

# EFEKTIVITAS MANAJEMEN HOTEL SYARIAH : STUDI KASUS KEPATUHAN SYARIAH DI PROVINSI RIAU

Khaidir Saib<sup>1</sup>  
Tari Yoseanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dosen Prodi Magister Manajemen, Pascasarjana  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau,  
E-mail : [khaidirsuib@gmail.com](mailto:khaidirsuib@gmail.com)

<sup>2</sup>Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau  
E mail : [tari.yoseanti31@gmail.com](mailto:tari.yoseanti31@gmail.com)

## ABSTRACTION

*in some hospitality businesses, efforts to increase hotel revenue, some hotels ignore visitor requirements. Many hotels allow unmarried couples to stay. No wonder many people say that the hotel is a place of immorality, gambling, alcohol and drugs. In this case, it provides opportunities for sharia entrepreneurs to build sharia-based hotels. Not only to change the bad image of hotels, sharia-based hotels have a mission to change people's mindsets and create social order in society. With an increase in sharia-based hotel investment, it is hoped that it can improve the moral quality of religious people and uphold the noble culture of the Riau people. Methodology This study uses a qualitative method. Qualitative research is research that is used to study the state of natural objects, where the researcher is the main instrument. The purpose of qualitative research is to describe a phenomenon as deeply as possible by collecting the deepest data, which shows the importance of depth and detail of the data studied. The conclusion of this study is that sharia compliance in sharia hotel management in Riau Province is quite good, especially from the aspect of service ethics in accordance with sharia principles. Hotels with sharia nuances that are used in the management, services and facilities provided can be an attraction for potential consumers or Muslim tourists..*

*Key words: Management Effectiveness, Sharia Compliance*

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata. Perkembangan ini juga diikuti dengan ekspansi bisnis perhotelan di Riau Indonesia. Hampir semua kota dibangun hotel, baik kota besar maupun kota kecil membangun hotel bintang satu hingga hotel bintang lima. Bisnis hotel

memberikan keuntungan yang cukup tinggi, sehingga dapat mempengaruhi pendapatan negara dan masyarakat sekitar.

Namun sayangnya, untuk meningkatkan pendapatan hotel, sejumlah hotel mengabaikan persyaratan pengunjung hotel. Banyak hotel mengizinkan pasangan yang belum menikah untuk menginap. Tidak heran jika banyak orang

yang mengatakan bahwa hotel adalah tempat maksiat, perjudian, miras dan narkoba.

Dalam hal ini memberikan peluang bagi pelaku bisnis yang beragama Islam untuk membangun hotel berbasis syariah. Bukan hanya untuk mengubah citra hotel yang buruk, tetapi hotel berbasis syariah mengemban misi untuk mengubah pola pikir masyarakat dan menciptakan tatanan sosial di antara masyarakat.

Dengan meningkatnya investasi hotel berbasis syariah diharapkan dapat meningkatkan kualitas moral menjadi masyarakat yang agamis dan menjunjung tinggi budaya luhur masyarakat Riau.

Agar industri hotel syariah lebih efektif, peranan sumber daya manusia diprioritaskan. Manajemen sumber daya manusia yang mengesankan akan memungkinkan karyawan untuk berkontribusi memasyarakatkan Hotel Syariah. Hal ini membuat karyawan tetap terlibat dalam pekerjaan mereka dan menimbulkan perilaku positif yang meningkatkan kebersamaan sesuai syariah.

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif juga akan mencegah karyawan menunjukkan perilaku negatif seperti perilaku menyimpang dan tidak produktif. Pentingnya tenaga kerja sering disorot dalam strategi dan tujuan organisasi melalui pernyataan bahwa karyawan adalah aset organisasi yang paling berharga.

Oleh karena itu, strategi dan praktik sumber daya manusia harus memainkan peran penting dalam memaksimalkan produktivitas dan efektivitas Hotel Syariah secara keseluruhan. Keahlian dan kualitas sumber daya manusia akan memberikan kontribusi penting dalam mengembangkan fungsi sumber daya manusia secara efektif.

Masih banyak permasalahan dalam pengelolaan SDM Hotel Syariah sehingga berdampak pada 1) kurangnya kerangka tata kelola syariah yang komprehensif, 2) kurangnya pemahaman pengelola hotel dan karyawan terhadap konsep syariah, 3) kurangnya sistem monitoring dan evaluasi. pada hotel syariah, 4)

hotel syariah belum bisa menampilkan suasana hotel yang lebih menarik, nyaman dengan ciri-ciri islami, bersih dan barokah dan sebagainya.

Jika masalah ini tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada pengguna Hotel Syariah, operator hotel dan pemerintah. Pengaruh bagi pengguna Hotel Syariah adalah 1) hilangnya kepercayaan pengguna Hotel Syariah, 2) penurunan jumlah pelanggan yang tertarik untuk menginap di Hotel Syariah. Dampak bagi operator Hotel adalah, 1) hilangnya pembangunan berkelanjutan industri Hotel Syariah secara berkelanjutan, 2) munculnya kekhawatiran pasar Hotel Syariah. Efeknya pada pemerintah adalah dapat mempengaruhi pariwisata syariah dan akomodasi syariah.

Objek penelitian ini adalah Mengenalpasti dan memahami kepatuhan syariah manajemen Hotel Syariah di Provinsi Riau Indonesia. Di Provinsi Riau banyak terdapat pelayanan jasa akomodasi/ Hotel yang menyediakan berbagai fasilitas, harga, dan jasa. Semua itu dilakukan agar konsumen/ pelanggan menjadi tertarik dan akhirnya memilih layanan yang ditawarkan hotel syariah. Berikut adalah jumlah hotel yang menawarkan opsi kepada pengguna/pelanggan, lihat tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Hotel Pesaing di Riau

Kota	H B	H. M	H.Sy	jml
PKU	8	167	11	192
Dumai	3	45	6	54
Tbilhan	7	52	7	66
Bngklis	0	41	3	44
Bgknag	0	43	0	49
Total				405

Sumber : Riau Dalam Angka 2020

H.B = Hotel Berbintang

H.M = Hotel Melati

H.Sy= hotel syariah

## MANAJEMEN ISLAM

Menurut Abu Fahmi (2016) manajemen Islam adalah semua kegiatan halal yang

dilakukan oleh individu atau sekelompok orang pada waktu tertentu untuk mencapai target dan tujuan yang terbatas. Ali Muhammad Taufiq (2017) berpandangan bahwa manajemen Islam adalah mengelola mashlahat syariah Islam.

Al-Ghazali (2019) menyebutkan bahwa dikatakan suatu hal yang mengandung mashlahat syar'i, jika ia mendatangkan kemaslahatan, mencegah marabahaya dan dapat memelihara maqashid syar'i. Sedangkan An-Nawawy (2017) Menekankan manajemen Islam pada pemanfaatan prinsip-prinsip iman untuk mencapai produktivitas terbaik dan membuat semua kegiatan bernilai ibadah.

### **1. Fungsi Manajemen Islam**

Sugandhi & Bharule (2016) berpendapat, bahwa fungsi manajemen Islam adalah perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, pengarahan, koordinasi, pelaporan dan pemantauan. Sedangkan Amaliya (2017) berpandangan bahwa fungsi manajemen Islam adalah perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian.

Ali Muhammad Taufiq (2017) menyebutkan bahwa fungsi manajemen Islam adalah perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pengarahan, pengembangan dan pengendalian.

#### **a. Fungsi Perencanaan Islam**

Dalam fungsi perencanaan Islam, kegiatan perencanaan harus sesuai dengan ajaran Islam, tujuan dan sasaran organisasi harus halal dan sesuai dengan maqashidus syariat. Berbagai informasi yang dimasukkan untuk mengambil keputusan harus valid dan dapat diandalkan, bertawakal kepada Allah SWT, Dalam kegiatan perencanaan Sugandhi & Bharule (2016) menyampaikan pentingnya kesungguhan dalam berpikir pada saat membuat perencanaan. Pentingnya komitmen dalam mengadopsi hasil keputusan dan tujuan yang direncanakan harus bermanfaat bagi publik. Ali Muhammad Taufiq (2017) memaparkan kondisi dalam praktik fungsi perencanaan ini yaitu berilmu, musyawarah,

jujur, tidak lalai, memanfaatkan dan menghilangkan kerugian, perlu adanya perincian/detail.

### **2. Teori Bisnis Syariah**

Bisnis dengan sistem berbasis syariah adalah jaringan kegiatan usaha dalam berbagai bentuk yang tidak terbatas pada jumlah (kuantitas) kepemilikan harta (barang/jasa) termasuk keuntungannya, tetapi terbatas pada bagaimana diperoleh dan dimanfaatkan, ada yang halal dan ada yang haram. (Yusanto, Widjajakusuma (2017). Artinya dalam menjalankan rangkaian kegiatan usaha manusia meletakkan landasan agama sebagai pedoman di dalamnya.

Dasar-dasar Bisnis Syariah Dalam Islam, tata cara berhubungan atau bersosialisasi, baik dengan sesama hamba (muammalah) atau hamba dengan Tuhannya, lebih dikenal dengan ibadah. Dalam kaitannya dengan bisnis, hendaknya tidak hanya berhubungan dengan urusan dunia atau keuntungan duniawi saja, tetapi akan lebih baik jika akhirat juga diperhatikan. Artinya niat dalam berbisnis harus benar-benar ditujukan kepada keridhaan Allah SWT. Syariah adalah aturan yang diturunkan oleh Allah kepada umat manusia melalui perkataan para nabi. Syariah harus menjadi pedoman dalam setiap aktivitas manusia, termasuk dalam aktivitas bisnis (Yusanto, Widjajakusuma, 2017).

Menurut Erika Amelia (2016) prinsip syariah dalam menjalankan bisnis, aset yang halal dan berkah tentunya akan menjadi harapan bagi para pengusaha muslim. Karena dengan halal dan berkah itu akan membawa manusia ke pintu kebahagiaan dan kesejahteraan di dunia dan akhirat. Namun, untuk mendapatkan keberkahan dalam menjalankan bisnis, seorang wirausahawan harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang digariskan dalam Islam, antara lain:

a. Prinsip persatuan, adalah dasar utama syariah. Dimana setiap aktivitas manusia harus dilandasi nilai tauhid. Artinya setiap kegiatan usaha harus dilandasi nilai-nilai Islam, b. Asas Kelayakan. Konsep halal dan haram tidak hanya

untuk barang yang dihasilkan dari usaha, tetapi juga dalam proses memperolehnya, artinya barang yang diperoleh harus dilakukan dengan cara yang diperbolehkan oleh syariat Islam, c. Asas Keadilan. Merupakan nilai dasar, etika aksiomatis, dan prinsip bisnis yang mengandung satu tujuan, yaitu menghindari ketidakadilan dengan tidak memakan milik orang lain dengan cara yang tidak berguna. Karena pada dasarnya hukum asal dalam membuat suatu perjanjian adalah keadilan, jangan sampai transaksi syaria'ah mengandung sesuatu yang dilarang oleh undang-undang, seperti riba, gharar, perjudian, (Erika Amelia (2016), d) Asas Kehendak Bebas dalam Islam adalah kebebasan yang dibatasi, dikendalikan dan diikat oleh keadilan yang dikehendaki Allah. Hal ini dikarenakan manusia selalu memiliki fitrah yang buruk dan bertentangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Allah (Iffah Nur Arifah, 2016), e). Prinsip Tanggung Jawab Islam mengajarkan bahwa segala perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawabannya di akhirat kelak untuk memenuhi tuntutan keadilan dan persatuan, manusia harus mempertanggungjawabkan perbuatannya termasuk dalam hal ini adalah kegiatan (WD (2016), f) Asas Kebenaran, Kebajikan dan Kejujuran. Kebenaran adalah nilai yang dianjurkan dan tidak bertentangan dengan aturan Islam. Dalam konteks bisnis, kebenaran diartikan sebagai niat, sikap, dan perilaku yang benar, yang meliputi proses kontrak (transaksi), proses mencari/memperoleh komoditas, proses pengembangan, dan proses pencapaian/penentuan margin keuntungan (profits). g). Asas Manfaat. Penerapan asas manfaat dalam kegiatan usaha erat kaitannya dengan objek transaksi usaha. Benda-benda tersebut tidak hanya berlabel halal tetapi juga bermanfaat bagi konsumen. Hal ini berkaitan dengan penggunaan objek setelah transaksi. Benda yang memenuhi kriteria halal digunakan untuk hal-hal yang dapat menimbulkan kerusakan, padahal hal tersebut dilarang (Iffah Nur Arifah, 2016).

### **3. Kepatuhan Syariah**

Definisi Kepatuhan Syariah adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, aturan syariah, dan tradisi dalam keuangan dan transaksi bisnis terkait lainnya. 1) Dimana budaya kepatuhan adalah nilai-nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung kepatuhan terhadap semua aturan yang berlaku. 2) Kepatuhan secara konsisten menjadikan syariah sebagai kerangka kerja sistem kelembagaan syariah dalam alokasi sumber daya manusia, manajemen, produksi, aktivasi pasar modal, dan distribusi kekayaan.

Kepatuhan syariah dalam operasional lembaga keuangan syariah meliputi produk, sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi, dan citra perusahaan merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah di lembaga syariah yang bertujuan untuk menciptakan moralitas dan spiritualitas kolektif yang bila dikombinasikan dengan produksi barang dan jasa dapat mendukung keberhasilan dan perkembangan Islam. jalan hidup.

Menurut Iffah Nur Arifah (2016) Arti operasional kepatuhan syariah adalah mematuhi fatwa DSN MUI karena fatwa DSN MUI merupakan perwujudan prinsip syariah dan aturan syariah yang harus dipatuhi dalam lembaga syariah di Indonesia. Semua fatwa yang dikeluarkan oleh DSN MUI menjadi acuan kerja bagi Dewan Pengawas Syariah yang memiliki kekuatan dalam penerapan prinsip syariah dan aturan syariah di lembaga syariah.

Hayati, Asfarina (2017) Konsep bisnis hotel syariah berkembang menjadi pasar unik yang dengan cepat menjadi sangat menarik di seluruh Timur Tengah. Konsep ini sebenarnya bukan sesuatu yang baru, karena sebagian besar hotel yang dikembangkan di Arab Saudi adalah hotel yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun, pengenalan konsep tersebut di tempat-tempat selain kawasan Timur Tengah banyak menarik perhatian dan minat (Hayati, Asfarina, 2017).

Di Indonesia, para pemangku kepentingan di industri pariwisata, baik pemerintah, Majelis

Ulama Indonesia, swasta dan seluruh elemen masyarakat, berkolaborasi untuk mengembangkan bisnis pariwisata Syariah hingga Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman. Untuk Menjalankan Bisnis Hotel Syariah kini telah dikeluarkan sebagai bentuk keseriusan dalam industri pariwisata halal. Begitu pula dengan Malaysia yang memberikan sertifikat oleh Departemen Pengembangan Islam Malaysia (JAKIM) untuk hotel yang berkonsep syariah.

Kajian tentang hotel syariah sudah banyak dilakukan baik di Indonesia maupun di luar negeri salah satunya Malaysia, namun tema dan kajiannya berbeda dalam konsep, pelayanan dan manajemen. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lain untuk melihat perkembangan lebih lanjut mengenai hotel syariah. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk menggali apa yang telah dikemukakan oleh peneliti sebelumnya karena penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian terkait hotel berbasis syariah, diantaranya yang dilakukan oleh Anwar Basalamah (2016), beliau melakukan Kajian dengan tema, hadirnya Kemasan Syariah dalam Bisnis Perhotelan di Indonesia. Penelitian ini membahas bagaimana hotel syariah beroperasi dari segi manajemen, branding dan pelayanan, dari hasil penelitian ini disebutkan bahwa hotel syariah yang ada di tanah air masih berupa hotel dengan akomodasi yang kurang berkelas, oleh karena itu dalam perkembangannya nanti, hotel-hotel syariah hotel syariah diharapkan dapat memunculkan brand.

Hotel syariah yang sejalan dengan brand hotel internasional yang ada tanpa mengurangi nilai-nilai islami di dalamnya. Selanjutnya penelitian ini dilakukan oleh Mohd Fadil Mohd Yusuf (2016), dengan tema, Hotel Syariah Compliant sebagai produk baru bagi industri pariwisata di Malaysia. Penelitian ini membahas bagaimana beroperasinya hotel syariah di Malaysia dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu negara, menjadi salah satu daya

tarik bagi wisatawan yang berasal dari Timur Tengah yang mayoritas beragama Islam.

Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa salah satu daya tarik wisatawan muslim adalah adanya brand atau logo syariah pada sebuah hotel. Kemudian Mohd Fadil (2016) menyatakan bahwa, hotel syariah di Malaysia memiliki ciri khas tersendiri dengan ciri-ciri tidak menjual makanan dan minuman beralkohol, tidak menyajikan makanan yang haram untuk dimakan, memiliki kitab Al-Qur'an di setiap kamar, memiliki aturan berpakaian syariah. 'Saya dan menutup aurat untuk staf dan karyawan (Mohd Fadil, 2016).

Rahardi dan Wiliasih (2016) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Hotel Syariah, hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk hotel Syariah menunjukkan bahwa ada tujuh variabel yang berpengaruh signifikan terhadap pilihan konsumen untuk hotel Syariah, yaitu , pengetahuan, citra hotel, layanan. pelanggan, lokasi, proses, fasilitas dan agama. Variabel pengetahuan, citra hotel, lokasi, proses dan fasilitas berpengaruh positif dan variabel customer service dan agama berpengaruh negatif.

Variabel dengan peluang terbesar adalah variabel lokasi. Persepsi responden terhadap hotel syariah cukup baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi adalah atribut pengetahuan. Mujib (2016) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia. Hasil Kajian Secara keseluruhan, kriteria syariah yang ada, baik dalam Permen maupun pengalaman implementasi di dua hotel syariah yang ada masih jauh dari yang diharapkan.

Meski sudah ada aturan, aturan hanya ada dalam wilayah norma, dimana syariah dalam konteks kriteria yang disajikan tetap bernilai untuk menjaga keragaman tamu dan pengguna jasa hotel syariah. Meski dibandingkan dengan fungsi utama penataan fasilitas akomodasi, kriteria syariah ini cenderung eksklusif, dimana penataannya hanya mengatur tamu muslim.

Sedangkan hotel adalah fasilitas akomodasi yang berarti segala bentuk pelayanan yang diberikan dalam kegiatan usaha, baik berupa restoran, tempat tidur, fasilitas pertemuan, dan fasilitas lainnya. Fasilitas ini merupakan unit yang disediakan untuk umum.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Yuswadi, Harry. (2017). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mempelajari keadaan benda-benda alam, dimana peneliti sebagai instrumen utamanya (Sugiyono, 2016). Perbedaan dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini dimulai dari data, menggunakan teori-teori yang ada sebagai bahan penjas dan diakhiri dengan sebuah teori. Asmi, Z. (2018) setelah melakukan analisis dan penelitian terkait dengan definisi penelitian kualitatif, ia kemudian membuat definisinya sendiri sebagai sintesis dari poin-poin utama pemahaman penelitian kualitatif.

Menurut Ahmad Rijali (2018) dan Moleong (2016), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya secara holistik, dan deskriptif. berupa kata, kata, dan bahasa, dalam konteks alam yang khusus dan dengan memanfaatkan berbagai metode alam (Fitrah, Muh; Luthfiah, 2017).

Asmi, Z. (2018). Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menggambarkan suatu fenomena sedalam mungkin dengan mengumpulkan data yang terdalam, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail dari data yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, semakin mendalam, teliti, dan menggali data yang diperoleh, dapat pula diartikan bahwa semakin baik kualitas penelitian (Fitrah, Muh; Luthfiah, 2017).

Jadi dalam hal jumlah responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan penelitian kuantitatif, karena lebih

mengutamakan kedalaman data, bukan kuantitas data (Muhammad Aziz, (2017).

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan Syariah dalam pengelolaan hotel Syariah di Wilayah Riau cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa sub-elemen. Dari segi etika pelayanan sudah sesuai dengan prinsip fiqih Islam. kebenaran temuan ini didukung oleh data observasional (Observasi).

Selanjutnya bagi pegawai, penampilan dan cara berpakaian di Hotel Syariah juga relevan dengan ketentuan Syariah dan pedoman Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. dan didukung oleh data observasi.

Kepatuhan syariah kemudian ditunjukkan dengan unsur penggunaan fasilitas hotel, ternyata hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna fasilitas hotel oleh pelanggan sesuai dengan prinsip syariah dan pedoman dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun Tahun 2014 tentang Pedoman Berbisnis Hotel Syariah, diperkuat dengan data observasi. maka kemudahan dan ketentuannya sesuai dengan konsep syariah. dan telah mengikuti pedoman Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Temuan ini didukung oleh data observasional. Ibadah di Hotel Syariah mencukupi segala kebutuhan pelanggan Hotel.

Unsur selanjutnya adalah kegiatan keagamaan dalam pengelolaan Hotel Syariah di Wilayah Riau, dalam penelitian ini menunjukkan pelaksanaannya cukup baik. Jenis elemen kegiatan ini telah memenuhi pedoman Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, dan juga didukung oleh temuan Observasi.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah ditinjau dari etika pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara “walaupun kami tidak memiliki latar belakang pendidikan agama, namun ada pengetahuan tentang masalah syariah, terutama hal-hal yang dilarang dan tidak dilarang dalam Agama, maka kami merekomendasikan semua prinsip ini kepada semua karyawan untuk digunakan, terutama dari etika dalam bekerja. layanan pelanggan”(Resp.1a). Dengan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan akan senang dengan pelanggan. Pelanggan yang terhormat akan merasa enggan untuk melakukan hal-hal buruk kepada karyawan.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan telah mengikuti norma-norma dan adat-istiadat Islam yang berlaku di masyarakat. Hal ini karena norma atau kebiasaan masyarakat berbeda. Beberapa hal yang diatur dalam peraturan internal Hotel Syariah di Kabupaten Riau dalam etika pelayanan secara umum, antara lain:

1. Penampilan. Penampilan adalah keseluruhan cara berpakaian, berbicara, gerak tubuh, sikap dan perilaku dalam upaya untuk mengesankan pelanggan. penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja.2). Sikap dan Perilaku. Ketika berhadapan dengan pelanggan, sikap dan perilaku kita sering diperhatikan oleh pelanggan, terutama sikap membantu dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.3). Cara berpakaian. Cara berpakaian kita harus sesuai dengan gaun dan celana, termasuk menghindari penggunaan warna yang terlihat berlebihan. 4). Bagaimana cara berbicara. Berbicara dengan Pelanggan harus jelas, singkat, dan lugas. Jangan membicarakan hal-hal yang bukan pusat produksi dan hindari pembicaraan yang menghina pelanggan.5). Pergerakan. Saat melayani pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga pergerakan anggota tubuh kita karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh pelanggan saat kita memberikan pelayanan.

Oleh karena itu, kita harus menghindari sinyal yang dapat membuat pelanggan curiga, seperti tatapan sinis. 6). Bagaimana cara bertanya. Dalam memberikan pelayanan, kita juga perlu mengetahui karakteristik pelanggan yang berbeda-beda, terutama dalam hal permintaan pelanggan. Jika pelanggan tenang, karyawan perlu proaktif dalam mengajukan pertanyaan atau memulai percakapan agar pelanggan mau berbicara. Sedangkan jika pelanggan memiliki banyak pertanyaan, karyawan perlu mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik.

Temuan penelitian di atas sejalan dengan teori Etika Bisnis Islam menurut Taha Jabir Al-Alwani (2015) Moralitas sebagai tindakan normatif dan model yang dapat dilihat dalam perilaku kita. etika normatif, mencoba untuk menyediakan dan mengevaluasi sistem moral yang waras. Sistem moral memberikan aturan yang mengatur perilaku individu dengan menentukan tindakan yang salah dan benar. Menurut Abdul Aziz (2015) Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lainnya.

Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik dalam diri sendiri maupun dalam masyarakat atau sekelompok orang yang ditransfer dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lainnya. Dalam pengertian etika yang lebih eksplisit adalah studi sistematis tentang karakter, konsep nilai, baik, buruk, benar, salah, dll serta prinsip-prinsip umum yang memungkinkan kita untuk menerapkan apa saja (Muhammad Fauroni dan Lukman, 2017).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hotel syariah di kabupaten Riau telah menjalankan pelayanan dan fasilitasnya dengan prinsip syariah. salah satunya adalah fasilitas kamar tidur yang dilengkapi dengan fasilitas untuk beribadah. Hal ini dibuktikan dengan wawancara “Kamar tidur hotel tidak hanya

dilengkapi dengan tempat tidur atau fasilitas umum lainnya tetapi juga harus dilengkapi dengan fasilitas untuk beribadah agar tamu tidak kesulitan dalam menjalankan ibadah” (Resp.2c)

Artinya hotel syariah adalah jasa akomodasi yang beroperasi dan berpedoman pada prinsip-prinsip ajaran Islam. Dari segi operasional, pelayanan yang diberikan pada hotel syariah tentunya hampir mirip dengan hotel konvensional/non syariah pada umumnya. Namun, konsep hotel ini menyeimbangkan aspek spiritual Islam yang diterapkan dalam pengelolaan dan operasionalnya. Dalam pandangan masyarakat, hotel syariah terkadang masih dianggap sebagai bisnis jasa yang eksklusif untuk pasar muslim. Padahal, hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk semua kalangan, muslim maupun non-muslim.

Hanya memberikan akomodasi dan fasilitas yang ada tidak membuat bisnis hotel menarik dan kompetitif. Dalam industri perhotelan, terdapat unsur pelayanan yang sangat besar kepada tamu. Seperti yang kita ketahui, dengan pengetahuan, pengalaman dan perkembangan yang ada, tamu sebagai pengguna hotel saat ini sangat berbeda. Tamu hotel saat ini semakin kritis dan sangat selektif dalam memilih dan menggunakan jasa akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kenyamanannya.

Hasil penelitian di atas sesuai dengan Teori Bisnis Islam. Menurut Antonio Syafi'i (2017), syariah itu unik, tidak hanya komprehensif, tetapi juga universal. Universal artinya syariah dapat diterapkan kapan saja dan di mana saja oleh setiap manusia. Agamanya terutama dalam bidang sosial (ekonomi) yang tidak membedakan antara Muslim dan non-Muslim. Agus Sulistiyono (2016), ketersediaan fasilitas akomodasi merupakan bagian dari kegiatan industri pariwisata, fasilitas akomodasi yang dimaksud adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan dalam kegiatan usaha, baik berupa restoran, tempat tidur, fasilitas pertemuan,

maupun fasilitas lainnya. . adalah unit yang tersedia untuk umum.

Nilai-nilai syariah yang melekat dalam bisnis hotel syariah tunduk pada peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Peraturan tersebut mencakup beberapa aspek dalam penyelenggaraan bisnis hotel syariah, termasuk klasifikasi bisnis hotel, penilaian dalam rangka sertifikasi bisnis. hotel syariah, pelaksanaan sertifikasi usaha hotel syariah, serta pembinaan dan pengawasan.

Hasil penelitian ini selanjutnya terkait dengan elemen dasar dan aturan hotel syariah di wilayah Riau yaitu ketentuan dan peraturan lain yang digunakan oleh manajemen hotel syariah yaitu bahwa kebijakan dan peraturan, mulai dari peraturan khusus untuk tamu hingga selalu menjaga akhlak dan akhlak islami. Berawal dari aturan pemeriksaan ini, harus dipastikan bahwa pasangan jenis lain haruslah suami istri yang sah, yang dapat dilacak dengan KTP atau bukti perkawinan lainnya. Pihak hotel menolak tamu pasangan laki-laki-perempuan non-muhrim (suami-istri) yang diduga melakukan zina dan perbuatan maksiat lainnya. Begitu juga larangan membawa barang yang mengandung unsur maksiat dan pelanggaran. Aturan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan sudah jelas, sehingga tidak banyak orang yang berkeliaran tanpa tujuan di dalam hotel, apalagi jika mengganggu kenyamanan penghuni Hotel.

Dari aspek penampilan dan seragam pekerja, pakaian pekerja yang berbusana Islami dan menutup aurat, tidak hanya orang-orang yang berada di depan sebagai customer service atau reception officer. Tetapi juga semua staf termasuk layanan kebersihan dan koki di restoran hotel. Artinya seluruh pegawai hotel syariah telah mematuhi aturan penggunaan seragam yang diberlakukan perusahaan selama bekerja, mematuhi aturan jam kerja yang diberlakukan perusahaan dalam bekerja, melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur yang ditetapkan perusahaan dan melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur. terhadap instruksi pimpinan.

Hal ini sejalan dengan penerapan Teori Bisnis Syariah menurut Yusanto dan Widjajakusuma (2016) mengatakan bisnis dengan sistem berbasis syariah adalah jaringan kegiatan bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak terbatas pada jumlah (kuantitas) kepemilikan properti (barang). /jasa) termasuk keuntungan, tetapi terbatas bagaimana diperoleh dan dimanfaatkan, ada aturan halal dan haram. Artinya dalam melakukan rangkaian kegiatan usaha hotel meletakkan landasan agama sebagai pedoman di dalamnya.

### **1. Komen Focus Grouf Discussion (FGD)**

Kepatuhan syariah dalam pengelolaan hotel syariah di Provinssi Riau cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa sub-elemen. Dari segi etika pelayanan sudah sesuai dengan prinsip fiqih Islam. Artinya, hotel syariah telah menawarkan aspek spiritualnya dengan menjunjung tinggi nilai-nilai adat, menjaga moral dan norma agama yang telah berlaku di masyarakat.

Hadirnya hotel berkonsep syariah mengurangi pandangan masyarakat bahwa hotel merupakan tempat tujuan atau tempat maksiat, karena dengan hotel berkonsep syariah aturan yang dijadikan acuan dalam menjalankan operasionalnya adalah syariat islam. Sehingga dalam bisnis Hotel Syariah tidak hanya bertujuan untuk menyediakan fasilitas akomodasi tetapi bertujuan untuk mencegah tindakan yang menyimpang dari norma Islam dan syariah. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya pihak hotel lebih mementingkan manfaat, kenyamanan, keamanan dan kebaikan bagi pengguna dan bukan sekedar keuntungan semata.

Dalam Focus Grouf Discussion (FGD), salah satu unsur pimpinan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Riau menjelaskan bahwa “Memenuhi kebutuhan masyarakat akan Hotel Syariah berdampak positif bagi kehidupan masyarakat, yang disebut mashlahah dalam proses pertemuan perumahan sementara. kebutuhan masyarakat yang meninggalkan tempat

tinggal di daerah dan bermasala Senada dengan pandangan di atas, Ketua Masyarakat Ekonomi Islam (MES) Pekanbaru mengatakan “Konsep syariah di industri perhotelan memang semakin meningkat permintaannya, yang menyebabkan banyak pengusaha hotel global tertarik menggunakan konsep syariah dan membukahkan hotel menguasai pasar. Permintaan yang terus meningkat, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui konsep syariah karena salah paham.”h dalam menciptakan kondisi masyarakat yang lebih baik dalam hal perilaku dan dapat mencegah orang dari melakukan kegiatan asusila.”

Penyelesaian (Resolusi) untuk aspek ini ditawarkan dalam Focus Group Discussion di mana klien atau publik harus memperoleh informasi tentang konsep syariah untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai materi pemasaran seperti buku, majalah, media dan banyak metode pemasaran lainnya. Di sisi lain, pelaku industri hotel syariah juga harus bersinergi mengedukasi pelanggan dengan memberikan informasi konsep agar tidak salah tafsir.

Saat ini hotel dengan konsep islami atau lebih dikenal dengan hotel syariah dapat menjadi solusi atas kekhawatiran calon konsumen dalam memilih hotel. Hotel bernuansa Islami yang digunakan dalam pengelolaan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan dapat menjadi daya tarik bagi calon konsumen muslim. Apalagi saat hotel-hotel Islami ini mulai populer. Hotel syariah memiliki peluang besar dalam bisnis perhotelan, mengingat Indonesia dan Riau khususnya yang mayoritas penduduknya beragama Islam.

Bisnis hotel syariah akan terus berkembang seiring dengan kesadaran masyarakat akan syariah. Meskipun masih banyak orang yang belum mengetahui perbedaan hotel muslim dan non muslim.

### **2. Temuan Teori Baru**

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan, peneliti menemukan bahwa nilai-nilai Islam terkait rekrutmen di hotel syariah di

Provinsi Riau sudah sesuai dengan kriteria keimanan (Aqidah). Nilai iman sangat mendasar dan juga tentang iman dan kesucian jiwa. Untuk setiap karyawan yang direkrut secara tertutup, pemilihan calon karyawan didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan sebelumnya seperti pengalaman, kepercayaan dan sebagainya. Sistem rekrutmen berdasarkan nilai-nilai akidah telah menjadi konsep atau teori BARU yang dijalankan oleh manajemen hotel syariah di Provinsi Riau.

Oleh karena itu, konsep atau teori baru ini perlu diperkuat dan dapat diperkenalkan dengan mempertimbangkan perannya dalam pengelolaan hotel syariah untuk memperkaya teori yang ada.

Hotel Syariah adalah layanan akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasional, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir mirip dengan hotel konvensional/non syariah pada umumnya.

Namun, konsep hotel ini menyeimbangkan aspek spiritual Islam yang berlangsung dalam pengelolaan dan operasionalnya. Dalam pandangan masyarakat, hotel syariah terkadang masih dianggap sebagai bisnis jasa yang eksklusif untuk pasar muslim. Padahal, hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk semua kalangan, baik muslim maupun nonmuslim.

Penelitian ini menemukan bahwa beberapa hotel syariah di Provinsi Riau dalam hal kepatuhan syariah sudah baik. Hal ini terlihat dari pedoman etika pelayanan, penampilan dan pakaian karyawan, kemudahan penggunaan Hotel Syariah dan aturan internal Hotel Syariah. Temuan penelitian ini sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia Wilayah Riau (MUI). Tanda-tanda syariah umum dalam menjalankan bisnis ekonomi, termasuk bisnis perhotelan, meliputi:

(1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang seluruhnya atau sebagian dilarang oleh syariah Islam. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, alkohol, perjudian,

perzinahan, dll.; (2) tidak mengandung unsur kezaliman, kekejian, maksiat atau bid'ah yang dilarang dalam prinsip syariah, baik langsung maupun tidak langsung; (3) juga tidak ada unsur penipuan, ambiguitas, berlebihan atau risiko berbahaya; dan (4) adanya komitmen yang komprehensif dan konsisten dalam menjalankan kesepakatan yang telah disepakati antara pihak-pihak yang terlibat (Pendampingan Agama Islam, 2020)

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat pada umumnya yang menganggap keberadaan hotel syariah sebagai pengecualian dengan target pasar khusus bagi masyarakat muslim. Namun bukan berarti hotel syariah hanya untuk pasar syariah. Beberapa tamu hotel non syariah tidak bertanggung jawab untuk menikmati produk dan layanan hotel syariah. Peruntukan ini tidak ada dalam teori pengurusan konvensional dan sudah merupakan sebuah konsep atau TEORI BAHARU yang dijalankan oleh pengurusan hotel syariah di Daerah Riau. Oleh itu, konsep atau teori baharu ini perlu diperkukuhkan dan boleh diperkenalkan dengan mengambil kira peranannya dalam pengurusan Hotel syariah untuk memperkaya teori yang sedia ada.

## **KESIMPULAN**

1. Kepatuhan syariah dalam pengelolaan hotel syariah di Provinsi Riau cukup baik terutama dari aspek etika pelayanan sudah sesuai dengan prinsip Islam.
2. Hotel bernuansa Islami/ Syariah yang digunakan dalam pengelolaan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan dapat menjadi daya tarik bagi calon konsumen atau wisatawan muslim.
3. Bisnis hotel syariah akan terus berkembang seiring dengan kesadaran masyarakat akan syariah. Meskipun masih banyak orang yang belum mengetahui perbedaan hotel syariah dan Hotel non Syariah / konvensional.
4. Hotel berkonsep syariah dapat mengurangi asumsi masyarakat bahwa hotel bukan

tempat maksiat, karena dikelola sesuai dengan syariat Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rijali (2018) Analisis Data Kualitatif, UIN Antasari Banjarmasin Jurnal Alhadharah, Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018
- Abdul, Aziz (2015) Etika Bisnis Perspektif Islam, Penerbit: Alfabeta, Bandung-Indonesia.
- Agus Sulistiyono (2016), Manajemen Penyelenggaraan Hotel, (Bandung: Al-Fatah,
- Al-Ghazali. 2019. Mukhtashar Ihya' Ulumuddin, Terj. Achmad Fairuzzabadi.
- Amaliya (2017). Pengertian, Fungsi, dan Unsur-Unsur Manajemen - Jurnal Blog. Retrieved February 2, 2019, from <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-pengertian-fungsi-dan-unsurunsur-manajemen/>
- Antonio, Safi'i (2017) Marketing syariah. Penerbit : Gema Insani. Jakarta-Indonesia
- Asmi, Z. (2018). Memahami Penelitian Kualitatif dalam Akuntansi. Akuntabilitas. XI(1), 161.
- Fitrah, Muh; Luthfiyah. (2017). Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi kasus. Sukabumi: CV Jejak.
- Mentoring Agama Islam. (Oktober, 2008). Hotel dengan kaidah syariah. Diakses pada 12 Oktober 2020, dari: <http://mentoringku.wordpress.com/.../hotel-dengan-kaidah-syariah/>
- Moleong. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung Indonesia: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Aziz, (2017), Peran Badan Wakaf Indonesia (Bwi) Dalam Mengembangkan Prospek Wakaf Uang Di Indonesia, Jurnal Ekonomi Syariah.Vol 2.No. 1.53 2(1).38
- Muhammad Fauroni dan Lukman ( 2017), Visi Al Quran tentang Etika Bisnis, Jakarta : salmeba Diniyah.
- Sugandhi & Bharule (2016). Fine Blanking Plant Layout Improvement Using Systematic Layout Planning. International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER), 4(4), 1-4
- Taha Jabir Al-Alwani (2015) , Bisnis Islam, (Yogyakarta : AK GROUP, 2005) hlm. 4
- WD (2016) Hotel dengan Kaidah Syariah”, dalam <https://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/>, (diakses tanggal 23 Februari 2020).
- Yuswadi, Harry. (2017). Metode Penelitian Sosial: Perbandingan PendekatanKuantitatif dan Kualitatif, Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember, Jawa Timur.
- Yusanto,Widjajakusuma (2017) *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta: Gema Insani Press,Jakarta Indonesia