

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya penelitian untuk mencari perbandingan dan menemukan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, kajian terhadap penelitian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitiannya serta menunjukkan keaslian penelitian tersebut. Berikut adalah penelitian terdahulu yang masih relevan dengan tema yang sedang penulis kaji (Soyusiawaty & Ardiansyah, 2019):

Pertama, penelitian dari Ghulam Asy Sya'bany, Wisnu Handika Adi Cahyo, Ummu Karomah, Hikmatu Sa'diyah, dan Eny Latifah (2024) yang berjudul "Manajemen Operasional Hotel Syariah Menurut *Maqashid Syariah* di Indonesia". Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan prinsip *maqashid syariah* dalam operasional hotel tidak hanya menjamin kepatuhan terhadap hukum Islam, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Persamaan dengan penelitian yaitu sama-sama membahas penerapan *maqashid syariah* dalam industri perhotelan syariah dengan fokus pada manajemen hotel syariah. Perbedaan dengan penelitian tersebut adalah lebih bersifat umum dan mencakup objek hotel-hotel syariah di Indonesia secara luas, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dengan objek yang lebih spesifik pada Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto.

Kedua, penelitian dari Sri Mulyani, Kasuwi Saiban, dan Misbahul Munir (2022) dengan judul “Pengembangan Hotel Syariah dalam Tinjauan Ekonomi Islam dan *Maqashid Syariah*”. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa perkembangan hotel syariah di Indonesia telah sejalan dengan prinsip *maqashid syariah* yang tidak hanya berfokus pada aspek material, tetapi juga aspek immaterial. Persamaan dengan penelitian yaitu sama-sama mengkaji *maqashid syariah* dalam industri hotel syariah. Perbedaan dengan penelitian yaitu penelitian tersebut lebih menyoroti aspek ekonomi Islam dalam pengembangan hotel syariah, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dengan menekankan pada pelayanan hotel dan penerapan *maqashid syariah* dalam pelayanannya.

Ketiga, penelitian dari Sarah Maulina dan Rosida Dwi Ayuningtyas (2023) dengan judul “Analisis *Maqashid Syariah* Terhadap Minat Menginap Kembali di Hotel Syariah Indonesia”. Penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *dharuriyat* dan *hajiyyat* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menginap kembali di hotel syariah di Indonesia dengan tingkat signifikansi masing-masing 0,012 dan 0,007 ( $<0,05$ ). Sementara itu, variabel *tahsiniyat* tidak berpengaruh signifikan, dengan tingkat signifikansi 0,604 ( $>0,05$ ). Persamaan dengan penelitian yaitu sama-sama membahas *maqashid syariah* dalam konteks hotel syariah. Perbedaan dengan penelitian yaitu penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian tersebut menekankan hubungan antara penerapan *maqashid syariah*

dengan minat pelanggan menginap kembali, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian dengan berfokus pada penerapan *maqashid syariah* dalam pelayanan hotel syariah di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto.

Keempat, penelitian dari Annisah Jariah (2021) dengan judul “Analisis Penerapan Manajemen Syariah Melalui Pendekatan *Maqashid Asy-Syariah* pada Hotel Natama Syariah Padanghasidimpuan”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah telah memenuhi enam kriteria utama yakni prinsip konsumsi, hiburan, kegiatan usaha, etika, batasan hubungan, dan tata letak. Selain itu manajemen Hotel Natama Syariah telah memenuhi lima aspek pemeliharaan dalam *maqashid syariah*. Persamaan dengan penelitian yaitu sama-sama menggunakan pendekatan *maqashid syariah* dalam menganalisis manajemen hotel syariah. Perbedaan dengan penelitian yaitu penelitian tersebut dilakukan pada Hotel natama Syariah di Padangsidimpuan, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto sehingga lokasi dan objek kajiannya berbeda.

Kelima, penelitian dari Hana Nurhasanah (2024) dengan judul “Pengelolaan Hotel Syariah Perspektif Fatwa DSN MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 di Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto.” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel tersebut telah memenuhi sebagian besar prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016, seperti penyediaan fasilitas ibadah, aturan pakaian karyawan, serta larangan akses pada hal-hal yang mengarah pada

maksiat dan pornografi. Namun, masih terdapat kekurangan seperti belum adanya sertifikasi halal makanan serta belum digunakannya lembaga keuangan syariah dalam transaksi. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip syariah dalam industri pariwisata halal. Perbedaannya, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada tinjauan terhadap fatwa DSN-MUI dalam pengelolaan hotel syariah, sementara penelitian ini akan difokuskan pada penerapan *maqashid syariah* dalam manajemen pelayanan hotel.

Dengan demikian, dari penelitian terdahulu tersebut dapat ditemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu semua penelitian memiliki fokus pada penelitian di industri wisata halal, yaitu perhotelan syariah. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti fokus pada studi kasus Bening Syariah *Boutique* Hotel Purwokerto dengan analisis mendalam terhadap manajemen pelayanan hotel syariah dari perspektif *maqashid syariah*.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. *Maqashid Syariah***

#### **a. Penerapan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan merupakan kegiatan mengimplementasikan. Artinya, penerapan bukan hanya sekedar pada teori atau rencana, namun lebih pada tindakan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan suatu ide. Sedangkan menurut Usman, penerapan tidak hanya kegiatan (implementasi), namun sesuatu

aktivitas yang tersusun serta demi menggapai sasaran kegiatan. Artinya, penerapan menjadi bagian penting dari proses manajerial, sehingga perencanaan harus diikuti oleh tindakan konkret.

Menurut pandangan Ali, penerapan adalah praktik, pencocokan, atau implementasi (Ali, 2017). Definisi ini menunjukkan bahwa penerapan melibatkan penyesuaian antara teori dan kenyataan di lapangan, memastikan bahwa apa yang direncanakan dapat diimplementasikan dengan baik. Menurut Riant Nugroho, penerapan adalah metode yang digunakan untuk menggapai arah yang direncanakan (Nugroho, 2023). Artinya, penerapan menjadi sarana untuk membawa ide atau konsep dari tahapan perencanaan ke dalam tindakan nyata. Kebanyakan orang juga memandang penerapan sebagai sesuatu yang tidak dapat diprediksi dan penuh ketidakpastian (Riyadi, 2020).

Penerapan adalah proses mengimplementasikan konsep, teori, strategi, atau kebijakan ke dalam praktik nyata untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini melibatkan langkah-langkah yang sistematis dan terencana untuk menegaskan jika sasaran yang direncanakan bisa terwujud. Tujuan dari penerapan adalah untuk membawa gagasan atau kebijakan dari tahap perencanaan ke dalam tindakan nyata sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam setiap proses penerapan, terdapat beberapa unsur yang terlibat dan sangat penting untuk diperhatikan:

- 1) Program yang dijalankan

Program adalah inisiatif atau aktivitas yang direncanakan untuk menggapai sasaran tertentu. Program ini harus jelas, terstruktur, dan relevan dengan kebutuhan kelompok sasaran. Desain program yang baik akan membantu dalam memudahkan proses penerapan.

2) Kelompok sasaran

Kelompok sasaran adalah masyarakat yang menjadi tujuan dan diharapkan bisa merasakan manfaat dari pelaksanaannya. Pemilihan kelompok sasaran yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa manfaat dari program dapat dirasakan oleh mereka. Dengan memahami kebutuhan dan karakteristik kelompok sasaran, pelaksanaan program dapat disesuaikan sehingga efektif.

3) Pelaksanaan

Pelaksanaan melibatkan banyak pihak, baik kelompok atau individu, yang berwenang dalam penyelenggaraan, implementasi, serta kontrol penerapan. Pelaksanaan yang baik membutuhkan perencanaan yang matang, pengelompokan peran yang tepat, serta komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat. Monitoring dan evaluasi juga merupakan bagian penting dari pelaksanaan, untuk menegaskan jika semua bergerak sesuai rancangan dan dapat mengadakan perbaikan.

b. *Maqashid Syariah*

Secara *lughawi*, istilah *maqashid as-syariah* terdiri dari dua kata yaitu *maqashid* dan *as-syariah*. Kata *maqashid* adalah bentuk jamak

dari *maqshad* atau *qashd*, yang berasal dari kata kerja *qashada yaqshudu*. Kata ini memiliki berbagai makna, seperti menuju suatu arah, tujuan, tengah-tengah, adil, tidak melampau batas, jalan lurus, dan keseimbangan antara berlebihan dan kekurangan (Jalili, 2021). Sedangkan syariah artinya jalan menuju air, atau dapat diartikan sebagai jalan menuju arah sumber kehidupan (Irwan, 2021). Jadi secara bahasa, *maqashid syariah* dapat diartikan sebagai tujuan yang hendak ditempuh pada satu jalan.

Dalam kajian *ushul fiqh*, Wahbah al-Zuhaili mengemukakan bahwa *maqashid syariah* merupakan seperangkat nilai dan tujuan yang terkandung dalam keseluruhan atau sebagian besar ketentuan hukum Islam (Safriandi, 2021). Menurut 'Allal al-Fasi, *maqashid syariah* adalah tujuan dari syariat dan rahasia-rahasia pada setiap hukum dari hukum-hukum yang ditetapkan oleh Allah SWT. Sedangkan menurut Imam Al-Ghazali, inti dari *maqashid syariah* terletak pada konsep kemaslahatan, yaitu upaya untuk mewujudkan manfaat dan mencegah kemudaratan (Ibrahim, 2019).

Konsep *maqashid syariah* secara umum bertujuan untuk menjaga kelestarian alam dan kehidupan di dalamnya, serta mewujudkan kemaslahatan. Selain itu, konsep ini menekankan pentingnya menunaikan kewajiban dengan adil, konsisten, memiliki pemikiran yang jernih, dan melaksanakan pekerjaan dengan baik (Al Farisi, 2022). Menurut Asy-Syatibi, *maqashid syariah* bertujuan untuk memberikan

manfaat bagi manusia, baik di dunia maupun di akhirat, yang artinya bahwa hukum dalam syariah dibuat untuk menjaga kemaslahatan umat. Selain itu, setiap amal dalam syariah ditujukan untuk membantu sesama, bukan hanya demi kepentingan pribadi (Wulandari et al., 2022).

Teori *maqashid syariah* muncul berdasarkan landasan dalil dari ayat-ayat Al-Qur'an dan hadits. Dalil-dalil tersebut menjadikan kemaslahatan sebagai tujuan utama dari *maqashid syariah*, diantaranya:

حَرَجَ مِنَ الدِّينِ فِي عَلَيْكُمْ جَعَلَ وَمَا

Artinya: Dan Dia (Allah) sama sekali tidak menjadikan untuk kamu dalam agama suatu kesulitan (QS. Al-Hajj:78) (Kemenag, 2022).

رُؤَاوَيْشٌ تُعَسِّرُوا وَلَا يَسِّرُوا قَالَ مَوْسَىٰ عَلَيْهِ السَّلَامُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنِ النَّبِيِّ عَنِ مَالِكِ بْنِ أَنَسٍ عَنْ تَنْفَرُوا وَلَا

Artinya: Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kamu mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan kamu membuatnya lari, dan bersatu padulah (Hadits Shahih Al-Bukhari No. 5659) (Hadits.id, 2022)

Menurut Asy-Syatibi, kemaslahatan yang hendak dicapai terbagi ke dalam tiga tingkatan utama, yaitu (Kurniawan & Hudafi, 2021):

Tabel 2 1. Tingkatan kebutuhan *maqashid syariah*

No	<i>Maqashid Syariah</i>	Keterangan
1	<i>Dharuriyat</i>	Ketentuan yang termasuk <i>tswabit</i> , termasuk <i>al-kulliyat al-khams</i> (menjaga agama, jiwa, akal, kehormatan dan keturunan, dan harta)
2	<i>Hajiyat</i>	Fasilitas dan layanan yang bersifat untuk memudahkan
3	<i>Tahsiniyat</i>	Fasilitas yang memperindah dan memberikan kesan bagi tamu

Sumber: (Maulina & Ayuningtyas, 2023)

Aspek *dharuriyat* merupakan aspek penting yang menjadi fondasi utama bagi keberlangsungan hidup manusia, sehingga harus ada demi terwujudnya kehidupan yang seimbang, baik di dunia maupun di akhirat (Milhan, 2022). Terdapat lima prinsip *maqashid syariah* yang dikenal dengan *usul al-khamsah* merupakan bagian dari kebutuhan *al-daruriyah*, sehingga menjaga kelima prinsip tersebut adalah hal yang wajib dilakukan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain (Helim, 2019):

a. Perlindungan Agama (*Hifdz al-Din*)

Agama mencakup akidah, ibadah, serta hukum-hukum yang Allah tetapkan bagi manusia. Semua terangkum dalam rukun iman dan Islam. Menjaganya berarti menjaga agama. Pada hakikatnya, syariat Islam diturunkan untuk melindungi keberlangsungan semua ajaran agama, baik yang masih berlaku saat ini, yaitu agama yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW, maupun ajaran agama-agama sebelumnya (Sarwat, 2019). Contoh kegiatan yang mencerminkan perlindungan agama antara lain penyediaan musala, informasi jadwal salat, Al-Qur'an di kamar, serta pengingat waktu ibadah.

b. Perlindungan Jiwa (*Hifdz al-Nafs*)

Islam mewajibkan pemenuhan kebutuhan dasar seperti makanan, minuman, pakaian, dan tempat tinggal. Hukum *qisas*, *diyah*, dan *kaffarah* diterapkan untuk menjaga jiwa (Paryadi, 2021). Islam melarang tindakan yang merusak jiwa, seperti kekerasan, penyalahgunaan, dan perbuatan yang dapat mengancam

keselamatan hidup. Islam memastikan bahwa setiap individu memiliki hak untuk hidup aman dan terlindungi baik secara fisik maupun mental.

c. Perlindungan Akal (*Hifdz al-Aql*)

Salah satu keunggulan manusia dibandingkan makhluk lainnya terletak pada keberadaan akal. Akal tidak hanya berfungsi sebagai alat berpikir, tetapi juga mencerminkan kemuliaan manusia. Individu yang memanfaatkan akalnya sesuai dengan tuntunan Allah SWT dikategorikan sebagai orang yang berakal. Apabila konsisten dalam mengikuti hasil pemikiran yang benar, maka dapat mencapai derajat kemuliaan melalui kebenaran-kebenaran yang dipahaminya, yang pada akhirnya mendorongnya untuk menjauhi perbuatan tercela dan meninggalkan kemungkaran (Priyatno et al., 2020). Contoh kegiatan yang termasuk perlindungan akal antara lain larangan alkohol dan narkoba, penyediaan bacaan edukatif, serta lingkungan kerja yang sehat secara intelektual.

d. Perlindungan Keturunan (*Hifdz al-Nasl*)

Perlindungan terhadap keturunan diatur melalui anjuran pernikahan, yang memastikan kelangsungan ras manusia tetap terjaga. Dalam Islam, pernikahan menjadi saluran yang sah untuk mewujudkan keturunan yang terhormat. Selain itu, Islam dengan tegas melarang dan menghukum segala bentuk praktik yang dapat merusak keturunan, salah satunya adalah perzinahan. Larangan ini bertujuan

tidak hanya untuk menjaga kejelasan nasab, tetapi juga untuk melindungi kehormatan dan martabat manusia (Huda et al., 2022).

e. Perlindungan Harta (*Hifdz al-Mal*)

Dalam menjaga dan melindungi harta kekayaan, Islam menetapkan larangan terhadap tindakan pencurian, menetapkan hukuman *had* bagi pelaku pencurian baik laki-laki maupun perempuan, serta melarang segala bentuk penipuan, pengkhianatan, dan perusakan terhadap harta milik orang lain. Selain itu, Islam juga menetapkan prinsip pencegahan bagi orang yang tidak cakap atau lalai dalam mengelola harta, serta mengatur langkah-langkah perlindungan dari potensi bahaya yang dapat merugikan kekayaan (Nasution & Nasution, 2020).

Aspek *hajiyat* (kebutuhan penunjang) merupakan jenis kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi, tidak sampai membahayakan keselamatan jiwa, tetapi dapat menimbulkan kesulitan dan kesempitan dalam hidup. Kebutuhan ini berfungsi untuk mengatasi berbagai kesulitan serta meningkatkan efektivitas dalam menjaga lima unsur pokok dalam *maqashid syariah*. Kebutuhan *hajiyat* mencakup segala aspek yang diperlukan manusia untuk meringankan beban, menciptakan kelapangan, dan memberikan kenyamanan dalam menghadapi tantangan kehidupan (Kurniawan & Hudafi, 2021).

Aspek *tahsiniyat* (kebutuhan penyempurna) adalah segala sesuatu yang bertujuan memperindah dan menyempurnakan layanan agar

memberikan kesan positif bagi tamu. Aspek ini dapat diterapkan melalui desain interior yang mencerminkan nilai Islami, suasana yang nyaman dengan alunan musik religi atau kaligrafi di dinding hotel, serta pelayanan yang tidak hanya ramah tetapi juga mencerminkan nilai akhlakul karimah. Selain itu, fasilitas tambahan seperti taman Islami, perpustakaan dengan literatur keislaman, serta program kajian atau wisata religi dapat menjadi bagian dari tahsiniyat yang membedakan hotel syariah dan hotel konvensional.

Ketiga tingkat *maqashid syariah* harus diupayakan secara optimal. Sebab, jika aspek *tahsiniyat* tidak terjaga, maka hal tersebut dapat mengganggu kesempurnaan *hajiyyat*. Demikian pula, apabila *hajiyyat* tidak terpenuhi dengan baik, hal itu dapat merusak keberlangsungan *dharuriyat*. Padahal *dharuriyat* merupakan fondasi utama dalam syariat yang wajib dijaga. Namun, apabila pelaksanaan *tahsiniyat* justru mengganggu *hajiyyat*, maka pelaksanaan *tahsiniyat* tersebut tidak diperbolehkan. Begitu pula, jika pemenuhan *hajiyyat* mengancam eksistensi *dharuriyat*, maka *hajiyyat* tersebut harus ditinggalkan (Farahidy et al., 2022).

## 2. Manajemen Pelayanan Hotel Syariah

### a. Hotel Syariah

Hotel merupakan bagian penting dalam industri pariwisata sebagai penyedia layanan akomodasi bagi para pelancong, wisatawan, maupun pelaku perjalanan bisnis. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan

Ekonomi Kreatif (Permenparekraf) Nomor 4 Tahun 2022, hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar dalam satu atau lebih bangunan, yang dapat dilengkapi dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan/atau fasilitas lainnya, dengan tujuan komersial.

Hotel syariah adalah jenis akomodasi wisata berbasis syariah yang menyediakan layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, namun tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dan tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku. Sebagai bagian dari industri syariah, hotel syariah wajib menjalankan operasionalnya sesuai dengan norma-norma syariah dalam segala aspek pelayanan dan administrasi (Az-Zahra et al., 2023).

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, mendefinisikan hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berbentuk kamar-kamar pada sebuah bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, fasilitas hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah.

Landasan normatif hotel syariah tidak hanya berasal dari regulasi nasional, tetapi juga berpijak pada ajaran Islam yang tercantum dalam

Al-Qur'an dan hadis. Beberapa dasar syariah yang berkaitan dengan konsep hotel syariah, yaitu:

سَبِيلًا وَسَاءَ فَاحِشَةٌ كَانَ إِنَّهُ الرَّبِّي قُرْبَاتًا وَلَا

Artinya: Dan janganlah kamu mendekati zina; Sesungguhnya zina itu adalah perbuatan yang keji, dan suatu jalan yang buruk (QS. Al-Isra ayat 32) (Kemenag, 2022).

Selain itu, konsep hotel syariah juga terdapat dalam hadis tentang memuliakan tamu, yaitu:

ضَيْفَهُ فَلْيُكْرِمِ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ يُؤْمِنُ كَانَ وَمَنْ

Artinya: Barangsiapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya dia memuliakan tamunya (Hadis Shahih Muslim No. 3255) (Hadits.id, 2022).

Dalam ketentuan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), klasifikasi hotel berbasis syariah dibagi ke dalam dua kategori utama. Kategori pertama adalah Hotel Syariah Hilal-1, yaitu hotel yang dinilai telah memenuhi sebagian unsur syariah yang dianggap cukup untuk melayani kebutuhan dasar wisatawan muslim. Sementara itu, kategori kedua adalah Hotel Syariah Hilal-2 yaitu hotel yang telah memenuhi seluruh aspek syariah secara menyeluruh, sehingga dapat melayani kebutuhan tamu secara optimal (Janitra, 2017).

Peraturan di hotel syariah menerapkan layanan yang sesuai dengan prinsip Islam, seperti tidak mengizinkan pasangan yang bukan mahram untuk menginap dalam satu kamar. Selain itu, dalam aspek pengelolaan

keuangan, investasi dan operasional hotel harus berlandaskan prinsip syariah, termasuk penggunaan layanan perbankan syariah. Interior hotel juga dihiasi dengan unsur-unsur Islami, seperti kaligrafi yang menambah nuansa religius. Selain itu, pegawai hotel syariah diwajibkan untuk berpakaian sesuai dengan aturan Islam serta memahami prinsip dasar syariah dalam melayani tamu. Fasilitas yang bertentang dengan nilai-nilai Islam, seperti klub malam atau diskotek, juga tidak disediakan (Sugeng & Basmar, 2020).

Hotel syariah memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari hotel konvensional, perbedaan-perbedaan tersebut antara lain:

Tabel 2.2. Perbedaan Hotel Konvensional dan Hotel Syariah

No	Perbandingan	Hotel Konvensional	Hotel Syariah
1	Tujuan	Menyediakan fasilitas untuk beristirahat dan menikmati hiburan	Menyediakan tempat istirahat yang sesuai dengan prinsip Islam serta meningkatkan spiritualis melalui hiburan yang bernilai positif
2	Target	Memberikan kepuasan dan kesenangan yang berorientasi pada hawa nafsu semata, hanya untuk hiburan	Memenuhi kebutuhan dan kesenangan yang berlandaskan nilai-nilai agama
3	Fasilitas Ibadah	Tidak ada keharusan	Merupakan bagian yang harus ada
4	Kuliner	Bebas	Wajib memenuhi standar kehalalan
5	Akad	Sewa	Ijarah
6	Prinsip Umum	Menyediakan layanan akomodasi	Terhindari dari unsur kemusyrikan, kemaksiatan,

			keburukan, pemborosan, serta perbuatan tercela, sekaligus berkontribusi pada kebaikan dan manfaat baik secara material maupun spiritual
--	--	--	---

Sumber: (Mas'udah, 2022)

Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 mengatur tentang usaha hotel syariah sebagai penyedia akomodasi berupa kamar dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan layanan makan dan minum, hiburan, serta fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan sesuai prinsip syariah. Kriteria usaha hotel syariah mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Ketentuan yang harus dipenuhi oleh hotel syariah meliputi (Sholeh & Kurniasih, 2021):

- 1) Dilarang menyediakan fasilitas yang mengakses pornografi atau tindakan asusila.
- 2) Tidak diperkenankan menyediakan hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindakan asusila.
- 3) Makanan dan minuman yang disediakan harus memiliki sertifikasi halal dari MUI.
- 4) Wajib menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang mendukung pelaksanaan ibadah, termasuk tempat bersuci.
- 5) Pengelola serta seluruh karyawan harus mengenakan pakaian yang sesuai dengan ketentuan syariah.

- 6) Harus memiliki pedoman atau prosedur pelayanan hotel untuk memastikan seluruh operasional sesuai dengan prinsip syariah.
- 7) Hotel syariah wajib menggunakan jasa lembaga keuangan syariah dalam menjalankan transaksi dan layanan keuangan.

b. Manajemen Pelayanan Hotel Syariah

Manajemen berasal dari kata dalam Bahasa Prancis *menegement*, yang memiliki arti seni dalam mengatur atau mengelola sesuatu. Dalam Bahasa Inggris, istilah *manage* dimaknai sebagai tindakan untuk mengendalikan atau mengelola. Secara umum, manajemen dipahami sebagai suatu proses untuk mengatur berbagai aktivitas atau perilaku untuk menghasilkan dampak yang positif (Cen, 2023).

Mary Parker Follett menyatakan bahwa manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui keterlibatan orang lain. Pandangan ini mengandung makna bahwa peran seorang manajer terletak pada kemampuannya dalam mengelola dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mewujudkan tujuan organisasi. Sementara itu, Ricky W. Griffin menjelaskan manajemen sebagai suatu rangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengawasan sumber daya, untuk mencapai sasaran secara optimal, yaitu efektif dan efisien (Pratama, 2020).

Istilah pelayanan berasal dari kata dasar “layan”, yang bermakna memberikan bantuan atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain sebagai bentuk tindakan melayani. Secara hakiki, manusia

merupakan makhluk sosial yang senantiasa memerlukan pelayanan dalam berbagai aspek kehidupannya. Bahkan, secara teoretis dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari eksistensi kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan suatu rangkaian proses yang pada akhirnya menghasilkan suatu bentuk produk, yaitu jasa atau pelayanan yang ditujukan kepada penerima manfaat atau pelanggan (Nurhadi, 2020).

Dalam perspektif Islam, manajemen dan pelayanan tidak hanya dipahami sebagai proses teknis, tetapi juga memiliki dimensi spiritual. Manajemen syariah adalah suatu proses pengelolaan yang bertujuan untuk mencapai hasil yang optimal, dengan orientasi utama mencari keridhaan Allah SWT. Oleh karena itu, setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam pelaksanaannya harus selaras dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT (Albanjari & Tanjung, 2019). Aturan-aturan tersebut tercantum dalam Al-Qur'an, hadis, serta berbagai contoh yang telah dipraktikkan oleh para sahabat. Oleh karena itu, manajemen syariah mencakup seluruh aspek ilmu manajemen konvensional, namun dengan penyesuaian berdasarkan ketentuan Al-Qur'an, hadis, dan teladan dari para sahabat (Mesiono, 2019).

Manajemen syariah dapat diartikan sebagai proses pengelolaan organisasi yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, dengan tujuan mencapai visi organisasi yang selaras dengan syariah serta memberikan manfaat bagi seluruh pihak terkait (Muktamar, 2024). Berdasarkan

sinergi antara konsep manajemen, pelayanan, dan prinsip syariah tersebut, maka manajemen pelayanan syariah dapat dipahami sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan yang dilakukan secara sistematis dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal, berdasarkan prinsip-prinsip Islam seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan mencari Ridha Allah SWT.

Terdapat penjelasan dalam Al-Qur'an tentang manajemen, diantaranya yaitu:

﴿مَرْضُوصٌ بُنْيَانٌ كَانَتْهُمْ صَفًّا سَبِيلِهِ فِي مَاتَلُونَ الَّذِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam satu barisan, seakan-akan mereka suatu bangunan yang tersusun kukuh (QS. Ash-Shaff ayat 4) (Kemenag, 2022).

مَّا سَنَةِ أَلْفَ رُهُمَّ قَدَا كَانَ يَوْمٍ فِي إِلَيْهِ يَعْرُجُ ثُمَّ الْأَرْضِ إِلَى السَّمَاءِ مِنَ الْأَمْرِ يُدَبِّرُ  
تَعْدُونَ

Artinya: Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya pada hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As-Sajdah:5) (Kemenag, 2022).

Ruang lingkup manajemen syariah mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, yang semuanya berlandaskan prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, transparansi, dan keberlanjutan, serta menghindari unsur-unsur yang bertentangan dengan syariah seperti riba, gharar, dan masysir (Muktamar, 2024).

- 1) Perencanaan dalam manajemen syariah memastikan bahwa tujuan dan strategi organisasi selaras dengan nilai-nilai Islam, termasuk pemilihan produk halal, pengelolaan sumber daya yang bertanggung jawab, dan sistem keuangan bebas riba.
- 2) Pengorganisasian menekankan pembagian kerja yang adil, penentuan tanggung jawab, serta pendelegasian wewenang yang sesuai dengan kompetensi individu, dengan tetap menjunjung prinsip keadilan dalam manajemen sumber daya manusia.
- 3) Pelaksanaan menuntut praktik bisnis yang etis, seperti pemasaran yang jujur, operasional yang ramah lingkungan, serta kegiatan usaha yang memberikan manfaat bagi masyarakat dengan mengutamakan maslahat umum.
- 4) Pengendalian berfokus pada evaluasi dan pemantauan kinerja melalui audit syariah, guna memastikan kesesuaian operasional dengan prinsip Islam serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam organisasi.

Manajemen pelayanan hotel syariah merupakan aspek fundamental yang menentukan tingkat kepuasan tamu dan keberlanjutan operasional hotel. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, kriteria-kriteria pelayanan yang ada di hotel syariah, yaitu:

- a) Kriteria pelayanan Hotel Syariah Hilal 1

Tabel 2.3. Kriteria pelayanan hotel syariah Hilal 1

Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur	Kriteria
Pela Yanan	1	Kantor depan	1	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM
			2	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
			3	Memberikan jadwal waktu sholat	M
			4	Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM
			5	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	TM
	2	Tata graha	6	Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat	M
			7	Penyediaan Al-Qur'an	TM
	3	Makanan dan minuman	8	Tersedia pilihan makanan dan minuman halal	M
			9	Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan	TM
			10	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
	4	Olahraga, rekreasi, dan kebugaran	11	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	TM
			12	Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus wanita	TM
	5	SPA	13	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan	M
			14	Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	TM
			15	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	TM

6	Fasilitas hiburan	16	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	TM
		17	Apabila tersedia aktivitas oleh fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	TM
		18	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M
		19	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M

Keterangan:

M=Mutlak

TM=Tidak Mutlak

b) Kriteria pelayanan Hotel Syariah Hilal 2

Tabel 2.4. Kriteria pelayanan hotel syariah Hilal 2

Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur	Kriteria
Pelayanan	1	Kantor depan	1	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	M
			2	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
			3	Memberikan jadwal waktu sholat	M
			4	Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM
			5	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	M
	2	Tata graha	6	Penyediaan perlengkapan sholat yang terawat dan bersih	M
			7	Penyediaan jadwal waktu sholat	M
			8	Penyediaan Al-qur'an	M

		9	Tersedianya buku doa	TM
		10	Menyediakan area/ruanangan untuk shalat jum'at (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	M
		11	Penyediaan lembar motivasi harian muslim	TM
3	Makanan dan minuman	12	Tidak tersedia makan dan minuman non halal	M
		13	Menyediakan ta'jil pada bulan ramadhan	M
		14	Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan	M
4	Publik bar	15	Tidak menyediakan makanan dan minuman beralkohol	M
5	Olahraga, rekreasi, dan kebugaran	16	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	M
		17	Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus wanita	M
6	Kolam renang	18	Pengaturan waktu pengguna kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita	M
7	SPA	19	Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	M
		20	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	M
		21	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	M
		22	Apabila tersedia aktivitas oleh fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	M
8	Konsultasi	23	Layanan konsultasi keIslaman dengan DPS (Dewan Pengawas Syariah) dilakukan	TM

				dengan perjanjian terlebih dahulu	
9	Keramah tamahan	24		Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M
10	Fasilitas hiburan	25		Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah pada pornografi dan pornoaksi	M
		26		Apabila menggunakan musik hidup atau rekaman tidak bertentangan dengan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M
		27		Adanya alunan musik/lagu religi atau tilawah Qur'an pada waktu tertentu	TM
		28		Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa Islami	TM

Keterangan:

M=Mutlak

TM=Tidak Mutlak

★ Kriteria pelayanan hotel syariah dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 memberikan gambaran yang jelas mengenai standar pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Kriteria ini menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana seharusnya pelayanan di hotel syariah. Oleh karena itu, kriteria ini dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menilai kesesuaian antara praktik pelayanan di hotel dengan prinsip-prinsip syariah.