

## **SHARIAH HOTEL ASSESSMENT TOOL: PENGEMBANGAN MODEL AUDIT PADA HOTEL SYARIAH**

**Ririn Tri Ratnasari**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga

*E-mail:* ri.ratnasari@feb.unair.ac.id

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the model of implementation of Shariah Hotel Assessment Tool and can be the development of a model audit on shariah hotel in Surabaya so that it becomes the basis for determining the marketing strategy. This study uses qualitative research methodology descriptive case study method (case study). Criteria informants in this study is the marketing manager and the supervisor of Hotel Syariah Grand Kalimas and consumer customers using the hotel sharia as the source of validity check and re internal interviews to the hotel sharia (triangulation). The results showed that healthy (Shariah Islamic Hotel Assessment Tool), which was introduced for the assessment of hotel sharia, especially the Hotel Grand Kalimas Surabaya, consists of five aspects, namely: Administration, common areas, bedrooms, service, food and drinks, and the process of preparing.

**Keywords:** shariah hotel, audit, marketing strategy

**JEL Classification:** M31

### **PENDAHULUAN**

Islam adalah agama yang tumbuh dan berkembang dengan cepat seiring pertumbuhan dan perkembangan populasi manusia di dunia. Pertumbuhan populasi muslim

menyebabkan permintaan produk untuk muslim makin meningkat. Berdasar hasil survei *Pew Research Center* (2011), jumlah populasi Muslim dunia sebesar 1,6 miliar atau 23,4% dari 6,9 miliar total penduduk dunia. Sebagai populasi manusia terbesar di dunia, negara-negara yang tergabung dalam OKI (Organisasi Konferensi Islam) mengembangkan gelombang baru dengan memberikan perhatian atau tuntutan khusus terhadap *halal product*, *halal treat* dan *syariah system* (Ermawati, 2010). Syariah Islam telah mengatur dan membimbing manusia di seluruh aspek kehidupan, termasuk juga bisnis yang merupakan bagian dari aspek kehidupan, maka bisnis juga masuk dalam bagian yang diatur oleh koridor syariah. Dengan tuntutan syariah inilah manusia bisa mencapai al-falāh (kesuksesan, keberhasilan, dan kemenangan) dan hayatan thayyiban (kehidupan yang baik, mashlahat dan sejahtera) (Sofyan, 2011:28).

Pengembangan kepariwisataan saat ini makin penting, tidak saja dalam rangka meningkatkan penerimaan devisa negara, akan tetapi juga dalam rangka memperluas kesempatan kerja dan pemerataan pendapatan. Setiap tahun arus wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia terus meningkat, begitu pula arus wisatawan nusantara. Peningkatan ini perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar hotel maupun akomodasi lainnya sehingga tidak menimbulkan kesenjangan antara permintaan dan penawaran atas kamar atau akomodasi tersebut ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Setiap tahun jumlah hotel di Indonesia semakin bertambah di seluruh wilayah. Meskipun tiap tahunnya

di Indonesia mengalami peningkatan jumlah hotel, namun hanya sedikit hotel di Indonesia yang berkonsep syariah. Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, namun setiap ada pendirian hotel baru hampir sebagian besar adalah hotel konvensional karena popularitas Hotel Syariah di dalam masyarakat yang sampai saat ini masih di bawah popularitas hotel konvensional. Hotel konvensional masih menyediakan makanan dan minuman non halal, seleksi tamu pun tidak ada sehingga seseorang bisa saja menginap dengan membawa tamu bukan muhrim, bahkan terdapat hotel konvensional yang menggantungkan tingkat hunian atau okupansi dari tamu yang membawa teman bukan muhrim (Ningrum, 2005:200).

### MATERI DAN METODE PENELITIAN

Perkembangan hotel syariah yang sedang meningkat mendorong perlunya menetapkan definisi dari hotel syariah. Sofyan (2011:64) mengatakan bahwa hotel syariah merupakan hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk, fasilitas dan juga dalam proses operasionalnya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, hingga penyajian dan jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure, house-rules*, harus dipastikan semua telah memenuhi ketentuan dalam nilai-nilai Islam.

Sofyan (2011:64) menambahkan bahwa rambu-rambu usaha untuk mengembangkan konsep hotel sesuai nilai syariah dapat digambarkan sebagai berikut 1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut dilarang atau tidak dianjurkan dalam syariah. Misalnya makanan yang mengandung unsur babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukkan, perjudian, perzinahan, pornografi, dan pornoaksi, dan lain-lain; 2) transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar-benar ada, dan bukan atas suatu yang derivatif seperti transaksi ijon komoditi pertanian; 3) tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, dan keterlibatan (baik langsung maupun tak langsung) dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak

dianjurkan dalam syariah; 4) tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (risiko yang berlebihan), korupsi, manipulasi, dan ribawi atau mendapatkan hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung risiko; dan 5) komitmen menyeluruh dan konsekuen terhadap perjanjian yang dilakukan.

Konsep hotel syariah merupakan desain hotel yang menyajikan pelayanan berbasis syariah. Salah satu konsep strategi pemasaran yang menonjol dan diperlukan untuk menjadi pertanda atau ciri khas hotel syariah adalah adanya *store atmosfer*. *Store atmosphere* adalah atmosfer atau suasana dari hotel syariah, yang dapat mencakup fasilitas dan segala sesuatu yang dapat menarik perhatian konsumen memilih hotel syariah. *Store atmosphere* dapat membantu retailer dan memberikan informasi mengenai jasa yang diberikan, serta barang yang ditawarkan (Ratnasari dan Hayati, 2014). Levy dan Weitz (2007:434) mengatakan bahwa *store atmosphere* memberikan informasi mengenai jasa yang diberikan, harga yang ditawarkan, dan ragam barang pada konsumen. Adapun Della dan Loudon (1993: 656) mengemukakan bahwa hampir semua penelitian yang dilakukannya menunjukkan rata-rata dorongan membeli pada super market dengan atmosfer yang baik.

Berdasar definisi diatas dapat diambil simpulan bahwa proses penciptaan atmosfer adalah kegiatan merancang lingkungan pembelian dalam suatu toko dengan menentukan karakteristik toko tersebut melalui pengaturan dan pemilihan fasilitas toko dan aktifitas barang dagangan. Lingkungan pembelian yang baik pada akhirnya akan membentuk citra toko serta akan mempengaruhi emosi konsumen untuk melkukan pembelian.

Adapun serifikasi usaha Hotel Syariah itu mencakup memilili sertifikatstandar usaha hotel, memiliki penilaian mandiri usaha hotel syariah dan persiapan Sistem Jaminan Halal (SJH), dan memenuhi persyaratan pendaftaran. Kemudian prosedur sertifikasi usaha hotel syariah meliputi: Pengusaha mengajukan permohonan pendaftaran sertifiaksi pada DSN-MUI, lalu DSN-MUI melimpahkan audit SJH kepada LP-POM MUI, dan menetapkan hasil audit SJH. Apabila audit SJH tidak terpenuhi (tidak lulus), maka pengusaha harus memenuhi ketentuan SJH. Apabila audit SJH terpenuhi, LPPOM MUI melaporkan kepada Komisi

Fatwa. Lalu Komisi Fatwa memberikan rekomendasi kepada LPPOM MUI untuk menerbitkan Sertifikasi Halal.

Selanjutnya, DSN MUI melakukan audit Pedoman Usaha Syariah, dan menetapkan hasil auditnya. Apabila audit usaha syariah tidak lulus, maka pengusaha melakukan penilaian mandiri lagi. Tetapi, bila lulus, DSN MUI melaporkan hasil audit kepada Badan Pengurus Harian (BPH) MUI. Kemudian BPH MUI memberi rekomendasi kepada DSN MUI untuk menerbitkan Sertifikasi Usaha Syariah untuk diterima oleh pengusaha hotel yang bersangkutan. Untuk pengawasan dan evaluasi penerapan hotel syariah dilakukan oleh Menteri/Gubernur/Walikota/DSN MUI. Dalam melakukan pengawasan, khusus untuk kategori hotel Hilal 2, DSN MUI menunjuk Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang akan melakukan pengawasan secara teknis operasional.

Razalli (2015) menyatakan bahwa pelanggan hotel saat ini, memiliki keinginan agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Mengacu pada SIHAT (*Shariah Islamic Hotel Assessment Tool*) yang diperkenalkan oleh Razalli untuk penilaian hotel syariah, terdiri dari lima aspek, yaitu 1) administrasi, dalam seksi administrasi, diperlukan praktik manajerial, keuangan, dan sumber daya manusia; 2) area umum; 3) kamar tidur; 4) layanan, dan 5) makanan dan minuman. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus (*case study*). Penelitian studi kasus merupakan strategi yang sesuai dengan pertanyaan dari penelitian bila pokok pertanyaannya berkenaan dengan “bagaimanakah” dan “mengapa”.

Untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana implementasi model *Shariah Hotel Assessment Tool* dan bagaimana *Shariah Hotel Assessment Tool* dapat menjadi pengembangan model audit pada hotel syariah di Surabaya, maka dalam penelitian ini menjadikan manajer pemasaran dan supervisor dari Hotel Syariah Grand Kalimas sebagai informan, serta menggunakan konsumen pelanggan hotel syariah sebagai sumber validitas cek dan ricek hasil wawancara kepada pihak internal hotel syariah (triangulasi).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Implementasi model *Shariah Hotel Assessment Tool*

Definisi hotel syariah dapat ditemukan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, yaitu 1) usaha hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan; 2) syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia; 3) usaha h otel s yariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini; 4) kriteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Berdasar beberapa definisi tersebut dapat ditarik simpulan bahwa hotel syariah adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam pandangan awam, hotel syariah kadang masih dianggap sebagai suatu bisnis usaha jasa yang hanya dikhususkan untuk pasar muslim. Padahal hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non muslim. Adapun rambu-rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, meliputi 1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuansyariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinaan, dan yang semacam itu; 2) tidak mengandung unsur kezhaliman, kemung-

karan, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; 3) tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan 4) ada komitmen

menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait (Mentoring Agama Islam, 2008).

Salah satu hadits yang menjadi dasar berdirinya hotel syariah yaitu:

#### Hadits Tentang Memuliakan Tamu

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمِ ضَيْفَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَصِلْ رَحْمَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

Artinya : “Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya. Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia menyambung tali persahabatan; dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata yang baik-baik saja atau hendaklah dia diam saja”

[HR. Bukhari dan Muslim]

Hadits tersebut menerangkan bahwa sebagai seorang muslim yang beriman kepada Allah dan hari akhir, diwajibkan untuk memuliakan setiap tamu yang datang berkunjung dan memenuhi hak – hak tamu sesuai dengan kemampuan. Hal ini sejalan dengan konsep hotel syariah yaitu memuliakan dan melayani tamu yang datang menginap dengan memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, dan memadai sesuai dengan nilai – nilai dan etika di dalam syariat Islam.

Dalam menjalankan bisnis hotel syariah tidaklah mudah karena terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh investor berkaitan dengan prinsip syariah itu sendiri yang terkait dengan kaidah *halallan thoyiban*. Kaidah tersebut meliputi dana investasi, pengelolaan, serta makanan dan minuman. Faridasari dalam Sapudin (2014) mengemukakan bahwa segala hal dalam operasional hotel syariah harus sesuai dengan syar’i mulai dari pakaian muslim untuk petugas hotel, seleksi tamu hotel, pemisahan tamu laki – laki dan perempuan yang akan menggunakan fasilitas hotel hingga pelarangan makanan dan minuman yang diharamkan. Pertumbuhan hotel syariah dibandingkan

hotel konvensional masih terbilang lambat. Namun, bukan berarti bisnis hotel syariah tidak menguntungkan, justru bisnis ini sangat menjanjikan. Hal ini dikarenakan kuatnya pasar domestik yang didorong oleh pesatnya aktivitas *meeting, incentives, convention, exhibition*, dan meningkatnya jumlah segmen wisatawan muslim (Sapudin,2014).

Riyanto (2012) mengungkapkan bahwa di dalam bisnis hotel syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata tetapi juga berorientasi pada 1) mewujudkan kemaslahatan umat; 2) mewujudkan keadilan dan pemerataan pendapatan; 3) membangun peradaban yang luhur; dan 4) menciptakan kehidupan yang seimbang dan harmonis

Selain harus memenuhi ketentuan syariah, terdapat larangan di dalam hukum muamalah yang harus dihindari oleh pengelola bisnis hotel syariah yaitu sebagai berikut 1) dilarang memproduksi, memperdagangkan, menyediakan atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagian dilarang menurut syariah. Misal menyediakan makanan dan minuman yang diharamkan; 2) tidak mengandung

kedhaliman, kemungkarannya, kemaksiatan yang dilarang menurut syariah baik langsung maupun tidak langsung; 3) tidak ada unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, dan ketidakjelasan. Oleh karena itu, perlu dimunculkan model *Shariah Hotel Assessment Tool*, yang bertujuan untuk menjadi acuan seberapa besar sebuah hotel dapat diklasifikasikan sebagai hotel syariah. Model ini pertama kali dikenalkan oleh Razalli (2015) yang menyatakan bahwa pelanggan hotel saat ini, memiliki keinginan agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Mengacu pada SIHAT (*Shariah Islamic Hotel Assessment Tool*) yang diperkenalkan oleh Razalli untuk penilaian hotel syariah, terdiri dari lima aspek, yaitu 1) administrasi, dalam seksi administrasi, diperlukan praktik manajemen, keuangan, dan sumber daya manusia; 2) area umum; 3) kamar tidur; 4) layanan, dan 5) makanan dan minuman.

Dalam penelitian ini, ditambahkan lagi satu poin penilaian hotel syariah, yaitu proses penyajian layanan. Implementasi penilaian hotel syariah yang disediakan oleh Hotel Syariah Grand Kalimas yaitu sebagai berikut:

#### 1. Administrasi

Hotel syariah pertama di Surabaya yang memiliki sertifikat syariah dari Majelis Ulama Indonesia. Disediakan *Safe Deposit Box* untuk penitipan barang pada *receptionist*. Adanya budaya Arab yang kental di sekitar hotel. Hal ini terlihat dari adanya pemasangan kaligrafi pada dinding hotel, ucapan *Assalamualaikum* dari karyawan kepada setiap tamu hotel, serta tilawah al-Qur'an yang selalu terdengar ketika tamu telah berada di dalam hotel didukung dengan suasana hotel yang nyaman. Hotel Syariah Grand Kalimas melakukan seleksi tamu hotel. Ada pengawasan ketat, tidak ada kekhawatiran mengenai hotel yang digunakan untuk melakukan maksiat seperti pesta narkoba, minuman keras serta berzina

#### 2. Area Umum

Norbait Hall. Hotel Syariah Grand Kalimas memiliki Norbait Hall dengan kapasitas hingga 400 orang. Norbait Hall cocok untuk berbagai keperluan seperti *press conference*, seminar, resepsi pernikahan dan lain sebagainya.

#### 3. Kamar Tidur

Hotel Syariah Grand Kalimas terdiri dari 57 kamar, dengan kategori kamar sebagai berikut, *Standard*

*Room* dilengkapi dengan *twin bed*, fasilitas AC, TV satelit, WIFI, meja kerja, alat ibadah, air botol gratis dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang. *Standard room* berjumlah 20 kamar. *Superior Room*, dilengkapi dengan *bed*, fasilitas AC, TV satelit, WIFI, meja kerja, alat ibadah, air botol gratis dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang. *Superior room* berjumlah 29 kamar terdiri dari 19 kamar yang dilengkapi dengan *single bed* dan 10 kamar yang dilengkapi dengan *twin bed*. *Deluxe Room*, dilengkapi dengan *single bed*, fasilitas AC, TV satelit, WIFI, meja kerja, alat ibadah, *mini bar*; air botol gratis dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang. *Deluxe room* berjumlah 5 kamar. *Executive Room*, dilengkapi dengan *single bed*, *living room*, fasilitas AC, TV satelit, WIFI, meja kerja, alat ibadah, *mini bar*; air botol gratis dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang. *Executive room* berjumlah 3 kamar. Fasilitas penunjang yang baik dan memadai yang disediakan Hotel Syariah Grand Kalimas (peralatan ibadah di setiap kamar, tempat wudhu di setiap kamar).

#### 4. Layanan

WIFI. WIFI hotel Grand Kalimas tersedia di masing-masing kamar dan di lobi hotel. *Laundry and Dry Cleaning Service*. Hotel Grand Kalimas menyediakan Koran Jawa Pos, Kompas, dan Harian Surya yang diletakkan di lobi hotel. Taxi hotel dapat dipesan oleh penginap pada resepsionis. Musholla

#### 5. Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman bersertifikasi halal MUI. Rumah Makan (*Restaurant*) 24 jam dengan aneka menu masakan Indonesia, Arab, Eropa, dan Chinese Moslem yang dilengkapi dengan Balkon *terrace*, *Coffe Shop* dan Kaliya Kafe.

#### 6. Proses penyajian layanan

Senyum yang ramah dan ikhlas. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhairafahu*)

Tenteram, damai, dan selamat (*salam*). Terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffatanlinnass*). Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil'aalamin*). Jujur (*siddiq*). Dipercaya (*amanah*)

Konsisten (*istiqomah*). Tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wattaqwa*). Komunikatif.

*Shariah Hotel Assessment Tool* dapat menjadi pengembangan model audit pada hotel syariah di Surabaya, sehingga dapat menjadi acuan dalam menjalankan strategi pemasaran bagi hotel syariah. Di dalam hotel syariah, sebuah transaksi harus dilakukan berdasarkan produk atau jasa yang nyata dan benar – benar ada. Tidak ada sifat meragukan yang dapat mengganggu keabsahan transaksi.

Adapun strategi bauran pemasaran jasa hotel syariah dirinci sebagai berikut:

1. *Product* (Produk)

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan di pasar untuk dikonsumsi dalam rangka memuaskan kebutuhan atau keinginan. Produk yang ditawarkan dari hotel syariah adalah berupa jasa. Di dalam hotel syariah terdapat beberapa fasilitas dan layanan yang ditawarkan kepada para tamu hotel di antaranya kamar hotel, *meeting room*, *hall and exhibition*, restoran, tempat ibadah, kolam renang, tempat bermain anak, dan toilet umum. Berikut adalah pembahasan dari masing-masing produk:

a. Kamar Hotel

Kamar hotel merupakan produk jasa yang paling utama dari bisnis perhotelan. Di dalam kamar hotel syariah terdapat beberapa fasilitas yang harus dipenuhi yang berbeda dengan hotel konvensional di antaranya adalah:

1. Tersedia alat shalat yang bersih dan terawat yang terdiri dari mukena, sajadah, dan sarung
2. Tersedia Al Qur'an
3. Adanya penanda adzan di setiap kamar ketika waktu shalat telah tiba
4. Terdapat arah penunjuk kiblat untuk memudahkan tamu shalat di dalam kamar
5. Kamar mandi yang memudahkan tamu untuk berwudhu dan bersuci menggunakan air
6. Tersedia jadwal waktu shalat secara tertulis
7. Tersedia buku atau majalah islami
8. Lorong kamar untuk tamu laki – laki dan perempuan dipisah sehingga kamar untuk tamu laki – laki dan perempuan tidak berdekatan
9. Untuk tamu keluarga, disediakan kamar khusus seperti *cottage* yang di dalamnya terdapat ruang tamu, *pantry* atau dapur mini, meja makan, dan musholla.

10. Fasilitas – fasilitas lainnya yang umumnya terdapat pada kamar hotel seperti tempat tidur yang nyaman disertai seprai yang bersih, pendingin ruangan, lemari, dan meja.

11. Stasiun TV dan fasilitas hot spot diberikan filter pengaman yang baik, sehingga yang bisa diakses hanyalah stasiun yang tidak memunculkan gambar dan tayangan yang negatif.

12. Tidak ada fasilitas, seperti *music room*, *night club*, pijat SPA yang plus-plus, dan tentu saja tidak tersedianya lagi makanan dan minuman favorit di hotel kebanyakan seperti wine dan wisky.

b. *Meeting Room*

Di hotel syariah terdapat jasa *meeting room* untuk ruang pertemuan atau ruang rapat. Fasilitas yang terdapat di dalam *meeting room* antara lain: *soundsystem*, LCD, proyektor, mikrofon, meja, kursi, snack dan minuman. Apabila tamu menghendaki, pihak hotel dapat menyediakan makan siang bagi para tamu. Di dalam *meeting room* terdapat penanda waktu adzan sehingga tamu dapat rehat sejenak ketika waktu shalat tiba.

c. *Hall and Exhibition*

Fasilitas *hall and exhibition* adalah berupa aula besar yang digunakan untuk acara pernikahan, ulang tahun, dan acara – acara besar lainnya seperti pameran, expo, dan lain – lain. Acara – acara yang dapat diadakan di hotel syariah adalah acara yang tidak bertentangan dengan nilai – nilai syariat Islam dan tidak mengandung unsur – unsur pornografi dan pornoaksi serta perbuatan asusila. Fasilitas yang terdapat di *hall and exhibition* disesuaikan dengan keperluan acara. Misal untuk acara pernikahan atau ulang tahun, maka pihak hotel dapat menyediakan dekorasi ruangan, catering, hingga kue pernikahan atau ulang tahun. Untuk cara pameran atau *expo*, disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis acaranya.

d. Restoran

Restoran adalah fasilitas yang biasanya ada dan menjadi pelengkap dari jasa perhotelan. Restoran di hotel syariah hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal serta sudah

tersertifikasi kehalalannya oleh MUI. Apabila restoran menjual makanan dan minuman kemasan, maka di kemasan tersebut harus terdapat label halal dari MUI. Makanan yang disediakan oleh restoran dapat berupa makanan tradisional khas Indonesia maupun makanan luar negeri yang telah dijamin kehalalannya.

e. Tempat Ibadah

Tempat ibadah berupa masjid atau musholla kadang menjadi hal yang terlupakan oleh hotel konvensional. Di hotel syariah, masjid atau musholla adalah suatu hal yang sangat penting dan krusial karena berkaitan dengan nama “syariah” yang diusung di belakang nama hotel. Pihak hotel syariah dapat menyediakan satu lokasi khusus untuk masjid yang berada di luar hotel sehingga orang – orang dari luar yang non-tamu hotel dapat mengunjungi masjid tersebut untuk shalat atau pihak hotel dapat menyediakan musholla di dalam hotel sehingga pengunjung tidak kesulitan mencari sehingga pengunjung tidak kesulitan mencari tempat shalat. Musholla di hotel syariah sebaiknya berada dalam kondisi bersih dan terawat, terdapat pembatas antara area laki – laki dan perempuan, tersedia perlengkapan shalat yang bersih dan terawat, tempat wudhu laki – laki dan perempuan dipisah, tempat wudhu dalam kondisi bersih dan terawat serta instalasi air bersih yang baik. Pada waktu shalat tiba, adzan akan berkumandang dari musholla sehingga para tamu dan karyawan dapat segera menuju musholla untuk menunaikan shalat.

f. Kolam Renang

Kolam renang sebenarnya bukan merupakan suatu hal yang wajib ada dalam hotel tapi, beberapa hotel berbintang menyediakan fasilitas kolam renang bagi pengunjung. Kolam renang di hotel syariah harus terpisah antara laki – laki dan perempuan dan berada dalam ruangan yang tertutup agar terhindar dari pandangan umum. Fasilitas di kolam renang antara lain adalah ruang ganti dan kamar mandi yang bersih, kolam dibersihkan secara berkala serta instalasi air bersih yang baik.

g. Tempat Bermain Anak

Tempat bermain anak adalah suatu hal yang kadang luput dari perhatian pihak pengelola

hotel. Walaupun kelihatannya sepele, menyediakan fasilitas tempat bermain anak dapat menjadi suatu strategi untuk menarik pengunjung dari kalangan keluarga. Tempat bermain anak sebaiknya berada di suatu ruangan untuk memudahkan pengawasan. Tempat bermain anak dilengkapi dengan peralatan bermain yang aman dan tidak berbahaya, berbagai macam mainan yang edukatif, buku bacaan yang edukatif bagi anak – anak seperti buku dongeng atau buku kisah para Nabi dan Rasul, serta dilengkapi dengan dekorasi dan ornamen kartun yang sesuai bagi usia anak.

h. Spa

Beberapa hotel ada yang menyediakan fasilitas spa dan terapi bagi pengunjung. Terdapat beberapa ketentuan yang harus dipenuhi di dalam fasilitas spa di hotel syariah di antaranya adalah: Tersedia ruang terapi yang terpisah antara laki – laki dan perempuan

Terapis laki – laki khusus untuk laki – laki dan terapis perempuan khusus untuk perempuan  
Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi dari MUI

i. Toilet Umum

Toilet umum di hotel – hotel konvensional kadang tidak menyiapkan air untuk bersuci tapi hanya menyediakan tissue. Di hotel syariah, hal tersebut tidak dapat diterapkan. Toilet umum di hotel syariah harus terdapat air bersih untuk bersuci, kondisi toilet yang bersih dan terawat, serta pemisah antara toilet laki – laki dan perempuan.

j. Desain Interior

Desain interior di dalam hotel syariah berupa nuansa yang Islami dan dapat dilengkapi dengan ornamen atau hiasan berupa kaligrafi, gambar atau lukisan ka’bah atau masjid serta tidak memajang patung atau lukisan makhluk hidup yang mengarah pada kemusyrikan. Desain interior yang indah dan islami dapat turut membantu menciptakan suasana yang nyaman bagi para tamu.

2. *Price* (Harga)

Harga adalah nilai dari jasa yang ditawarkan oleh pihak hotel syariah terhadap konsumen yang ingin menggunakan jasa hotel tersebut. Pihak pengelola

hotel syariah tidak dapat semata-mata sendiri dalam menentukan harga. Penentuan harga di dalam jasa kamar hotel, *meeting room* maupun *hall and exhibition* disesuaikan dengan fasilitas dan keinginan dari konsumen ingin menggunakan fasilitas yang seperti apa. Penetapan harga di dalam Islam diserahkan kepada mekanisme pasar. Tetapi karena hotel merupakan produk jasa, maka pihak pengelola dapat menawarkan berbagai macam paket harga disesuaikan dengan fasilitas yang didapat dan membebaskan konsumen untuk memilih paket harga sesuai dengan kemampuan dan kesediaan mereka membayar. Dalam menetapkan harga tidak ada unsur penipuan dan pemaksaan serta pihak hotel tidak dapat menetapkan harga di atas keuntungan normal yang berlebihan.

3. *Place* (Tempat)

Tempat atau lokasi dari hotel syariah berkaitan dengan bagaimana cara pihak pengelola menyampaikan jasa kepada konsumen. Di atas telah disebutkan bahwa terdapat tiga jenis interaksi yang memengaruhi lokasi yaitu konsumen mendatangi pemberi jasa, pemberi jasa mendatangi konsumen, serta konsumen dan pemberi jasa tidak bertemu secara langsung. Hotel syariah termasuk ke dalam kategori konsumen mendatangi pemberi jasa. Karena di dalam jasa hotel, konsumen yang mendatangi langsung, maka lokasi dari hotel syariah haruslah berada di tempat yang strategis dan mudah dijangkau. Lokasi yang baik untuk didirikan hotel syariah sebaiknya berada dekat dengan kawasan wisata, pusat bisnis, pusat perkantoran, pusat pendidikan seperti pondok pesantren dan perguruan tinggi, sarana dan prasarana seperti kondisi jalan, penerangan, dan aksesibilitas yang memadai serta tempat – tempat lainnya yang ramai dikunjungi oleh orang – orang. Tentunya lokasi dari hotel syariah berada di lingkungan yang sehat dan baik serta tidak rawan tindak kejahatan.

4. *Promotion* (Promosi)

Promosi merupakan sarana untuk menyampaikan produk kepada calon konsumen. Dalam melakukan promosi yang sesuai dengan syariat, pihak hotel syariah tidak diperbolehkan untuk menyinggung atau menjelek – jelekkan hotel pesaing, tidak diperbolehkan menggunakan perempuan sebagai sarana promosi dengan mengumbar aurat, dan mempro-

mosikan fasilitas hotel sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan tidak ada unsur penipuan. Promosi hotel syariah dapat dilakukan melalui sosial media, penyebaran brosur di kawasan wisata dan pusat – pusat keramaian, pemasangan *billboard* di jalan – jalan yang strategis, pemasangan spanduk di lokasi yang strategis, pemasangan iklan melalui koran, majalah dan apabila pihak manajemen hotel mampu secara finansial, maka dapat memasang iklan melalui televisi. Saat ini promosi yang sedang tren adalah memasang iklan di dalam aplikasi telepon pintar. Pihak hotel syariah dapat menjalin kerja sama dengan *developer* dari aplikasi traveloka dan trivago yang menawarkan jasa pemesanan hotel. Saat ini semua bisa dilakukan dengan serba instan begitupun dengan *booking* hotel. Dengan menjalin kerja sama dengan pihak *developer* aplikasi traveloka maupun trivago, hotel syariah dapat muncul di pilihan pemesanan hotel di dalam aplikasi sehingga memudahkan calon tamu yang ingin menginap. Promosi melalui aplikasi telepon pintar dapat meningkatkan pangsa pasar dari hotel syariah serta menekan biaya untuk promosi.

5. *People* (Orang)

Orang adalah unsur pemasaran yang penting dalam produk jasa karena jasa merupakan suatu hal yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan sehingga memerlukan perantara orang untuk menyampaikannya kepada konsumen. Elemen orang di dalam hotel syariah meliputi manajemen puncak hingga karyawan yang paling bawah sekalipun. Karena hotel syariah mengusung label “syariah” di belakang namanya, maka sikap dan perilaku dari pihak internal hotel syariah sendiri harus sudah sesuai dengan nilai – nilai syariat Islam. Para karyawan hotel diharuskan memakai pakaian seragam yang sopan, rapi, dan tertutup. Karyawan perempuan diwajibkan mengenakan pakaian muslimah yang tertutup dan tidak ketat. Sedangkan karyawan laki – laki mengenakan baju takwa atau kemeja dengan celana panjang dan dapat dikombinasikan dengan peci di atas kepala. Pada saat adzan telah berkumandang, seluruh karyawan mulai dari manajemen hingga *cleaning service* pun harus menghentikan pekerjaan mereka dan segera bergegas untuk menunaikan shalat. Hal tersebut dapat memberikan contoh yang baik kepada tamu



hotel untuk menyegerakan shalat ketika adzan telah berkumandang. Para karyawan juga harus memiliki sikap dan tatakrama yang ramah dan sopan sesuai dengan tuntunan aqidah seperti menyapa dan memberi salam ketika bertemu dengan konsumen. Hotel syariah harus memiliki kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tidak hanya baik dalam melayani tamu tetapi juga mencerminkan nilai – nilai dan etika di dalam agama Islam itu sendiri. Maka dari itu, dari pihak manajemen hotel syariah dapat mengadakan pelatihan secara berkala misal 3 bulan sekali atau 4 bulan sekali untuk meng-*upgrade* kualitas SDM dengan muatan syariah.

6. *Physical Evidence* (Sarana Fisik)

Sarana fisik memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan atau tidak. Sarana fisik meliputi bangunan hotel, desain interior, fasilitas pendukung seperti tempat ibadah dan toilet umum. Arsitektur hotel syariah dapat dibuat dengan nuansa Islami Timur Tengah maupun dikombinasikan dengan arsitektur khas Indonesia. Arsitektur hotel yang megah dan menarik dapat memengaruhi keputusan konsumen untuk menginap di hotel tersebut. Desain interior hotel dibuat dengan suasana yang Islami yang dilengkapi dengan ornamen atau hiasan kaligrafi, gambar ka'bah maupun masjid. Ornamen yang digunakan sebaiknya tidak menggunakan lukisan maupun gambar makhluk hidup. Fasilitas pendukung seperti tempat ibadah dan toilet umum juga menjadi perhatian konsumen. Hotel syariah sebaiknya menyediakan musholla yang cukup luas dan nyaman disertai tempat wudhu yang bersih dan perlengkapan shalat. Letak musholla sebaiknya berada di tempat yang terjangkau dan strategis di dalam hotel sehingga tamu dapat dengan mudah menemukan tempat untuk shalat. Begitu pun dengan fasilitas toilet umum. Hotel syariah menyediakan toilet yang bersih dan terawat bagi konsumen.

7. *Process* (Proses)

Proses berkaitan dengan prosedur dan mekanisme dalam menciptakan dan menyampaikan jasa kepada konsumen termasuk kebijakan – kebijakan yang berkaitan dengan konsumen. Proses pelayanan di kantor depan, memberikan pilihan kamar yang bernuansa syariah, memberikan informasi masjid

terdekat dengan hotel, memberikan informasi waktu shalat, memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami, mempunyai informasi restoran/ rumah makan halal, melakukan seleksi terhadap tamu yang berpasangan, serta memutar alunan musik atau lagu rohani Islam pada waktu tertentu. Di ruang lobby dan koridor, dikumandangkan azan pada setiap waktu shalat, diperdengarkan alunan musik religi pada waktu tertentu, diperdengarkan tilawah Quran juga pada waktu tertentu. Area makan dan minum, menyediakan semua makanan dan minuman yang bersertifikat halal dari MUI, menyediakan ta'jil dan makan sahur pada bulan Ramadhan dan sebagainya. Dalam struktur hotel syariah, terdapat Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi jalannya manajemen perhotelan apakah sudah sesuai dengan ketentuan syariat atau belum. Hotel syariah harus memiliki *Standar Operational Procedure* (SOP) syariah yang berisi prosedur – prosedur dalam menjalankan operasional perhotelan sesuai dengan prinsip syariat. Hotel yang berlabel “syariah” juga harus memiliki sertifikasi halal dari MUI serta menerapkan sistem jaminan halal. Sertifikasi halal bertujuan untuk menjamin terlaksananya manajemen perhotelan yang syar'i. Hotel syariah harus selektif dalam menerima tamu yang akan menginap. Hotel syariah tidak menerima tamu pasangan yang bukan mahram. Cara melakukan *screening* terhadap tamu yang datang adalah dengan melihat KTP serta membaca bahasa tubuh (*body language*) dari tamu yang datang. Apabila terdapat tamu yang mencurigakan, maka sebaiknya pihak hotel menolak tamu tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari perzinahan di hotel syariah.

## SIMPULAN DAN SARAN

SIHAT (*Shariah Islamic Hotel Assessment Tool*) yang diperkenalkan oleh Razalli untuk penilaian hotel syariah, khususnya Hotel Grand Kalimas, Surabaya, terdiri dari lima aspek, yaitu administrasi, dalam seksi administrasi, diperlukan praktik manajerial, keuangan, dan sumber daya manusia; area umum; kamar tidur; layanan, dan ,akanan dan minuman. Dalam penelitian ini ditambahkan satu poin lagi, yaitu proses penyajian.

## Saran

Berdasar hasil penelitian, diperoleh saran perbaikan untuk hotel Syariah, yaitu merekomendasikan peningkatan kualitas hotel syariah dengan meningkatkan kualitas dan pengetahuan SDM tentang nilai-nilai syariat Islam agar hotel syariah tidak hanya menjadi sekedar label tetapi juga benar-benar mencerminkan nilai-nilai syariat Islam. Serta dibutuhkan peran aktif Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi untuk mengawasi jalannya manajemen hotel dan memberi masukan dalam setiap kebijakan yang terkait dengan hotel syariah maupun konsumen. Pemerintah memudahkan perijinan pembangunan hotel syariah dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang harus dipenuhi oleh pemilik dan pengelola hotel syariah. Aspek yang dimaksud ialah aspek fasilitas, aspek kenyamanan, dan aspek keamanan. Pemerintah harus mendukung perkembangan dan pembangunan hotel syariah dengan cara menerbitkan undang-undang yang berisi tentang segala peraturan, kriteria, serta perijinan hotel syariah agar semua jelas dan tidak ada yang dirugikan. Perlunya kriteria hotel syariah yang jelas yang segera dirumuskan oleh pemerintah agar dapat membedakan mana yang hotel syariah mana yang hotel konvensional. Perlunya dibentuk suatu badan untuk mengawasi dan mengontrol hotel Islam sehingga kualitas dan standar hotel Islami dapat terjaga. Perlunya pembatasan izin terhadap hotel konvensional dan hotel melati yang sudah banyak di seluruh daerah Indonesia. Disediakan Mushalla yang layak sesuai standarisasi di dalam Hotel Syariah seperti adanya sajadah, mukena, al-Qur'an, buku doa serta Musholla dibuat harus terpisah antara laki-laki dan perempuan, lengkap dengan kamar mandi/WC dan tempat wudhu yang terpisah pula. Perlu adanya semacam Dewan Pengawas Syariah khususnya pada Hotel Syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

Al Hamarneh A, Steiner C. 2004. Islamic Tourism: Rethinking the Strategies of Tourism Development in the Arab World After September 11, 2001. *Comparative Studies of South Asia and the Middle East* 24 (1): 173-182

Anindya, Tiara. 2012. Pengaruh Fungsi Sosial terhadap Citra Perusahaan dan Istiqomah pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Surabaya.

Battour M, Nazari M, Battor M. 2011. The Impact of Destination Attributes on Muslim Tourist's Choice. *International Journal of Tourism Research*, 13, 527-540

Depag RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya Al-Jum'atul 'Ali*, 2004, J-ART, Bandung.

Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Jakarta: PT MizanPustaka

Henderson, JC. 2003. Sharia-Compliant Hotels. *Tourism and Hospitality Research*. Volume 10,3, 246- 254

Mentoring Agama Islam. (Oktober, 2008). Hotel dengan kaidah syariah. Diakses pada 12 Mei 2010, dari: <http://mentoringku.wordpress.com/.../hotel-dengan-kaidah-syariah/>

Jafari, Jafar dan Noel Scott. 2014. *Muslim World and Its Tourism*. *Annals of Tourism Research* 44. 1-19.

Kemenbudpar "Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia no.PM86/HK.501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi"

Ratnasari, Ririn Tri. 2012. "Manajemen Pemasaran Islam". Surabaya : Departemen Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

Ryandono, Muhammad Nafik. 2010. *Peran dan Pengaruh Penghimpunan Dana terhadap Penyaluran Dana dan Faktor Kinerja Bank serta Kesejahteraan Karyawan Bank Islam di Indonesia*. Disertasi tidak diterbitkan. Program Pasca Sarjana. Universitas Airlangga. Surabaya.

Sapudin, Ahmad dkk. 2014. *Analisis Perbandingan Hotel dan Pariwisata Syariah dengan Konvensional*. Tugas Akhir Ekonomi Manajerial Syariah Institut Pertanian Bogor

Saputra, Rio. 2013. *Analisis Implementasi Bauran Pemasaran Jasa Akomodasi pada Hotel New Holie Pekanbaru*. Skripsi S-1 Universitas Riau

Sholihin, Muhammad, 2010, *Hebatnya Marketing Muhammad*, Yogyakarta: Cemerlang Publishing.