memiliki prinsip kesatuan, yang dimaksud adalah kesatuan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan Muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, dan sosial. Hal ini dijelaskan oleh owner hotel Khalifah mengenai kriteria seorang pelanggan apakah terdapat batasan untuk kategori beragama Islam atau bisa juga untuk non-Muslim :

“Tidak ada batasan dalam hal Agama. Bahkan pernah ada pengunjung non-Muslim. Namun jarang, selagi pengunjung tersebut mau mematuhi peraturan hotel kami secara syariah dan juga harus jelas keluarga mahram atau bukan, kecuali jika pengunjung tersebut sendiri. Insya Allah disini tamu-tamunya

pelanggan lama, dari berdiri sampai sekarangpun ada yang masih sering kesini.”¹⁶

Hal ini juga menjadi dasar pemikiran etika bisnis Islam untuk menghindari berbagai penyimpangan dalam dunia bisnis, perlunya memiliki kesadaran etika dalam berbisnis. Tidak mengabaikan nilai-nilai moralitas dalam menjalankan aktivitas bisnisnya serta tidak semata-mata hanya menghasilkan sebuah keuntungan materi, tetapi juga sebagai upaya mendapatkan citra positif, dan kepercayaan dari masyarakat. Sehingga terdapat keseimbangan antara menjalankan aktivitas bisnis berprinsip syariah, tetapi juga bagaimana menjaga mutu pelayanan hotel syariah tersebut dan dapat memberikan mashlahat bagi masyarakat serta keberkahan dari Allah SWT di dunia maupun di akhirat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Agranita tentang penjagaan kualitas dan pelayanan :

“Sangat penting. Yang pertama ya itu, dan harus benar-benar mengikuti tuntunan syariah. Kami juga terdapat peraturan khusus, salah satunya domisili pengunjung yang akan menginap. Jika pengunjung tersebut sendiri, walaupun boleh saya juga ada pertanyaan khusus. Kecuali kalau yang suami istri bisa dibuktikan dengan surat nikah yang ada. Contohnya saja ada seorang pengunjung yang domisili Palembang, ternyata alasan dia menginap karena akan mengikuti ujian pada waktu pagi dan

¹⁶ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

kebetulan rumahnya yang jauh dari lokasi ujian. Pernah ada pengunjung yang datang menginap larut malam, dikarenakan takut tidak ada jasa ojek online yang mau mengantarkan pulang ke rumah. Namun, saya coba tanyakan kembali ternyata domisilinya masih di Palembang, bahkan rumahnya masih bisa dijangkau. Sesuai aturan yang kami buat secara konsisten, pembayaran yang sudah pengunjung lunasi kami kembalikan.”¹⁷

Dalam ekonomi, manusia sebagai individu yang mempunyai kebebasan penuh dalam mengimplementasikan kaidah-kaidah Islam kedalam aktivitas bisnisnya. Namun, yang tidak boleh dalam Islam adalah ketidakadilan dan riba. Sehingga dapat mendatangkan mashlahat atau kebaikan, manfaat dan kepentingan bersama. Hal ini juga yang disampaikan oleh ibu Agranita yang mengedepankan tuntunan syariah walaupun telah dibuat peraturan yang ada. Beliau mengatakan bahwa :

“Awalnya konsultan yang membuat SOP, namun kita ada tambahan lain seperti wilayah domisili pengunjung. Setelah melewati proses beberapa bulan berjalan, kita baru ada ide-ide untuk memperbaiki SOP yang ada. Kalau konsultan kan peraturannya hanya mengikuti standar umum, begitu

¹⁷ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

dilapangannya pun pasti ada kendala dan pasti ada yang perlu diperbaiki mbak.”¹⁸

Namun untuk dapat bersikap adil disetiap kegiatan bisnis yang telah terlaksana, perlunya sebuah pertanggung jawaban dalam setiap kegiatan yang melibatkan moral manusia kepada Allah SWT atas perilaku bisnis. Karena harta sebagai komoditi bisnis dalam Islam adalah sebuah amanah Allah SWT yang harus dipertanggung jawabkan. Maka hal ini diungkapkan langsung oleh ibu Agranita bahwa disetiap kegiatan telah dibuat dalam rangka pertanggungjawaban bersama saudar-saudaranya

“Kita ada, seperti laporan keuangan internal setiap bulannya yang membuat laporan manajemen adalah adik saya di Jogja. Jadi laporan kita setiap bulan ada, profit and lost berupa biaya-biaya semua nya sudah ter-record. Nanti disana dibuat laporan manajemen untuk pertanggung jawaban dari delapan saudara. Untuk laporan eksternal, berupa pajak hotel 10% dari penjualan kita yang rutin setiap bulannya saya lapor dan setor.”¹⁹

Selain menetapkan etika dalam mengembangkan bisnis. Terdapat landasan filosofis yang harus dibangun dalam pribadi Muslim yakni adanya konsepsi hubungan manusia dengan manusia dilingkungannya, serta hubungan manusia dengan Tuhannya, yang biasa dikenal dengan

¹⁸ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

¹⁹ Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

istilah *hablum minallah wa hablumminannas*. Dengan berpegang pada landasan ini maka setiap Muslim yang berbisnis atau beraktivitas apapun akan merasa ada kehadiran “pihak ketiga” (Tuhan) disetiap aspek bisnisnya, karena dalam Islam tidak semata mata orientasi dunia tetapi juga mempunyai visi akhirat yang jelas. Sehingga pelaku bisnis memiliki niat yang baik dalam melakukan berbagai prosesnya seperti proses transaksi, memperoleh komoditas, dan memperoleh keuntungan supaya mendapatkan keberkahan dalam setiap bisnisnya. Hal tersebut dikatakan oleh ibu Agranita mengenai pertimbangan dalam mendirikan hotel Syariah Khalifah dengan bertujuan hanya untuk profit dan ibadah atau keduanya :

“Keduanya. Ibadah yang utama, dan profit yang kedua. Kalau konvensional yang pertama pasti profit, dan ibadah belum tentu ya. Kalau kita kan yang pertama ibadah, insyaAllah kalau kita terus usaha profitnya pasti ada. Tapi kami tidak menargetkan, kita percaya aja berapapun profitnya yang penting kita bisa mengelolanya dan dapat berkahnya. Saya pernah mbak ada tamu dua laki-laki masih muda, tidak apa-apa kalau tidak bayar. Karena mungkin dikira coba-coba mau manggil perempuan. Jadi saya minta mereka pulang aja mbak, tidak apa-apa kalo tidak kesini lagi malah Alhamdulillah saya mbak.”²⁰

²⁰Agranita, Owner Hotel Khalifah Syariah Palembang, Wawancara dengan Peneliti Pada Tanggal 21 September 2021

3. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Prinsip Hotel Syariah Khalifah Palembang

Aktivitas bisnis yang ada di Indonesia merupakan sesuatu yang penting untuk dikaji, mengingat mayoritas penduduknya adalah Muslim. Berbagai macam bisnis menggunakan sistem syariah dalam aktivitasnya mulai bermunculan. Maka kesesuaian pedoman yang digunakan dalam bisnisnya dengan perspektif Islam memiliki kesesuaian antara praktik bisnis berlabel syariah dengan prinsip dasar syariah juga sangatlah penting. Terlebih dalam hal berbisnis, bahwa Islam telah mengatur kepada siapa saja yang ingin mencari nafkah, mengambil keuntungan dari orang lain, secara tegas terdapat larangan untuk memakan harta orang lain tersebut dengan cara yang batil. Hal ini terkait dengan ketertarikan pelanggan memilih hotel Khalifah syariah sebagai tempat untuk menginap, beberapa narasumber mengatakan tertarik dengan hotel Khalifah karena beberapa alasan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ketut dan saudara Rahmat karena hotel Khalifah memiliki suasana seperti rumah dan dekat dengan pusat perbelanjaan:

“Alasan pertama, saya lihat dari namanya. Saya beranggapan bahwa hotel Kholifah ini syar’i menurut kami sekeluarga. Saya dan keluarga ke Palembang ini tentu ingin menginap dengan tenang dan bukan hanya sekedar numpang tidur, tapi ingin istirahat karena lelah diperjalanan. Yang kedua, ketika saya datang langsung ditanya kartu identitas dan status. Bagi kami itu

hal yang wajar dan memang harus seperti itu bagi hotel syar'i. Yang ketiga, dekat dengan pusat perbelanjaan. Saya rasa hal itu menjadi hal utama juga bagi rata-rata pengunjung.”²¹

“Menurut saya, di Khalifah ini tamunya tidak terlalu ramai dan suasananya seperti dirumah ya. Apalagi saya biasa bepergian sendiri dengan suasana yang biasa saja, tidak terlalu ramai. Waktu mau cari penginapan di Palembang, paman saya yang merekomendasikan hotel Khalifah ini ke saya dan ternyata juga dekat dengan pusat perbelanjaan. Saya lihat tamu-tamunya tidak sembarangan ya, apalagi yang bukan suami istri itu tidak boleh.”²²

Hal tersebut juga disampaikan oleh saudari Nuraini dan Irrayana, bagi mereka hotel Khalifah menjaga batasan kamar laki-laki dan perempuan tidak berdekatan.

“Kemarin kebetulan ada acara pernikahan sepupu saya. Karena saya datang sendiri, dan keluarga tidak ikut kesini. Jadi, saya mau mencari penginapan yang ada batasan antara laki-laki dan perempuan. Ternyata di Khalifah punya peraturan yang bukan muhrim tidak diperbolehkan menginap. Dan saya juga ditempatkan

²¹Ketut Junaidi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

²²Rahmat Pramadana, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

di kamar yang tidak berdekatan dengan tamu lainnya, terutama yang laki-laki.”²³

“Yang pertama mungkin akses perempuan dan laki-laki dipisah. Apalagi yang laki-laki tidak sembarang bertamu dengan perempuan. Misalkan kita menginap dengan teman, ada tamu laki-laki mau bertamu ke kamar. Otomatis ditanya dulu sama mereka, itu saudara apa bukan. Kalau tanpa izin pun tidak boleh masuk di hotel-hotel syari’i. Jadi aman untuk penjagaannya.”²⁴

Selain itu, beberapa pelanggan mengatakan bahwa harga yang diterapkan hotel Khalifah syariah sesuai standar yang berlaku, yakni Bapak Fauzi dan saudara Teguh :

“Kebetulan saya ke Palembang ini jenguk adik saya. Terus saya cari penginapan melalui traveloka yang juga lokasinya tidak jauh dari tempat tinggal adik saya. Saya lihat hotel Khalifah ini basis syariah ya, dan harga tiap kamarnya sudah sesuai standar yang diterapkan Khalifah.”²⁵

“Karena hotel Khalifah ini konsepnya syariah, bersih, nyaman dan harganya juga terjangkau. Sesuai dengan daya beli hotel ini.”²⁶

Pariwisata syariah memiliki karakteristik produk dan jasa yang universal, keberadaanya dapat dimanfaatkan oleh banyak. Produk dan

²³ Nuraini, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

²⁴ Irrayana, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

²⁵ Fauzi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

²⁶ Teguh Santoso, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Dari beberapa pelanggan juga memberikan pendapatnya mengenai pelayanan beserta fasilitas yang ada di hotel Khalifah. Terkait hal ini keunggulan menurut Bapak Ketut dan saudari Nuraini mengatakan bahwa

“Pelayanannya alhamdulillah, pegawainya juga ramah. Disini ternyata bukan seperti menginap di hotel, tetapi seperti menginap dirumah. Selayaknya dirumah, kita mendapatkan kekeluargaan. Menu sarapan, makanannya juga sederhana seperti makanan rumahan. Selain sederhana, hotel dengan representatif, dekat juga dengan pusat perbelanjaan, bersih dan bagus yang menurut saya jadi nilai plus hotel Khalifah.”²⁷

“Menurut saya sudah baik ya, dengan fasilitas yang berkonsep rumah dan pelayanannya bukan seperti dihotel pada umumnya tapi seperti keluarga. Karena kan pada umumnya staff saja yang bersikap ramah terhadap tamunya, tapi owner Khalifah ini juga turut memberikan rasa nyaman, keramah tamahannya dalam berinteraksi langsung dengan tamu-tamu disini. Jarang ya bagi

²⁷ Ketut Junaidi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

saya owner itu selalu ada di hotel dan berinteraksi langsung dengan pelanggannya.”²⁸

Selain keunggulan yang ada di hotel Khalifah, terdapat beberapa kekurangan dalam fasilitas dan pelayanan yang dirasakan oleh beberapa pelanggan. Yakni yang disampaikan oleh bapak Ketut dan saudara Teguh terkait akses menuju hotel Khalifah :

“Mungkin lebih ke akses menuju hotel ini. Pertamanya saya kesulitan untuk mencari lokasi yang tepat dimana hotel ini berada karena tidak ada plang nama, tapi ternyata pas masuk kesini cukup terlihat relatif tinggi dari jalan luar. Awalnya saya datang langsung kesini, setelah itu saya melalui traveloka sudah ada profile hotel Khalifah. Mungkin lebih ke tambahan plang nama atau penunjuk jalan menuju hotel ini, apalagi bagi yang pertama kali kesini. Saya rasa itu saja.”²⁹

“Kalau kekurangannya, saya rasa akses menuju hotelnya agak sulit karena lokasinya dekat pemukiman masyarakat dan juga tidak terlihat di jalan yang sering dilewati pengendara.”³⁰

Selain itu hotel Khalifah juga memiliki akses menuju kamar hanya tersedia sebuah tangga, seperti yang disampaikan oleh bapak Fauzi dan saudari Nuraini

²⁸ Nuraini, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

²⁹ Ketut Junaidi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

³⁰ Teguh Santoso, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

“Kalau kekurangannya relatif ya. Yang belum ada itu lift. Untuk budget hotel dengan sekelas ini saya kira belum penuh juga kalau memakai lift. Jadi disini kalo untuk yang sudah berumur mungkin hanya di lantai dasar karena tidak ada lift.”³¹

“Saya lihat di Khalifah hanya ada tangga yang menjadi satu-satunya akses menuju lantai atas. Tapi saya tidak keberatan kalau misalkan ditempatkan dilantai atas, apalagi saya masih tergolong muda masih mampu mengangkat barang-barang dan terkadang juga dibantu staff.”³²

Hotel Khalifah juga tidak memiliki restoran yang buka selama 24 jam. Hal ini dikatakan oleh saudara Rahmat

“Disini tidak tersedia resto 24 jam ya, ada resto yang terdekat sini tapi harus berkendara keluar hotel dulu baru ada.”³³

Dalam pelayanan hotel Khalifah syariah, etika staff juga mendapatkan perhatian apakah staff tersebut sudah menerapkan etika yang baik dalam melayani tamu yang menginap. Hal tersebut dikatakan oleh bapak Fauzi dan saudara Teguh

“Bagi saya sudah baik ya. Sebagian hotel lain pun etika sangatlah penting untuk para pegawainya yang selalu diterapkan kepada tamu atau pelanggannya.”³⁴

³¹ Fauzi Buldan, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

³² Nuraini, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

³³ Rahmat Pramadana, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

Sependapat dengan saudara Teguh, hal serupa juga dikatakan oleh bapak Ketut bahwa pelayanan dan fasilitas hotel Khalifah syariah sudah baik.

“Saya rasa untuk etika staff disini sudah baik ya. Pertama masuk sudah disambut. Karena kami sekeluarga sudah sering menginap disini, jadi memang hal-hal seperti itu menjadi hal biasa diterapkan. Bahkan saya ada pengalaman menarik, ketika libur anak saya masih panjang sementara kami harus kembali. Jadi, saya menitipkan anak saya di hotel ini dan benar-benar dijaga oleh karyawannya. Saya salut untuk teman-teman karyawan hotel melayani dengan tidak menganggap kami sebagai tamu, tetapi menganggap kami sebagai keluarga.”³⁵

Hotel berbasis syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur oleh regulator. Penyesuaian yang dimaksud adalah harus memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang telah disusun oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang standar hotel syariah. Berdasarkan penelitian, berikut beberapa pernyataan pelanggan yang menginap di hotel Khalifah syariah mengenai adanya peraturan standar syariah apakah pelanggan tersebut menerima akan aturan yang

³⁴ Teguh Santoso, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

³⁵ Ketut Junaidi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

diterapkan hotel Khalifah. Seperti yang dikatakan oleh bapak Ketut dan Irrayana

“Saya justru apresiasi kepada hotel Khalifah ini. Misalkan dengan namanya saja Khalifah yang syar’i, menurut saya tentu sebuah kewajiban yang harus diterapkan. Dari 2018-sekarang alhamdulillah saya tidak pernah dengar berita negatif mengenai hotel Khalifah ini, justru saya nyaman akan peraturan-peraturan tersebut. Mungkin sebagian hotel, peraturannya ditempel atau di banner yang panjang tapi realisasinya tidak begitu atau tetap bebas. Khalifah alhamdulillah walau tidak ditempel pada banner yang tulisannya besar, tapi semuanya diterapkan dengan konsisten.”³⁶

“Sama sekali tidak mengganggu, malahan itu lebih bagus. Karena kalau itu diterapkan, tidak ada yang namanya di sidak polisi. Jadi untuk hotel Khalifah ini lebih terseleksi mana yang bukan muhrim dan yang muhrim, serta jangan sampai tamu yang lain merasa terganggu dengan hal tersebut.”³⁷

Hal lainnya juga disampaikan oleh Nuraini dan Bapak Fauzi bahwa peraturan yang berlaku di hotel Khalidah juga disetujui

³⁶ Ketut Junaidi, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

³⁷ Irrayana, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

*“Tidak, justru saya nyaman sama peraturan yang seperti itu di Khalifah ini. Saya juga berharap tidak hanya yang syariah saja tapi di berbagai penginapan lainnya.”*³⁸

*“Secara normal tidak, tentunya yang istilahnya tidak memenuhi kriteria yang menginap di hotel ini. Segmen pasar Khalifah ini sesuai dengan konsepnya ya. Kalaupun ada orang yang meminum-minuman tidak mungkin menginap disini. Sudah tertentu dengan market sendiri ya. Khalifah ini saya lihat orang-orangnya standar, ada yang orangnya kerja, berkeluarga. Tidak ada keramaian, dan suasananya juga seperti kekeluargaan.”*³⁹

B. Pembahasan

1. Analisis Penerapan Prinsip Hotel Syariah Khalifah Palembang

Secara umum, pariwisata syariah memiliki karakteristik produk dan jasa yang *universal* atau keberadaannya dapat dimanfaatkan oleh banyak orang. Produk dan jasa dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek wisata dan tujuan pariwisata pada umumnya, selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Salah satu pariwisata syariah yang saat ini berkembang dibidang jasa pelayanan yakni hotel yang berbasis syariah. Jadi, tidak terbatas hanya pada wisata religi.

³⁸ Nuraini, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 26 September 2021

³⁹ Fauzi Buldan, Consumer Hotel Khalifah Syariah, Wawancara Dengan Peneliti Pada Tanggal 25 September 2021

Bagi consumer atau pelanggan menganggap bahwa dalam memilih jasa penginapan, dapat terjamin akan kenyamanan dengan fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu yang datang bersama keluarga, baik mereka yang akan melakukan bisnis ataupun mencari penginapan. Ada sebagian pelanggan memilih hotel yang jauh dari hal-hal negatif, seperti mengonsumsi makanan dan minuman yang dilarang dalam agama Islam. Dengan demikian dibutuhkan penerapan hotel syariah yang baik dalam mengelola sebuah hotel, serta perekonomian akan tetap berjalan baik dan benar yang sesuai dengan ajaran agama Islam. Hal ini juga berdasarkan fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 menyatakan bahwa usaha hotel syariah sebagai penyedia jasa layanan kamar yang dilengkapi pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan beserta fasilitas lainnya dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. Demi tercapainya perkembangan usaha hotel syariah perlu diketahui apa saja yang menjadi prinsip dasar syariah khususnya di hotel Khalifah syariah Palembang, yakni terlihat dari wawancara yang telah dilakukan peneliti.

Pada prinsip konsumsi, makanan dan minuman di hotel Khalifah hanya tersedia pada waktu sarapan pagi yang sudah dipastikan halal. Dikarenakan makanan dan minumannya tergolong menu sederhana serta jauh dari makanan yang mengandung bahan-bahan haram seperti daging babi, minuman yang mengandung alkohol, dan hanya sesuai kebutuhan pelanggannya. Makanan yang disajikan di hotel untuk sarapan pagi

tersedia hanya pada pukul 07.00-10.00 WIB, dikarenakan hotel Khalifah tidak memiliki dapur 24 jam yang melayani urusan makanan dan minuman untuk pelanggan.

Selain prinsip konsumsi, adapula prinsip fasilitas dan hiburan. Fasilitas dalam hotel Khalifah syariah yakni mempunyai 23 kamar yang memiliki fasilitas AC, interior tiap kamar berupa kaligrafi, perlengkapan ibadah, alat untuk mandi pelanggan, dan hiburannya hanya ada Televisi yang sudah diatur serta bersih dan nyaman dengan suasana seperti rumah. Selain itu, ada tempat parkir yang digunakan oleh kendaraan pengunjung, dan rooftop yang sering digunakan pengunjung untuk sekedar kumpul keluarga, sarapan, dan untuk rapat. Bagi peneliti, hotel Khalifah syariah sudah menerapkan fasilitas syariah, dengan tidak tersedia tempat bar, karaoke, dan kolam renang. Namun, hotel tersebut hanya memiliki tangga sebagai akses naik turun bagi pelanggan yang akan ke lantai atas ataupun bawah.

Prinsip selanjutnya yakni kegiatan usaha di hotel Khalifah, sebelum menginap di hotel perlunya beberapa prosedur atau aturan yang diterapkan oleh pihak hotel. Contohnya jika pelanggan tersebut reservasi melalui aplikasi, sebelum check in pihak hotel menetapkan uang desposit yang digunakan sebagai jaminan atas kesanggupan pelanggan membayar kamar yang dipesan. Begitupun juga prosedur check out yang sesuai prosedur hotel Khalifah. Selain itu, terdapat laporan kegiatan hotel Khalifah setiap bulannya dalam membayar pajak atas usaha tersebut dan

terkadang fasilitas rooftop yang biasa disewa sebagai tempat untuk acara-acara tertentu seperti birthday party dan rapat atau sekedar digunakan kegiatan kumpul pengunjung bersama keluarga.

Etika yang ada di hotel syariah juga sangat penting terutama dalam pelayanan staff terhadap tamunya, dan bagaimana mereka dalam memuliakan tamu. Setelah melakukan penelitian di hotel Khalifah, beberapa staff datang tepat waktu setelah pergantian jam antar staff yang lainnya sesuai jadwal yang ditetapkan, mengenakan pakaian yang menutup aurat untuk laki-laki dan perempuan sesuai dengan aturan syariah, dan mengutamakan prinsip kekeluargaan dalam pelayanannya kepada tamu yang sudah berlangganan maupun tamu yang baru pertama kali menginap di hotel Khalifah. Para staff juga bekerja bersama-sama jika salah satu staff dibagian tertentu sedang tidak hadir, dan ditambah lagi owner hotel Khalifah juga ramah terhadap tamu-tamunya, bahkan sesekali berinteraksi dengan pelanggannya. Tidak seperti owner di hotel pada umumnya yang sangat jarang sekali berinteraksi langsung kepada pelanggannya.

Batasan dalam hotel syariah merupakan prinsip yang kelima dalam penerapan prinsip syariah di perhotelan. Tamu yang menginap pada umumnya tidak terbatas atau tidak terhalang akan agama bahkan usia dalam peraturan hotel pada umumnya. Berdasarkan penelitian, pelanggan yang ada semuanya muslim dan hotel Khalifah syariah juga tidak membatasi pelanggan yang menginap baik muslim atau non-muslim yang

menginap di hotel Khalifah. Peraturan yang dibuat oleh hotel Khalifah berlaku setiap pelanggan yang akan menginap dan sesuai dengan kriteria syariah, seperti pelanggan pria dan wanita yang datang bersama bukan muhrim dilarang menginap dalam satu kamar, serta pelanggan Muslim atau non-Muslim yang datang sendiri diperbolehkan menginap. Penempatan kamar setiap pelanggan pun sudah diatur oleh pihak hotel Khalifah agar terpisah dengan pelanggan lainnya.

Prinsip yang terakhir yakni tata letak hotel Khalifah syariah Palembang, bagaimana penempatan posisi kamar tamu, serta posisi toilet yang ada di hotel Khalifah. Pembangunan hotel Khalifah syariah sudah mempertimbangkan penempatan posisi kamar tamu, dan dalam Islam posisi wc tidak diperbolehkan menghadap kiblat. Arah kiblat disetiap kamar tamu juga sudah diatur sedemikian baiknya sesuai dengan arah kiblat sesuai tuntunan syariah, sehingga pelanggan tidak khawatir dalam melaksanakan ibadah sholat serta penggunaan wc tersebut.

Tabel 4.1

Ringkasan Hasil Dari Indikator Prinsip Syariah

Indikator Prinsip Syariah	Ringkasan Hasil Penelitian
Prinsip Konsumsi	Prinsip konsumsi yakni makanan dan minuman di hotel Khalifah sudah dipastikan halal dan terhindar dari bahan-bahan yang mengandung keharaman didalamnya seperti daging babing, dan minuman yang mengandung alkohol. Dikarenakan hotel Khalifah tidak memiliki dapur 24 jam yang melayani urusan

	<p>makanan dan minuman untuk pelanggan, sehingga tidak ada peluang bagi hotel untuk menyediakan selain makanan dan minuman yang halal saja.</p>
<p>Prinsip Fasilitas dan Hiburan</p>	<p>Fasilitas yang dimiliki yakni 23 kamar dengan fasilitas ac, interior tiap kamar berupa kaligrafi, perlengkapan ibadah, perlengkapan mandi pelanggan, dan televisi. Selain itu, ada tempat parkir yang digunakan oleh kendaraan pengunjung, dan rooftop. Hotel Khalifah syariah sudah menerapkan fasilitas syariah, dengan tidak tersedia tempat bar, karaoke, dan kolam renang. Hanya saja hotel tersebut tidak memiliki lift sebagai akses pelanggan untuk naik turun setiap lantai.</p>
<p>Prinsip Kegiatan Usaha</p>	<p>Aktivitas pemesanan/reservasi melalui aplikasi, sebelum check in pihak hotel menetapkan uang desposit yang digunakan sebagai jaminan atas kesanggupan pelanggan membayar kamar yang dipesan. Begitupun juga prosedur check out yang sesuai prosedur hotel Khalifah. Selain itu, terdapat laporan kegiatan hotel Khalifah disetiap bulannya dalam membayar pajak atas usaha tersebut dan biasanya fasilitas rooftop disewa sebagai tempat untuk acara-acara tertentu seperti birthday party dan rapat.</p>
<p>Prinsip Etika</p>	<p>Mengenai etika, staff hotel Khalifah datang tepat waktu setelah pergantian jam antar staff yang lainnya sesuai jadwal yang ditetapkan, mengenakan pakaian yang menutup aurat untuk laki-laki dan perempuan sesuai dengan aturan syariah, dan mengutamakan prinsip kekeluargaan dalam pelayanannya kepada tamu.</p>
<p>Prinsip Batas Hubungan</p>	<p>Tamu yang menginap di hotel Khalifah tidak dibatasi baik muslim atau non-muslim. Namun peraturan yang sudah ada tetap berlaku untuk pelanggan yang akan menginap, seperti pasangan bukan muhrim dilarang menginap dalam satu kamar dan penempatan kamar setiap pelanggan pun sudah diatur oleh pihak hotel agar terpisah dengan pelanggan lainnya.</p>

Prinsip Tata Letak Hotel	Pembangunan hotel Khalifah syariah sudah mempertimbangkan penempatannya. Arah kiblat disetiap kamar tamu sudah diatur sedemikian baiknya sesuai tuntunan syariah, sehingga pelanggan tidak khawatir dalam melaksanakan ibadah sholat serta penggunaan wc yang juga sudah diatur.
--------------------------	--

2. Analisis Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap Penerapan Prinsip Hotel Syariah Khalifah

Secara umum etika sebuah aturan, norma, kaidah, ataupun tata cara yang biasa digunakan sebagai pedoman atau asas suatu individu dalam melakukan perbuatan dan tingkah laku. Sedangkan bisnis adalah suatu kegiatan manusia yang dilakukan dalam pertukaran barang, jasa atau uang yang dimana saling menguntungkan antar pihak dan mendapatkan manfaat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan etika bisnis Islam merupakan serangkaian perilaku aktivitas bisnis yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah serta mengedepankan halal dan haram. Dalam hal ini, perlu diketahui bagaimana melakukan aktivitas bisnis yang mampu menghadirkan etika dalam berbisnis yang tidak hanya mendapatkan keuntungan semata tetapi juga mendapat keberkahan dalam menjalankan bisnis agar terhindar dari hal-hak yang dilarang oleh agama Islam.

Dalam pandangan al-Ghazali, pasar harus berfungsi berdasarkan etika, moral para pelakunya dan harus berjalan dengan bebas dan bersih dari segala bentuk penipuan. Ia menganggap iklan palsu sebagai suatu

kejahatan pasar yang harus dilarang, seperti iklan-iklan palsu yang tidak mencerminkan kebenaran dalam aktivitas bisnis tersebut. Maka dari itu, Ia menekankan kebenaran dan kejujuran dalam berbisnis sebagai upaya dalam mencari dunia jangan sampai terlena dengan hasilnya tetapi bagaimana mendapat keberkahan didalamnya. Seperti halnya tercermin dalam etika bisnis Islam yang ada di hotel Khalifah syariah Palembang, karena tidak semua bisnis yang mempunyai label syariah dapat menerapkan bisnis yang baik.

- a. Ditinjau dari kesatuan (Tauhid), yakni konsep yang memadukan aspek-aspek kehidupan manusia dalam bidang ekonomi, politik, dan sosial budaya yang sama tanpa adanya perbedaan. Seperti halnya kegiatan bisnis di hotel Khalifah syariah, pihak hotel tetap menjalankan hubungan sesama manusia terutama tanpa membedakan agama, usia, ras ataupun tingkatan sosial, tetapi masih dalam aturan bahwa pasangan yang bukan muhrim tidak diperkenankan menginap dalam satu kamar dan tidak diperbolehkan membawa makanan atau minuman yang dilarang. Dan juga hubungan dengan penciptanya dalam menyediakan fasilitas sesuai tuntunan syariah yakni perlengkapan ibadah bagi Muslim.
- b. Ditinjau dari keseimbangan/keadilan, yakni menggambarkan aktivitas didunia kerja dan bisnis, dimana keseimbangan dapat dipahami bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus terealisasi dengan baik bagi pengusaha muslim dalam bisnis dengan

menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi serta keselamatan akhirat. Dalam Islam juga mengharuskan berbuat adil tak terkecuali hal yang tidak disukai sekalipun. Keterkaitannya di hotel Khalifah syariah selain memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai syariah, tetapi juga selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan dan sebagai kesamaan hak sebagai penyedia jasa dengan hak dari pihak tamu. Seperti konsisten dalam menerapkan aturan prinsip syariah yang ada dan tidak memberikan kelonggaran bagi pelanggan yang melanggar aturan tersebut.

- c. Ditinjau dari kehendak bebas, manusia sebagai Khalifah di bumi mempunyai kebebasan untuk mengarahkan kehidupan yang sesuai dengan tujuan ia diciptakan yakni Ibadah. Menjalankan segala perintah dan larang-Nya, termasuk juga kebutuhan dalam aktivitas bisnis yang halal. Konsep kebebasan ini mengarah pada kerja sama seperti kontrak antar pegawai, atau kepada pelanggan. keterkaitannya dengan aktivitas bisnis di hotel Khalifah syariah yang tetap mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku pada hotel umumnya, tetapi pihak hotel tidak menerapkan semua prosedur yang bertentangan dengan syariah dan juga memperhatikan kepentingan lainnya sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan atas transaksi yang dilakukan dan tentunya selama prosedur tersebut sesuai tuntunan syariah.

- d. Ditinjau dari tanggung jawab, yakni bentuk pertanggungjawaban atas setiap tindakan terutama dibidang ekonomi dan bisnis, perlunya sebuah laporan pertanggungjawaban disetiap kegiatan bisnis yang sudah terlaksana bagi individual atau disebuah organisasi dan sosial, yang mana setiap orang akan diadili dihari kiamat kelak. Hal ini juga telah berlaku dihotel Khalifah, yakni kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan disetiap pemasukan atau pengeluaran dana dari penjualan kamar atau aktivitas lainnya dalam bentuk laporan pertanggungjawaban dibuat oleh beberapa saudara owner hotel Khalifah dan berguna untuk evaluasi kembali.
- e. Ditinjau dari kebajikan/kebenaran, yakni suatu kebaikan atau kehendak untuk melakukan kebaikan hati dan meletakkan bisnis pada tujuan yang baik seperti niat, sikap dan perilaku yang baik terhadap orang lain dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi bisnis. Dalam hal ini hotel Khalifah telah menerapkan prinsip tersebut, dimana pihak hotel konsisten dalam menjalankan usahanya sebagai wujud Ibadah kepada Allah Swt. meskipun kamar tidak selalu full tapi tetap pada niat awal dibangunnya hotel Khalifah yakni agar dapat memperpanjang manfaat, silaturahmi kepada tetangga sekitar tetap terjalin, dan juga keuntungan dari bisnis hotel syariah ini. Mengingat banyak sekali kekurangan yang ada di hotel Khalifah, tidak menjadi hambatannya untuk terus menjalankan bisnis

tersebut, asalkan sesuai dengan tuntunan syariah dan mendapatkan keberkahan.

Tabel 4.2

Ringkasan Hasil Tinjauan Etika Bisnis Islam

Indikator	Ringkasan Hasil
Ditinjau dari Kesatuan	Hotel Khalifah syariah tidak membatasi pelanggan yang menginap dengan membedakan agama, usia, ras ataupun tingkatan sosial. Dan juga hubungan dengan penciptanya dalam menyediakan fasilitas sesuai tuntunan syariah yakni perlengkapan ibadah bagi Muslim.
Ditinjau dari keseimbangan/keadilan	Hotel Khalifah syariah selain memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai syariah, juga selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan dan sebagai kesamaan hak sebagai penyedia jasa dengan hak dari pihak tamu. Seperti konsisten dalam menerapkan aturan prinsip syariah yang ada dan tidak memberikan kelonggaran bagi pelanggan yang melanggar aturan tersebut.
Ditinjau dari Kehendak Bebas	Aktivitas bisnis di hotel Khalifah syariah tetap mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku, namun pihak hotel tidak menerapkan semua prosedur yang bertentangan dengan syariah, selalu memperhatikan kepentingan lainnya sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan atas transaksi yang dilakukan dan tentunya prosedur tersebut sesuai tuntunan syariah.
Ditinjau dari Tanggung Jawab	Bentuk pertanggungjawaban hotel Khalifah dibuat oleh beberapa saudara owner dalam bentuk laporan yang berisi setiap pemasukan atau pengeluaran dana dari penjualan kamar atau aktivitas lainnya dan berguna untuk evaluasi kembali.

Ditinjau dari Kebajikan	Dalam memenuhi kebaikan didalam usahanya, hotel Khalifah konsisten menjalankan usahanya terhadap pelanggannya sebagai wujud Ibadah kepada Allah Swt. dengan memiliki niat awal dibangunnya hotel Khalifah ini agar dapat memperpanjang manfaat, silaturahmi kepada tetangga sekitar tetap terjalin, dan juga keuntungan dari bisnis hotel syariah ini.
-------------------------	--

3. Pandangan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Prinsip Hotel Syariah Khalifah

Menurut Al-Syaibani dalam pemikiran ekonomi Islam *al-Kasb* (kerja) adalah mencari perolehan harta melalui berbagai cara yang halal. Sebagaimana usaha-usaha perekonomian terbagi atas empat macam, yaitu sewa (*ijarah*), perdagangan (*tijarah*), pertanian (*ziraah*), dan industri (*sinaah*). Hotel syariah termasuk ke dalam usaha perekonomian sewa (*Ijarah*) yang menawarkan jasa penginapan beserta fasilitas dan pelayanannya. Aktivitas bisnis perhotelan bukan hanya tentang persaingan bisnis dalam menawarkan jasa agar masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Tetapi juga sebagai penduduk dengan mayoritas beragama Islam, tentunya dalam berbisnis harus sesuai dengan agama yang mengatur bagaimana menjalankan bisnis yang baik dan benar.

Dikaitkan dengan pandangan ekonomi Islam, al-Ghazali tidak terfokus pada satu bidang saja tetapi meliputi aspek kehidupan manusia. Seluruh karyanya mengenai konsep *maslahah* atau kesejahteraan sosial atau utilitas (kebaikan bersama), yakni sebuah konsep yang mencakup

semua aktivitas manusia dan berkaitan erat antara individu dan masyarakat. Menurutnya, kesejahteraan (*masalahah*) terdiri dari pemeliharaan lima tujuan dasar yakni agama (*al-dien*), hidup/jiwa (*nafs*), keturunan (*nasl*), harta/kekayaan (*mal*) dan intelek/akal (*aql*). Serta kembali pada tujuan utama umat manusia yakni untuk mencapai kebaikan di dunia dan akhirat (*maslahat al-din wa al-dunya*). Selain itu, setiap hukum syariah yang ditetapkan oleh Allah kepada manusia terdapat maslahat di dalamnya, yakni sebagai pedoman hidup umat manusia dengan maksud dan tujuan mendatangkan kemaslahatan bagi yang menjalankannya.

Kemaslahatan tercermin pada hotel Khalifah syariah Palembang yang hadir sebagai bisnis yang penerapannya sesuai prinsip syariah. Dapat dilihat dari aturan syariah yang dibuat, yakni setiap pelanggan menunjukkan kartu identitas (KTP, SIM atau Pasport) sewaktu cek in untuk menghindari pasangan yang bukan muhrim, tamu tidak diperkenankan membawa atau mengkonsumsi berupa makanan non halal, minuman alkohol dan bahan narkoba ke dalam area hotel. Serta tamu tidak dibolehkan merokok di area lobby hotel, koridor kamar dan didalam kamar kecuali area merokok yang sudah tersedia. Hal tersebut dibuat demi tercapainya masalah dilingkungan hotel, agar pelanggan lainnya tidak merasa terganggu dan selalu merasa nyaman berada di hotel Khalifah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pelanggan hotel Khalifah syariah Palembang sebagai berikut:

- a. Berbagai keuntungan yang didapat oleh pelanggan yakni jarak antara hotel dengan pusat perbelanjaan cukup dekat sehingga pengunjung dapat pergi hanya sekedar berbelanja atau berekreasi. Setiap kamar memiliki standar harga yang berbeda sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bahkan fasilitas yang tersedia juga sesuai dengan kebutuhan pelanggan selayaknya dirumah, seperti perlengkapan mandi, perlengkapan ibadah, sofa, dan televisi nasional.
- b. Etika staff hotel Khalifah juga dinilai telah diterapkan dalam berpakaian yang sopan serta menutup aurat, memuliakan tamunya dengan mengucapkan salam dan memberikan pelayanan yang baik. Namun, hotel Khalifah memiliki keterbatasan restoran yang tidak buka 24 jam, akses menuju hotel agak sulit terlihat dari jalan yang sering dilewati pengendara jika pelanggan tersebut baru pertama kali berkunjung, tidak memiliki lift dan hanya memiliki tangga sebagai akses menuju lantai atas dan bawah.

Hotel berbasis syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur dalam makna *dharuriyat* yakni segala sesuatu yang harus ada demi menjaga keutuhan masalah agama dan dunia, yang mana jika hal tersebut tidak ada maka masalah dunia tidak bisa dicapai, dan berujung pada kerugian yang berkepanjangan. Karena hotel ibarat rumah kedua bagi tamu, maka

segala aktivitas didalamnya harus sesuai agar sejalan dengan tercapainya masalah. Disamping itu, pihak hotel Khalifah sangat selektif bagi setiap konsumen yang akan menginap, terutama bagi tamu yang bukan muhrim dan juga larangan membawa minuman beralkohol serta obat terlarang.

Dengan peraturan yang diterapkan, pelanggan justru mendukung aturan hotel yang berbasis syariah ini dan tidak hanya itu saja, bagi mereka hotel syariah tidak terletak pada namanya saja tetapi juga harus dengan konsisten dalam menerapkan prinsip syariahnya agar terhindar dari hal-hal negatif yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan hotel lainnya. Sehingga pada dasarnya, syariat Islam ditetapkan untuk tujuan kemaslahatan manusia dalam menjalani aktivitas kehidupannya. Barang siapa yang mengamalkan perintah yang ditetapkan oleh syariah, maka sesungguhnya ia telah membuka pintu masalah bagi dirinya mupun masyarakat sekitarnya.

Tabel 4.3

Ringkasan Hasil dari Pandangan Ekonomi Islam

Indikator Ekonomi Islam	Ringkasan Hasil Penelitian
Kebermanfaatan (<i>masalah</i>)	Dilihat dari aturan syariah yang dibuat, yakni setiap pelanggan menunjukkan kartu identitas (KTP, SIM atau Pasport) untuk menghindari pasangan yang bukan muhrim, tamu tidak diperkenankan membawa atau mengonsumsi berupa makanan non halal, minuman alkohol dan bahan narkotika ke dalam area hotel. Serta tamu tidak dibolehkan merokok di area lobby hotel, koridor kamar dan didalam kamar kecuali area merokok yang sudah tersedia.

Diatur dalam makna *dharuriyat* yakni segala sesuatu yang harus ada demi menjaga keutuhan masalahat agama dan dunia.

Dengan peraturan yang diterapkan, pelanggan justru mendukung aturan hotel yang berbasis syariah ini dan tidak hanya itu saja, bagi mereka hotel syariah tidak terletak pada namanya saja tetapi juga harus dengan konsisten dalam menerapkan prinsip syariahnya agar terhindar dari hal-hal negatif yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan hotel lainnya.