

**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH  
(Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri ( IAIN)  
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

oleh :

**Ulva Hilalliyah  
NIM.1617103040**

**IAIN PURWOKERTO**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulva Hilalliyah

NIM : 1617103040

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul **“Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)”** ini secara keseluruhan adalah asli dari hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang ditulis dan dirujuk sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Purwokerto, 20 Januari 2021

Yang Menyatakan

IAIN PURWOK



Ulva Hilalliyah  
NIM. 1617103040



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126  
Telp. : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (STUDI PADA  
HOSTEL DAN WISMA KARANG SALAM INDAH PURWOKERTO)**

yang disusun oleh Saudara: **Ulva Hialliyah**, NIM. **1617103040**, Program Studi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **10 Februari 2021**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Muridan, M.Ag

NIP 19740718 200501 1 006

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Agus Sriyanto, M.Si

NIP 19750907 199903 1 002

Penguji Utama,

Dr. Asyhabuddin, S.Ag., S.S., M.A.

NIP 19750206 200112 1 001

**IAIN PURWOKERTO**

Mengesahkan,

Tanggal 22-2-2021

Dekan,

Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.

NIP 19691219 199803 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah  
IAIN Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, koreksi, dan perbaikan terhadap penulisan skripsi dari :

Nama : Ulva Hilalliyah  
NIM : 1617103040  
Fakultas/Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah  
Judul : Problematika Pengelolaan Hotel (Studi Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)

Sebagai pembimbing saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Sosial (S.Sos)

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Purwokerto, 20 Januari 2021

Pembimbing



Muridan M. Ag

NIP. 19740718 200501 1 006

**MOTTO**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Qur'an Surah Al-Insyirah ayat 5)



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, kupersembahkan karya sederhana ini yang penuh perjuangan dan merupakan bentuk tanggung jawab moral yang didedikasikan kepada kedua orang tua, Ayahku Tersayang serta Almarhumah Ibu. Sebagai tanda bukti, bakti, hormat, yang selalu mensupport segalanya tanpa pamrih dengan ketulusan yang tanpa henti-henti mengalir untuk mendukung kesuksesan penulis, dengan segenap hati kupersembahkan karya kecil ini yang tak sebanding dengan apa yang telah kalian berikan. Teruntuk Ayahku Suwadi yang tak pernah henti-henti mendoakanku dalam setiap waktu, memotivasi terhadap apa yang kuperjuangkan. Semoga letih dan lelah menjadi amal ibadah yang berlipat ganda dari Allah SWT. perkenankanlah persembahan sederhana sebagai salah satu tanda terima kasih dariku. Teruntuk Almarhumah Ibu, tak henti-henti doa kupanjatkan untukmu, semoga pada saatnya nanti kita dapat bertemu kembali, dariku yang selalu merindukanmu.

Teruntuk saudara-saudara terhebatku, kakakku Oki Ariyanto dan Eli Farida Ariyana yang telah mendoakan yang terbaik dengan sepenuh hati, mendukung dan menunjang selama proses perkuliahan peneliti, serta seluruh keluarga besarku yang telah membantu kelancaran selama studi peneliti, semoga menjadi catatan kebaikan dan amal ibadah yang berlipat ganda teruntuk kalian.

Teruntuk Dosen Pemimbing saya Muridan, M.Ag., Saya sampaikan ucapan terima kasih atas bimbingan dan arahan selama proses penyelesaian karya ini. Semoga senantiasa dalam keberkahan.

Teruntuk Calon Suamiku yang dengan sepenuh hati mendoakanku, mendukung, memberikan masukan-masukan yang sangat berharga untuk lebih bersyukur dalam hidup serta berusaha lebih keras untuk mencapai cita-cita. Semoga engkau dapat menjadi pendamping hidup yang sebaik-baiknya.

Teruntuk teman tidurku Obi yang tak henti-henti memberikan masukan dalam penyelesaian karya ini. Dan juga teman-temanku penghuni kos White Lily : Eli, Inaya, Diah, sebagai pendongeng penghantar tidurku, terima kasih untuk

kalian, semoga kalian sukses dunia akhirat. Tak lupa teman-temanku penghuni kos sunarjo yang selalu memberikan semangat dan arahan tiada henti-hentinya.

Teruntuk SR GROUP CENTER terima kasih atas kesempatan, pembelajaran, ilmu pekerjaan, rasa kekeluargaan, dan kebersamaan yang juga membantu dalam penyelesaian karya ini.

Terimakasih juga untuk Adzikra Team (Yuyun, Amalia, Wiwit, Novita, Uli), keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2016, Komunitas Safari Religi, yang selalu memberikan semangat dalam segala hal sehingga tercapainya karya sederhana ini.

Hanya sebuah untaian kata-kata kecil yang bisa penulis persembahkan kepada mereka yang telah menemani perjalanan hidup penulis. Atas segala kekurangan yang ada pada penulis, kupersembahkan karya skripsi ini untuk mereka semua.



**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil' alamin.*, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan inayah-Nya, karya ini dapat terselesaikan dengan judul **PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)** Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya sehingga pada hari akhir kita mendapatkan sya'faatnya. Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir seorang mahasiswa yang menempuh pendidikan Strata I (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Sosial Fakultas Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, Instiut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Selain untuk mempertajam khasanah keilmuan dan daya pikir serta kreatifitas penulis. Atas berkat rahmat dan ridlo Allah SWT, beserta kesungguhan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. K.H. Moh Roqib, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. Muskinul Fuad, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr, Musta'in, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto sekaligus Pembimbing Akademik.
6. Arsam M.S.I., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Segenap Dosen dan staf administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.



Kepada semua pihak tersebut, semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis menjadi catatan kebaikan dan mendapat balasan dari Allah SWT serta mendapat limpahan rahmat dari-Nya. *Aamin ya rabbal'amin.*

Purwokerto, 02 Februari 2021

PENULIS



Ulva Hilaliyah  
NIM. 1617103040



**PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH  
(Studi Pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)**

**Ulva Hilalliyah  
NIM. 1617103040**

***ABSTRAK***

Pariwisata merupakan sebuah ikon wisata di dunia, yang mana dalam perkembangannya penerapan pariwisata disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Hal tersebut sesuai dengan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama muslim. Penerapan prinsip syariah mencakup hal yang sangat luas salah satunya yaitu penginapan bagi wisatawan. Salah satu bentuk penginapan yang ada adalah hotel. Dalam perkembangannya hotel syariah juga memiliki aturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Peraturan tersebut berisikan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah, yang mencakup Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Hotel Syariah. Dan masih cukup banyaknya hotel yang mendalilkan diri sebagai hotel berbasis syariah di Indonesia namun belum mendapat sertifikat syariah yang mana ini menjadi problematika tersendiri dalam industri perhotelan syariah. Tidak hanya itu, banyak juga yang hanya menggunakan syariah sebagai trend marketing dalam industri perhotelan. Maka dalam pengelolaannya, masih banyak problematika pada penyelenggaraan hotel syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam menghasilkan data. Subyek dalam penelitian ini yaitu Manajer Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto dan karyawan yang ada didalamnya. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak problematika pengelolaan hotel syariah yang diterapkan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Problematika tersebut masih ada dalam produk, pelayanan, dan pengelolaannya. Dimana hotel ini juga belum memiliki sertifikasi dari DSN-MUI yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

**Kata Kunci :** Problematika, Pengelolaan, Hotel Syariah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
E. Telaah Pustaka.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
A. HOSTEL.....	18
1. Pengertian Hostel.....	18
2. Jenis Kamas Hostel.....	22
3. Standar Usaha Hostel .....	23
B. HOTEL SYARIAH DAN DASAR HUKUM.....	24
C. PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH.....	28
1. Fasilitas Hotel Syariah.....	28
2. Pelayanan Hotel Syariah.....	30
3. Pengelolaan Hotel Syariah .....	35
D. PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH .....	42
1. Problematika fasilitas atau produk hotel syariah.....	44
2. Problematika pelayanan hotel syariah .....	47
3. Problematika pengelolaan sumber daya manusia hotel syariah	50

4. Problematika pengelolaan keuangan hotel syariah.....	53
5. Problematika pengelolaan pemasaran pada hotel syariah .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis Penelitian.....	57
B. Lokasi Penelitian .....	57
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	58
D. Metode Pengumpulan Data .....	58
E. Teknik Analisis Data.....	61
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	64
B. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto	75
1. Produk atau Fasilitas Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	79
2. Pelayanan Hostel dan Wisma Karang Salam Purwokerto.....	81
3. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	85
C. Problematika Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	94
1. Probematika Produk/Fasilitas Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.....	95
2. Problematika Pelayanan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	98
3. Problematika Pengelolaan Sumber Daya Manusia Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.....	102
4. Problematika pengelolaan keuangan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	104
5. Problematika pengelolaan pemasaran Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto .....	104
6. Upaya Penyelesaian Problematika Pegelolaan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah .....	104

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	107
C. Penutup.....	108

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama muslim menjadikan negara Indonesia menerapkan prinsip-prinsip syariat dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya terlihat dalam perkembangan dunia ekonomi, bisnis dan pariwisata. Pariwisata pun menjadi salah satu ikon wisata dunia karena luas alam yang membentang indah serta budaya yang tak kalah menarik. Dengan itu untuk memajukan pariwisata yang terdapat di Indonesia dapat di tempuh dalam pendekatan bingkai syariat Islam. Pariwisata Syariah bukan hanya tentang wisata religi saja, seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah. Melainkan mencakup hal yang sangat luas dengan melibatkan banyak industri. Seperti hotel syariah, biro perjalanan wisata syariah, maupun penyedia makanan dan minuman halal.<sup>1</sup>

Komponen Industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia salah satunya adalah usaha perhotelan. Dapat dilihat dari fungsi utama perhotelan yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Namun, bagi para investor yang tertarik dengan usaha perhotelan, hotel bukan hanya sebagai tempat penginapan, namun hotel-hotel yang di lengkapi dengan fasilitas gedung atau ballrom untuk sarana hiburan. Maka sarana hotel bisa di manfaatkan sebagai tempat penginapan dan sarana hiburan pula.<sup>2</sup>

Di berbagai banyak daerah dapat kita temui berbagai macam hotel dari yang berbintang satu sampai berbintang lima. Bahkan hotelpun dapat di istilahkan dengan nama losmen, *homestay*, *villa*, *guest house*, wisma, maupun hostel. Maka dari berbagai macam nama hotel tersebut akan memiliki tarif dan

---

<sup>1</sup>Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, (Jakarta: Republika, 2012), hlm. 4.

<sup>2</sup>Meskardo Sembiring & Fikriani, *Omset Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tur Dan Travel*, (Yogyakarta: Cemerlang Publishing, 2015), Cetakan ke-1, hlm. 71.

fasilitas yang berbeda pula.<sup>3</sup> Esensi dari banyak dan berkembangnya pariwisata syariah merujuk pada usaha untuk menyingkirkan segala hal yang dapat membahayakan bagi manusia dan tentunya di harapkan fasilitas-fasilitas penunjang ibadah.

Indonesia sendiri sudah menerapkan suatu peraturan untuk bisnis syariah terutama hotel syariah yaitu peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang pedoman atas penyelenggaraan usaha hotel syariah. Berdasarkan peraturan menteri di atas para pengusaha hotel syariah dalam mendirikan usaha hotel syariah harus menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam aspek pengelolaan produk dan pelayanan.<sup>4</sup>

Selain itu, Hotel syariah memang didesain dalam rangka untuk meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Hal ini dapat dilihat dari nilai-nilai maqashid syariah (tujuan syariah), dimana tujuan syariah adalah memberikan nilai kemaslahatan bagi masyarakat luas. Selain itu, pengembangan hotel syariah dinilai sebagai penunjang pariwisata yang tidak hanya berorientasi pada komersil semata, melainkan selalu menjunjung tinggi nilai luhur agama dan adat istiadat suatu bangsa.<sup>5</sup>

Selain itu, banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam pengelolaan hotel syariah, antara lain: memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*); tenteram, damai dan selamat (*salam*); terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffan lin-naas*); Rahmat bagi kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamin*); jujur (*shiddiq*); dipercaya (*amanah*); konsisten (*istiqomah*); tolong menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wattaqwa*).<sup>6</sup>

Di Indonesia sendiri hotel syariah sudah menjadi tren masyarakat yang juga memunculkan kekritisian bagi pemerhati syariah atau kaum akademisi.

---

<sup>3</sup>Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Volume VIII, 2013, hlm. 1.

<sup>4</sup>Irfan Setia Permana W, *Penerapan Peraturan Pemerintah hotel syariah*, Jurnal TEDC, Volume 12 No. 3, September 2018, hlm. 229-230.

<sup>5</sup>Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* (Jakarta: Republika, 2012), hlm. 2.

<sup>6</sup>Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), hlm. 103.

Pertanyaan yang sering bermunculan adalah apakah hotel syariah benar-benar melaksanakan manajemennya sesuai dengan syariah atau hanya menggunakan tren nama syariah. Karena pada kenyataannya banyak yang hanya menggunakan label syariah dan mengabaikan syarat-syarat yang ada di peraturan melalui Dewan Syariah Nasional (DSN).

Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syariah adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam satu bangunan yang dapat di lengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum serta hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Maka fatwa ini menjadi suatu acuan bagi pebisnis hotel syariah dalam proses manajemen hotel.<sup>7</sup>

Dalam mengelola Hotel Syariah tidaklah mudah karena produk yang dijual tidaklah berwujud. Yang berarti tidak kasat mata, yang tak bisa diraba, dirasa, didengar maupun dibaui sebelum dibeli. Setelah jasa tersebut dibeli maka konsumen melakukan penilaian, sehingga dapat diukur tingkat kepuasannya, dimana di dalamnya memerlukan fasilitas fisik. Begitu juga dengan hotel, para tamu hanya bisa menikmati istirahat (tidur) dengan nyaman karena dukungan fasilitas yang terlihat. Untuk hotel syariah para tamu tidak hanya merasa nyaman namun juga menikmati aura hotel yang bebas dari aura perzinaan, mabuk-mabukan dan bebas dari najis.<sup>8</sup>

Maka dari itu hal yang membedakan hotel syariah dan hotel yang lainnya adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung mencerminkan nilai Islami dan bernuansa religi. Contohnya seperti, tamu yang hendak menginap khususnya pria dan wanita berdua akan dimintai kartu identitas KTP suami istri, maupun buku nikah. Dan juga harus menyediakan

---

<sup>7</sup>Eko Kurniasih Pratiwi, *Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta*, Jurnal Studi Islam, Vol. XII, No. 1, 2017, hlm. 76.

<sup>8</sup>Widiarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol VIII, No. 1, desember 2013, hlm. 3-4.



makanan yang halal serta karyawan yang berpakaian menutup aurat dan tentunya dari fasilitas di dalam hotel yang menunjang untuk beribadah.

Alquran telah mengatur tentang makan halal yaitu pada surat Al Baqarah ayat 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِى الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا

Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi. (QS. Al Baqarah: 168)<sup>9</sup>

Pengelolaan Hotel syariah dalam pengembangannya juga harus mempunyai pengaturan keuangan islami untuk sepenuhnya menghormati prinsip keuangan syariah. Maka dari itu, hotel tersebut seharusnya tidak menggunakan pembayaran dengan kartu debit dan kredit dari bank konvensional dan harus melakukan kerjasama dengan bank-bank syariah. Dan juga harus berbeda dengan hotel yang lainnya, dimana keuangan hasil dari bisnis hotel juga digunakan untuk zakat bukan hanya sebagai keuntungan pribadi.<sup>10</sup>

Nilai-nilai yang ada dalam hotel syariah sebenarnya termasuk kedalam universalisme moral, dimana tidak hanya dianggap baik di agama islam saja, namun sudah masuk kedalam nilai komunitas kosmopolitan dunia. Dimana setiap manusia memiliki tuntutan untuk hidup berperilaku dan bertindak sebagai manusia, sehingga ia dapat dikatakan sebagai seseorang yang bermoral.<sup>11</sup>

Dalam hotel syariah sebenarnya permasalahan bukan hanya sekedar menjadi tempat yang terhindar dari hal-hal yang tidak sesuai dengan norma islam, namun bisa juga masalah bisa timbul dari bagaimana manajemen yang ada di hotel tersebut sesuai atau tidak dengan syarat dan prinsip syariah,

<sup>9</sup>Departemen Agama RI, Al Quran dan Terjemahannya, hlm.

<sup>10</sup>Firqah Annajiyah Mansyuroh, "Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan", jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018, hlm. 93-94.

<sup>11</sup>Firqah Annajiyah Mansyuroh, "Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan", jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018, hlm. 96.

misalkan pengucapan salam saat ada pengunjung masuk, itu juga bisa menjadi tolak ukur problematika hotel syariah.

Selain itu juga masalah akad penyewaan hotel apakah sesuai dengan prinsip syariah, kemudian masalah manajemen yang harus sesuai dengan kepentingan masyarakat luas. Untuk masalah pemasaran dan penjualan tidak boleh melakukan kecurangan dengan contoh menimbun barang agar mendapatkan untung yang lebih tinggi, dan dalam proses pembayaran harus menghilangkan adanya potensi riba. Dimana pada intinya komponen hotel yang telah ditetapkan pemerintah bersama dengan masyarakat industri perhotelan dalam pengadaan fasilitas, bentuk produk dan jasa, bentuk pelayanan, bentuk pengelolaan hotel syariah diperlukan berbagai langkah penyesuaian.<sup>12</sup>

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto berdiri sejak tahun 2012. Pada prinsipnya hotel dan hostel itu sama yaitu sebagai tempat untuk singgah atau menginap, namun hostel lebih menawarkan penginapan dengan biaya yang relatif rendah. Yang dimaksud dengan hostel ialah penginapan dengan ruangan yang besar untuk melayani tamu rombongan atau tamu yang menginginkan paket hemat. Hostel dan Wisma Karang Salam Indah memiliki 2 ruangan hostel yang terpisah antara pria dan wanita, di dalamnya terdapat peralatan tidur dan kamar mandi yang digunakan bergantian dalam satu ruangan yang sama.

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan penginapan yang berbasis syariah dimana lokasinya strategis yaitu berada di jalur barat Purwokerto. Dimana di daerah tersebut juga dilewati untuk berpergian ke tempat wisata yang ada di daerah barat.<sup>13</sup>

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menerapkan prinsip syariah Islam kedalam manajemen pengelolaannya. Maka dari itu hotel ini harus sesuai dengan penerapan dan prinsip-prinsip syariah yang berlaku di

---

<sup>12</sup>Ahmad Fajar Riyanto, "Desain Interior Hotel Syariah", Fakultas Seni Rupa dan Desain ISI Surakarta, Volume 3, Nomor 2, Desember 2012, hlm. 34-38.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Amin (Manajer) Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto pada tanggal 20 Januari 2020.

Indonesia. Kemudian juga dalam konteks praktik bisnis pada Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto ini juga mempunyai aturan-aturan yang berdasarkan pada prinsip-prinsip islam demi kesuksesan dalam bisnisnya. Prinsip tersebut yang kemudian dijabarkan kedalam bentuk aturan-aturan/*nidzam*. Peraturan sangat berperan penting dalam bisnis dan sistem ekonomi, maka dari itu harus didesain sebaik mungkin peraturan tersebut dalam bingkai dan syariat islam. Hal tersebut di dasarkan pada QS Al Jatsiyah ayat 18 :

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيحَةٍ مِّنْ لِّأَمْرٍ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya : Kemudian kami jadikan kamu di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan agama itu maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui. (QS. Al Jatsiyah: 18)<sup>14</sup>

Dalam perjalanan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto ada tahun dimana mereka mendapatkan teguran dari warga setempat karena dalam penggunaannya telah melanggar norma agama dan sosial, yang akhirnya juga terjadi penyegelan oleh satpol PP karena masalah pelanggaran ketertiban dan perizinan.<sup>15</sup>

Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya bentuk label “syariah” maupun sekedar klaim saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata. Karena itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang problematika pengelolaan yang dilakukan pada hostel dan wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang sudah berani memosisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah atau sudah berbasis syariah.

Dengan pertimbangan tersebut maka penulis ingin meneliti lebih lanjut yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “**Problematika**

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, hlm.

<sup>15</sup>Umi Sulastri, “Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi*, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019, hlm. 51-52.

## **Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)”.**

### **B. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran judul, maka perlu sekali adanya Penegasan Istilah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini. Adapun istilah yang di tegaskan tersebut adalah :

#### **1. Problematika**

Istilah problema atau problematika berasal dari suku kata bahasa inggris yaitu “*problematic*” yang artinya persoalan atau masalah. Sedangkan dalam bahasa indonesia problema berarti hal yang belum dapat dipecahkan dan yang menimbulkan permasalahan.<sup>16</sup>

Menurut kaum psikolog aliran Gestalt yang di catat Greeno (1978) mengartikan masalah sebagai situasi dimana terdapat kesenjangan atau ketidak-sejalaran antar representasi-representasi kognitif. Di lain pihak kaum behavioris menyatakan bahwa masalah atau yang bisa di katakan problem terjadi apabila respon yang diperlukan untuk mencapai beberapa tujuan tertentu kurang kuat dibanding respon-respon lain atau jika sejumlah respon sebenarnya diperlukan namun cenderung tidak dapat di tampilkan keseluruhannya. Sedang penganut teori pemrosesan informasi dari catatan Greeno melihat masalah sebagai suatu keadaan ketika pengetahuan tersimpan dalam memori belum siap pakai untuk digunakan dalam memecahkan masalah.

Menurut Gagne menyatakan masalah atau problem timbul jika tujuan yang telah dirumuskan belum diketahui cara mencapainya. Sedangkan menurut Newell dan Simon, banyak dikutip dari para pakar menyatakan bahwa masalah adalah suatu situasi dimana seseorang

---

<sup>16</sup><http://infogurudankepalasekolah.blogspot.com/2013/04/pengertian-problematika-defisi-menurut.html> diakses pada tanggal 7 Maret 2019.

menginginkan sesuatu tetapi tidak mengetahui secara serta merta serangkain tindakan yang dapat ia lakukan untuk mencapainya.<sup>17</sup>

Dapatlah disimpulkan bahwa problematika atau masalah di dalam judul skripsi ini adalah situasi dimana terdapat ketidakselarasan dalam sebuah respon yang diperlukan dan digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Masalah yang diambil dari skripsi ini ialah problem yang terjadi didalam pengelolaan wisma dan hostel Karang Salam Indah Purwokerto.

## 2. Pengelolaan

Kata pengelolaan sendiri sebenarnya sama dengan manajemen yang berarti pula pengaturan atau pengurusan.<sup>18</sup> Pengelolaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pengelolaan berarti “penyelenggaraan”. Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.<sup>19</sup> Banyak pula orang yang mengatakan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan dan pengadministrasian.

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>20</sup> G.R Terry mengatakan manajemen adalah suatu proses tertentu, yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling* dengan menggunakan seni dan ilmu pengetahuan untuk setiap fungsi itu dan merupakan petunjuk dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih dahulu.<sup>21</sup>

Fungsi Manajemen menurut George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Participles of Management*<sup>22</sup> dibagi menjadi empat, yaitu *planning* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuatung* (Pelaksanaan),

---

<sup>17</sup>Satya Widya, *Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, dan Ragamnya* (Bambang Suteng Sulasamono), Vol. 28, NO. 2, Desember 2012, hlm. 158.

<sup>18</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1993), hlm. 31.

<sup>19</sup>Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) hlm. 412.

<sup>20</sup>Muhammad Munir & Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.

9.

<sup>21</sup>Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm. 2.

<sup>22</sup>Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 10.

dan *Controlling* (Pengawasan), dimana keempat fungsi tersebut disingkat menjadi POAC.

Pengertian manajemen telah banyak dibahas para ahli antara satu dengan yang lain yang saling melengkapi. Stoner yang dikutip Handoko menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, usaha-usaha anggota organisasi dan pengguna sumberdaya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Didalamnya Stoner lebih menekankan dimana manajemen dititik beratkan pada proses dan sistem. Oleh karena itu maka apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penganggaran, dan sistem pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan juga tidak lancar, sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau tidak lancar.<sup>23</sup>

Berdasarkan definisi manajemen diatas penulis menyimpulkan secara garis besar tahap-tahap melakukan manajemen berarti mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Perencanaan sebagai proses dasar suatu pengelolaan dan merupakan syarat mutlak pengelolaan. Pengorganisasian adalah pelaksanaan perencanaan yang telah ditetapkan. Dan pengawasan diperlukan pengarahan yang benar. Dan dengan evaluasi dapat dijadikan monitoring dalam mempergunakan sumber-sumbernya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Maka dalam penelitian ini manajemen pengelolaan yaitu suatu pencapaian tujuan dengan pemanfaatan sumber daya manusia, informasi, dan sistem dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran, serta keahlian yang ada dalam hostel dan wisma Karangsalam Indah Purwokerto.

### 3. Hotel Syariah

Hotel berasal dari bahasa Prancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan untuk pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan

---

<sup>23</sup>Shyhabudin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta 2007, hlm. 271.

makanan untuk umum”. Dengan kata lain hotel menjadi tempat penyedia kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara.<sup>24</sup> Menurut Sutanto, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sudah ditentukan dan sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>25</sup>

Menurut Agusnawar (2000:1) hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan dan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.

Sedangkan, Dennis L. Foster dalam buku “*An Introduction to Travel and Tourism*” mengungkapkan dalam arti luas yang merujuk pada segala jenis penginapan, dan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makan dan minum.

Menurut Sulistyono, (2006:11) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain, seperti fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan lain sebagainya.<sup>26</sup>

Sedangkan Syariah sendiri dapat diartikan kedalam 2 (dua) bagian utama yaitu ibadah (dalam arti khusus), yang membahas hubungan antara manusia dengan Allah, misal shalat, zakat, puasa, dan mu’amalah.. Namun, dalam hal ini aturannya lebih bersifat garis besar, misalnya munakahat, dagang, bernegara dan lain sebagainya.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup>Diza Malida Ayuningsih, dkk., *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Hotel*, jurnal Manajemen, Vol. 1, No. 1, 2011, hlm. 15.

<sup>25</sup>Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajem Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba, 2005), hlm. 5.

<sup>26</sup>Aulia Fadhli, “Manajemen Hotel Syariah”, (Yogyakarta: dava Media, 2018), hlm. 17-18.

<sup>27</sup>Aulia Fadhli, “Manajemen Hotel Syariah”, (Yogyakarta: dava Media, 2018), hlm. 18.

Hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam kedalam kegiatan operasional hotel. Kesyarlahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan motto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel, maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Dan juga di dalamnya harus mengaplikasikan konsep syariah dengan pemberian fasilitas disetiap kamar berupa: mukena, sajadah, Al Qur'an dan tasbih serta adzan yang di kumandangkan disetiap waktu shalat.<sup>28</sup>

Hotel syariah adalah hotel dimana operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah dan pedoman ajaran Islam, dimana di dalamnya bertujuan untuk memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun nonmuslim.<sup>29</sup>

Hotel syariah yang dimaksud dalam penelitian skripsi di sini adalah salah satu model usaha yang di dalamnya menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinaan, minuman keras, pshykotropica, perjudian.

### **C. Rumusan Masalah**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana Problematika pengelolaan di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah purwokerto. Berdasarkan fenomena tersebut maka dapat ditarik suatu rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Apa Problematika Pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yang berbasis syariah ?
2. Bagaimana upaya mengatasi problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto ?

---

<sup>28</sup>Widiarini, "Pengelolaan Hotel Syariah di Yoyakarta", jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol VIII, No. 1, desember 2013, hlm 2.

<sup>29</sup>Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.



## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang berbasis syariah.
- b. Untuk mengetahui upaya mengatasi problematika pengelolaan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang kita dapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis yaitu untuk memberikan gambaran mengenai manajemen pengelolaan yang ada dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah apakah sesuai dengan ketentuan Hotel Syariah.

#### b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan memperkaya bahan pustaka di IAIN Purwokerto.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan baru bagi para pembaca khususnya mahasiswa MD mengenai hal yang berkaitan dengan Problematika Pengelolaan Hotel Syariah.

## E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dan hasil penguraian singkat penelitian sebelumnya guna membandingkan dan mempermudah proses penelitian.<sup>30</sup>

Dalam skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu dan beberapa sumber yaitu skripsi yang terkait, sehingga terlihat perbedaan antara penelitian terdahulu dan sekarang.

---

<sup>30</sup>Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1989), hlm. 9.

*Pertama*, skripsi dengan judul “*Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam Di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto*”. Disusun oleh Anjas Pratama Septiadi, Jurusan Ekonomi Syariah, IAIN Purwokerto, tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi nilai-nilai etika bisnis Islam di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Kemudian penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif analistis. Penelitian ini adalah penelitian lapangan bukan penelitian kepustakaan. Dalam pengecekan data yang valid, penelitian ini menggunakan triangulasi metode. Teori yang digunakan adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel sudah sesuai dengan kriteria mutlak dan kriteria hotel tidak mutlak usaha hotel syariah.<sup>31</sup> Penelitian di atas lebih menekankan kepada etika suatu bisnis islam yang tentunya berbeda dengan penulis dimana penulis menggambarkan problematika dalam pengelolaan manajemen yang ada di hotel Syariah. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dimana sama-sama meneliti Hotel Karang Salam Indah yang berbasis syariah.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah sama-sama mengulas pengelolaan hotel Syariah di Wisma dan Hostel Karang Salam Indah Purwokerto. Dimana Anjas juga melakukan penelitian implementasi nilai etika bisnis pada pengelolaan hotel tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah penulis bukan hanya mengulas pengelolaan yang sama dengan skripsi Anjas Pratama tetapi juga mengulas bagaimana problem dalam pengelolaan tersebut.

*Kedua*, Skripsi dengan judul “*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta*”. Disusun oleh Siti Rohmah, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan nilai-nilai etika bisnis islam serta kriteria hotel syariah standard nasional

---

<sup>31</sup>Anjas Pratama Septiadi, “Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hostel Karangsalam Indah Purwokerto”, *skripsi*, Fakultas Ekonomi Syariah, IAIN Purwokerto, tahun 2019. Hlm. 5.

kategori hilal-1 di hotel Madani Syariah Yogyakarta. Dengan rumusan permasalahan (1) bagaimana penerapan pedoman penyelenggaraan hotel syariah di hotel Madani Syariah Yogyakarta berdasarkan kategori hilal-1. (2) Bagaimana penerapan nilai-nilai etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syariah Yogyakarta. Dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis islam sudah diterapkan di Hotel Madani Syariah Yogyakarta akan tetapi masih perlu di tingkatkan. Kategori hotel Syariah standard nasional kategori hilal-1 juga sudah diterapkan tetapi masih ada aspek yang belum terpenuhi.<sup>32</sup>

Persamaan yang ada dalam skripsi di sini juga hampir sama-sama mengulas dengan skripsi yang pertama dimana yang dibahas adalah etika bisnisnya. Namun, hotel yang diteliti berbeda.

Perbedaan yang sudah pasti skripsi penulis dengan penelitian tersebut karena menekankan pada problematika pengelolaan hotel syariah dengan menerapkan studi fenomenologi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Sedangkan dalam skripsi tersebut hanya mengulas etika bisnis dalam islam yang terdapat dalam hotel Madani Syariah Yogyakarta.

*Ketiga*, Jurnal dengan judul "*Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makassar*". Disusun oleh Ismayanti dan Muslimin Kara, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, Jurnal LAA MAISYIR, Volume 4, Nomor 1, Juni 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data dan keterangan akurat mengenai pengelolaan hotel Al-Badal Syariah di kota Makassar, jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan interprentif. Pengumpulan data dan teknik wawancara, penelitian pustaka dan studi dokumentasi. Pengujian keabsahan data menggunakan uji validitas internal dengan triangulasi sumber. Hasil analisis data menunjukkan bahwa

---

<sup>32</sup>Siti Rohmah, "*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta*", skripsi, fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014, hlm 8.

hotel Al-Badar Syariah tidak jauh beda dengan hotel konvensional, tetap buka 24 jam dan terbuka untuk semua kalangan baik muslim maupun non muslim. Yang membedakan hanya pada tamu hotel dimana pada Al-Badar Hotel Syariah tidak menerima tamu berpasangan yang bukan muhrim. Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak mengandung alkohol (makanan dan minuman haram).

Persamaan penelitian ini dengan peneliti ialah menyangkut tentang hotel syariah serta pengelolaannya. Dimana di dalamnya pengelolaan hotel syariah harus sesuai dengan ketentuan Syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada pokok pembahasan dimana hotel Al-Badar membahas apakah hotel syariah berbeda dengan hotel konvensional, sedangkan peneliti akan membahas bagaimana permasalahan yang ada dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

*Keempat*, Skripsi dengan judul “*Aktivitas Public Relations dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto*”. Disusun oleh Umi Sulastri, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Jurusan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019. Penelitian bertujuan untuk membahas bagaimana aktivitas *public relations* untuk mengembalikan citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Citra yang bagus adalah tujuan dari semua perusahaan, namun bisa jadi disitu akan terjadi masalah atau krisis yang akan berpengaruh pada citra perusahaan tersebut. Hostel dan Wisma Karangsalam Indah juga pernah mengalami masalah pada perizinan dan ketertiban operasional dimana mengalami penyegahan oleh Satpol PP. Maka dilakukan aktivitas *public relations* di dalamnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan Subjek *General Manager* dan *Supervisor* serta objek penelitian aktivitas *Public Relations* dalam mengangkat citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Teknik pengumpulan data menggunakan empat macam kegiatan analisa, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto membangun hubungan dengan masyarakat, organisasi, komunitas melalui pertemuan dan kegiatan-kegiatan, dan juga bekerjasama dengan situs penyedia jasa Traveloka, Tiket.com, Pegi-Pegi dengan mencantumkan nama syariah. Dan mengikuti peraturan yang ditetapkan masyarakat setempat untuk tidak menggunakan nama hotel dan memenuhi surat perizinan usaha.<sup>33</sup>

Persamaan penelitian ini dengan peneliti dimana pernah ada suatu problem dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, dalam skripsi Umi Sulastri ini dijelaskan bahwa terdapat problematika sehingga mengalami penyegahan oleh satpol PP.

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti peneliti akan menjabarkan problem yang terjadi di Wisma dan Hostel Karang Salam Indah yang lebih mengedepankan permasalahan-permasalahan pengelolaan yang ada dalam hostel tersebut.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penelitian dan pemahaman terhadap penelitian ini, maka secara garis besar penulis membuat sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

Bagian kesatu yaitu berupa BAB I, yang berisi Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional dan Konseptual, Rumusan masalah, Tujuan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka dan Sistematika Penelitian.

Bagian kedua dari skripsi ini yaitu berupa BAB II, dimana dalam bab ini didalamnya berisi tentang teori-teori umum mengenai Problem Pengelolaan Hotel Berbasis Syar'i, dengan rincian; teori tentang problematika pengelolaan, teori tentang hotel syariah, problematika pengelolaan hotel syariah.

---

<sup>33</sup>Umi Sulastri, "Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto". *Skripsi*, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, tahun 2019, hlm. 1.

Bagian ketiga dalam skripsi ini berupa BAB III, yang mana dalam bab tiga penelitian ini akan memaparkan mengenai metode penelitian yaitu: Jenis Penelitian, Subjek dan Objek penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis data.

Bagian keempat berupa BAB IV, yang mana dalam bab ini menguak laporan hasil penelitian yang dilakukan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yang di dalamnya berisi tentang penyajian dan analisis data.

Bagian terakhir pada skripsi ini adalah BAB V, Dalam bab lima berisi tentang Penutup yang meliputi kesimpulan, saran, dan kata pengantar.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. HOSTEL

##### 1. Pengertian Hostel

Hostel secara umum merupakan sebuah penyedia akomodasi berbasis *budget-oriented*, yaitu suatu akomodasi yang ramah dimana para tamu dapat menyewa tempat tidur. Fasilitas yang dipakai merupakan fasilitas milik bersama atau dipakai bersama-sama. Fasilitas tersebut berupa kamar tidur, kamar mandi, *lounge* dan kadang-kadang berisi dapur. Namun dalam hostel juga menyediakan kamar pribadi.<sup>34</sup>

Menurut Pickard Q. (2002) mendefinisikan sebuah hostel merupakan sebuah bangunan yang menyediakan fasilitas berupa makanan murah dan tempat penginapan sekelompok orang tertentu, seperti seorang mahasiswa, wisatawan, dan juga pekerja. Secara tradisional hostel dibangun untuk akomodasi masyarakat kurang mampu.<sup>35</sup>

Hostel merupakan tempat menginap dengan fasilitas yang dapat digunakan bersama oleh para tamunya. Fasilitas itu seperti kamar mandi, ruang duduk, tempat menjemur, ruang santai, alat masak dan dapur. Dengan hal seperti itu membuat kesempatan sosialisasi antara tamu yang satu dengan yang lain menjadi lebih besar. Namun, hostelpun juga terkadang menyediakan ruangan berupa dormitory atau kamar pribadi serupa dengan hotel, dan juga bentuk kamar dari hostel lebih sederhana daripada hotel.<sup>36</sup>

Hostel dalam definisi *Complete Guide* merupakan tempat penginapan yang menawarkan tarif sangat murah sebagai kompensasinya penghuni harus menggunakan fasilitas yang tersedia bersama-sama. Hostel

---

<sup>34</sup>Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 9

<sup>35</sup>Pickard, Q. *Architects' Handbook*, 2002, dikutip dalam skripsi Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 10.

<sup>36</sup>Perbedaan Hotel, Hostel, Motel, Guesthouse, homestay, di akses pada tanggal 12 November 2020, <https://www.homestayrose50.com/perbedaan-hotel-hostel-motel-guesthouse-homestay/>

akan menawarkan beragam pilihan kamar mulai kamar *dormitory* yang ditawarkan untuk 12 orang sampai kamar privat. Meskipun ditawarkan kamar privat kebanyakan hostel tidak menyediakan kamar mandi sendiri. Tarif hotel yang menawarkan kamar *dormitory* dihitung per *bed* (tempat tidur). Semakin banyak *bed* berarti semakin mahal.<sup>37</sup>

Sedangkan Hotel berasal dari bahasa Prancis yaitu *hostel* artinya “tempat penampungan untuk pendatang” atau “bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum”. Dengan kata lain hotel menjadi tempat penyedia kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara.<sup>38</sup> Menurut Sutanto, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sudah ditentukan dan sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>39</sup>

Hotel menurut Richard (2000:53)<sup>40</sup> adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya, dimana diperuntukkan untuk umum dan digunakan sebagai tempat tinggal sementara waktu, serta pengelolaannya dilakukan secara profesional. Sedangkan *American Hotel and Motel Association* (AHMA) menyatakan bahwa hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya, yang disewakan untuk para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Terdapat beberapa Perbedaan hostel dan Hotel antara lain :

- a. Harga sewa hostel biasanya lebih murah daripada hotel, ini ditandai karena hostel merupakan penyedia akomodasi berbasis *budget-oriented*.

---

<sup>37</sup>Uki Lukas, *Complete Guide: Singapura Update*, (Jakarta: Gamedia, 2016), hlm. 37.

<sup>38</sup>Diza Malida Ayuningsih, Dkk., *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Hotel*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 1, No. 1, 2011, Hlm. 15.

<sup>39</sup>Sutanto, *Hotel Proprietors Act Dalam Manajem Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba, 2005), Hlm. 5.

<sup>40</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang Di Sumatra Utara)*, (Yogyakarta: Depublish, 2016), Ed. 1, Cet 1, Hlm. 20.



- b. Hostel terdiri dari beberapa dorm/asrama yang memiliki tempat tidur bertingkat, biasanya 2-3 tingkat. Walaupun kamar pribadi biasanya juga disediakan untuk tamu wisatawan.
- c. Lingkungan didalam hostel lebih informal yang dibandingkan dengan hotel yang biasanya memiliki tingkat formalitas yang tinggi.
- d. Tamu wisatawan hostel biasanya membawa katering diri sendiri, walaupun ada beberapa hostel yang memiliki fasilitas restaurant.<sup>41</sup>

Maka yang dapat kita pahami dari uraian di atas adalah hostel dan hotel sama-sama penyedia akomodasi dengan fasilitas makanan dan minuman serta tempat penginapan bagi sekelompok orang yang melakukan sebuah perjalanan. Dimana pada intinya hostel memang lebih terjangkau dari kedua sisi, baik dari sisi harga sewa untuk wisatawan maupun sisi bagi uang pengelolanya. Dimana hostel mempunyai kamar asrama yang dapat dihuni untuk sekelompok orang secara bersama-sama dalam satu ruangan. Untuk dapat memahaminya kita juga perlu mengerti pengertian dari hotel.

Sedangkan Wisma dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah bangunan tempat tinggal, kantor, dan sebagainya; atau ; kumpulan rumah; kompleks perumahan; permukiman. Maka Wisma merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa bagi anda yang memerlukan salah satu tempat peristirahatan, dengan menyediakan fasilitas kamar tidur, makanan dan minuman, baik yang sedang melaksanakan bisnis maupun rekreasi.<sup>42</sup>

Tidak dapat dipungkiri suatu tempat akomodasi pun memiliki sebuah kelebihan dan kekurangan, berikut ini merupakan kelebihan dan kekurangan hostel dibandingkan dengan hotel, antara lain :

---

<sup>41</sup>Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 11

<sup>42</sup>Zulkifli Rusby Dkk, "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Tamu pada Wisma Graha Az-Zahra Pekanbaru", *Jurnal al Hikmah*, Vol 14, No. 2, Oktober 2017, hlm. 230.

a. Kelebihan Hostel

- 1) Hostel merupakan jenis akomodasi berbayar yang paling murah dibandingkan jenis akomodasi lainnya.
- 2) Hostel mendukung interaksi sosial antara pengunjung karena area kamar tidur bersama dan juga ruangan-ruangan umum lainnya seperti ruang tamu, bar, dan cafe serta ruang internet.
- 3) Karena biasanya pengunjung hostel merupakan para *backpacker* maka biasanya hostel akan memberikan tip yang sangat berguna di destinasi tempat anda berwisata, maka hostel sangatlah cocok bagi yang suka bersosialisasi ketika sedang berwisata.
- 4) Hostel seringkali memiliki event bersama yang diadakan oleh pihak hostel seperti nobar (nonton bareng), makan bersama, acara-acara yang dilakukan bersama.<sup>43</sup>

b. Kekurangan Hostel

- 1) Kekurangan dari Hostel ialah memiliki privasi yang lebih rendah daripada privasi hotel. Dimana jika seseorang terbiasa dengan privasi maka tempat itu bukanlah tempat yang nyaman. Maka jika seseorang tidak terbiasa dengan konsep *sharing*, jam *lock-up*, ataupun jam malam akomodasi jenis hostel bukanlah tempat yang tepat.
- 2) Seseorang yang menginap dalam dorm/asrama harus bisa menerima bahwa mereka akan tinggal sekamar dengan orang lain, bagi yang tidak memesan kamar private di hostel. Atau mereka yang tidak memesan kamar dorm untuk satu keluarga.
- 3) Keamanan di hostel juga relatif rendah karena harus berbagi ruang umum bersama dengan orang lain.
- 4) Suara kebisingan yang dapat membuat sebuah ketidaknyamanan untuk para penyewa kamar, suara kebisingan itu bisa berupa

---

<sup>43</sup>Edwin Santoso, *Value Traveling*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2019, hlm. 30.

mendengkur, berbicara, dan aktifitas-aktifitas lainnya yang akan mengganggu tamu lainnya saat ingin tidur.<sup>44</sup>

## 2. Jenis Kamar Hostel

Adapun beberapa jenis kamar hostel, antara lain:

### a. Dorm (Kamar Asrama)

Kamar asrama atau *dorm* biasanya dapat dihuni lebih dari 4 orang. Adapun jenis tempat tidur dalam kamar asrama, yaitu jenis tempat tidur singel bad (tempat tidur tunggal) dan biasanya berukuran 90x200cm dan yang kedua jenis tempat tidur bunk bad (tempat tidur tingkat). Adapun jenis jenis kamar dorm yang biasa terdapat pada hostel antara lain :

- 1) Mix dorm : menggunakan tempat tidur tipe bunk bed, dimana pemakaian dalam satu dorm campur antara laki-laki dan perempuan.
- 2) Woman only dorm : ini juga menggunakan tempat tidur tipe bunk bed, namun penggunaan kamar hanya untuk perempuan.
- 3) Male only dorm : masih sama menggunakan tempat tidur tipe bunk bed, dan penggunaannya dikhususkan untuk laki-laki saja.
- 4) Shared dorm : kamar yang menggunakan tempat tidur bunk bed, namun kamar mandi adalah kamar mandi yang dipakai bersama-sama dengan tamu yang lain.

### b. Private Room (Kamar Pribadi)

Private room biasanya dihuni maksimal 2 orang. Biasanya di kamar pribadi juga memiliki twin bed dan juga mempunyai kamar mandi dalam.

Ada juga jenis-jenis kamar pribadi yang dibedakan menurut jumlah tempat tidur didalamnya, yaitu :

- 1) Single : hanya mempunyai 1 tempat tidur tunggal
- 2) Twin : mempunyai 2 tempat tidur tunggal

---

<sup>44</sup>Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 11.

- 3) Double : mempunyai satu tempat tidur besar  
 4) Double-Double : mempunyai 2 tempat tidur besar<sup>45</sup>

Adapun kelengkapan yang harus ada dalam kamar hostel dikutip dari *handbook Quentin Pickard* yaitu biasanya memiliki sebuah bed-divan, kursi dan meja, lemari/rak dan gantungan baju, laci, rak terbuka, kursi malas, meja samping tempat tidur, kaca cermin, tempat sampah, lampu, lampu dinding dan lampu meja, soket, pendingin ruangan, dan tirai.<sup>46</sup>

### 3. Standar Usaha Hostel

Di Indonesia sendiri terdapat suatu peraturan dari Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI 2013 tentang standar usaha hostel seperti pada tabel berikut ini.<sup>47</sup>

No	unsur	Sub unsur
1	Bangunan	Tersedia suatu bangunan hotel dengan papan nama dan fasilitas parkir yang terawat
2	Area penerima tamu	Tersedia penerima tamu dengan kelengkapannya dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik, tersedia gerai atau meja kursi, tersedia sertifikat hotel yang terlihat jelas oleh tamu
3	Toilet umum	Toilet pria dan wanita bersih dan terawat, urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria), tersedia tempat sampah
4	Kamar tidur tamu	Tersedia kamar tidur tamu beserta kelengkapannya serta lantai yang tidak licin, tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan, pintu dan jendela dilengkapi

<sup>45</sup>Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 15-16.

<sup>46</sup> Rizky Ramadhan, *Hostel di Seririt, Tugas Akhir*, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Tahun 2017, hlm. 20.

<sup>47</sup>Lihat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel lampiran 1, hlm. 57. [Kemenparekraf.go.id](http://Kemenparekraf.go.id).

		dengan pengaman, tersedia petunjuk arah kiblat yang tersedia dilangit-langit, tersedia kamar tidur tamu, tempat sampah, tempat penyimpanan pakaian, tv, dan denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri.
5	Kamar mandi tamu	Tersedia kamar mandi tamu dengan kelengkapannya serta lantai yang tidak licin, adanya sirkulasi udara, terdapat saluran pembuangan air, dan adanya tempat sampah.

## B. Hotel Syariah dan Dasar Hukum

### 1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa yang ditujukan kepada para tamu hotel secara fisik maupun psikologis, dimana keamanan dan kenyamanan hotel menjadi salah satu poin penting bagi tamu.<sup>48</sup>

Menurut Sulastiyono, hotel adalah bagian dari usaha pariwisata yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan pendukung lainnya seperti ballroom, tempat olahraga dan sebagainya yang di kelola secara komersil.<sup>49</sup>

Menurut *Dennis L. dan Foster* dalam buku “*An Introduction To Travel and Tourism*” mengartikan bahwa hotel merupakan segala jenis penginapan dimana sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk

<sup>48</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 1-2.

<sup>49</sup>Muthoifin, “Fenomena Maraknya Hotel Syariah: Studi Efektifitas, Existensi, Dan Kesyarahan Hotel Syariah Di Surakarta”, *University Research Colloquium* 2015, Hlm. 94.

menyediakan penginapan bagi para pejalan, dan menyediakan makan dan minum.

Seperti yang sudah tertera dalam uraian sebelumnya bahwasanya hotel dan hostel merupakan sebuah akomodasi yang menyediakan makanan dan minuman bagi para wisatawan, namun berbeda dari segi keekonomisan harga dan juga fasilitas yang didapatkan.

Menurut Mahmoud M. Ayoub (2004: 168) menjelaskan bahwa syariah merupakan serangkaian kewajiban moral yang pertama kali diabadikan dalam Al-Quran, kemudian diuraikan dan dijalankan melalui teladan kehidupan sunnah Nabi, dan akhirnya dibenarkan dan dipercaya secara nalar pada umat. Dimana sumber syariah dalam Islam adalah Al-Quran dan Sunnah, dan jika keduanya tidak diperoleh ketentuan mengenai hukum suatu masalah, maka diupayakan penemuan hukumnya melalui ijtihad baik secara individu maupun kolektif.<sup>50</sup>

Syariah dapat diartikan dalam 2 (dua) bagian utama yaitu yang pertama ibadah (dalam arti khusus), yang membahas hubungan manusia dengan Allah, dimana tata caranya sudah terperinci dalam Al-Quran dan Sunnah, yaitu Shalat, Zakat, Puasa dan Muamalah yang membahas hubungan horizontal (manusia dan lingkungannya). Namun, dalam hal ini Syariah diartikan sebagai hal yang aturannya bersifat garis besar, misalnya munakahat, dagang, bernegara dan lain sebagainya.

Hotel Syariah adalah suatu jenis akomodasi yang pengelolaannya secara komersial, yang disediakan bagi sekelompok orang atau seseorang, dimana menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta lainnya yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan tentunya yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>51</sup>

Jadi pengertian syariah disini merupakan pendekatan syariah yang mempunyai prinsip-prinsip baik secara global maupun secara spesifik,

---

<sup>50</sup>Ahmad Fajar Ariyanto, "Desain Interior Hotel Syariah", Jurnal Seni Rupa Dan Desain, Volume 3 No. 2 Desember 2012, Hlm. 36.

<sup>51</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 18-19.

yang bersifat universal, berlaku untuk semua umat manusia, sepanjang masa, tidak tergantung suku, ras, maupun agama, yang membawa kepada keberhasilan dan kebahagiaan serta kehidupan yang baik.<sup>52</sup>

Maka dari pengertian di atas hotel Syariah bisa diartikan suatu akomodasi yang diambil dari salah satu bentuk pariwisata syariah yang digunakan untuk kebutuhan menginap, dan menyediakan makanan dan minuman dan lainnya sesuai kebutuhan untuk kepentingan pelanggan dalam segala bentuk dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.

## 2. Dasar Hukum Hotel Syariah

Sebagai penyedia jasa penginapan, manajemen hotel melarang terjadinya zina untuk para tamunya dengan cara melakukan sebuah pengecekan kartu identitas dan surat-surat yang mendukung untuk pembuktian hubungan kedua belah pihak perempuan dan laki-laki (muhrim ataupun tidak). Biasanya kartu identitas yang diperlukan adalah KTP apakah tinggal di rumah yang sama atau bisa menggunakan bukti buku nikah kedua belah pihak.

Adapun dasar hukum bahwa perbuatan Zina merupakan perbuatan yang keji dalam QS Al-Israa ayat 32 dan QS. Al-Mu'minin ayat 7 :

وَلَا تَقْرُبُوا الزَّوْجَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَا حِشَّةً ۖ وَسَاءَ سَبِيلًا

*“Dan janganlah kamu mendekati zina; sesungguhnya Zina itu adalah sesuatu perbuatan yang keji, dan suatu jalan yang buruk”.* (QS. Al-Israa’:32).

فَمَنْ ابْتَغَىٰ وَرَاءَهُ ذَٰلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْعُدُونَ ۗ

*“Barangsiapa mencari yang dibalik itu (maksudnya: zina, homoseksual, dan sebagainya). Maka mereka itulah orang-orang yang melampaui batas”.* (QS. Al-Mu'minin:7).

Jika informasi dari kedua belah pihak sudah diperoleh, maka manajemen hotel juga harus bersikap tegas apabila bukan muhrim, maka tidak boleh menginap di hotel tersebut. maka dari sinilah nama hotel

<sup>52</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm.28.

Syariah bukan hanya sebagai label semata namun juga harus sesuai dengan prinsip syariah yang sudah ditetapkan.

3. Ketentuan hotel syariah yang tercakup dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah Dimana Hotel Syariah termasuk dalam Pihak Penyelenggara Pariwisata Syariah. Dimana terdapat ketentuan terkait hotel syariah:
  - a. Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila,
  - b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila
  - c. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikasi halal dari MUI
  - d. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk melaksanakan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
  - e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syarah,
  - f. Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah
  - g. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.<sup>53</sup>

#### 4. Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah. Dimana pemerintah membagi dengan golongan hotel syariah hilal-1 dan hotel syariah hilal-2.

---

<sup>53</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia No 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pendoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah. Hlm 6.



Hilal-1 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Hilal-2 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.<sup>54</sup>

### C. Pengelolaan Hotel Syariah

Pengelolaan merupakan sebuah kata yang disamakan dengan kata “manajemen” dimana kata itu diartikan sebagai pengaturan atau pengurusan.<sup>55</sup> Pengelolaan sendiri juga dapat diartikan sebagai penyelenggaraan atau pengurusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien.<sup>56</sup> Namun banyak juga yang mengatakan bahwa manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan dan pengadministrasian.

Sedangkan dalam manajemen suatu hotel sendiri memerlukan 3 aspek yaitu produk atau fasilitas hotel, pelayanan hotel, dan pengelolaan hotel, maka ketiganya bisa dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Fasilitas Hotel Syariah

Segala fasilitas mendasar maupun fasilitas tambahan yang ada pada suatu hotel memberikan manfaat bagi tamu. Namun, terdapat juga fasilitas-fasilitas yang kemungkinannya akan menyebabkan kerusakan, kemungkar, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita, dan lainnya yang sejenis. Maka dari itu fasilitas di atas harus ditiadakan. Seperti contoh fasilitas klub malam, diskotik, pusat kebugaran (yang memungkinkan terjadinya pencampuran antara laki-laki dan perempuan), bar dengan minuman beralkohol, dan sebagainya. Maka fasilitas-fasilitas di atas dapat diganti dengan bentuk sejenis tetapi sesuai dengan prinsip syariah. Seperti kolam renang, tempat pijat yang diatur

---

<sup>54</sup> Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah Pada Pasal 1.

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1993), Hlm. 31.

<sup>56</sup> Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007) Hlm. 412.

sesuai dengan prinsip syariah dimana dipisahkan antara laki-laki dan perempuan.

Salah satu contoh fasilitas toilet, dimana seharusnya hotel syariah juga melengkapi dengan adanya bidet, shower atau alat semacamnya untuk keperluan istinja. Dan juga toilet dilengkapi dengan keran untuk berwudhu.

Fasilitas lain yang harus ada dalam hotel yaitu musholla, dimana mushalla tersebut juga harus terpisah antara laki-laki dan perempuan, dan juga terdapat peralatan solat yang lengkap seperti mukena, sajadah, dan buku do'a. Maka dari itu fasilitas-fasilitas pendukung lainnya dalam suatu hotel juga seharusnya sesuai dengan prinsip syariah.<sup>57</sup>

Dalam pedoman penyelenggaraan hotel syariah yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi No 3 tahun 2014 menjelaskan tentang produk atau fasilitas yang terdapat pada hotel syariah, yaitu meliputi :

a. Ruang masuk (*Lobby*)

Tersedia bacaan Islami atau memiliki pesan moral berupa: majalah Islam, tabloid Islam, buku keislaman, buku motivasi. Terdapat hiasan bernuansa Islami bisa berupa kaligrafi atau gambar ka'bah

b. Kantor Depan

Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram.

c. Toilet Umum

Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan. Serta tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir toilet.

d. Kamar Tidur Tamu

Tersedia sajadah, jadwal waktu solat, Al-Quran, dan internet yang tidak dapat mengakses situs pornografi atau tindakan asusila

---

<sup>57</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 65-67.

dalam bentuk apapun. Hiasan kamar juga bernuansa islami, terdapat tulisan dilarang merokok di kamar, ada buku doa, serta peralatan solat dan arah solat.

e. Kamar Mandi Tamu

Tersedia peralatan praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset. Tersedia peralatan bewudhu yang baik di kamar mandi tamu dan tersedia kamar mandi tamu yang tertutup.

f. Ruang Ibadah

Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat, area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas, tersedia perlengkapan solat, tersedia sirkulasi udara yang baik dan pencahayaan yang cukup terang, terdapat sound system untuk mengumandangkan adzan yang dapat didengar diseluruh area hotel. Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu.

g. Ruang Karyawan

Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan, tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan, tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan, tersedia tempat ganti masing-masing, tersedia ruang solat yang bersih dan terawat untuk karyawan, dan tersedia perlengkapan solat yang baik dan terawat.

2. Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan (customer service) menurut Kasmir adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>58</sup>

Pelayanan dalam suatu hotel berkaitan dengan penyediaan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya bagi para pelanggan yang tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau

---

<sup>58</sup>Muhammad Fitri Rahmadana Dkk, *Pelayanan Publik*, (Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2020), Hlm. 112.

kelezatan makannya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan serta kenyamanan dan keamanan sehingga dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis pelanggan.<sup>59</sup>

Model pelayanan hotel menurut Agus<sup>60</sup> 2004:40 terdiri dari tiga unsur yaitu *Provider*, *Receiver*, dan *Transfer*. *Provider* adalah penyedia pelayanan yang memiliki hubungan dengan pelanggan terdiri dari produk yang dihasilkan dari hotel seperti kebersihan, kerapian, kelengkapan, kenyamanan dan keamanan kamar. *Behavior* juga termasuk dimana merupakan perilaku dan sikap penyedia jasa yang bertanggung jawab untuk mendistribusikan produknya pada pelanggan serta suasana lingkungan yang dipengaruhi sistem dan prosedur yang sudah ditetapkan, serta perilaku, sikap, dan norma yang melekat pada masing-masing individu. Yang kedua yaitu *Receiver* dimana mereka yang mendapatkan pelayanan hotel akan menilai apakah pelayanan yang diterima baik atau buruk, dan seberapa jauh harapan mereka tercapai. Yang terakhir adalah *Transfer* yang merupakan suatu keadaan yang tercipta akibat adanya interaksi antara penyedia jasa dengan penerima jasa.

Faktor lainnya dari pelayanan yang baik yaitu adalah memberikan rasa kehangatan bagi tamu sebagai manusia dan kesediaan untuk menyenangkan hati orang lain. Sebagai contoh memberikan sikap bersahabat, sopan santun, rasa hormat dari seluruh karyawannya, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menenangkan, pelayanan yang cepat dan akurat, yang kesemuanya ini ditunjang dengan teknik dan prosedur yang benar.<sup>61</sup>

Dalam pedoman penyelenggaraan hotel syariah yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi No 3 tahun 2014 menjelaskan

---

<sup>59</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan ( Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang Di Sumatra Utara)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016) Ed 1, Cet. 1, Hlm. 25

<sup>60</sup>Agus Sulistiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2004), Hlm. 40.

<sup>61</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan ( Dilengkapi Dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang Di Sumatra Utara)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016) Ed 1, Cet. 1, Hlm. 27.

tentang produk atau fasilitas yang terdapat pada hotel syariah, yaitu meliputi :

a. Kantor Depan

Melakukan seleksi tamu yang datang berpasangan, memberikan informasi masjid terdekat, meberikan informasi waktu jadwal sholat, memberikan informasi kegiatan bernuansa islami, dan memberikan informasi restoran atau rumah makan halal.

Tamu yang check in, khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan reception policy seleksi tamu. Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram.

Cara yang dilakukan untuk mengetahui apakah tamu merupakan pasangan suami istri atau bukan adalah dengan merujuk pada surat nikah. namun, tidak mudah untuk menerapkannya karena dalam peraturan pemerintah daerah seseorang hanya diwajibkan membawa KTP ( Kartu tanda Penduduk) dan tidak diwajibkan membawa surat nikah dalam bepergian atau kesehariannya. Maka dari itu peraturan ini juga agak menyulitkan bagi pasangan suami istri yang benar-benar sah untuk memasuki hotel karena tidak membawa surat nikah.

Maka melihat hal di atas dengan merujuk pada roh syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa dibarengi perasaan untuk memudah-mudahkan, maka seleksi bisa menggunakan dugaan yang kuat. Adapun dugaan yang kuat terhadap suatu pasangan-bahwa mereka bukan suami istri antara lain:

1) Gelagat :

- a) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesra
- b) Mengucapkan kata-kata sayang pada pasangannya
- c) Berjauhan saat mendatangi *counter front office*.

2) Penampilan :

- a) Pasangan wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan
- b) Pasangan wanita berpakaian sekolah atau mahasiswa atau berusia muda/belia.
- c) Tidak membawa perlengkapan bermalam (tas/koper)
- d) Perbedaan usia yang begitu mencolok

Dugaan dugaan di atas merupakan salah satu cara menunjukkan apakah tamu pasangan suami istri atau bukan. Namun sebenarnya ada cara lain juga yaitu dengan menunjukkan ktp dengan dilihat alamat ktp pada suami dan istri itu sama atau alamatnya sama persis.<sup>62</sup>

b. Tata Graha

Penyediaan perlengkapan sholat bersih dan terawat, penyediaan jadwal waktu sholat, penyediaan Al-Qur'an, penyediaan buku do'a, menyediakan area atau ruangan untuk sholat jumat, penyediaan lembar nasihat, atau motivasi harian muslim.

c. Makanan dan Minuman

Tidak menyediakan makanan dan minuman non halal, menyediakan takjil dan sahur saat puasa bulan Ramadhan.

Pelayanan yang penting dalam hotel Syariah adalah pelayanan berupa produk makanan. Hotel syariah hanya menyediakan menu makanan dan minuman non alkohol. Restoran dan bar yang terdapat dalam hotel syariah harus menyediakan makanan dan minuman yang halal atau tidak dilarang oleh syariat beragama. Dalam pembuatan makanan dan minuman juga harus terjamin kehalalannya maupun itu bahan-bahan yang dipakai dan proses pembuatannya.

Kata "Halal dan Haram" merupakan istilah AL-Quran dan ini digunakan dalam berbagai tempat dengan konsep berbeda, dan

---

<sup>62</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 65-69

sebagiannya berkaitan dengan makanan dan minuman. Pemilihan makanan pada hotel syariah sangat ditekankan untuk menjaga keberadaan syariat.<sup>63</sup>

#### d. Fasilitas Hiburan

Tidak mengarah pada unsur pornografi dan pornoaksi, alunan musik lagu religi atau tilawah Qur'an. Tersedia saluran televisi bernuansa islami. Nah pelayanannya juga harus sesuai dengan batas-batas syariah, seperti tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah). Sebagaimana dalam firman Allah dalam surat *Al-Maidah* ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَ لَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَ لَا الْهُدَىٰ وَ لَا الْقَلَابِدَ وَ لَا آ مَيِّنَ  
الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَّبِعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَ رِضْوَانًا<sup>ط</sup> - وَ إِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا<sup>ط</sup> - وَ لَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ  
قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا<sup>ط</sup> - وَ تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَ التَّقْوَىٰ ۖ - وَ لَا تَعَاوَنُوا  
عَلَى الْإِثْمِ وَ الْعُدْوَانِ ۖ - وَ اتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong menolonglah dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

#### e. Keramah-tamahan

Pelayanan dalam hotel syariah mengacu pada pandangan islam tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah islam yang memenuhi keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka

<sup>63</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 79.

membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih. Dimana islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong-menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam. Dimana Al Quran juga memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Terapat dalam surat *Al-Imran* ayat 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَقُضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”<sup>64</sup>

### 3. Pengelolaan Hotel Syariah

Dalam pedoman penyelenggaraan hotel syariah yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi No 3 tahun 2014 menjelaskan tentang produk atau fasilitas yang terdapat pada hotel syariah, yaitu meliputi :

#### a. Organisasi

Organisasi harus memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi dewan pengawas syariah, memiliki standar operasi

<sup>64</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 75-78.



prosedur hotel syariah dan memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan usaha di kelola secara syariah.

b. Manajemen Usaha

Memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal.

c. Manajemen Sumber Daya Manusia

Memiliki dan melaksanakan program pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan syariah. Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan.

Manajemen Sumber Daya Manusia atau yang biasa disingkat MSDM menurut Anwar Prabu Mangkunegara adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.<sup>65</sup>

Sumber Daya manusia adalah suatu sumber daya yang sangat di butuhkan oleh suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsaa). Semua potensi sumberdaya tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan, jika tanpa SDM maka sulit bagi organisasi untuk mencapainya.<sup>66</sup> Untuk merencanakan, mengelola, dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut Manajemen Sumber daya manusia. MSDM bisa juga dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi sertadapat pula diartikan suatu kebijakan (*policy*).

---

<sup>65</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Sulit Untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), Hlm. 7-8.

<sup>66</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 53.

Cushway mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai bagian dari proses dalam suatu organisasi untuk membantu mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Stoner MSDM meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.<sup>67</sup>

Menurut Chusway, tujuan MSDM meliputi memberi pertimbangan, mengimplementasikan, mengembangkan semua kebijakan dan prosedur yang memungkinkan organisasi sehingga mampu mencapai tujuannya.<sup>68</sup>

Di dalam manajemen syariah, hal yang paling penting dalam perilaku manusia adalah nilai-nilai keimanan dan dan ketauhidan. Dimana hal ini berbeda dari hotel konvensional yang sama sekali tidak terkait dan juga tidak ada nilai-nilai tauhid. Dimana orang yang menerapkan manajemen konvensional tidak merasakan adanya pengawasan yang melekat, kecuali semata-mata hanya pengawasan dari pimpinan dan atau atasan. Sedangkan dalam manajemen syariah diupayakan menjadi amal shaleh yang bernilai abadi. Istilah amal shaleh di sini berarti perbuatan baik yang dilandaasi dengan iman. Diantaranya adalah niat ikhlas karena Allah, tata cara pelaksanaannya sesuai dengan syariat, dilakukan dengan penuh kesungguhan. Dimana tujuan utama syariat adalah memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda mereka.

Islam juga mengajarkan utamanya nilai-nilai produktifitas, yang didefinisikan sebagai semua hal yang mengandung nilai-nilai kebaikan (*khairiyah*). Produktivitas merupakan perbandingan dari suatu output terhadap input, semakin tinggi tingkat produktivitasnya berarti semakin banyak pula hasil (*output*) yang dicapai. Menjadi produktif adalah tuntutan bagi setiap manusia, setiap agama

---

<sup>67</sup>Priyono, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Sidoarjo: Zifatama, 2014,Hlm. 4-5.

<sup>68</sup> Priyono, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Sidoarjo: Zifatama, 2014), Hlm. 9.

mengajarkan agar umatnya memanfaatkan waktu sebaik mungkin demi menghasilkan sesuatu yang berarti baik berhubungan secara langsung dengan Allah SWT (*habluminallah*) maupun hubungan langsung dengan manusia (*Habluminannas*).<sup>69</sup>

#### d. Manajemen Keuangan Syariah

Manajemen keuangan merupakan salah satu bidang fungsional dalam suatu perusahaan di samping bidang-bidang fungsional lainnya, seperti pemasaran, produksi, dan sumber daya manusia. Dimana manajemen keuangan penting dalam pengelolaan keuangan suatu perusahaan, dan juga penting bagi pihak-pihak lain yang tugas dan kegiatannya secara tidak langsung berkaitan dengan masalah keuangan, seperti pemasaran, produksi, dan sumber daya manusia.<sup>70</sup>

Menurut Husnan (1996) manajemen keuangan merupakan sebuah kegiatan pengelolaan keuangan yang pada dasarnya dapat dilakukan oleh individu perusahaan maupun pemerintah.<sup>71</sup>

Manajemen keuangan adalah aktivitas perusahaan termasuk kegiatan planning, analisis dan pengendalian terhadap kegiatan keuangan yang berhubungan dengan bagaimana memperoleh dana, menggunakan dana, dan mengelola aset sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan.

Manajemen keuangan syariah merupakan suatu aktivitas perusahaan termasuk kegiatan planning, analisis dan pengendalian terhadap kegiatan keuangan yang berhubungan dengan bagaimana memperoleh dana, menggunakan dana, dan mengelola aset sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan tetap memperhatikan kesesuaiannya pada prinsip-prinsip syariah.

---

<sup>69</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 54-55.

<sup>70</sup>I Made Sudana, *Manajemen Keuangan Teori Dan Praktik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), Hlm 2-3.

<sup>71</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 56.

Ruang lingkup manajemen keuangan syariah di antaranya mencakup tentang :

1) Lembaga Keuangan Bank

Keuangan bank yaitu lembaga yang memberikan jasa keuangan bank secara operasional yang dibina atau diawasi oleh bank Indonesia, namun pembinaan dan pengawasan dari sisi pemenuhan prinsip-prinsip syariah dilakukan oleh Dewan Syariah nasional MUI. Lembaga keuangan syariah terdiri dari :

- a) Bank Umum Syariah : kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran
  - b) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah : berfungsi sebagai pelaksana sebagian fungsi bank umum yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah, dimana bank ini melayani masyarakat kecil di kecamatan dan pedesaan.
- 2) Lembaga keuangan non bank
- a) Pasar modal : tempat pertemuan dan transaksi antara pencari dana dengan para penanam modal.
  - b) Pasar uang : tempat memperoleh dana dan investasi dana.
  - c) Perusahaan asuransi syariah : usaha saling tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad dan sesuai dengan syariah akad.
  - d) Dana pensiun : perusahaan yang mengelola dana pensiun dari perusahaan pemberi kerja atau perusahaan itu sendiri.
  - e) Perusahaan modal venture : pembiayaan oleh perusahaan-perusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi.
  - f) Lembaga pembiayaan
  - g) Lembaga keuangan syariah mikro seperti : Lembaga Pengelola Zakat (BAZ dan LAZ), Lembaga pengelola wakaf, BMT.

e. Manajemen Pemasaran Hotel Syariah

Pemasaran menurut Kotler adalah suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk dengan pihak lain.<sup>72</sup>

Sedangkan menurut Stanton, Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan, baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.<sup>73</sup>

Maka dari itu pemasaran dapat dikatakan sebagai proses sosial atau manajerial yang mencakup individu atau kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan jasa yang bernilai dengan pihak lain. Dimana pemasaran berusaha menghasilkan laba dari jasa yang diciptakan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menurut De Win Caffman,<sup>74</sup> pemasaran hotel sering menggunakan brosur, papan reklame, dan media masa untuk menarik perhatian tamu, dimana tujuan utama dari departemen pemasaran adalah untuk membuat para tamu tertarik kembali ke hotel. pemasaran merupakan suatu organisasi yang mengetahui atau memahami kebutuhan dan keinginan secara efektif dalam keinginan kepuasan maksimal para konsumennya.

Pemasaran tidak hanya bersifat eksternal, tetapi juga membutuhkan pemasaran internal dan interkatif. Pemasaran internal untuk melatih dan memotivasi secara efektif karyawan yang bertugas memberikan pelayanan dalam rangka memuaskan pelanggan. Pemasaran interaktif merupakan pemasaran perusahaan jasa yang

<sup>72</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), Hlm. 8.

<sup>73</sup>William J. Stanton, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), Hlm. 113

<sup>74</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm.

mengakui bahwa nilai mutu pelayanan amat tergantung pada mutu interaksi pembeli dan penjual.

Dalam teori pemasaran perspektif Al-Quran, pemasaran dikatakan transparan jika tidak menggunakan cara bathil, relaistis, bertanggungjawab. Suatu bisnis yang dilarang oleh syariat islam jika di dalamnya mengandung unsur tidak halal, atau melanggar dan merampas hak dan kekayaan orang lain. Islam melarang adanya praktik monopoli karena merupakan cara persaingan yang tidak *fair*. Motif monopoli yaitu untuk memperoleh penguasaan pasar dengan mencegah pelaku lain untuk menyainginya dengan berbagai cara, sering kali dengan cara-cara yang tidak terpuji. Tujuan monopoli sendiri adalah untuk menaikkan harga agar pengusaha tersebut mendapat keuntungan yang sangat besar.

Larangan menggunakan cara-cara bathil disebutkan dalam QS. An-Nisa': 29, isinya Pemasaran Syariah atau marketing Syariah menurut M. Syakir dan Hermawan adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan pada proses penciptaan, penawaran, ataupun proses perubahan nilai (value) tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah islam. Sepanjang hal-hal tersebut tidak menyimpang dari prinsip-prinsip muamalah dalam suatu interaksi atau dalam proses suatu bisnis, maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran diperbolehkan.<sup>75</sup>

Etika Pemasaran dalam Al Quran berbeda secara substansial dengan pemasaran secara konvensional. Berikut adalah etika pemasaran syariah<sup>76</sup>:

1) Bersikap Lemah Lembut

Bersikap lemah lembut dan juga santun merupakan salah satu etika dari pemasaran. Pertama, pemasar harus menggunakan

---

<sup>75</sup>Kertajaya, Hermawan, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), Hlm. 26-27.

<sup>76</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 102-105.

kata-kata yang lembut. Seorang pelakuharus berikap ramah dalam melakukan promosi. Allah berfirman dalam QS. An-Nahl: 125, yang berbunyi:

2) Profesional dalam melakukan pemasaran

Pemasaran yang profesional dalam Al-Quran harus memenuhi beberapa unsur diantaranya adalah bersikap adil dalam berpromosi. Perilaku curang dalam bisnis seperti adanya unsur *gharar* atau kebohongan, manipulasi, dan mencampur adukkan kebenaran dengan kebathilan baik dalam menerangkan spesifikasi barangdagangan, memberitahukan harga, atau banyaknya pemesanan seringkali merusak citra bisnis di berbagai wilayah. Sedangkan prinsip pemasaran Islam mengutamakan kejujuran.

3) Transparan dalam Pemasaran

Transparan dalam teori pemasaran berarti pemasaran tersebut tidak menggunakan cara *bathil*. Ketidakadilan sendiri berakar dari semua tindakan dan perilaku bisnis yang tidak dikehendaki. Maka semua ajaran yang ada dalam al-Quran berupaya menjaga hak-hak individu dan juga menjaga solidaritas sosial. Islam juga melarang adanya monopoli. Motif monopoli adalah untuk memperoleh penguasaan pasar dengan mencegah pelaku lain untuk menyainginya dengan berbagai cara, seringkali dengan cara-cara yang tidak terpuji. Tujuan dari monopoli sendiri juga untuk menaikkan harga agar perusahaan tersebut mendapatkan keuntungan yang sangat besar.

#### **D. Problematika Pengelolaan Hotel Syariah**

Istilah problema atau problematika berasal dari suku kata bahasa inggris yaitu "*problematic*" yang artinya persoalan atau masalah. Sedangkan

dalam bahasa Indonesia problema berarti hal yang belum dapat dipecahkan dan yang menimbulkan permasalahan.<sup>77</sup>

Menurut kaum psikolog aliran Gestalt yang dicatat Greeno (1978) mengartikan masalah sebagai situasi dimana terdapat kesenjangan atau ketidak-sejajaran antar representasi-representasi kognitif. Di lain pihak kaum behavioris menyatakan bahwa masalah atau yang bisa dikatakan problem terjadi apabila respon yang diperlukan untuk mencapai beberapa tujuan tertentu kurang kuat dibanding respon-respon lain atau jika sejumlah respon sebenarnya diperlukan namun cenderung tidak dapat ditampilkan keseluruhannya. Sedang penganut teori pemrosesan informasi dari catatan Greeno melihat masalah sebagai suatu keadaan ketika pengetahuan tersimpan dalam memori belum siap pakai untuk digunakan dalam memecahkan masalah.

Menurut Gagne yang dikutip dari jurnal Satya Widya (2012) menyatakan masalah atau problem timbul jika tujuan yang telah dirumuskan belum diketahui cara mencapainya. Sedangkan menurut Newell dan Simon, banyak dikutip dari para pakar menyatakan bahwa masalah adalah suatu situasi dimana seseorang menginginkan sesuatu tetapi tidak mengetahui secara serta merta serangkaian tindakan yang dapat ia lakukan untuk mencapainya.<sup>78</sup>

Menurut pendapat Syukir, problematika adalah suatu kesenjangan yang mana antara harapan dan kenyataan yang diharapkan dapat menyelesaikan atau dapat di perlukan.<sup>79</sup>

Maka masalah atau problematika di sini berartikan suatu persoalan yang mana ada suatu kesenjangan antara harapan dan yang diharapkan, dan persoalan tersebut harus dipecahkan. Dengan kata lain kesenjangan antara kenyataan dengan suatu yang diharapkan dengan baik agar tercapai hasil yang maksimal.

---

<sup>77</sup><http://Infogurudankepalasekolah.blogspot.com/2013/04/Pengertian-Problematika-Defisi-Menurut.html> Diakses Pada Tanggal 7 Maret 2019.

<sup>78</sup>Satya Widya, *Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, Dan Ragamnya* (Bambang Suteng Sulasamono), Vol. 28, NO. 2, Desember 2012, Hlm. 158.

<sup>79</sup>Syukir, *Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islam*, (Surabaya: Al-Ikhlas, 1983), Hlm. 65.



Problematika pada dasarnya akan muncul dalam setiap pengelolaan, dalam hal ini problem ada pada penegelolaan manajemen hotel syariah. Namun pada realitasnya pengelolaan manajemen dalam konsep hotel syariah mengacu pada etika atau akhlak, yang berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik pada suatu masyarakat dan mengacu pada prinsip-prinsip syariah serta bisnis sebagai aktivitas manusia untuk mencari keuntungan dan memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa merugikan orang lain. Timbulnya problematika, dikarenakan adanya ketidaksesuaian etika yang ada di masyarakat tempat berdirinya hotel syariah, bisnis yang kurang sesuai peruntukannya atau dalam artian memfasilitasi tindakan-tindakan menyimpang, serta pengelolaan yang berjalan bertentangan dengan peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia No 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyalenggaraan hotel syariah.<sup>80</sup>

#### 1. Problematika fasilitas atau produk hotel syariah

Pengaturan produk, pelayanan dan pengelolaan juga menjadi problem yang ada dalam hotel syariah, yang mana dalam produk harus menyesuaikan dengan fasilitas dalam prinsip-prinsip syariah, tujuannya agar tidak terjadi penyalahgunaan pada fasilitas hotel.

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa konsep pada produk atau fasilitas yang disuguhkan hotel syariah harus memiliki suatu manfaat bagi tamunya. Namun ada juga fasilitas-fasilitas yang memungkinkan akan menyebabkan suatu kerusakan, perpecahan, dan membangkitkan hawa nafsu, eksploitasi wanita dan yang lain sejenisnya. Maka untuk beberapa hotel syariah mungkin lebih mengutamakan penghapusan makanan dan minuman non-halal dan meniadakan fasilitas-fasilitas yang berbau negatif seperti panti pijat/spa, bar, klub malam, dan lain-lainnya. padahal seharusnya hotel syariah tersebut justru lebih berusaha menyuguhkan keunikan dan kekhasan fasilitas yang unik tersebut, sehingga menjadi sesuatu hal yang menarik dan memiliki nilai jual bagi konsumennya. Maka

---

<sup>80</sup>M. Ma'ruf Abdullah, Manajemen Bisnis Syariah, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2011), hlm. 34-35.

hal di atas masih jadi problematika pengelolaan pada produk/fasilitas pada hotel syariah. Dimana mereka malah membatasi fasilitas penunjang aktifitas pengunjung hotel, dimana padahal penunjang tersebut dapat dilakukan inovasi sehingga tidak menimbulkan khalwat ataupun yang lainnya. hal tersebut bisa diinovasi dengan penggunaan fasilitas dengan cara memisahkan fasilitas tersebut untuk laki-laki dan perempuan, contoh seperti fasilitas kolam renang dan spa.<sup>81</sup>

Masalah atau problem terkait fasilitas pada pengelolaan hotel hanya dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan kepada *receptionist* hotel terkait fasilitas, menunjukkan adanya pengelolaan yang kurang sesuai. Problem pada fasilitas ini termasuk ke dalam kategori *Mechanical problem*, yaitu problem yang disebabkan oleh kurangnya perlengkapan dan fasilitas hotel, kamar yang ada kurang bersih, aroma kamar tidak sedap, AC (*air conditioner*) tidak berfungsi dengan baik dan lain sebagainya. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang ber upa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan secara langsung. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.<sup>82</sup>

Bahwa problematika pada kategori mechanical problem tersebut pada hotel syariah sendiri yaitu dengan masih kurangnya fasilitas penunjang ibadah, khususnya bagi kaum muslim, seperti yang akan dijabarkan di bawah ini:

- a. Fasilitas pada ruang masuk hotel, dimana di dalam nya terdapat produk-produk yang tidak bermanfaat seperti ornamen atau akrilik yang tidak ada manfaatnya. Ornamen berupa patung atau lukisan yang

---

<sup>81</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 135

<sup>82</sup>Gede Rendrawan dkk, Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata |JMPP*, Vol 3 No 1, April 2020, hlm. 14.

tidak mengarah pada kemusyrikan dan pornografi. Hiasan harus Islami, bisa berupa ka'bah, kaligrafi, lukisan masjid dll.

- b. Kantor depan atau bagian resepsionis, yang mana tidak adanya informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram.
- c. Fasilitas toilet, dimana seharusnya hotel syariah juga melengkapi dengan adanya bidet, shower atau alat semacamnya untuk keperluan istinja. Dan juga toilet dilengkapi dengan keran untuk berwudhu. Pada kenyataannya pada hotel-hotel umum sekarang ini kamar mandi sudah mengikuti trend kamar mandi seperti orang barat tanpa bidet, shower atau semacamnya.
- d. Fasilitas kamar tidur, dimana fasilitas pada kamar tidur kurang seperti belum adanya penunjuk kiblat yang digunakan oleh kaum muslim jika ingin beribadah di dalam kamar. Serta dekorasi pada kamar yang tidak bermanfaat, dan malah menjurus ke hal-hal yang negatif.
- e. Fasilitas kamar mandi tamu, yang mana sama seperti kamar mandi toilet umum dengan yang seharusnya dalam hotel syariah juga melengkapi dengan adanya bidet, shower atau alat semacamnya untuk keperluan istinja. Dan juga toilet dilengkapi dengan keran untuk berwudhu. Pada kenyataannya pada hotel-hotel umum sekarang ini kamar mandi sudah mengikuti trend kamar mandi seperti orang barat tanpa bidet, shower atau semacamnya.
- f. Musholla, dimana mushalla tersebut juga harus terpisah antara laki-laki dan perempuan, dan juga terdapat peralatan solat yang lengkap seperti mukena, sajadah, dan buku do'a. dan juga lengkap dengan kamar mandi/WC dan tempat berwudhu yang terpisah pula. Terpisah dalam hal ini, bukan berarti ruangnya terpisah sama sekali namun, ada pembatas yang sangat jelas antara tempat shalat laki-laki dan wanita.
- g. Fasilitas hiburan spa dan kolam renang dimana ini masih menjadi peblematika utama, dikarenakan hiburan tersebut kebanyakan menimbulkan bercampurnya antara laki-laki dan perempuan. Kata

hiburan lebih identik dengan tontonan atau entertainment yang mengarah pada seputar hura-hura yang tidak mendidik, ada unsur kebohongan, bahkan membangkitkan hawa nafsu dan mengeksploitasi wanita. Nah hiburan semacam inilah yang tidak sesuai dengan koridor islam. Selanjutnya bentuk hiburan yang ada tergantung kreativitas pengelola hotel dengan mengemas bentuk hiburan tersebut menjadi menyegarkan jiwa dan membangkitkan semangat dan tidak mesti harus serius. Contohnya games, nasyid, ataupun teater, sarana olahraga dan sebagainya. Dengan adanya hiburan juga dapat menjawab kekhawatiran bahwa pangsa pasar hotel syariah itu sempit hanya untuk kaum muslimin saja. Padahal islam itu rahmatan lil'alamin sehingga menjadi tuntunan yang pas untuk semua kalangan.<sup>83</sup>

## 2. Problematika pelayanan hotel syariah

Pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar operasional hotel akan menjadikan problem utama yang dapat menimbulkan problem-problem lain. Pelayanan haruslah bersifat universal tidak membedakan menurut ras, golongan maupun agama. Pada dasarnya siapapun yang menginap di hotel syariah akan merasa aman dalam hotel itu, sebab tidak ada kemaksiatan, perzinahan, minuman keras, dan kemesuman. Di hotel syariah umumnya bad customer akan pergi dan diganti dengan good customer.<sup>84</sup>

Pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah islam yang memenuhi aspek keramahtamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf serta terima kasih. Pelayanan yang dilakukkann harus pada batas-batas yang diperbolehkan oleh syariah, misalnya tidak menjurus pada *khalwat*. Keramahan, sikap bersahabat serta pelayanan yang cepat dan tepat merupakan sikap yang harus diberikan hotel syariah kepada tamu-tamu dan pelanggan, dengan

---

<sup>83</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 67-68.

<sup>84</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 65.

demikian hotel diharapkan bisa menjadi rumah kedua bagi para pengguna dan tempat yang beraktivitas yang menyenangkan.<sup>85</sup>

Model pelayanan hotel menurut Agus<sup>86</sup> 2004:40 terdiri dari tiga unsur yaitu *Provider, Receiver, dan Transfer*. *Provider* adalah penyedia pelayanan yang memiliki hubungan dengan pelanggan terdiri dari produk yang dihasilkan dari hotel seperti kebersihan, kerapihan, kelengkapan, kenyamanan dan keamanan kamar. *Behavior* juga termasuk dimana merupakan perilaku dan sikap penyedia jasa yang bertanggung jawab untuk mendistribusikan produknya pada pelanggan serta suasana lingkungan yang di pengaruhi sistem dan prosedur yang sudah ditetapkan, serta perilaku, sikap, dan norma yang melekat pada masing-masing individu. Yang kedua yaitu *Receiver* dimana mereka yang mendapatkan pelayanan hotel akan menilai apakah pelayanan yang diterima baik atau buruk, dan seberapa jauh harapan mereka tercapai. Yang terakhir adalah *Transfer* yang merupakan suatu keadaan yang tercipta akibat adanya interaksi antara penyedia jasa dengan penerima jasa.

Menurut Norwel, menyatakan bahwa terdapat problem-problem dalam pelayanan yang dapat menjadikan komplek atau keluhan pelanggan diantaranya *atitudinal, service related, unusual*.

- a. *Atitudinal* merupakan problem keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik, misalnya: tidak senyum pada saat melayani, tidak sopan kepada tamu, dan lain sebagainya. Bila dalam prinsip syariah pada hotel sendiri problem ini berarti menyangkut unsur pelayanan yaitu *behavior* dimisalkan dengan hal yang menyangkut tentang karyawan tidak mengucapkan salam sebelum memulai percakapan, tidak memberikan sikap bersahabat, sopan santun, rasa hormat dari seluruh karyawannya, kondisi lingkungan yang kurang menyenangkan dan menenangkan.

---

<sup>85</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 75

<sup>86</sup>Agus Sulistiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2004), Hlm. 40.

- b. *Service related* merupakan problem keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu, misalnya salah menghantarkan pesanan tamu, terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan dan pelayanan yang jauh dari cepat dan akurat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prinsip syariah yaitu pelayanan dalam hal kebaikan dan ketakwaan. Disini bukan berarti pelayanan yang membantu pelanggan dalam berbuat dosa dan pelanggaran, seperti menyediakan minuman beralkohol, dan melayani tamu yang bukan muhrim. Contoh lain yang ditemukan juga pada karyawan *housekeeping* departemen dimana mereka kurang begitu memperhatikan kebersihan kamar tamu hotel, sehingga kenyamanan kurang terpenuhi.
- c. *Unusual complaints* merupakan problem keluhan yang terjadi akibat tidak disediakannya fasilitas penunjang bagi pengunjung. Misalkan ruang khusus bagi para perokok maupun tidak perokok, bagi hotel syariah ini dimisalkan dengan tidak adanya fasilitas penunjang ibadah, khususnya bagi konsumen muslim, dimana seharusnya dalam hotel syariah setidaknya-tidaknya memiliki fasilitas seperti sajadah, mukena, maupun yang paling besar sebuah tempat beribadah berupa musholla ataupun masjid.<sup>87</sup>

Penanganan keluhan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap hotel. Penanganan yang efektif memberikan peluang untuk membuat pola pikir tamu menjadi hal positif yang semula tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang dinikmati agar tamu tidak mudah merasa kecewa, sehingga pihak hotel tidak kehilangan pelanggan. Standar yang tepat untuk melayani keluhan tamu adalah mendekati tamu dan mendengarkan keluhan yang disampaikan dengan hati terbuka.

---

<sup>87</sup> Gede Rendrawan dkk, Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata |JMPP, Vol 3 No 1, April 2020, hlm. 14.

Seperti yang sudah disampaikan dalam materi pengelolaan hotel syariah, bahwa pengelolaan hotel syariah sendiri juga sudah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 2 Tahun 2014 yang membagikan pelayanan dalam 10 bagian, yaitu pelayanan pada kantor depan (resepsionis), pelayanan pada tata graha, pelayanan berupa makanan dan minuman, pelayanan restoran, pelayanan berupa alat olahraga rekreasi dan kebugaran, kolam renang, spa, dan adapula pelayanan berupa konsultasi, dan fasilitas hiburan. Dimana semua bagian itu memiliki sub unsur atau aturan yang harus diterapkan pada hotel syariah, menurut kesiapan hotel tersebut. namun, apabila aturan yang terdapat pada unsur tidak dilaksanakan atau masih mempunyai banyak kendala, maka hotel itu juga dapat dikatakan memiliki problem tentang pelayanan hotel syariah.<sup>88</sup>

### 3. Problematika pengelolaan sumber daya manusia hotel syariah

Fungsi esensial manajemen sumber daya manusia adalah memastikan agar organisasi dapat mencapai tujuan-tujuan strategisnya dengan memiliki sumber daya yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara kualitas maupun kuantitas, kompeten dan menghasilkan kinerja yang efektif hingga superior pada jabatan dan peranan masing-masing serta berkontribusi secara optimal dalam memajukan organisasi. Sebagai pemenuhan fungsi vital tersebut, manajemen sumber daya manusia menjalankan berbagai aktivitas mulai dari rekrutmen, seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan, rotasi, promosi, dan suksesi untuk memastikan terisinya semua setiap posisi, jabatan, dan peranan dengan orang-orang yang tepat.

Dalam pengelolaan, masalah lain yang perlu diperhatikan yaitu pengelolaan sumber daya manusia, dimana pada umumnya masalah tersebut menyangkut pemahaman yang belum menyeluruh dan beragam mengenai konsep syariah baik internal maupun eksternal, sehingga dapat

---

<sup>88</sup>Aulia Fadhlia, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 46- 51.

menimbulkan perbedaan pendapat tentang konsep hotel syariah. Keterbatasan SDM yang kompeten dan berwawasan syariah dapat berdampak pada tidak optimalnya penyajian produk dan jasa yang sesuai dengan konsep syariah yang ikhsan, sehingga menimbulkan pengembangan produk dan jasa terhambat, serta kredibilitas usaha juga menurun.<sup>89</sup> Program pembinaan pola pikir secara berkala untuk meningkatkan kualitas SDM, sangat mempengaruhi keberhasilan dalam pengelolaan hotel syariah.

Maka bisa dikatakan yang masih menjadi problem Manajemen SDM dalam bidang perhotelan yaitu sebagai berikut:

a. *Skills* : dimana karyawan tidak menguasai bidang pekerjaan yang digelutinya. Dalam manajemen SDM hotel syariah tentu dalam menekuni atau menguasai bidang sangat dianjurkan dalam melakukan suatu pekerjaan. Dimana islam juga mengajarkan produktifitas (semua hal yang mengandung nilai-nilai kebaikan), dimana produktifitas sendiri adalah tuntunan bagi setiap manusia, setiap agama mengajarkan agar umatnya memanfaatkan waktu sebaik mungkin demi menghasilkan sesuatu yang berarti baik berhubungan langsung dengan Allah SWT maupun dengan sesama manusia. Namun pada kenyataannya karyawan yang terdapat pada hotel syariah terkadang kurang mengetahui bidang pekerjaannya yang tentunya dibidang syariah bukan konvensional. Hal-hal tersebut bisa berupa:

- 1) Karyawan yang lupa mengucapkan salam saat mereka ingin memulai percakapan layanan hotel. Hal seperti ini tentu bisa disalah artikan bahwa hotel syariah dengan hotel konvensional itu sama dan tidak ada bedanya.
- 2) Karyawan tidak begitu mendalami pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini dapat berdampak pada tidak optimalnya penyajian produk dan jasa sesuai dengan konsep

---

<sup>89</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 77.



syariah yang ikhsan. Sehingga pengembangan produk dan jasa terhambat dan kredibilitas turun.<sup>90</sup>

- b. *Knowledge* : karyawan tidak sering mengupgrade diri mengenai pengetahuan dan wawasannya, terlebih mengenai teknologi yang sedang dipakai oleh hotel. Kasus pada hotel syariah pola pikir SDM memang perlu sekali dibina. Maka seharusnya didalam hotel terdapat program penanaman nilai agar pola pikir SDM diberbagai lini sesuai dengan visi dan misi hotel syariah. Yang dimisalkan dengan pelatihan spiritual atau *daurah*. Pembinaan pola pikir ini harus berkesinambungan dan berjalan dengan *skill* dan pengetahuan kerja. Satu hal yang perlu dicermati, bahwasanya efisiensi dan produktifitas diseluruh lini bisa ditingkatkan bila karyawan meniatkan kerjanya untuk ibadah. Namun, ini masih menjadi problematika bagi karyawan sendiri karena kurangnya pengetahuan mereka tentang prinsip-prinsip syariah.
- c. *Attitude* : karyawan terkadang kurang sabar, empati, atau tidak jujur. Padahal butuh ketelatenan di industri perhotelan untuk melayani tamu dan memuaskan pelanggan. Di dalam manajemen syariah, hal yang paling penting dalam perilaku manusia adalah nilai-nilai keimanan dan dan ketauhidan. Dimana hal ini berbeda dari hotel konvensional yang sama sekali tidak terkait dan juga tidak ada nilai-nilai tauhid. Dalam manajemen syariah diupayakan menjadi amal shaleh yang bernilai abadi. Istilah amal shaleh disini berarti perbuatan baik yang dilandasi dengan iman. Diantaranya adalah niat ikhlas karena Allah, tata cara pelaksanaannya sesuai dengan syariat, dilakukan dengan penuh kesungguhan. Dimana tujuan utama syariat adalah memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda mereka.

---

<sup>90</sup>Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 53.

Yang kedua dari attitude sendiri dengan menggunakan pakaian yang menutupi aurat. Problematika lain juga terdapat disini, bahwasannya kurang detailnya berpakaian dalam islam. Walaupun sebenarnya hal tersebut sudah ada aturannya. Namun karyawan yang tidak mengetahui secara detail dan hanya menutup aurat secara umum saja.

- d. *Conflicts between departements* : perselisihan yang timbul dikarenakan miskomunikasi, kurangnya koordinasi dan kolaborasi. Dalam kasus hotel syariah.<sup>91</sup>

#### 4. Problematika pengelolaan keuangan hotel syariah

Pengelolaan keuangan merupakan bagian dari manajemen yang merupakan satu fungsi yang terpenting bagi perusahaan. Pengelolaan keuangan membantu fungsi operasional lainnya, seperti: manajemen pemasaran, manajemen produksi, manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia ataupun yang lainnya. Pengelolaan keuangan merupakan serangkaian usaha-usaha untuk menyediakan uang, dimana dengan uang tersebut digunakan untuk mendapatkan keuntungan yang ditetapkan. Pengelolaan keuangan berhubungan dengan kegiatan perencanaan, analisis dan pengendalian keuangan. Keuangan pada dasarnya adalah menitikberatkan kepada investasi, pembiayaan, dan manajemen aktiva untuk menciptakan kemakmuran bagi perusahaan. Pengelolaan keuangan adalah aktivitas perusahaan termasuk kegiatan *planning*, yang mana segala sesuatunya telah direncanakan dan diupayakan agar berjalan sesuai rencana, namun akan terdapat problem-problem yang mempengaruhinya.

Investasi merupakan point penting dalam pengelolaan untuk menggerakkan keuangan agar memperoleh income yang diinginkan, namun dalam berinvestasi dapat terjadi kendala keterlamabatan dana maupun kekurangan dana. Kurangnya transparansi mengenai pengelolaan keuangan juga menjadi problem tersendiri yang dapat menjadikan

---

<sup>91</sup>Riyanto Sofyan , *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan Pengalaman Pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm. 72-73.

penyelewengan dana. Ketidaksiplinan dalam penggunaan anggaran, selanjutnya juga dapat menjadikan segala sesuatunya yang telah direncanakan gagal atau tidak sebanding dengan upaya dan hasil yang didapatkan. Pengendalian terhadap kegiatan keuangan yang kurang tepat sehubungan dengan bagaimana memperoleh dana, menggunakan, dan mengelola aset dapat menyebabkan penurunan nilai ekonomi dan kesejahteraan. Pengelolaan keuangan yang diterapkan semestinya dilakukan seperti yang disebutkan dalam UU No. 20 Tahun 2003 pasal 48 menyebutkan tentang prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, efektifitas, efisiensi.<sup>92</sup>

#### 5. Problematika pengelolaan pemasaran pada hotel syariah

Pemasaran adalah organisasi yang memahami kebutuhan dan keinginan yang secara efektif mampu mengkombinasikan serta mengarahkan ketrampilan dan sumber daya ke semua bagian organisasi dalam rangka memberikan kepuasan maksimal kepada konsumennya. Pemasaran hotel seringkali menggunakan brosur, papan reklame, dan media masa untuk menarik perhatian tamu. Tujuan utama pengelolaan pemasaran yaitu untuk membuat para tamu agar tertarik untuk kembali ke hotel.

Bersamaan dengan itu, problem yang juga sering muncul dari segi pemasaran perlu diperhatikan demi kredibilitas hotel. Pemasaran melalui aplikasi-aplikasi booking online seringkali menimbulkan miss komunikasi, antara tamu dan penyedia jasa, karena aplikasi-aplikasi booking online hanya berpacu pada rating untuk mendatangkan sebanyak mungkin pengunjung, namun tidak bisa melakukan filter secara akurat.

Problem-problem harus dapat diatasi dari segala aspek dengan penyesuaian prinsip-prinsip syariah, baik dari segi pelayanan, pengelolaan maupun pemasaran demi tercapainya keberhasilan pengelolaan hotel syariah.

---

<sup>92</sup> Aulia Fadhli, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 56.

Pemasaran yang ekstrim yang dilakukan oleh hotel syariah kebanyakan yaitu hotel syariah yang hanya mau menerima pasar muslim saja, dengan segala aturan yang ada. Dimana ini menjadi problematika pada pemasaran bahwa hotel tersebut seharusnya bersifat universal bagi semua agama namun tetap harus mematuhi konsep syariah yang di bangun dalam hotel tersebut.<sup>93</sup>



---

<sup>93</sup>Aulia Fadhi, *Manajemen Hotel Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), Hlm. 135.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu kegiatan untuk memperoleh kebenaran mengenai suatu masalah dengan menggunakan metode ilmiah. Dimana secara etimologis penelitian bermakna pencarian atau investigasi secara sistematis dan cerdas untuk memvalidasi dan menyuling pengetahuan yang ada ke pengetahuan yang baru. Definisi penelitian klasik yang dikemukakan oleh Woody (1927) bahwa penelitian merupakan suatu metode untuk menemukan kebenaran, yang juga merupakan sebuah pemikiran kritis. Penelitian meliputi pemberian definisi dan redefinisi pembuatan kesimpulan dan sekurang-kurangnya mengadakan pengujian yang hati-hati atas semua kesimpulan untuk menentukan kesesuaiannya dengan hipotesis.<sup>94</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor seperti dikutip Moleong, definisi kualitatif adalah “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati”.<sup>95</sup> Penelitian Kualitatif juga diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawan dari eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Metode penelitian digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data pasti yang merupakan suatu nilai yang tampak.<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup>Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif: Ancangan Metodologi, Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 25-26.

<sup>95</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 3.

<sup>96</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 13-15.

Konsep penulisan metodologi penelitian ini meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, dan metode pengumpulan data. Berikut penjabarannya :

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.<sup>97</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian dengan metode-metode yang mengeksplorasi dan memahami makna oleh seseorang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Data yang dikumpulkan dari penelitian deskriptif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut bisa berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Maka pada penulisan laporan, peneliti menganalisa data yang sangat kaya tersebut, dan ditelaah satupersatu, pertanyaan dengan kata tanya mengapa, alasan, apa, dan bagaimana terjadinya akan dimanfaatkan oleh peneliti. Sehingga peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu memang sudah demikian adanya.<sup>98</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu penegasan dari penelitian mengenai kejadian yang dialami objek, agar mendapat suatu pengetahuan yang lebih detail, lengkap dan menyeluruh. Hal ini menguraikan gambaran tentang Problem pengelolaan yang ada di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah, Jalan Raya Beji Karangsalam, Dusun III, Karangsalam Kidul, Kecamatan Kedung Banteng, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

---

<sup>97</sup>dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2015), hlm. 13.

<sup>98</sup>Lexy Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Resdakarya, 2016) hlm. 11.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Pendekatan penelitian terdapat 2 hal di dalamnya yaitu subjek penelitian dan objek penelitian. Dimana subjek yakni orang yang merespon atau menjawab pertanyaan tertulis ataupun lisan atau yang disebut responden.<sup>99</sup> Adapun subjek penelitian ini adalah manajer Hostel dan Wisma Karang Salam Indah, dan karyawan yang terdapat dalam Hostel.

Dan yang kedua objek penelitian yaitu apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.<sup>100</sup> Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Problematika Pengelolaan Hotel (Studi pada Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto).

### D. Metode Pengumpulan Data

Menurut Ahmad Tanzeh dalam bukunya, “pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah, karena pada umumnya, data yang di kumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah di rumuskan. Dengan demikian, data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan.<sup>101</sup> Untuk mengumpulkan data yang di butuhkan dalam Penelitian, penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

#### 1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara langsung yang dilakukan oleh pewawancara kepada narasumber.<sup>102</sup> Yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga peneliti ingin meneliti hal-hal yang lebih responden dan mendalam.

---

<sup>99</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1966), hlm. 114.

<sup>100</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara, 1966), hlm. 69

<sup>101</sup>Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2005), hlm. 83.

<sup>102</sup>Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hlm. 69.

Menurut Deddy Mulyana, wawancara merupakan “bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.”<sup>103</sup>

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam maka peneliti melakukan observasi pendahuluan untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang harus diteliti.<sup>104</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara *semi structured* yaitu gabungan antara wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.<sup>105</sup> Awalnya interview menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah tersruktur kemudian diperdalam dengan mengorek keterangan lebih lanjut. Menurut Esterberg Wawancara terstruktur adalah wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui secara pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>106</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa subjek yang berpengaruh didalamnya. Pertama, akan melakukan wawancara dengan Manajer Hostel dan Wisma Karangsalam Indah tersebut. Kedua, akan melakukan wawancara dengan Karyawan yang ada di Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto. Ketiga, akan melakukan wawancara dengan pengunjung ataupun orang-orang yang terlibat di hostel tersebut.

---

<sup>103</sup>Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 180.

<sup>104</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 317.

<sup>105</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bina Aksara !966), hlm. 232.

<sup>106</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 319-320.



Dari pembahasan di atas peneliti menggunakan wawancara *Semi structured* yaitu wawancara terstruktur kepada Manajer Hostel dan Wisma Karangsalam Indah, namun akan mengorek (tidak terstruktur) kembali lebih jauh kepada Karyawan dan pengunjung Hostel tersebut.

## 2. Metode Observasi

Metode Observasi adalah teknik pengamatan untuk belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.<sup>107</sup> Pengamatan dalam pengumpulan data hanya merupakan suplemen dari wawancara. Jika wawancara sudah dianggap memberikan hasil yang lengkap dan sudah mempunyai nilai kebenaran yang dapat dipercaya, maka pengamatan tidak dilakukan lagi.<sup>108</sup> Namun, ada peneliti yang menuliskan keduanya, alasannya karena ingin mendapatkan data yang baik dan terbukti di lapangan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung, peneliti akan melihat dan mengamati problematika pengelolaan yang ada di hostel tersebut. peneliti mengamati secara langsung maupun dengan data-data yang ada di hotel tersebut.

Observasi dalam penelitian digunakan untuk menkroscek data-data dan gejala-gejala yang diamati guna mengetahui bagaimana problematika pengelolaan hotel syariah (studi pada Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto).

## 3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi menurut Arikunto, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>109</sup> Teknik metode dokumentasi diawali dengan menghimpun, memilih dan mengkategorikan dokumen sesuai data yang dibutuhkan dalam penelitian.

<sup>107</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 130.

<sup>108</sup>Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), cet. 3, hlm. 147.

<sup>109</sup>Suharimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 308.

Dari pendapat Arikunto tersebut, peneliti akan melakukan dokumentasi berupa foto saat melakukan observasi. Foto tersebut mengenai foto hotel, foto-foto yang berkaitan dengan data yang ingin dijabarkan. Dokumentasi yang akan ditampilkan bukan hanya foto namun bisa berupa data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Biklen yang dikutip Dr. Lexy J. Moleong, M.A. analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>110</sup>

Adapun menurut pendapat Bogdam dan Biklen serta Licoln dan Guba, Sudarwan Danim dan juga Darwis mengemukakan prinsip-prinsip analisis data pada penelitian kualitatif adalah:

1. Peneliti melakukan pengumpulan data, dengan wawancara kepada responden dan mengamati sejumlah fenomena fokus penelitian yang tampak dan terjadi di lapangan sebagaimana adanya.
2. Peneliti mengumpulkan data dan mencatat fenomena yang terkait langsung atau tidak langsung dengan fokus penelitian.
3. Verifikasi data dilakukan dengan cara mencari kasus yang berbeda atau bertentangan dengan menggunakan metode dan subjek yang berbeda.
4. Kegiatan penelitian lebih mengutamakan proses daripada hasil dan data penelitian dianalisis secara induktif untuk mendapatkan makna kondisi alami yang ada.<sup>111</sup>

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus

---

<sup>110</sup>Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 248

<sup>111</sup>Kunjojo, *Metodologi Penelitian*, (kediri, 2009), hlm. 52-53.

menerus serta tuntas. Sehingga data tersebut sudah jenuh. Aktivitas daam analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama penelitian kualitatif berlangsung.<sup>112</sup> Dalam penelitian, reduksi data akan menghasilkan ringkasan catatan data dari lapangan. Proses pada reduksi data akan memperpendek, mempertegas, membuat fokus, membuang hal yang tidak perlu.<sup>113</sup>

Data yang direduksi pada penelitian merupakan data-data hasil wawancara dengan berbagai narasumber yang menjadi suatu subjek pada penelitian ini. Adapun data hasil wawancara dengan manajer hostel karangsalam indah, karyawan hostel tersebut dan juga para pemakai jasa hostel tersebut. Dimana tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dalam mereduksi data hasil wawancara adalah mencatat semua semua jawaban narasumber pada saat wawancara. Kemudian hasil dari wawancara, peneliti memilah mana yang berkaitan dengan sasaran dalam penelitian ini. Yang selanjutnya peneliti meringkas data yang didapatkan setelah dipilah dan jadilah ulasan hasil wawancara. Dan ringkasan singkat tersebut disajikan dalam penyajian data.

#### 2. Display Data

Display data atau penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan table, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah dipahami. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan

---

<sup>112</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hlm. 224.

<sup>113</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 247.

untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>114</sup>

Data-data yang telah direduksi, peneliti akan sajikan dalam bentuk penjelasan, dan juga berupa table yang menggambarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi data

Kesimpulan dan verifikasi data ini merupakan langkah terakhir dari analisis data kualitatif. Setelah melakukan evaluasi, peneliti memperoleh informasi yang jelas tentang hasilnya, kemudian peneliti menarik kesimpulan atau verifikasi hasil. Akhirnya masalah dari penelitian sudah ditemukan.<sup>115</sup>

Dalam penelitian ini, setelah peneliti memperoleh data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya peneliti memilah data mana yang sesuai dan mana yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Kemudian melakukan organisasi data, mengaitkan data satu dengan data yang lain. Data yang sudah direduksi dan disajikan, kemudian akan ditarik kesimpulan yaitu pengujian data hasil penelitian teori yang berkaitan dengan Problematika Pengelolaan Hotel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto).

**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>114</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 341.

<sup>115</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), hlm. 99.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

##### 1. Letak Geografis

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto terletak di Jalan Raya Unwiku No. 25 Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia. Terletak di samping jalan raya dan berseberangan dengan Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Nomor telepon (0281) 6439895, dan Faximile 643 9895.<sup>116</sup>

##### 2. Sejarah Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Awal berdirinya hotel ini yaitu owner yang mempercayakan kepada manajer hotel terkait dengan pembangunan hotel yang kemudian manajer mengarahkan untuk mendirikan hotel syariah sebagai suatu bentuk usaha yang tidak hanya memikirkan duniawi saja namun juga akhirat kelak. Dimana hotel ini didirikan pada tahun 2012 dengan pemilik bernama Tony Irawan yang berasal dari Cilacap dan mempunyai beberapa usaha hotel di wilayah Banyumas.

Sebelum menjadi hotel, bangunan ini awalnya merupakan sebuah kos-kosan bagi pelajar dan mahasiswa, karena memang terletak berseberangan dengan Universitas Wijayakusuma. Kos-kosan ini sudah berdiri sejak tahun 1995. Namun seiring berjalannya waktu dalam penggunaan kos-kosan tersebut melanggar norma agama dan sosial. Hingga akhirnya bangunan tersebut dibeli oleh Tony Irawan dan dijadikan sebuah hotel. Namun, terdapat masalah pada tahun 2014 dimana hostel tersebut ternyata belum melakukan perizinan usaha hotel, sehingga bangunan tersebut sempat diberhentikan pengoperasiannya dan menjadi

---

<sup>116</sup>Hasil Observasi, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, Di Kutip Pada 17 Juli 2020.

rumah biasa, namun tidak lama pihak hotel mengurus perizinan dan akhirnya hotel ini telah berdirinya sampai sekarang ini.<sup>117</sup>

Kendala lain juga mengiringi perjalanan berdirinya hotel yaitu terdapat permasalahan dengan warga Desa Karangsalam, bahwa tidak diperizinkan menggunakan nama hotel. Hal ini disebabkan kata hotel mengandung arti negatif. Dimana ketua RT 05/ RW II Desa Karangsalam juga memberlakukan peraturan agar usaha tersebut tidak memperbolehkan bercampurnya laki-laki dan perempuan dalam satu kamar yang bukan muhrim, sehingga menjadikan pengelolannya berbasis syariah. Dan nama tersebut menjadi Hostel dan Wisma Karang Salam Indah.<sup>118</sup>

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah telah menerapkan prinsip Syariah pada manajemen operasionalnya. Dimana operasional hotel ini tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, dimana tetap tunduk kepada aturan pemerintah, buka 24 jam dan pemasarannya sendiri terbuka bagi semua kalangan muslim maupun non muslim. Dimana hal yang membedakan dari hotel-hotel lainnya, yaitu pada pengelolannya menggunakan nilai-nilai islami dan tentunya bernuansa religi dengan adanya penyeleksian tamu yang datang untuk menginap, dan tamu harus memenuhi peraturan-peraturan yang dibuat hotel dimana peraturan itu untuk menghindari perbuatan-perbuatan yang dilarang dalam islam serta demi kenyamanan tamu lainnya.

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri memberikan layanan akomodasi atau kamar berupa hostel. Dengan kayanya kota purwokerto akan wisata dan belum adanya hotel di purwokerto yang menerapkan konsep hotel maka didirikanlah konsep hostel ini. Hal ini dimaksudkan agar tamu rombongan yang ingin berwisata di wilayah

---

<sup>117</sup>Hasil Observasi Dan Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 17 Juli 2020.

<sup>118</sup>Tribun Jateng, Edisi 22 April 2014 Di Akses Dari <https://jateng.tribunnews.com/2014/04/22/puluhan-petugas-satpol-pp-banyumas-tutup-hotel-tak-berizin> Pada 10 Desember 2020 Pukul 12.45.

Purwokerto dan hanya yang sekedar transit/menginap dengan biaya yang rendah maka hostel merupakan pilihan yang tepat.

Hotel ini menjadi akomodasi terpercaya bagi para wisatawan, pengusaha, dan *public figure* yang hanya singgah di kota Purwokerto, tentunya bagi para keluarga ini merupakan akomodasi yang pas. Hotel ini juga memberikan layanan untuk meeting, resepsi pernikahan, ulang tahun dan lain-lain. Dimana dengan adanya hostel ini sektor perekonomian masyarakat lingkungan sekitar juga meningkat.

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan jenis hotel non bintang atau penginapan kelas melati. Adapun beberapa jenis kamar Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu Dorm (Kamar Asrama) dan Private Room (Kamar Pribadi). Dengan jumlah 2 kamar Dorm/kamar asrama, dan 39 kamar pribadi. Jenis kamar tidur yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan tempat tidur jenis *single bed*.

Untuk kamar Dorm terdapat 15 *single bed* dengan kapasitas 30 orang dan memiliki 2 lantai, dimana lantai satu dan dua dengan masing-masing memiliki jumlah kasur 7 bed serta kamar mandi berjumlah 8 ruang. Dengan 2 ruang kamar Dorm memiliki fungsi *woman* penggunaan *only dorm* yaitu penggunaan kamar hanya untuk perempuan dan yang satunya *Male only* dorm yaitu penggunaan kamar yang dikhususkan untuk laki-laki.

Sedangkan, kamar pribadi yang di siapkan dalam hostel ini adalah kamar dengan fasilitas tempat tidur standar *double bed* yaitu mempunyai 1 tempat tidur besar dan standar *twin bed* yaitu mempunyai 2 tempat tidur tunggal. Dimana private room ini dihuni maksimal 2 orang.

Selanjutnya adapun kelengkapan yang ada pada kamar hotel adalah untuk kamar dorm terdapat 8 kamar mandi setiap kamar dorm dan mempunyai 3 wastafel, terdapat kaca, yang dilengkapi juga dengan AC kamar bawah dan kamar tingkat 2. Dan juga tentunya dilengkapi dengan lampu dinding, tirai, tempat sampah.

Standar usaha hotel sendiri sudah terpenuhi yaitu dengan adanya bangunan hotel dengan papan nama Wisma dan Hostel Karang Salam Indah yang terdapat pada bagian depan hotel. Memiliki ruang resepsionis didepan pintu masuk, toilet umum yang tidak jauh dari tempat resepsionis, kamar tidur tamu berupa Hostel dan juga kamar pribadi, serta kamar mandi tamu yang berada dalam masing-masing kamar tidur tamu.

Hostel dan Wisma Karang Salam indah merupakan hotel non bintang, dimana kalau dilihat dari pemakaian hotel, Karang Salam Indah merupakan jenis hotel *Recreational Hotel* yang umumnya digunakan oleh tamu yang sedang berekreasi. Apabila dilihat dari jenis tamu sendiri, Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan Family Hotel dimana biasanya tamu yang menginap adalah keluarga dalam jumlah yang banyak.

119

### 3. Visi dan Misi Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.<sup>120</sup>

#### a. Visi

Memberikan pelayanan yang berbasis Syariah dengan berupaya untuk peningkatan terus menerus dalam memperbaiki mutu pelayanan baik produk maupun jasa sehingga menjadi hotel Syariah terbaik di Purwokerto.

#### b. Misi

- 1) Mengangkat Sumber Daya Manusia lingkungan dan meningkatkan taraf ekonomi lingkungan sekitar Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.
- 2) Meningkatkan profesionalisme tenaga kerja sehingga dapat memberikan layanan yang prima terhadap tamu hotel dan relasi lainnya.
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan.

---

<sup>119</sup>Hasil Observasi Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, Pada Tanggal 26 November 2020.

<sup>120</sup>Hasil Observasi Dan Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 17 Juli 2020.



- 4) Memberdayakan masyarakat sekitar Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.
- 5) Menciptakan suasana kerja yang menyenangkan untuk meningkatkan rasa kekeluargaan antara kepentingan perusahaan, karyawan dan tamu
- 6) Menerapkan asas kejujuran, disiplin, berakhlak mulia dan mensosialisasikan konsep dan sistem bisnis Syariah kepada masyarakat untuk mempersempitruang gerak kemaksiatan.

Visi dan misi inilah yang menjadi acuan seluruh manajemen Hostel dan Wisma Karang Salam Indah dalam menjalankan bisnisnya sesuai dengan apa yang telah ditentukan demi mencapai tujuannya.

#### 4. Struktur Organisasi Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.<sup>121</sup>

Berikut merupakan gambaran terkait Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

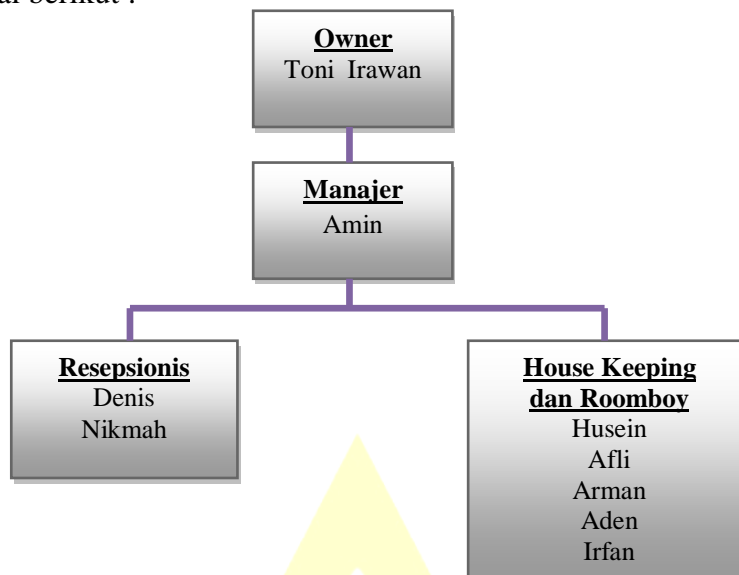
Nama Perusahaan : Hostel dan Wisma Karang Salam Indah  
 Manajemen : Liton Inn Group Hotel  
 Pemilik : Tony Irawan  
 Alamat : Jl. Raya Unwiku No. 25 Purwokerto  
 Telepon : (0281) 643 9895  
 Faximile : 643 9895

**IAIN PURWOKERTO**

---

<sup>121</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

Struktur Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto sebagai berikut :



Berdasarkan struktur organisasi yang tertera pada gambar diatas, maka pembagian kerjanya adalah sebagai berikut:

a. Owner/Komisaris

Yaitu pemilik perusahaan hotel.

b. Manajer

Orang yang bertanggung jawab pada kelancaran tugas bagian hotel dan yang membawahi bagian-bagian yang ada di hotel. Selain itu manajer di hostel wisma karang salam indah juga merumuskan progtram kerja internal maupun eksternal dalam mencapai kemajuan perusahaan dan ikut aktif memantau kegiatan perusahaan. Manajer juga memastikan bahwa tamu telah dilayani dengan baik dan bertanggung jawab terhadap standarisasi pengelolaan hotel.

c. Resepsionis

Resepsionis memiliki tugas yang pentig dalam hotel yaitu mengurus daftar tamu yang masuk dan keluar serta melayani kebutuhan tamu mengenai penyewan kendaraan atau informasi yang lain adapun ruang lingkup resepsionis antara lain:

- 1) Melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP).
- 2) Melaksanakan pendaftaran tamu-tamu yang menginap.
- 3) Memberikan penjelasan mengenai fasilitas kamar dan fasilitas pendukung lainnya kepada tamu.
- 4) Menangani atau membuat laporan penjualan kamar
- 5) Menangani proses *check in* maupun *check out*
- 6) Melakukan pendataan serta pengarsipan tentang data tamu, serta menampung semua saran dan kritik dari tamu yang datang selama menginap di hotel sebagai evaluasi dan catatan mengenai tamu.
- 7) Menangani keluhan-keluhan pelanggan.

d. Roomboy

Berperan untuk membersihkan kamar sehari sekali atau dua hari sekali, serta memastikan kamar siap untuk tamu. Selain itu tugas roomboy juga menyiapkan kebutuhan kamar seperti sprei, sabun, handuk, serta lain sebagainya. Roomboy di hostel dan wisma Karang Salam Indah Purwokerto bertugas mengantarkan tamu menuju kamarnya. Pekerjaannya mirip dengan housekeeping, namun roomboy bergerak dari depan ke belakang, sedangkan housekeeping lebih berfokus ke bagian dalam kamarnya.

e. Housekeeping

Bagian ini memiliki peran dan tanggungjawab yang cukup vital dalam bisnis perhotelan. Mereka harus mampu melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lain yang terdapat di hotel untuk menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan kamar-kamar tamu demi kelancaran operasional hotel.

5. Tipe Kamar Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto<sup>122</sup>

Fasilitas standar yang ada pada hostel dan wisma Karang Salam Indah adalah LED TV, AC Split, Spring Bed, Shower, Air Panas, Extra

---

<sup>122</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

Bed, Meeting Room, Parkir Luas. Adapun fasilitas penunjang ibadah seperti mukena, sajadah, al Quran dan Musola bagi kamar hostel. Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri memiliki 4 tipe/jenis kamar untuk kebutuhan tamunya, klasifikasinya adalah:

a. VIP

Kamar ini berjumlah 18 kamar yang didalamnya terdapat fasilitas tambahan seperti AC dan Air Panas. Selain itu, perbedaannya terletak di Spring bed, dimana berbeda dengan kamar jenis lain. Untuk penyewaan kamar VIP sendiri Rp. 225.000,-/hari.

b. Standar

Kamar tipe ini memiliki jumlah kamar 16 kamar dengan fasilitas standar pada hostel ini perbedaan khususnya yaitu kamar standar tidak terdapat fasilitas AC dan diganti dengan Kipas Angin. Untuk penyewaan kamar tipe ini di budget dengan harga 110.000,-/hari.

c. Hostel

Hostel sendiri merupakan jenis kamar yang berbeda dengan hotel. hostel merupakan ruang yang di sewakan kepada tamu rombongan, dengan 2 ruangan untuk pria dan wanita. Setiap ruangan hostel ini dapat menampung kurang lebih 35 orang dilengkapi dengan fasilitas 8 kamar mandi dalam satu ruangan hostel, dan fasilitas lain seperti kamar tipe standar. Penyewaan hostel dikenakan tarif hitungan per orang, yaitu sebesar Rp. 35.000,-/hari.

Harga tersebut di atas sudah termasuk pajak pemerintah 10% dan termasuk sarapan pagi untuk 2 orang. Harga dapat berubah sewaktu-waktu, namun apabila ada perubahan, pihak hotel akan menginformasikan hal tersebut saat di *lobby*.

6. Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah pada Hostel dan Wisma Karang Salam Inda Purwokerto

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri merupakan hotel yang belum memiliki sertifikasi usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan

oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Sertifikasi tersebut juga merupakan suatu syarat hotel untuk mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah sesuai Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014.<sup>123</sup>

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah. Dimana pemerintah membagi dengan golongan hotel syariah hilal-1 dan hotel syariah hilal-2. Dimana penggolongan hilal-1 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Dan penggolongan hilal-2 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. Pada Hostel dan Wisma Karang Salam sendiri masih tergolong dalam kategori Hilal-1 walaupun dalam penerapannya masih memiliki problematika-problematika yang harus di selesaikan.

Berikut merupakan implementasi dari Hostel dan Wisma Karang Salam Indah terhadap prinsip-prinsip Syariah dalam produk, pelayanan dan pengelolaannya.<sup>124</sup>

No	Aspek	Unsur	Sub Unsur	Kriteria	
1.	Produk	Ruang masuk ( <i>Lobby</i> )	Tersedia bacaan Islami atau memiliki pesan moral berupa: majalah Islam, tabloid Islam, buku keislaman, buku motivasi. Terdapat hiasan bernuansa Islami bisa berupa kaligrafi atau gambar ka'bah	M	√
		Kantor Depan	Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram.	M	√
		Toilet Umum	Tersedia penyekat antara Urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M	√

<sup>123</sup>Hasil Observasi Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, Pada Tanggal 26 November- 20 Desember 2020.

<sup>124</sup>Hasil Observasi Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto, Pada Tanggal 26november-20 Desember 2020.

		Tersedia peralatan praktis untuk bersuci dengan di urinoir dan kloset	M	√
Kamar tidur		Tersedia sajadah ( <i>on request</i> )	M	√
		Tersedia Al-Quran	TM	√
		Tidak Tersedia akses pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apaun	M	√
		Tidak ada Minuman beralkohol	TM	√
Kamar mandi tamu		Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M	√
		Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	M	√
		Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M	√
Dapur		Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	M	-
		Dapur/pantry mengolah makanan dan minuman halal.	TM	-
Ruang Karyawan		Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	TM	-
		Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	TM	-
		Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan	TM	-
		Tersedia tempat ganti pakaian terhindar pandangan di masing-masing ruang ganti	TM	-
Ruang ibadah		Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M	√
		Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	TM	-
		Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat	M	-
		Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin	M	√
		Terdapat pencahayaan yang cukup terang	M	√
		Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	TM	-
		Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan yang terawat	M	-

			dan bersih		
			Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu	TM	-
			Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik.	TM	-
		Kolam renang	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum	TM	-
		Spa	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	TM	-
			Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	TM	-
2.	Pelayanan	Kantor depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	M	√
			Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M	√
			Memberikan informasi jadwal waktu solat	TM	-
			memberikan informasi restoran atau rumah makan halal	TM	√
		Tata Graha	Penyediaan tempat shalat yang bersih dan terawat	M	√
			Penyediaan Al Quran	TM	√
			Menyiapkan area/ ruangan untuk solat jumat (bisa masjid terdekat)	TM	-
		Makan dan minum	Tersedia pilihan makanan dan minuman halal	M	√
			Menyediakan Ta'jil pada bulan ramadhan	TM	
			Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan	M	
		Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah pada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M	√
			Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam islam	M	-
		Konsultasi	Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu.	TM	-
		Keramah tamahan	Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M	√
3	Pengelolaan	Organisasi	Organisasi harus memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi dewan pengawas syariah.	M	-

			Memiliki standar operasi prosedur hotel syariah	M	√
			Memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan usaha di kelola secara syariah.	TM	-
		Manajemen Usaha	Memiliki dan Menerapkan sistem jaminan halal	M	-
		Sumber Daya Manusia	Seluruh Karyawan dan Karyawati memakai seragam yang sopan	M	√

## B. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan hotel yang pengelolaan menggunakan manajemen syariah, dimana ditandai dengan adanya tulisan yang terdapat dipinggir resepsionis yang bertuliskan “Maaf kami tidak menerima tamu pria/wanita yang bukan suami/istri dalam satu kamar”. Dimana dengan adanya tamu tersebut hotel ini tidak menerima sembarang tamu yang akan menginap. Dan juga dengan adanya musolla Hotel Syariah merupakan suatu akomodasi yang pengelolaannya dikelola secara komersial dimana menyediakan pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta kebutuhan yang lainnya yang harus disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Pengertian syariah merupakan pendekatan syariah yang mempunyai prinsip-prinsip syariah yang digunakan secara global maupun secara spesifik serta bersifat universal, berlaku untuk semua umat manusia yang tidak bergantung pada suku, ras, maupun agama yang membawa kepada kehidupan yang baik.

Adapun tujuan yang dari pendirian Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu semata-mata dari pihak manajer yang mempunyai keinginan mengembalikan fungsi hotel yang pada manajemennya menggunakan prinsip-prinsip syariah karena tujuannya ingin mencari keberkahan dari suatu usaha dan berguna bagi masyarakat sekitar.

“Sebenarnya kita ingin mengembalikan fungsi hotel itu sendiri sebagai penginapan dan kita ingin menganut sistem syariah karena ingin mencari berkahnya. Tujuannya ingin menjadi penginapan yang



bermanfaat bagi masyarakat dan juga meningkatkan SDM masyarakatnya juga. Jadi ada yang bermanfaat bagi lingkungan. Ada harga khusus bagi lingkungan. Apabila keluarga yang jauh atau sodara mereka mau menginap di hotel ini.”<sup>125</sup>

Adapun Fatwa DSN MUI tentang ketentuan hotel syariah dimana Hostel dan Wisma Karang Salam Indah telah mengikuti beberapa fatwa tersebut. Maka di hotel syariah ini harus ada sebuah aturan tersendiri agar pengelolaan hotel yang bersifat syariah ini terlaksana dengan baik, dimana aturan tersebut tentunya harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Adapun peraturan dengan 20 poin yang sudah tertera dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah<sup>126</sup>:

1. Daftarkan nama anda di kantor resepsionis dengan meminjamkan kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, paspor), pembayaran sewa kamar dilakukan pada saat check in kamar dan bagi yang akan menginap lebih dari satu malam disarankan untuk deposit administrasi terlebih dahulu.
2. Menempati kamar yang telah dipesan dengan baik, jangan menimbulkan suara gaduh atau bising sehingga tidak mengganggu tamu lain.
3. Buanglah sampah pada tempat sampah yang telah disediakan, pembalut wanita jangan dibuang didalam kloset.
4. Khusus tamu sales harus menunjukkan identitas diri dari perusahaan dengan menunjukkan KTP, SIM, surat tugas, kartu nama atau nota perusahaan.
5. Parkirlah kendaraan anda sesuai dengan tempat yang telah disediakan, dan bersedia diatur oleh petugas wisma atau hotel.
6. Tidak dibenarkan membawa binatang jenis apapun di dalam kamar atau membawa makanan yang menimbulkan bau yang kurang sedap baik di

---

<sup>125</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

<sup>126</sup>Hasil Observasi Dan Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

dalam maupun di luar kamar, yang dapat mengganggu kenyamanan lingkungan wisma atau hostel.

7. Dilarang keras membawa barang atau benda yang mudah terbakar, beracun, senjata tajam, minuman keras, obat terlarang atau narkoba ke dalam kamar maupun lingkungan wisma ataupun hotel.
8. Tidak dibenarkan dengan alasan apapun tamu melakukan mabuk-mabukankan, judi, pesta narkoba di dalam kamar maupun lingkungan wisma atau hotel.
9. Setiap tamu yang meninggalkan wisma, maka harus memberitahukan ke *front office* terlebih dulu dan menitipkan kunci kamar atau barang yang berharga ke resepsionis
10. Tidak dibenarkan atau diperkenankan menginap bersama pria/wanita yang bukan suami/istri.
11. Semua tamu luar yang akan bertemu dengan tamu wisma atau hotel terlebih dahulu melapor ke petugas kantor (resepsionis) dan menunggu di lobby.
12. Setiap tamu dimohon untuk tenang di waktu istirahat bagi para tamu:  
Siang jam 14. 00 sampai 16.000 WIB  
Malam jam 22. 00 sampai 06.00 WIB
13. Tidak dibenarkan merubah/ corat-coret lingkunga/ suasana di dalam atau di luar kamar.
14. Apabila tamu berada diluar kamar atau ruang lobi, diharuskan memakai pakaian yang rapi dan sopan.
15. Batas waktu *check in* atau *check-out* jam 12 wib, dan apabila check out antara jam 12.00 WIB sampai 17.00 WIB dikenakan tambahan 50% dari tarif kamar, jika lebih atau sesudah jam 17.00 WIB dikenakan tambahan tarif penuh.
16. Jika tamu menghilangkan atau merusak barang milik wisma maka akan dikenakan denda 3 kali lipat dari harga barang tersebut.

17. Pihak wisma atau hotel tidak bertanggung jawab sepenuhnya atas kehilangan atau kerusakan barang milik tamu di dalam kamar atau lingkungan wisma dan hostel karangsalam indah.
18. Tamu bersedia menunggu sebentar selama proses pengecekan kamar setelah *check out*.
19. Setiap tamu yang memesan kamar dimohon memberikan konfirmasi paling lambat 1 hari sebelum tanggal *check-in* atau masuk kamar.
20. Kamar hanya berlaku untuk dua orang lebih disarankan memakai ekstra bed.

Dari peraturan yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel sendiri seperti yang tertera di atas memiliki tujuan agar tidak terjadinya suatu perbuatan yang tentunya dilarang pada prinsip-prinsip syariah. Termasuk perbuatan zina. Maka, apabila mendapatkan informasi yang jelas, pihak hostel seharusnya bersikap tegas apabila bukan muhrim, dengan tidak memperbolehkan menginap di Hostel. Namun, dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan ternyata pihak hotel terkadang masih kecolongan dengan tamu yang bukan muhrim. Hal-hal yang terjadi diluar pengawasan dan pengamatan tersebut terjadi karena alasan-alasan yang diberikan tamu.

Saat menjadikan hotel ini menjadi hotel syariah tentunya tidak terlepas dari suatu masalah yang masih ada sampai saat ini. Dimana dari observasi yang dilakukan masalah atau problematika yang terjadi pada hotel ini adalah belum diresmikannya secara tertulis atau belum memiliki sertifikasi hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI sebagai salah satu syarat apabila hotel tersebut ingin menjadikan hotel syariah.

“Untuk melabelkan hotel syariah, prosesnya tidak mudah, maka kita membatasi untuk manajemennya dulu, karena proses pengajuan hotel syariah itu baik dari interiornya akan merubah banyak sekali mbak, baik mungkin ruang resepsionisnya, kamarnya, kamar mandinya, minimal kita sudah menerapkan yang ada di persyaratan syariah, Cuma fasilitas umum memang belum sesuai standar syariah. Tapi dengan kita

menerapkan manajemen syariah, tujuannya sendiri ya kita si kepengen cari berkahnya, cari penghasilan tapi kita juga dapat berkahnya.”<sup>127</sup>

## **1. Produk atau Fasilitas Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto**

### **a. Ruang masuk**

Ruang masuk dalam hostel ini di bagian depan pintu terdapat akrilik yang bertuliskan *Assalamualaikum*. Kemudian bacaan-bacaan yang terdapat pada ruang tunggu tentang pariwisata dan bacaan tabloid umum saja. Dan bacaan pada ruang tunggu dalam hotel ini masih relative sedikit sekali. Di dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah juga terdapat hiasan berupa kaligrafi, dan beberapa gambar lukisan. Yang paling mencolok dalam hotel ini ada hiasan berupa motor vespa yang ada di bagian depan, tepat didepan bagian resepsionis.

### **b. Kantor depan/resepsionis**

Pada bagian resepsionis terdapat informasi berupa tulisan “Maaf kami tidak menerima tamu pria/wanita yang bukan suami/istri dalam satu kamar”. Jelas tulisan itu menandakan bahwa orang yang akan menginap di dalamnya tidak boleh sembarangan.

### **c. Toilet umum**

Toilet umum yang terdapat pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto tidak terpisah antara laki-laki dan perempuan meainkan campur menjadi satu.

Didalam toilet umum terdapat kloset duduk beserta showernya. Namun tidak ada wastafel dan juga cermin didalam toilet. Dan juga hotel belum menyediakan kran yang digunakan untuk bersuci selesai buang air.

---

<sup>127</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

d. Kamar Tidur Tamu

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menyediakan dua jenis kamar bagi tamu, yaitu kamar hostel dan kamar pribadi. Terdapat dua kamar hostel di dalamnya, dimana satu untuk kamar laki-laki dan yang satunya lagi untuk kamar perempuan. Di dalam kamar hostel terdapat 2 lantai dengan muatan bisa mencapai 30 orang didalamnya. Selain itu juga terdapat toilet atau kamar mandi dengan jumlah 8 kamar mandi. Dalam kamar mandi tersebut memiliki kran air dan juga kloset. Walaupun dalam satu ruangan, toilet atau kamar mandi tertutup oleh papan. Fasilitas lain di dalam kamar hostel yaitu berupa cermin dan juga wastafle beserta kacanya.

e. Kamar Mandi Tamu

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto telah menyediakan kamar mandi dengan kloset duduk, shower mandi. Kloset duduk juga terdapat shower kecil untuk bersuci setelah buang air kecil dan buang air besar.

Dan juga terdapat keran air yang digunakan untuk berwudhu dan yang ingin melakukan shalat didalam kamar. Bentuk kamar mandi tertutup sehingga melindungi aurat dan tidak terlihat dari luar apabila sedang bersuci di dalam kamar mandi.

f. Ruang Ibadah

Ruang ibadah berupa musholla yang terdapat dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang bersih dan terawat. Di dalam musholla disediakan perlengkapan shalat yaitu mukena dan sajadah yang bersih dan terawat juga.

g. Ruang Karyawan

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah tidak menyediakan ruang karyawan bagi karyawannya. Dimana mereka memang hanya menggunakan fasilitas umum di dalam hostel, seperti toilet tempat shalat. Sedangkan saat istirahat mereka makan di dalam tempatnya masing-masing.

## 2. Pelayanan Hostel dan Wisma Karang Salam Purwokerto

Pelayanan yang diberikan di hotel ini menggunakan pelayanan yang hotel seperti biasanya.

“Pelayanan menggunakan pelayanan hotel, karena adanya pandemi kami juga banyak pembatasan, di mana juga ada pelayanan antar kamar, dan setiap kamar kami semprot memakai disinfektan dimana sebelum ada tamu dan sesudah ada tamu kami semprot menggunakan disinfektan. Dan disediakan tempat cuci tangan. Ada pelayanan request dari tamu misal minta dibangun sashur atau solat subuh.”<sup>128</sup>

Wisma Karang Salam Indah dalam menjaga konsep syariah di lingkungan hotel dengan melakukan pelayanan sebagai berikut:

### a. Kantor depan

Sebagai karyawan yang bertugas pada bagian depan resepsionis harus memberikan pelayanan sesuai dengan kaidah islam, yaitu dengan mengucapkan salam terlebih dahulu, bertanya dengan ramah, jujur, dan amanah. Dari observasi yang dilakukan di dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri karyawan belum sepenuhnya menggunakan kaidah islam dalam kesehariannya. Dimana salam yang dilakukan di awal kalimat belum dilakukan, namun, setidaknya karyawan masih menjawab salam apabila tamu mengucapkannya.

Di bagian kantor depan juga harus menyeleksi tamu hotel yang masuk yang akan menginap, agar tidak terjadi zina di dalam hostel tersebut. Setiap tamu yang menginap setidaknya dapat menunjukkan kartu tanda penduduk suami-istri dan memiliki alamat yang sama. Seperti yang dikatakan Agnes selaku resepsionis. Penyeleksian tamu Hostel dan Wisma Karang Salam Indah memang selalu dilakukan, namun untuk saat ini karena Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sudah bekerjasama dengan pihak OYO maka aturan semua sudah dipegang dari pihak OYO.

---

<sup>128</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

Tidak dapat dipungkiri dalam melakukan check-in tamu masih dapat berbohong dan menggunakan alasan-alasan yang dimaksudkan agar dapat masuk dan menginap di hotel tersebut. Maka pihak resepsionis harus lebih pintar dalam menyeleksi tamu dan harus mengerti dugaan kuat bagi pasangan yang bukan suami istri yang dimana dilihat dari gelagat dan penampilannya.

“Cuma kan kadang dari KTP bisa kelihatan ya mbak. Cuma, eee ada yang alasan ktpnya belom di perbarui kan bisa yaa. yaa sekarang kan dari umur gak bisa karena kadang sekarang kan banyak juga yang nikah muda. Ya terkadang kita kelolosan satu dua mungkin bisa mbak, ya jadinya kita nggk bisa filter dengan baik ya kayaknya gak bisa.”<sup>129</sup>

Karyawan resepsionis juga harus memberikan informasi tentang nuansa Islami di lingkungan hotel atau sekitar hotel, seperti halnya dengan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang juga sering berpartisipasi dalam kegiatan masjid.

b. Tata graha

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah konsep syariah dalam tata graha hotel yaitu sebagai berikut:

1) Penyediaan tempat beribadah berupa musholla

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menyediakan Musholla di dalam hotel, dimana didalamnya terdapat perlengkapan shalat yang bersih dan terawat berupa sajadah dan mukena bagi tamu perempuan. Namun kondisi musholla sendiri belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Musolla yang terdapat di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri masih campur jadi satu antara laki-laki dan perempuan, dan juga tidak memadainya tempat untuk berwudhu.

---

<sup>129</sup> Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

## 2) Penyediaan Alquran

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menyediakan Al-Quran bagi pengunjung. Namun tidak disediakan di setiap kamar tamu. Mereka menyediakan bagi tamu yang request. Karena pada dasarnya Hostel dan Wisma Karang Salam sendiri bukan hanya untuk tamu muslim saja namun juga bisa untuk tamu non muslim. Dengan syarat tamu tersebut tetap mengikuti aturan-aturan yang ada pada hostel tersebut.<sup>130</sup>

### c. Makanan dan Minuman

Untuk makanan dan minuman yang disediakan di dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum memiliki izin halal.

“Kami tau untuk batasan-batasan syariah kalo memakai label syariah kan kita harus ijin baik makanannya halal. Tapi insyaallah untuk *breakfast* kita halal. Karena untuk ijin seperti itu tidak mudah. Walaupun kita tetep menggunakan dari DLH dan sebagainya tapi untuk melabelkan makanan dari MUI kita belum melakukannya karena *breakfastnya* kita tidak seaktif hotel bintang. Hanya kalau ada tamu yang menghendaki *breakfast*.”<sup>131</sup>

### d. Fasilitas hiburan

Hostel dan Wisma Karang Salam sendiri tidak menyediakan sarana hiburan seperti bar atau hiburan yang mengarah pada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila. Sebenarnya Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menyediakan sarana hiburan berupa cafe atau tempat makan di dalam hostel. Namun, pada kenyataannya cafe tersebut sudah tidak berjalan dengan semestinya.

Fasilitas hiburan lainnya yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu juga menyediakan paket hajatan yang dilakukan di dalam hostel. Hostel sendiri memfasilitasi segala tempat untuk acara tersebut.

---

<sup>130</sup>Hasil Observasi Pada Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto Pada Tanggal 4 Desember 2020.

<sup>131</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.



“Tidak menyediakan sarana hiburan, kecuali kita ada paket hajatan. ada beberapa kali. Misalkan ada tamu yang hajatan disini, kemudian ada keluarga yang menginap disini. Untuk paket hiburan kita juga ada batasan-batasan tertentu. Hajatan kita jual tidak setiap tahun, namun untuk tahun 2019 sudah 4 kali.”

e. Keramah tamahan

Keramah tamahan yang dimaksud dalam pelayanan hotel syariah yaitu berupa salam terlebih dahulu dari resepsionis kepada tamu. Pada kenyatannya Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum juga menerapkan budaya salam dengan semestinya. Memang terkadang mereka tetap menjawab apabila tamu memberikan salam. Namun, saat peneliti observasi secara langsung mereka tidak mengucapkan salam dahulu dalam memulai komunikasi dengan tamu.

Pelayanan lain yang dilakukan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah saat pandemi karena COVID-19 ini memberikan fasilitas penginapan pada awal-awal munculnya pandemi penyakit akibat virus ini. Seperti yang dikatakan manajer hotel.

“Melalui aliansi saya sempat mengusulkan karantina mandiri pas saat ada pembukaan karantina di GOR, itu dari pihak kabupaten kesulitan menangani tamu yang tidak mau krantina di GOR, jadi karantina yang kita tampung itu karantina pemudik dengan protokol kesehatan yang kita punya dengan bekerjasama dengan dinas kesehatan. Dari bulan maret. Namun, akhir-akhir ini kita tidak sanggup menerima untuk karantina tapi akhirnya kita larikan di hotel baturaden yang kami miliki juga.”<sup>132</sup>

Selain itu Hostel dan Wisma Karang Salam Indah juga melakukan pelayanan berupa paket pariwisata yang ada di Kabupaten Banyumas.

“Karena hotel kami bergabung dalam organisasi aliansi pariwisata dan saya sendiri kebetulan menjadi ketua aliansi pariwisata. Dan isi dari aliansi pariwisata itu berbagai macam kalangan kegiatan pariwisata salah satunya ada hotel, objek wisata, termasuk pegiatnya juga, fasilitas pendukung seperti *outbond*, oleh-oleh, termasuk gaetnya bironya ada semua, karena kita tergabung dalam

---

<sup>132</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

aliansi wisata banyumas. Kantornya di sini, yang terletak di depan, itu sekretariatnya. Wakilnya yang memiliki warung jigangan. Untuk menghimpun dan mewadahi para pelaku wisata tidak hanya obyek, hotel, maupun rumah makan, tapi disitu juga fasilitator, *guide* termasuk pengrajin-pengrajinnya juga.”<sup>133</sup>

Tidak dapat dipungkiri dalam suatu pelayanan pasti ada problem yang di berikan dari hotel kepada tamu. Di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri memiliki Problematika yang sudah diterangkan bapak Amin.

“Kendala tetep ada setiap bulan setiap tahun ada. Karena karena karakter tamu kan beda-beda ini, dari dulu tahun 2010, dan sekarang 2020 kan beda-beda karakternya. Konsumen dulu kan lebih mengeluarga, kalo tamu sekarang kan lebih suka dilayani. Untuk solusinya meningkatkan pelayanan terbaik dan beradaptasi dengan karakter tamu seperti itu. Semampu kita untuk memberikan pelayanan terbaik, keinginan tamu bisa terlayani dengan baik dengan tidak menghilangkan batasan-batasan yang telah kita buat. Pelayanan itu sangat penting karena kita berdagang menggunakan jasa, maka kita sangat menghargai kritik dan saran dari pelanggan, dan ada suatu kompalin itu kami menghargai untuk kemajuan hostel itu sendiri. Kalo kompalin tidak memungkiri, salah satu contoh, mungkin kebisingan tamu, saat mau istirahat mungkin dari tamu sebelah keras menyalakan tv dll, maka kita membuat peraturan baru. Bahwa untuk jam istirahat itu jam 22.00 harus sudah istirahat. Jadi tidak ada aktivitas ngobrol di luar, atau menyalakan tv keras-keras.”

### 3. Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Pengelolaan merupakan sebuah kata yang disamakan dengan kata “manajemen” dimana kata itu diartikan sebagai pengaturan atau pengurusan. Pengelolaan sendiri juga dapat diartikan sebagai penyelenggaraan atau pengurusan agar sesuatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien. Namun banyak juga yang mengatakan bahwa manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan dan pengadministrasian.

---

<sup>133</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

Pengelolaan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi No 3 tahun 2014 menjelaskan tentang produk atau fasilitas yang terdapat pada hotel syariah, yaitu meliputi :

a. Organisasi

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri belum memiliki struktur organisasi yang mengakomodasikan dengan Dewan Pengawas Syariah karena yang dinyatakan oleh manajer hotel bahwa hotel sendiri belum mengajukan untuk sertifikasi Hostel Syariah, hanya saja manajemennya yang menggunakan manajemen syariah. Namun untuk standar operasi prosedur syariahnya sudah terpenuhi, fasilitas dan pelayanannya menggunakan metode syariah. Salah satu contoh bahwa Hostel dan Wisma Karang Salam terdapat tulisan di resepsionis dengan tulisan:

“Maaf, Kami tidak menerima tamu pria dan wanita yang bukan suami/istri dalam satu kamar”<sup>134</sup>

Namun Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri tidak memiliki pernyataan tertulis mengenai usaha tersebut di kelola secara syariah. Hasil observasi yang dilakukan peneliti pada hiasan dinding maupun nama depan yang tertera pada hotel tidak terdapat pernyataan tertulis mengenai pengelolaan hotel secara syariah. Bukan hanya disitu saja dalam aplikasi yang digunakan dalam pemasaran hostel juga tidak tertera bahwa Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan hotel berbasis Syariah.

“Karena kita menggunakan manajemen syariah bukan hotel berlabel syariah jadi untuk surat berlabel MUI kita tidak mengajukan, kita meminimalisir untuk manajemen syariahnya, jadi segmen pasarnya kita menganut ke syariah, termasuk kita fasilitasnya kalo di syariah itu kamar mandi harus ada kran yang mengalir salah satunya itu, fasilitas musolla.”<sup>135</sup>

---

<sup>134</sup>Hasil Observasi Dan Dokumentasi Di Sebelah Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>135</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

## b. Manajemen Usaha

Pengelolaan yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto sendiri belum memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal. Karena pihak hotel sendiri belum memiliki sertifikat halal dari Majelis Ulama' Indonesia sehingga masakan yang ada masih ragu untuk kehalalannya. Walaupun pihak hotel sendiri mengatakan bahwa mereka sudah menganut prinsip-prinsip syariah dengan menyajikan makanan dan minuman halal.

“Untuk melabelkan hotel syariah, prosesnya tidak mudah, maka kita membatasi untuk manajemennya dulu, karena proses pengajuan hotel syariah itu baik dari interiornya akan merubah banyak sekali mbak, baik mungkin ruang resepsionisnya, kamarnya, kamar mandinya, minimal kita sudah menerapkan yang ada di persyaratan syariah, cuma fasilitas umum memang belum sesuai standar syariah.”<sup>136</sup>

Namun, hasil observasi yang dilakukan, pihak Hostel dan Wisma Karang Salam sendiri dalam kesehariannya melarang tamu berpasangan bukan muhrim menginap dalam satu kamar hotel. Selanjutnya hotel juga bebas dari minuman beralkohol, dan para tamu pun dilarang membawa minuman beralkohol sendiri dari luar. Pihak hotelpun melarang tamu yang menginap dalam keadaan mabuk dan membawa obat-obatan terlarang.

## c. Manajemen Sumber Daya Manusia

Didalam manajemen syariah, maka SDM nya ataupun karyawannya harus berperilaku sesuai nilai-nilai keimanan dan nilai-nilai ketauhidan. Dimana amal shaleh harus dimiliki oleh seorang karyawan Hostel dan mengetahui betul peraturan menginap menurut syariah. Selain itu seorang karyawan juga harus bekerja dengan niat ikhlas karena Allah, tatacaranya dilakukan sesuai syariat dan dengan penuh kesungguhan. Dimana syariat adalah memelihara kesejahteraan

---

<sup>136</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

manusia yang mencakup perlindungan keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda mereka.

Pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yang sudah menggunakan pengelolaan secara syariah berarti harus mengikuti pengelolaan SDM secara syariah, sebagai berikut:

- 1) Diawali dengan perekrutan SDM dimana perekrutan yang dilakukan pihak hostel adalah dengan mengutamakan relasi dimana dari keluarga, kerabat ataupun teman yang mengajukan lamaran, baru untuk selanjutnya jika masih terdapat kurangnya jumlah karyawan, perekrutan dibuka bagi umum.

“Untuk perekrutan sendiri kadang kita lewat relasi, kalo ada temen yang kadang mengajukan untuk lamaran kerja. Dan kita pernah mengajukan lewat kantor pos, dengan persyaratan tertentu.”<sup>137</sup>

- 2) Karyawan dan karyawan Hotel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto mewajibkan seluruh karyawan hotel untuk memakai pakaian tertutup atau hijab. Dan bagi laki-laki sendiri menggunakan baju yang sopan tentunya menutup aurat.

“Untuk SOP nya untuk karyawan perempuan kita wajibkan menggunakan hijab. Kalo di hotel konvensional biasanya rambut juga harus kelihatan telinga, kita tidak kita mewajibkan untuk menggunakan hijab dan untuk laki-laki menggunakan baju sopan. Dan biasanya pada saat hari raya kita wajibkan menggunakan baju muslim seperti koko.”<sup>138</sup>

- 3) Di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum adanya pembinaan pola pikir secara berkala untuk meningkatkan kualitas SDM, yaitu etika, pengetahuan, dan skill (keahlian), hal ini ditandai dengan tidak adanya kegiatan rutin bagi karyawan hotel

---

<sup>137</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>138</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

sendiri. Namun dalam perekrutan mungkin sudah dibentuk atau diarahkan pola pikir secara syariah.

Walau begitu hostel juga mengadakan kegiatan islami saat bulan-bulan tertentu seperti saat Ramadhan, Idul Fitri, maupun Idul Adha. Kegiatan itu hanya dilakukan di hari-hari besar Islam dengan diikutsertakan keluarga karyawan.

“Kita kegiatan islami setiap tahun seperti kegiatan romadhon , ada buka bersama ada solat taraweh bersama, dan juga mengadakan halal bi halal bagi intern. Sedangkan ekstern sendiri biasanya kami ada kegiatan di masjid kusuma dengan memberikan support. Kegiatannya misalnya ada seminar dimana saya menjadi takmir juga , jadi saya mengisi, sponsor dll.”<sup>139</sup>

- 4) Karyawan sudah tahu betul tentang niat kerja yang mereka lakukan hanya untuk beribadah semata-mata karena ingin membantu orang lain. Dalam observasi yang dilakukan diketahui bahwa niat karyawan mencari kerja hanya demi mencari keuntungan dimana mereka tidak disortir dengan benar dalam perekrutan karyawan. Dimana perekrutan juga kebanyakan dilakukan oleh pihak manajer dengan mengandalkan relasi semata.
- 5) Karyawan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri mempunyai selalu bersikap sabar dalam melayani tamu, biasanya dalam hostel itu bakal terjadi komplain apabila tamu tidak merasa puas dengan layanan hotel. Resepsionislah yang di tugaskan untuk menerima komplain. Seperti yang dituturkan oleh salah satu resepsionist wisma yaitu Agnes,

“ya saya berusaha untuk selalu bersiap sabar saat melayani tamu komplain. Dan kamipun segera memperbaiki atau melayani apa yang mereka butuhkan. Untuk selama ini sih kita masih aman dalam menerima kompllain dan

---

<sup>139</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

memperbaikinya. Belum ada masalah dalam hal ini mbak.”<sup>140</sup>

d. Pengelolaan keuangan

Pegelolaan keuangan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum menggunakan perbankan syariah dalam pelayanan, maupun pengelolaan keuangannya, ini dikarenakan pihak hotel masih mampu mengelola keuangannya sendiri.

“Untuk pengelolaan keuangannya kami tidak menggunakan pengelolaan keuangan syariah kebetulan ini menggunakan modal sendiri.”<sup>141</sup>

Sedangkan dalam mengelola keuntungan yang didapatkan belum melakukan pengelolaan yang seharusnya dengan berzakat dan hanya digunakan untuk maintenance properti dan hanya melakukan gatering dengan karyawan dan keluarga dari karyawan.

“Untuk keuntungan bersih dari perusahaan biasanya untuk maintenance properti. Biasanya seperti itu. Untuk manajemen yang saya lakukan biasanya kita melakukan family gatering 2 kali untuk mengajak keluarga dari semua karyawan untuk bisa menikmati hasil dari kerja keras setelah lebaran idul adha dan idul fitri. Itu kan biasanya rame setelah cape kita bikin rileks.”<sup>142</sup>

e. Pengelolaan pemasaran

Pemasaran yang dilakukan dalam hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu menggunakan media sosial, pamflet, dan baliho. Pemasaran yang dilakukan bukan hanya bersifat eksternal seperti di atas, namun juga bersifat internal. Pemasaran internal Namun karena sekarang Hostel dan Wisma Karang salam Indah bekerja sama dengan

---

<sup>140</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>141</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

<sup>142</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

perusahaan OYO maka pembahasan pemasaran berpusat pada Hotel OYO.

“Pemasaran yang kami lakukan dengan media sosial, dengan pamflet, dengan baliho juga. Media sosial sendiri kita menggunakan *red droz*, traveloka, tiket.com, tapi sekarang dibackup dengan OYO tapi dengan batasan-batasan kita ajukan. Itu pemasaran aplikasinya dimana sudah menjamur dengan pemasaran aplikasi.”<sup>143</sup>

Untuk pemasaran lewat sosial media pun pihak Hostel dan Wisma Karang Salam memberikan aturan tertentu pada pemesanan kamar hotel, sebagaimana diterangkan oleh manajer Hotel.

“Kebetulan setiap kita menjalin kerjasama baik dengan aplikais lain traveloka itu kita dari awal sudah sampaikan dulu bahwa kami mempunyai aturan aturan tertentu, bahkan kita pasang seperti itu supaya tamu itu bisa membaca. Bahkan di aplikasi disitu pasti akan tertera ada aturan-aturan yang kita punya. Contoh di traveloka, OYO, tiket.com.”<sup>144</sup>

Namun pada kenyataannya pemasaran yang dilakukan pada sosial media tidaklah terlepas dari permasalahan. Ada suatu problematika yang ada pada aturan syariah dengan pemasaran sosial media yang di daftarkan oleh Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto dimana pada kenyatannya aplikasi ini tidak membumbui syariah pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Sehingga peraturan syariah dimana seharusnya pasangan yang bukan muhrim tidak boleh memesan hotel di Hostel dan Wisma Karang Salam Indah, namun terkadang masih banyak yang memesan bagi pasangan yang belum menikah.

“Paling sekarang karena sudah dipegang OYO harus pinter-pinter di filter orangnya. Karena pasangan yang bukan suami istri bisa masuk. Kalo pasangan kan biasanya mereka pesan pakai OYO karena di OYO kan mereka nggak tulisan

---

<sup>143</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 26 November 2020.

<sup>144</sup>Hasil Wawancara Dengan Bapak Amin Selaku Manajer Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.



Syariahnya. Cuma kan ada orang pacaran yang mau masuk karena ada tulisan itu jadi gak berani masuk biasanya. Dan saat ada kunjungan dari ihak OYO tulisan yang dilarang masuk bagi pasangan bukan suami istri itu di copot mbak.”<sup>145</sup>

Namun pada saat itu juga pihak hotel berhak untuk menolak tamu yang bukan muhrim itu yang sudah booking, karena Hostel dan Wisma Karang Salam sendiri memang mempunyai batasan-batasan yang tentunya sesuai syariah.

“Ya kita pernah meminta ijin pada aplikasi OYO selaku pengelola aplikasi, kita berhak menolak tamu yang sudah booking atau tidak, karena kita punya aturan hotel sendiri. Walaupun semua manajemen ini termasuk properti itu diatur dari OYO, kami kami juga punya batasan-batasan. Dari pihak OYO katanya membolehkan, apabila tamu itu tidak sesuai spesifikasi kami, kami tolak, itu kita laporan kesana dengan alasan seperti ini, kare emang terkadang ada kendala disitu, mungkin karena ketidak telitian atau ketidak tahuan , tidak baca secara detail, hanya punya aplikasi OYO langsung booking gitu. Namun, kalo alasan nggak jelas itu dapat teguran . tapi kalo kita ada alasan yang jelas, kebetulan diawal kita sending dulu ke beliau, pihak manajemen, bahwa kita punya aturan seperti ini seperti ini, itu di sana memahami. Sampai saat ini belum ada teguran dari pihak OYO, tapi yang menegur kesana. Tapi yang namanya aplikasi OYO kadang kita kerepotan sampe overbooking, karena OYO kan bekerjasama dengan OTE2 traveloka, tiket.com, dan sebagainya itu masuknya ke OYO ini, karena properti kan diseting sama OYO ini, walaupun tidak semua, ada beberapa kamar yang di kelola sama kita, itu walaupun sudah penuh dari OTE masih masuk terus. Itu kelemahan di OYO seperti itu. Walaupun sudah penuh, kita udah *flawless* kesana tapi kan OTE kan kerjanya poin, jadi masukin terus. Walaupun nanti saat ada tamu kesini komplain, maka kita komplain ke OYO.”<sup>146</sup>

Dalam mengatasi problem lewat aplikasi tersebut sebenarnya hostel juga sudah mempunyai solusi yaitu dengan menawarkan 2

---

<sup>145</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>146</sup>Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

kamar apabila tamu yang bukan muhrim itu sudah terlanjur memesan kamar dan sudah membayarnya.

“Kebetulan sering kita tawarkan ke tamu kalo umpanya dia ternyata tidak sempat baca secara detail, dan dia kepingin nginep disini, ya akhirnya kita tawarkan dua kamar, kita pisah. Jika tidak mau kita bisa flashback ke OYO kita tolak, tinggal penetapan di resepsionis memang sih.”<sup>147</sup>

Seperti yang sudah diketahui dalam wawancara di atas bahwa pihak hotel belum transparan dalam melakukan pemasaran lewat aplikasi. Dimana pada aplikasi tidak menggunakan kata syariah, hanya griya biasa. Dan hasil observasi yang dilakukan dari hotel dengan aplikasi OYO bahwa pada bagian resepsionis yang seharusnya ada tulisan larangan menginap bagi pasangan bukan suami istri di dalam OYO tidak ada. Dan terbukti pula tidak adanya peraturan khusus bagi tamu yang akan menginap dalam hotel tersebut.<sup>148</sup>

Pemasaran yang dilakukan bukan hanya bersifat eksternal seperti di atas, namun juga bersifat internal. Pemasaran internal yaitu untuk melatih dan memotivasi secara efektif karyawan yang bertugas memberikan pelayanan dalam rangka memuaskan pelanggan. Pemasaran interaktif juga merupakan pemasaran perusahaan jasa yang mengakui bahwa nilai mutu pelayanan tergantung pada mutu interaksi pembeli dan penjual.

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah dalam mengelola pemasaran internal sudah menggunakan cara yang baik dan semaksimal mungkin dalam meningkatkan pelayanan agar para tamu merasa puas. Pemasaran internal ini dilakukan oleh manajer hostel sendiri dengan memberikan motivasi setiap pagi hari dengan bertatapapan langsung dengan karyawan, maupun dengan aplikasi

---

<sup>147</sup> Hasil Wawancara Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dikutip Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>148</sup> Hasil Dokumentasi Dan Observasi Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto Dengan Aplikasi Oyo.

Whatsapp melalui grup. Dan pemasaran yang dilakukan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah juga terhindar dari monopoli.<sup>149</sup>

### **C. Problematika Pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto**

Setelah penulis melakukan pengumpulan data melalui penelitian observasi, wawancara, maupun dokumentasi, maka penulis melakukan analisa terhadap temuan-temuan yang telah diperoleh dari tempat penelitian. Sebagaimana yang telah dijabarkan dalam pemaparan teknik analisis data dalam penelitian dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif (pemaparan) terhadap data-data yang penulis peroleh.

Problematika memiliki arti suatu persoalan yang mana ada suatu kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka suatu persoalan itu harus mendapatkan penyelesaian atau pemecahan masalah.<sup>150</sup>

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan sebuah usaha jasa hotel yang menggunakan manajemen syariah dalam pengelolaannya. Namun, dalam penerapan manajemen belum bisa sepenuhnya menganut regulasi dan prinsip syariah. Seperti yang sudah tertera dalam bab di atas pengelolaan hotel syariah sudah diatur pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan usaha Hotel Syariah. Namun, pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum melakukan perizinan Hotel secara syariah atau belum memiliki sertifikat terdaftar sebagai hotel syariah dari MUI serta fasilitas umum hotel belum sepenuhnya sesuai dengan standar syariah. Untuk melabelkan hotel syariah, menurut manajer hotel prosesnya tidak mudah, karena dalam pengajuan menjadi hotel syariah masih dibutuhkan banyak ubahan interior. Namun Hostel dan Wisma Karang Salam Indah mengupayakan pengoperasian hotel sesuai dengan prinsip syariah. Memang dalam pengajuan sertifikat usaha hotel syariah harus memenuhi kriteria mutlak

---

<sup>149</sup>Hasil Wawancara Dan Observasi Dengan Mbak Agnes Selaku Resepsionis, Di Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto Pada Tanggal 2 Desember 2020.

<sup>150</sup>Syukir, Dasar-Dasar Strategi Dakwah Islam, (Surabaya: Al-Ikhlash, 1983), Hlm. 65.

yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 yaitu pada produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah. Namun, Hostel dan Wisma Karang Salam Indah memang belum memenuhi kriteria mutlak yang ditetapkan. Masih banyak unsur yang belum memenuhi kriteria mutlak tersebut. Problem lain yaitu dari pihak manajer pun belum merencanakan untuk mengajukan sertifikat usaha hotel syariah, dimana pihak manajer belum mengetahui betul tentang peraturan yang sudah ada tentang pedoman penyelenggaraan hotel syariah.

Maka penulis menjabarkan problem-problem yang dihadapi oleh Hostel dan Wisma Karang Salam Indah dalam melaksanakan pengelolaan hotel secara syariah, diantaranya yaitu:

1. Probematika Produk/Fasilitas Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Segala fasilitas mendasar maupun fasilitas tambahan pada hotel syariah semestinya memberikan manfaat bagi tamu dan harus sesuai dengan kaidah Islam. Berikut merupakan Masalah fasilitas dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto :

- a. Ruang masuk

Ruang masuk dalam hostel ini di bagian depan pintu terdapat akrilik yang bertuliskan *Assalamualaikum*. Kemudian ada juga bacaan-bacaan yang terdapat pada ruang tunggu tidak mengandung unsur negative atau bacaan yang mengandung unsur pornografi. Namun bacaan yang tersedia kurang begitu banyak hanya bacaan tentang pariwisata dan bacaan tabloid umum saja. Dimana belum ada bacaan yang memiliki pesan moral berupa majalah Islam, tabloid Islam, buku keislaman, ataupun buku motivasi. Seharusnya bacaan yang disediakan agar lebih bermanfaat bagi para tamu dan tercapai nuansa islami didalam hostel. Untuk hiasan sendiri dalam hotel tersebut tidak ada yang mengandung unsur negative, dimana hiasan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Purwokerto memperlihatkan akrilik-akrilik yang berupa kaligrafi. Tak lupa ada hiasan yang berupa motor vespa di

depan ruang tunggu atau depan resepsionis yang tentunya hal tersebut digunakan untuk mempercantik ruangan itu saja, seperti yang dikatakan manajer hotel.

b. Kantor depan/resepsionis

Dibagian resepsionis terdapat informasi berupa tulisan “Maaf kami tidak menerima tamu pria/wanita yang bukan suami/istri dalam satu kamar”. Jelas tulisan itu menandakan bahwa orang yang akan menginap di dalamnya tidak boleh sembarangan. Namun, ada saat peneliti melakukan observasi pada salah satu aplikasi booking yaitu OYO yang sedang bekerjasama dengan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto ternyata tulisan pada bagian resepsionis itu sendiri hilang atau sengaja diambil. Seorang resepsionis juga mengatakan bahwa saat pihak OYO melakukan survei tempat secara langsung tulisan tersebut sengaja diambil atau dicabut. Hal ini menandakan problem pada fasilitas dimana tidak ada kejujuran yang ditampilkan pada aplikasi booking seperti aplikasi OYO.

c. Kamar tidur

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah menyediakan dua jenis kamar bagi tamu, yaitu kamar hostel dan kamar pribadi.

Terdapat dua kamar hostel di dalamnya, dimana satu untuk kamar laki-laki dan yang satunya lagi untuk kamar perempuan. Didalam kamar hostel terdapat 2 lantai dengan muatan bisa mencapai 30 orang di dalamnya. Selain itu juga terdapat toilet atau kamar mandi dengan jumlah 8 kamar mandi. Dalam kamar mandi tersebut memiliki kran air dan juga kloset. Walaupun dalam satu ruangan, toilet atau kamar mandi tertutup oleh papan. Fasilitas lain di dalam kamar hostel yaitu berupa cermin dan juga wastafle beserta kacanya.

Problematika di dalam kamar hostel sendiri tidak disediakan tempat/ruang bagi tamu yang akan menjalankan shalat. Para tamu yang akan menjalankan shalat disediakan di belakang kamar hostel yaitu musholla. Namun, musholla yang terdapat pada hostel itu sendiri

masih digabung untuk laki-laki dan perempuan. Dan juga hanya disediakan mukena dan sajadah, dengan luas area yang kecil dan tanpa dilengkapi dengan kran untuk berwudhu.

Kamar pribadi pada hostel sendiri terdapat 39 kamar di lantai bawah dan atas. Dimana kamar pribadi sendiri dilengkapi dengan kamar mandi tamu kaca dan juga penunjuk arah kiblat bagi tamu yang akan menjalankan shalat didalam kamar. Namun untuk peralaan shalat sendiri tidak disediakan di dalam kamar, namun mereka menerima request apabila tamu membutuhkannya.

Problematika yang ada di dalam kamar hostel maupun kamar pribadi tidak difasilitasi peralatan shalat, dan juga pada kamar hostel tidak ada penunjuk arah kiblat. Tidak adanya jadwal waktu shalat untuk mengingatkan para tamu dalam beribadah dengan tepat waktu. Didalam kamar juga tidak menampilkan gambar-gambar religi, kaligrafi, namun malah ada lukisan yang tidak mengandung unsur religi.

d. Ruang Ibadah

Ruang ibadah berupa musholla yang terdapat dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yang bersih dan terawat. Didalam musholla disediakan perlengkapan shalat yaitu mukena dan sajadah yang bersih dan terawat juga.

Namun, Musholla tersebut belum sesuai standar Islam, hanya satu ruangan kecil dengan arah kiblat dan disediakan perlengkapan shalat. Musholla tersebut tidak memiliki penyekat untuk laki-laki dan perempuan, serta tidak adanya tempat berwudhu di dalamnya. Musholla juga masih terbuka keluar tidak tertutup.

e. Ruang Karyawan

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah tidak menyediakan ruang karyawan bagi karyawannya. Dimana mereka memang hanya menggunakan fasilitas umum di dalam hostel, seperti toilet tempat

shalat. Sedangkan saat istirahat mereka makan di dalam tempatnya masing-masing.

f. Fasilitas Hiburan

Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri tidak memiliki fasilitas hiburan. Dikarenakan hotel ini adalah hotel yang bukan berbintang, maka mereka tidak memiliki fasilitas-fasilitas yang menjurus kepada khalwat. Maka dari itu dalam kenyataannya hotel ini masih kurang diminati karena hanya menyediakan fasilitas kamar tamu saja untuk menginap. Sehingga, untuk bersaing dengan hotel-hotel lain masih belum unggul.

2. Problematika Pelayanan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Pelayanan dalam hotel syariah mengacu pada pandangan islam tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah islam yang memenuhi keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih. Para karyawan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah bagian resepsionis dalam pengucapan salam sebelum memulai percakapan belum terlaksana. Mereka masih acuh terhadap salam.

Pada model pelayanan hotel menurut Agus, yang terdiri dari *Provider, Receiver, dan Transfer*. Dimana masalah yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu lebih banyak ke permasalahan menyangkut *provider* dan *behavior*, pelayanan yang diberikan dalam hotel syariah yaitu berupa penyeleksian tamu, dimana resepsionis hostel bertanggung jawab atas penyeleksian tamu yang masuk, ini dimaksudkan agar tamu merasa puas saat menginap di hotel tersebut, dan agar terhindar dari unsur zina. Namun kejujuran tamu hostel juga menjadi masalah tersendiri, terdapat banyak tamu yang secara identitas tidak sesuai dengan aturan hostel beralasan belum memperbaharui identitas, atau identitas baru sedang diurus dan alasan-alasan lainnya, padahal pihak hostel tidak bisa memastikan kebenaran alasan tersebut sebagai dasar mengizinkan tamu

untuk menginap. Masalah lain juga timbul dalam peyeleksian tamu lewat aplikasi booking. Karena sekarang pihak Hotel Karang Salam Indah bekerjasama dengan pihak OYO, maka permasalahan itu timbul pada aplikasi ini. Tidak adanya pernyataan hotel berlabel syariah dan juga tidak adanya deskripsi pada aplikasi ketentuan-ketentuan menginap dalam hotel ini, maka masih banyak tamu yang bukan suami istri membooking di aplikasi ini. Penyeleksian tamu juga belum sepenuhnya ketat, karena masih banyak tamu pasangan yang melakukan *check-in* satu orang. Dimana pihak hotel tidak mengetahui bahwa tamu membawa pasangannya.

Menurut Norwel, menyatakan bahwa terdapat problem-problem dalam pelayanan yang dapat menjadikan komplek atau keluhan pelanggan diantaranya *atitudinal, service related, unusual*. Masalah pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah akan dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Atitudinal* merupakan problem keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik. Karena Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan hotel yang menerapkan manajemen berbasis syariah maka *attitude* yang harus dipenuhi adalah mengucapkan salam sebelum melakukan pelayanan kepada tamu. Salam sendiri wajib bagi kaum muslimin agar hal-hal baik terus ada disekitaran kita. Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri belum sepenuhnya terlaksana, dari observasi yang dilakukan mereka tidak mengucapkan salam sama sekali saat ada tamu melakukan bookingan dan juga karyawan bagian *Housekeeping* juga masih belum terbiasa dengan pengucapan salam tersebut.
- b. *Service related* merupakan problem keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu. Pelayanan ini dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah terjadi kebanyakan terjadi saat pelanggan melakukan *check-in* di kantor depan. Keluhan tersebut diakibatkan dengan salahnya pelanggan masuk yang bukan suami istri tapi sudah booking lewat layanan sosial media terutama



dalam aplikasi OYO. Seperti yang kita ketahui bahwasanya Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan hotel yang menggunakan manajemen syariah didalamnya, maka memang harus ada penyeleksian tamu di kantor depan atau bagian resepsionis. Ini dilakukan karena prinsip syariah sendiri tidak boleh terjadi zina di dalam hotel tersebut. Permasalahan ini terjadi karena tidak adanya deskripsi yang tertuang dalam aplikasi OYO bahwa hotel tersebut menggunakan manajemen syariah sehingga tidak sembarangan orang bisa menginap dalam hotel tersebut. Dalam situasi ini ada beberapa tamu yang komplain karena mereka sudah terlanjur booking namun ternyata mereka tidak bisa menginap karena ada peraturan bahwa tamu laki-laki dan perempuan yang bukan berstatus suami istri dilarang menginap dalam hotel dalam satu kamar.

Menurut keterangan dari resepsionis sendiri mereka pernah kecolongan dalam menyeleksi tamu, karena tamu sendiri dapat berbohong dan menggunakan alasan-alasan yang dimaksudkan agar dapat masuk dan menginap di hotel tersebut. Disisi lain saat peneliti melakukan observasi secara langsung, bahwasanya pelayanan penyeleksian tamu tersebut kurang ketat. Hal ini didapatkan masih banyak tamu yang hanya melakukan *check-in* seorang diri dan tidak membawa pasangannya untuk melakukan *check-in*. Padahal aturan yang harusnya diterapkan yaitu pasangan dimintai tanda pengenal atau KTP untuk dipindai alamat yang tertera sama atau tidak yang dapat membuktikan bahwa mereka pasangan yang sudah berstatus suami atau istri. Ini berartikan bahwa pelayanan yang dilakukan resepsionis masih ragu-ragu dalam menolak tamu apabila tidak sesuai dengan prinsip syariah.

- c. *Unusual complaints* merupakan problem keluhan yang terjadi akibat tidak disediakannya fasilitas penunjang bagi pengunjung. Fasilitas penunjang yang harus ada pada hotel syariah yaitu berupa tempat ibadah yang dikhususkan untuk kaum muslim. Penyediaan tempat

ibadah sendiri masih kurang memenuhi standar pengelolaan hotel syariah. dimana Hostel dan Karang Salam Indah hanya menyediakan peralatan shalat, seperti sajadah, mukena, Al-Quran, dan Musholla. Musholla yang ada pun hanya ruangan kecil dengan tidak difasilitasinya tempat sendiri untuk wudhu. Selain itu juga tidak ada penyekat antara laki-laki dan perempuan dalam musholla tersebut. Jadi tempat untuk sholat tersebut masih campur antara laki-laki dan perempuan. Problem lain yaitu pelayanan fasilitas musholla tersebut masih terbuka dan tidak tertutup. Selanjutnya masalah makanan dan minuman yang tidak disediakan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto.

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi RI No 2 tahun 2014, sudah di terangkan pelayanan yang seharusnya dilakukan dalam pengelolaan hotel syariah, namun pada kenyataannya pelayanan pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum sepenuhnya melakukan pelayanan menurut peraturan tersebut. Pelayanan tersebut yaitu pada kantor resepsionis, pelayanan pada tata graha, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan dengan fasilitas hiburan.

- a. Kantor depan atau ruang resepsionis, yang mana belum terbiasanya karyawan resepsionis mengucapkan salam sebelum melakukan pelayanan tamu yang akan *check-in*, kemudian belum ketatnya penyeleksian tamu oleh karyawan resepsionis terhadap tamu pasangan yang bukan suami istri.
- b. Pelayanan tata graha sendiri berupa pelayanan yang disediakan oleh pihak hotel bagi tamu. Pelayanan pada hotel syariah sendiri yaitu pelayanan penunjang ibadah yang mana seharusnya melayani dengan memfasilitasi tempat ibadah berupa musholla dan perlengkapan shalat. Namun musholla yang terdapat pada hotel tersebut belum sesuai dengan prinsip syariah yang ada. Mereka hanya menyediakan tempat kecil yang diberi nama musholla tanpa ada penyekat untuk laki-laki

dan perempuan serta tidak disediakannya tempat untuk berwudhu. Selain itu juga musholla tersebut tidak tertutup.

- c. Pelayanan makanan dan minuman, yang mana Hostel dan Wisma Karang Salam Indah tidak menyediakan makanan dan minuman untuk para tamu, melainkan hanya snack atau jajanan saja. Adapun cafe di belakang hotel tersebut yang sudah lama tidak beroperasi. Inilah yang menjadi kekurangan dan problem dalam menarik tamu hotel.
  - d. Pelayanan dengan fasilitas hiburan pun Hostel dan Wisma Karang Salam Indah belum tidak ada. Melainkan mereka hanya melayani paket hajatan dengan fasilitas yang mereka punya.
3. Problematika Pengelolaan Sumber Daya Manusia Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Dalam mengelola sumber daya manusia Hostel dan Wisma Karang Salam Indah masih memiliki problematika tersendiri. Berikut merupakan problematika SDM yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto :

- a. Menyangkut dengan *skills* bahwasanya karyawan yang terdapat dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah masih belum menguasai bidang pekerjaan yang harus mereka geluti. Karena Hostel dan Wisma Karang Salam Indah merupakan hotel yang menggunakan manajemen syariah maka seharusnya karyawan mempunyai wawasan tentang prinsip-prinsip syariah itu sendiri. Wawasan itu memang sudah diterapkan dalam hotel tersebut namun belum sepenuhnya dialami bagi karyawan. Contoh kecil yang paling terlihat yaitu saat mengucapkan salam sebelum melayani tamu, masih sering didapati mereka tidak mengucapkan salam sama sekali. Ini bisa diartikan bahwa pengelolaan hotel konvensional dan juga syariah sama saja.
- b. Dalam hal *knowledge* karyawan tidak sering mengupgrade diri mengenai pengetahuan dan wawasannya, terlebih mengenai teknologi yang sedang dipakai oleh hotel. Namun, pada kenyatannya belum

adanya kegiatan islami bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas SDM secara syariah agar etika, pengetahuan dan skill tentang pekerjaan dan pengetahuan islam dapat diasah dengan benar dan sesuai kaidah islam dan karyawan tau betul niat kerja yang mereka lakukan semata-mata hanya untuk beribadah dan membantu orang lain. Maka dari itu dalam hal efisiensi dan produktifitas kerja pada hotel ini belum terlihat bagus.

- c. Dalam hal *Attitude*, problem yang terjadi biasanya karyawan kurang sabar, empati, dan atau tidak jujur. Ini juga terjadi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto. Dalam manajemen syariah diupayakan menjadi amal shaleh yang bernilai abadi. Istilah amal shaleh di sini berarti perbuatan baik yang dilandasi dengan iman. Diantaranya adalah niat ikhlas karena Allah, tata cara pelaksanaannya sesuai dengan syariat, dilakukan dengan penuh kesungguhan. Dimana tujuan utama syariat adalah memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan keimanan, kehidupan, akal, keturunan dan harta benda mereka. Pada karyawan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah sendiri permasalahan pada attitude itu masih pada tidak tegasnya karyawan dalam melarang tamu yang melanggar aturan dari hotel itu, ini ditandai dengan masih banyaknya kecolongan pada tamu hotel yang membawa minuman keras atau membawa pasangan yang bukan suami istri masuk kedalam kamar tamu hotel. karyawan bekerja hanya berniat mencari kerja dan bukan karena ibadah. Kemudian pakaian yang dikenakan juga hanya menutup aurat saja, tanpa seragam dan aturan yang jelas. Arti dalam menutup aurat masih sebatas umum yaitu bagi perempuan hanya wajib menggunakan kerudung, dan bagi laki-laki hanya menggunakan pakaian sopan. Namun, saat observasi dilakukan penulis menemukan bahwasanya mereka juga sering mengenakan kaos dan sandal saat melayani tamu. Padahal *good looking* dalam semua perusahaan jasa juga dibutuhkan agar mendapat respon baik dari para pelanggan.

4. Problematika pengelolaan keuangan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Pengelolaan keuangan yang dilakukan dalam Hostel dan Wisma Karang Salam Indah mrnggunakan pengelolaan keuangan sendiri dan tidak bekerjasama dengan lembaga keuangan syariah. kemudian dalam mengelola keuntungan yang didapatkan belum melakukan pengelolaan yang seharusnya dengan berzakat sesuai dengan ketentuan islam, namun hanya digunakan untuk maintenance properti dan hanya melakukan gatering dengan karyawan dan keluarga karyawan.

5. Problematika pengelolaan pemasaran Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto

Dalam teori pemasaran perspektif islam, pemasaran dikatakan transparan jika tidak menggunakan cara bathil, relistis, bertanggungjawab. Pemasaran yang dilakukan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah melalui kerjasama dengan pihak perusahaan pengelola booking via online OYO, namun masih memiliki masalah pada fitur di beberapa aplikasi yang dikelola OYO, yang mana pada fitur di beberapa aplikasi tersebut tidak menampilkan pelabelan secara khusus sebagai hostel syariah di kolom deskripsi, dan belum adanya batasan-batasan yang seharusnya ada pada deskripsi aplikasi OYO. Dalam pemasaran melalui aplikasi ini juga belum jujur dimana tulisan yang tidak menerima tamu bukan muhrim dalam aplikasi OYO tidak ada. Padahal dilapangan sendiri tulisan tersebut selalu ditampilkan. Pada pemesanan kamar via OYO juga masih memiliki kendala slot pemesanan yang terbuka secara terus menerus, sehingga ketika terjadi overbooking, tamu masih bisa memesan kamar. Hal ini dikarenakan pihak OYO juga bekerja sama dengan pihak ketiga untuk memertahankan arus booking online hostel.

6. Upaya Penyelesaian Problematika Pegelolaan Hostel Dan Wisma Karang Salam Indah

Penulis menyimpulkan upaya yang dilakukan pihak Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu dengan meminimalisir

segala problematika dalam pengelolaan hotel syariah. Dalam melabelkan usaha hotel syariah manajer hotel mengatasinya dengan cara membatasi untuk manajemennya terlebih dahulu. Karena masih banyak fasilitas umum yang memang belum memenuhi standar syariah.

Upaya lainnya yang dilakukan hotel dalam mengatasi tamu pasangan yang bukan suami istri telah memboking dalam aplikasi tanpa mengetahui bahwa mereka mempunyai aturan melarang bermalam bagi pasangan yang belum mahram yaitu dengan menawarkan dua kamar bagi sua pasangan tersebut.

Dalam problematika pelayanan pihak hotel juga selalu mengupayakan untuk selalu meningkatkan pelayanan yang terbaik, semampu mereka dalam memberikan pelayanan dan mengetahui karakter tamu pada tahun-tahun yang akan datang dengan tidak menghilangkan batasan-batasan yang telah kita buat.

Peneliti menyimpulkan harus ada solusi yang tegas dari pihak Hostel dan Wisma Karang Salam Indah dalam mengelola hotel syariah tersebut. Solusi dari permasalahan pada problematika pengelolaan tersebut agar manajer hotel melakukan pendaftaran usaha hotel syariah kepada DSN MUI agar dapat diketahui dengan betul bahwa hotel tersebut merupakan hotel berbasis syariah, dan bukan hanya wacana saja. Yang selanjutnya pihak hotel memberikan peraturan yang tentunya berbasis syariah bagi karyawan dan memberikan kegiatan-kegiatan islami bagi karyawan.

Solusi bagi pemasaran yang tidak jujur seharusnya pihak hotel bisa lebih transparan pada pihak OYO agar tidak terjadi pembokingan bagi pasangan yang bukan suami istri.

Solusi yang diinginkan dalam pelayanan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah yaitu diberikan lagi pengarahan kepada karyawan atau sejenis aturan yang ditetapkan manajer agar selalu memberikan salam sebelum melakukan percakapan. Dan lebih mengedepankan pelayanan yang sesuai

dengan kaidah islam sesuai dengan manajemen yang diterapkan dalam hostel tersebut.

Solusi yang nyata agar hostel dan wisma karang salam Indah sesuai dengan manajemen yang diterapkan yaitu manajemen syariah yaitu mengelola fasilitasnya agar lebih bermanfaat bagi para tamu dan karyawan. Sehingga keuntungan yang didapatkan mendapat nilai keislaman juga.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Problematika yang terdapat pada pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu *pertama*, produk atau fasilitas yang ada pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto belum memenuhi prinsip yang sesuai dengan aturan hotel syariah. *Kedua*, pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hostel dan Wisma Karang Salam Indah masih belum mencukupi sebagaimana dikatakan hotel syariah. karena masalahnya adalah belum ter-standarisasi pelayanan sesuai standar kaidah islam, belum terpenuhinya pelayanan berupa sarana ibadah yang baik dan benar menurut kaidah islam, kemudian belum adanya sertifikasi halal pada produk makanan dan minuman yang tersedia dalam hotel. *ketiga*, pengelolaannya juga belum sesuai dengan standar syariah, yaitu problem pada belum adanya sertifikasi usaha hotel syariah, belum tegasnya resepsionis dalam penyortiran tamu, SDM yang belum memenuhi standar pelayanan hotel syariah, belum jujur dan transparan dalam mengelola pemasaran lewat aplikasi booking, dan pengelolaan keuangan yang masih mengharapkan keuntungan finansial saja.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi problematika pada pengelolaan Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto yaitu dengan meminimalisir segala problematika dalam pengelolaan hotel syariah. Dan meningkatkan segala bentuk produk, pelayanan, dan juga pengelolaannya agar tidak melanggar dari kaidah-kaidah atau aturan dari hotel syariah itu sendiri.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dikemudian hari baik dari pembaca maupun pengusaha hotel syariah.



1. Bagi pihak manajemen Hostel dan Wisma Karang Salam Indah agar segera mengajukan sertifikasi kepada MUI untuk mendapat sertifikat usaha hotel syariah .
2. Manajemen hotel syariah harusnya memasukkan Dewan Pengawas Syariah pada struktur organisasi perusahaan, karena Dewan Pengawas Syariah merupakan pengendali dari beberapa aspek yaitu produk, pelayanan, dan pengelolaannya.
3. Selalu mengutamakan kejujuran dalam pemasaran via aplikasi agar tidak keluar dari aturan prinsip-prinsip syariah.
4. Menjadikan komentar tamu sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik lagi.

### **C. Penutup**

*Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah SWT atas rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul Problematika Pengelolaan Hostel Syariah (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto).

Dengan keterbatasan kemampuan penulis, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari penulisan, penyajian, maupun dari sisi yang lain. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran maupun kritikan yang membangun dari pembaca untuk meningkatkan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik tenaga, pikiran, maupun do'a. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi dunia pendidikan sekaligus menambah wawasan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1966. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ayuningsih, Diza Malida dkk.. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Hotel*, jurnal Manajemen. Vol. 1. No. 1.
- Batubara, Suci Amelia. 2017. “Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah pada hotel transit Syariah Medan”. *Skripsi*. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Daniel, Moehar. 2005. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Diknas. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fadhli, Aulia. 2018. “Manajemen Hotel Syariah”. Yogyakarta: Dava Media.
- Ilahi, Muhammad Munir & Wahyu. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Koentjaraningrat. 1989. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Malayu S.P, Hasibuan. 2016. *Manajemen: Dasar, pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mansyuroh, Firqah Annajiiyah. 2018. “Peluang dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah pada Masyarakat Kosmopolitan”. jurnal Studi Ekonomi. Volume 9. Nomor 2.
- Moleong, Lexy J.. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Mulyana, Deddy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.
- Permana, Irfan Setia W. 2018. *Penerapan Peraturan Pemerintah hotel syariah*. *Jurnal TEDC*. Volume 12. No. 3.
- Pratiwi, Eko Kurniasih. 2017. *Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta*. *Jurnal Studi Islam*. Vol. XII. No. 1.

- Qalyubi, Shyhabudin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Fakultas Adab Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rendrawan, Gede dkk. 2020. Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata JMPP*, Vol 3 No 1, April 2020.
- Rohmah, Siti. 2014. “Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di hotel Madani Syariah Yogyakarta”. *Skripsi*. Fakultas Dakwah. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sembiring, Meskardo & Fikriani. 2015. *Omset Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tur Dan Travel*. Yogyakarta: Cemerlang Publishing.
- Septiadi, Anjas Pratama. 2019. “Implementasi Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hostel Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Syariah. IAIN Purwokerto.
- Sofyan, Riyanto. 2007. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan, Riyanto. 2012. *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Republika.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemul*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sulastri, Umi. 2019. “Aktivitas *Public Relations* dalam Mengangkat Citra Hostel dan Wisma Karangsalam Indah Purwokerto”. *Skripsi* Fakultas Dakwah. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sutanto. 2005. *Hotel Proprietors Act dalam Mananejem Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba.
- Tanzeh, Ahmad. 2005. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi da Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya &Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Wawancara dengan Amin (Manajer) Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto pada tanggal 20 Januari 2020.
- Widya, Satya. *Problem Solving: Signifikasi, Pengertian, dan Ragamnya* (Bambang Suteng Sulasamono). Vol. 28. NO. 2. Desember 2012.

Widyarini. 2013. *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Volume VIII.

