

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tren gaya hidup halal semakin berkembang di berbagai sektor dalam beberapa tahun terakhir, termasuk dalam industri pariwisata. Salah satu bentuk penerapannya adalah hotel syariah, yaitu akomodasi yang operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, mencakup desain interior, layanan yang disediakan, hingga kebijakan operasional yang diterapkan. Fasilitas yang disediakan meliputi makanan halal, tidak menyajikan alkohol, serta menerapkan pemisahan tempat ibadah antara laki-laki dan perempuan (Rifai, 2024).

Industri perhotelan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari *digital platform* industri perhotelan, pada tahun 2023 seperti *RedDoorz* berhasil meningkatkan jumlah hotel berbasis syariah hingga mencapai 500%, hal tersebut sejalan dengan ditetapkannya Indonesia sebagai destinasi wisata halal terbaik di dunia (Muslim, 2023). Peningkatan ini menunjukkan tingginya permintaan pasar terhadap akomodasi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Hotel syariah dalam pengelolaannya menerapkan manajemen pelayanan syariah, yaitu sistem pengelolaan layanan hotel yang berlandaskan prinsip-prinsip hukum Islam, baik dalam aspek operasional, pelayanan, maupun kebijakan internal. Konsep ini juga mencakup kebijakan pemasaran, keuangan,

sumber daya manusia, hingga pengelolaan fasilitas yang sesuai dengan syariah (Rahmah & Putri, 2023). Selain itu, manajemen hotel syariah menekankan pentingnya kejujuran, transparansi, serta tanggung jawab sosial dalam menjalankan bisnis perhotelan. Operasional hotel syariah yang benar-benar mencerminkan nilai-nilai Islam akan meningkatkan kepercayaan tamu dan menjadi bagian dari penguatan ekosistem wisata halal nasional (Saepudin, 2022).

Penerapan manajemen syariah dalam industri perhotelan bertujuan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi tamu, juga menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman dalam setiap aspek operasional. Aspek penting dalam manajemen layanan hotel syariah adalah kesesuaian dengan *maqashid syariah*, yaitu tujuan utama dari syariat Islam yang meliputi perlindungan terhadap agama (*hifdz al-din*), perlindungan terhadap jiwa (*hifdz al-nafs*), perlindungan terhadap akal (*hifdz al-aql*), perlindungan terhadap keturunan (*hifdz al-nasl*), dan perlindungan terhadap harta (*hifdz al-mal*) (Sarah & Isyanto, 2022).

Perlindungan terhadap agama (*hifdz al-din*) melalui penyediaan fasilitas ibadah, perlindungan terhadap jiwa (*hifdz al-nafs*) diterapkan dengan menjaga kebersihan dan keamanan tamu termasuk memastikan makanan dan minuman halal, perlindungan terhadap akal (*hifdz al-aql*) tercermin dalam penyediaan fasilitas hiburan yang bebas dari konten yang bertentangan dengan Islam, perlindungan terhadap keturunan (*hifdz al-nasl*) melalui larangan pasangan bukan suami istri untuk menginap, dan perlindungan terhadap harta (*hifdz al-*

mal) dilakukan dengan menerapkan sistem keuangan syariah (Mulyani et al., 2022).

Hal tersebut sejalan dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 yang menetapkan tujuh ketentuan utama dalam operasional hotel syariah (Havida & Hisyam, 2024). Hotel syariah harus menyediakan makanan halal, bebas alkohol, serta menerapkan sistem keuangan tanpa riba. Aktivitas seperti perjudian dan hiburan tidak Islami juga dilarang. Manajemen dan karyawan wajib beretika Islami, serta fasilitas ibadah harus tersedia termasuk adanya interior yang mencerminkan nilai Islam. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga harus mempertimbangkan kebutuhan dan harapan konsumen yang berbeda berdasarkan latar belakang pendidikan, usia, dan status sosial (Saepudin & Wage, 2023).

Meskipun ulasan tamu menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan hotel syariah, namun masih perlu dikaji apakah kepuasan tersebut benar-benar mencerminkan keberhasilan penerapan *maqashid syariah* atau hanya berkaitan dengan faktor kenyamanan dan pelayanan yang diberikan (Maulina & Ayuningtyas, 2023). Beberapa tamu memberikan ulasan positif karena fasilitas yang bersih, keramahan staf, atau suasana hotel yang nyaman, tanpa mempertimbangkan sejauh mana prinsip *maqashid syariah* diterapkan dalam operasional hotel.

Penerapan prinsip syariah dalam hotel syariah mengalami berbagai tantangan seperti belum ada standar baku yang mengatur layanan sesuai dengan prinsip syariah dalam industri perhotelan. Hal ini menimbulkan keragaman

dalam penerapan konsep syariah di berbagai hotel yang berdampak pada persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap hotel syariah (Saib & Yoseanti, 2022). Selain itu, perbedaan standar ini juga menyulitkan wisatawan muslim dalam memilih akomodasi yang sesuai dengan keyakinan. Wisatawan muslim menginginkan kepastian bahwa hotel yang dipilih benar-benar menyediakan layanan dan fasilitas yang sesuai prinsip syariah.

Tantangan berikutnya adalah persepsi pasar yang sering kali menganggap bahwa hotel syariah hanya ditujukan untuk segmen pasar muslim. Persepsi ini dapat membatasi potensi pasar hotel syariah, padahal konsep syariah dalam perhotelan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan umat muslim saja. Konsep hotel syariah yang unik tidak hanya menarik bagi pasar muslim tetapi juga dapat menarik minat pasar non-muslim. Selain itu, prinsip halal yang diterapkan dalam hotel syariah dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi semua tamu, terlepas dari latar belakang agama (Verinita & Irza, 2020).

Tantangan lainnya adalah pemahaman manajemen hotel mengenai *maqashid syariah* secara keseluruhan yang dapat mengakibatkan operasional hotel yang tidak sepenuhnya sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Manajemen pemasaran hotel syariah dengan pendekatan *maqashid syariah*, ditemukan bahwa beberapa hotel syariah belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip *maqashid syariah* dalam melayani tamu selama menginap di hotel (Hilalliyah, 2021).

Kesenjangan antara konsep dan praktik ini besar kemungkinan dapat menimbulkan keraguan umat muslim terkait bagaimana penerapan *maqashid*

syariah dalam manajemen hotel syariah. Hal ini akan menimbulkan pertanyaan apakah penerapannya sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan adanya pengembangan standar nasional yang transparan mengenai hotel syariah. Adanya standar yang jelas dan terstruktur, hotel syariah dapat memastikan kualitas layanan yang konsisten dan terjamin (Natalia & Putra, 2023).

Temuan dari riset di Hotel Natama Syariah Padanghasidimpunan menunjukkan bahwa terdapat permasalahan dalam penerapan *maqashid syariah* dalam pelayanan hotel yang belum sampai pada tingkatan *tahsiniyat*, seperti tidak disediakannya peralatan ibadah di kamar hotel serta belum adanya sertifikasi halal pada *restaurant* dan *coffeshop* hotel tersebut (Jarlah, 2021). Permasalahan sama ditemukan di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu terkait fasilitas beribadah. Mushola di hotel tersebut belum ada penyekat antara laki-laki dan perempuan sehingga tidak sesuai dengan *maqashid syariah* (Hilalliyah, 2021).

Permasalahan juga ditemukan pada pengelolaan Hotel Ratna Syariah Kota Probolinggo, yang mengungkapkan bahwa meskipun hotel berupaya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, terdapat permasalahan seperti kurangnya pemahaman mendalam tentang *maqashid syariah* di kalangan manajemen dan staf hotel, termasuk juga permasalahan fasilitas pendukung yang sesuai dengan standar syariah (Hillyah Sadiyah, 2019). Kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada niat dan upaya untuk mengelola hotel sesuai prinsip syariah, masih diperlukan peningkatan dalam

pemahaman dan penerapan *maqashid syariah* untuk mencapai pelayanan yang benar-benar sesuai nilai-nilai Islam.

Solusi untuk menjawab permasalahan tersebut adalah dengan mengandakan pelatihan dan pendidikan *maqashid syariah* bagi manager dan staf hotel. Tujuannya untuk memberikan pemahaman dengan baik tentang tujuan dan prinsip *maqashid syariah*, serta bagaimana penerapannya dalam setiap aspek operasional hotel, termasuk strategi pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan interaksi dengan tamu. Pemahaman yang lebih baik tersebut dapat memastikan bahwa hotel beroperasi sesuai prinsip syariah dan memberikan pengalaman yang lebih berbeda kepada tamu (Rosdiana et al., 2024).

Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto, menawarkan pelayanan dengan konsep syariah yang menekankan pada kenyamanan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam. Fasilitas yang disediakan antara lain kamar yang dilengkapi dengan sajadah dan Al-Qur'an, musala yang bersih dan terawat, serta kebijakan bahwa tamu yang menginap merupakan pasangan suami istri yang sah. Konsep ini dirancang untuk memberikan suasana menginap yang tenang, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah bagi para tamu yang mengutamakan nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan data pada *digital platform* untuk *booking* hotel ulasan tamu menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh Bening Syariah *Boutique* Hotel, yaitu memperoleh skor 9,1/10 berdasarkan 155 ulasan tamu yang terverifikasi di platform *Traveloka*, sementara di *Tiket.com* hotel tersebut mendapatkan rating 4,7/5 dari 102 ulasan. Mayoritas ulasan yang

diberikan menyoroti kenyamanan, kebersihan, keramahan staf, serta fasilitas yang mendukung kebutuhan ibadah. Beberapa tamu juga mengapresiasi kebijakan hotel yang memastikan bahwa tamu yang menginap merupakan pasangan suami istri sah sehingga menciptakan suasana nyaman dan sesuai prinsip syariah.

Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nurlaeli mengungkapkan bahwa meskipun Bening Syariah *Boutique* Hotel telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti tauhid, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan ihsan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu disempurnakan. Salah satunya adalah fasilitas musala yang terlalu kecil dan tidak memiliki sekat antara area untuk laki-laki dan perempuan. Selain itu, hotel ini masih menggunakan jasa lembaga keuangan konvensional dan belum mengurus sertifikasi sebagai hotel syariah (Nurlaeli, 2024).

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ulasan tamu menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan di Bening Syariah *Boutique* Hotel, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa prinsip *maqashid syariah* diterapkan secara menyeluruh dalam seluruh aspek manajemen hotel. Perbaikan ini menjadi penting tidak hanya untuk meningkatkan kepercayaan tamu, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai bagian dari industri halal. Melalui perbaikan penerapan *maqashid syariah* secara mendalam, Bening Syariah *Boutique* Hotel dapat meningkatkan daya saingnya sehingga dapat menarik lebih banyak pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan yang diterapkan di hotel serta kesesuaiannya dengan *maqashid syariah*. Penelitian dalam aspek manajemen pelayanan di Bening Syariah *Boutique* Hotel diharapkan dapat diperoleh gambaran jelas mengenai efektivitas penerapan *maqashid syariah* dalam industri perhotelan syariah. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang tersebut penelitian ini berjudul “Penerapan *Maqashid Syariah* dalam Manajemen Pelayanan di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dikemukakan bahwa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan yang diterapkan di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto?
2. Bagaimana penerapan *maqashid syariah* dalam manajemen pelayanan di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami manajemen pelayanan yang diterapkan di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto.
2. Untuk mengetahui dan memahami penerapan *maqashid syariah* dalam manajemen pelayanan di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini bisa memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen syariah dan *maqashid syariah* dalam industri perhotelan. Melalui analisis penerapan konsep *maqashid syariah* yang diterapkan dalam manajemen hotel syariah, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, dan peneliti yang tertarik dalam kajian manajemen bisnis berbasis syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur tentang implementasi *maqashid syariah* dalam sektor pariwisata halal yang masih relatif sedikit dibahas secara mendalam.

2. Manfaat Praktis

★ Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen Bening Syariah *Boutique* Hotel sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan penerapan *maqashid syariah* dalam operasional hotel. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi hotel syariah lain dalam mengembangkan strategi manajemen berbasis syariah secara lebih efektif. Sementara itu, bagi masyarakat dan konsumen penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang hotel syariah serta memberikan pengalaman menginap sesuai prinsip syariah.