

**ASAS DAN PELAYANAN *GUEST HOUSE SYARI'AH*
DI HASANAH *GUEST HOUSE SYARI'AH* MALANG
TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

SKRIPSI

Oleh:

Anindya Pramitha H

NIM 12220009



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2016**

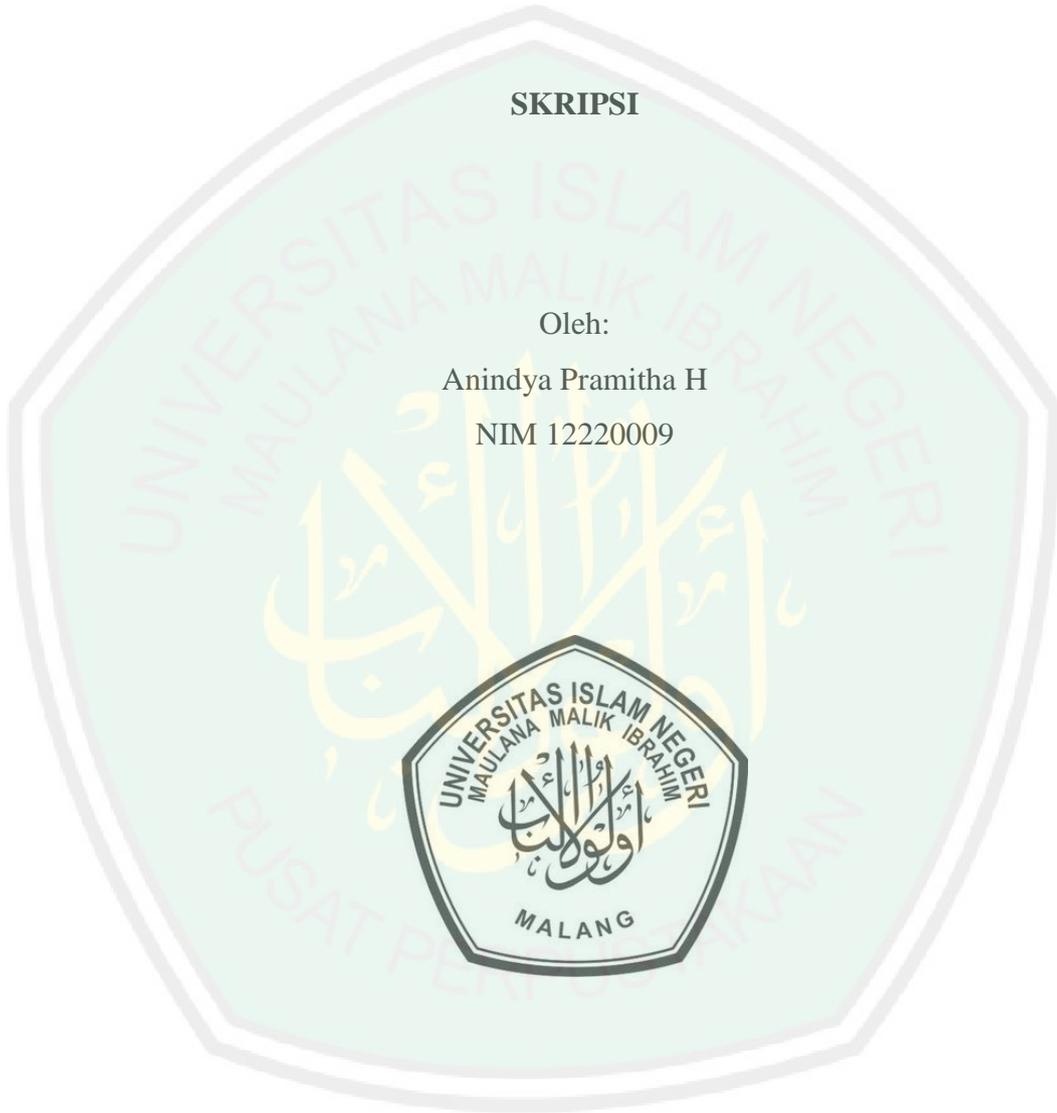
**ASAS DAN PELAYANAN *GUEST HOUSE SYARI'AH*
DI HASANAH *GUEST HOUSE SYARI'AH* MALANG
TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

SKRIPSI

Oleh:

Anindya Pramitha H

NIM 12220009



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT.,

Dengan kesadaran rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ASAS DAN PELAYANAN *GUEST HOUSE SYARI'AH*
DI HASANAH *GUEST HOUSE SYARI'AH* MALANG
TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

Benar-benar karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun oleh orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang diperoleh, batal demi hukum.

Malang, 3 Juni 2016

Penulis,

Anindya Pramitha Harviyanti

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Anindya Pramitha Harviyanti NIM: 12220009 Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**ASAS DAN PELAYANAN *GUEST HOUSE SYARI'AH*
DI HASANAH *GUEST HOUSE SYARI'AH* MALANG
TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
a.n Dekan
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah

Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag
NIP 19691024 199503 1 003

Malang, 3 Juni 2016
Dosen Pembimbing,

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP 19740819 200003 1 002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudari Anindya Pramitha Harviyanti, NIM 12220009, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**ASAS DAN PELAYANAN GUEST HOUSE SYARI'AH
DI HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH MALANG
TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai A

Dengan Penguji:

1. Dr. H. Abbas Arfan, Lc, M.H (_____)
NIP. 19721212 200604 1 004 Ketua Penguji
2. Dr. Fakhruddin, M.HI (_____)
NIP. 19740819 200003 1 002 Sekretaris Penguji
3. Ali Hamdan, M.A, Ph.D (_____)
NIP. 19760101 201101 1 004 Penguji Utama

Malang, 1 Juli 2016
Dekan,

Dr. H. Roibin, M.HI
NIP 19681218 199903 1 002

HALAMAN MOTTO

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى
إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ۝١٦٠

“Barangsiapa melakukan perbuatan yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya dan barangsiapa yang jahat, maka dia tidak akan diberi pembalasan kecuali seimbang dengan kejahatannya, jadi mereka sedikitpun tidak dizhalimi.”

(QS. al An’am [6]: 160)

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

B. Konsonan

| | | | | | |
|---|---|--------------------|---|---|----------------------------|
| ا | = | tidak dilambangkan | ض | = | dl |
| ب | = | b | ط | = | th |
| ت | = | t | ظ | = | dh |
| ث | = | tsa | ع | = | ‘ (koma menghadap ke atas) |
| ج | = | j | غ | = | gh |
| ح | = | h | ف | = | f |
| خ | = | kh | ق | = | q |
| د | = | d | ك | = | k |
| ذ | = | dz | ل | = | l |
| ر | = | r | م | = | m |
| ز | = | z | ن | = | n |
| س | = | s | و | = | w |
| ش | = | sy | ه | = | h |
| ص | = | sh | ي | = | y |

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (’), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambang "ع".

C. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan Bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan "a", *kasrah* dengan "i", *dlommah* dengan "u", sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

| | | |
|-------------------|---|-----------------------------|
| Vokal (a) panjang | = | â misalnya قال menjadi qâla |
| Vokal (i) panjang | = | î misalnya قيل menjadi qîla |
| Vokal (u) panjang | = | û misalnya دون menjadi dûna |

Khususnya untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

| | | |
|--------------|---|--------------------------------|
| Diftong (aw) | = | و misalnya قول menjadi qawlun |
| Diftong (ay) | = | ي misalnya خير menjadi khayrun |

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-rihalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya الله في رحمة menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlâh

Kata sandang berupa "al" (ال) dalam lafadh jalâlâh yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ' Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambungkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh: شيء – syai'un أمرت – umirtu
 النوء – an-nau'u تأخذون – ta'khudzûna

G. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: وان الله لهو خير الرازقين – wa innallâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh: وما محمد إلا رسول - wa maâ Muhammadun illâ Rasûl
 ان أول بيت وضع للناس - inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: نصر من الله وفتح قريب - nasrun minallâhi wa fathun qarîb
الله الامر جميعًا - lillâhi al-amru jamî'an

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pertama dan yang paling utama tidak lupa penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kepada kita nikmat berupa kesehatan yang tiada taraandingannya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Asas dan Pelayanan *Guest House Syari’ah* di Hasanah *Guest House Syari’ah* Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata” dengan baik. Shalawat dan salam tetap tercurahhaturkan kepada revolusioner kita, suri tauladan kita yang patut ditiru yakni Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita nanti-nantikan *syafa’atnya* nanti di *yaumul qiyamah*. Beliau yang telah membimbing kita dari zaman yang penuh dengan kedhaliman menuju zaman yang penuh cinta dan penuh terang benderang yakni Islam.

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai wujud dari partisipasi penulis dalam mengembangkannya, serta mengaktualisasikan ilmu yang telah diperoleh selama menimba ilmu dibangku perkuliahan, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, dan juga masyarakat pada umumnya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Roibin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H., M.Ag, selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Dr. Fakhruddin, M.HI, selaku dosen pembimbing penulis yang tiada lelah memberikan masukan, kritik, saran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Iffaty Nasyi'ah, M.HI, selaku dosen wali penulis selama memenuhi kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT memberikan pahala-Nya kepada beliau semua.
7. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Haris Hartadi dan Misdiyati serta Vitasari Kurniawati dan Iwan Kurniawan, yang tak habis-habisnya selalu memberikan motivasi dan doanya kepada penulis agar dapat menyelesaikan masa pendidikan sampai tingkat perguruan tinggi. Semoga gelar sarjana penulis ini dapat membanggakan beliau-beliau.
9. Kakek, Sutomo Suradi Atmosentono, dan almh. Nenek Suprapti Kanti Rahayu, yang selalu menemani dan sudi mengasuh penulis selama sepuluh tahun terakhir ini.
10. Paman-paman dan tante-tante, Yuni Puspitasari dan Ary Priyanto, Ari Cahyo Pratomo dan Puji Lestari, Bayu Trihastama Sakti dan Yatmi Ernawati, yang selalu bersedia untuk memberikan nasehat dan menjadi tempat keluh kesah penulis.
11. Adik-adik tercinta, Abitalla Fikri Harviyanto, Zidan Arkana Putra Kurnia, Balivian Oryza, Rafael Galih Wahyudi, Daniela Okky Wahyudi, Divyanisa Almahyra Priyanto, dan Viko Pratama Sakti, yang selalu menjadi penghibur dan pemberi semangat bagi penulis. Semoga mereka dapat menuntut ilmu setinggi-tingginya dan membanggakan kelak.

12. Sahabatku tersayang, Siti Azza Amira, yang selalu menemani penulis dalam suka dan duka sejak SMK dan telah penulis anggap seperti saudara perempuan sendiri. Semoga segera menyusul dengan gelar S. Kom. ya, Azza.
13. Teman seperjuangan, Last12 Family, yang selalu saling membantu selama perkuliahan dan berjuang bersama dalam menggapai cita-cita menjadi sarjana Hukum Islam.
14. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya pada pihak Hasanah *Guest House Syari'ah* yang telah bersedia untuk menjadi narasumber serta seluruh masyarakat pada umumnya.

Penulis sebagai manusia biasa yang tidak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis sangat berharap kritik dan saran demi kesempurnaan Skripsi ini.

Malang, 3 Juni 2016

Penulis,

Anindya Pramitha Harviyanti

NIM 12220009

ABSTRAK

Anindya Pramitha Harviyanti, 12220009, 2016, **ASAS DAN PELAYANAN GUEST HOUSE SYARI'AH DI HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM PERDATA**

Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syari'ah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Fakhruddin, M. HI

Kata Kunci: Asas, Pelayanan *Guest House Syari'ah*, Hukum Islam, Hukum Perdata

Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* yang terdapat di Hasanah *Guest House Syari'ah* ditinjau menurut hukum Islam dan hukum Perdata. Keberadaan *guest house* sebagai usaha bisnis dalam bidang akomodasi masih dalam tahap merangkak. Hasanah *Guest House Syari'ah* masih baru dalam pendiriannya dan dinilai cukup berani dalam menyatakan bahwa usaha *guest house* tersebut berprinsip *syari'ah*. Oleh karena itu, diperlukan bukti-bukti yang mendukung keshahihan prinsip *syari'ah* yang diterapkan dengan cara melakukan penilaian terhadap penerapan kriteria usaha *syari'ah* yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah* pada pelayanan usaha bisnis ini. Namun, pada prakteknya belum dapat dipastikan hal itu tercapai secara keseluruhan.

Rumusan masalah ini yaitu (1) bagaimana penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum Islam?, dan (2) bagaimana penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum perdata?

Jenis penelitiannya yaitu penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan, tentang asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang telah sesuai dengan hukum Islam karena transaksi sewa menyewa kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang telah terkandung asas-asas akad yang sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES) serta pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* telah sesuai dengan tujuan *maqashid syari'ah*, yaitu untuk kemaslahatan manusia, dan 2) penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah sesuai dengan hukum Perdata karena transaksi sewa menyewa kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah terkandung asas-asas hukum perjanjian perdata yang sesuai dengan KUHPerdata serta pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang telah sesuai dengan kriteria usaha hotel *syari'ah* pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014.

ABSTRACT

Anindya Pramitha Harviyanti, 12220009, 2016, **PRINCIPLE AND SYARI'AH GUEST HOUSE SERVICE IN HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH ISLAMIC LAW AND CIVIL LAW REVIEW** Thesis, Syari'ah Business Law Department, Faculty of Syari'ah, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University. Advisor: Dr. Fakhruddin, M. HI

Key words: Principle, *Syari'ah Guest House Service*, Islamic Law, Civil Law

This research aims to know the implementation of principle and syari'ah guest house service in Hasanah Guest House Syari'ah reviewed accordingly to Islamic law and civil law. The existence of guest house as a business in accommodation is still on the beginner stage. Hasanah Guest House Syari'ah is still new reviewed from its existence and courageous in stating that the guest house business is syari'ah principled. That is why, there needs to be evidences that support the validity of syari'ah principles which are implemented by evaluating the implementation of syari'ah business criterion which are included in the Ministerial Decree of Tourism and Creative Economy Number 2 Year 2014 concerning the Guidance of Enforcement Syari'ah Hotel Business on this business service. However, the fact still cannot be ensured whether it can be achieved entirely.

This research exposes the research questions (1) How is the implementation of principle and servie in Hasanah Guest House Syari'ah according to Islamic law? , and (2) How is the implementation of principle and service in Hasanah Guest House Syari'ah Malang is according to the civil law?

The research design of this study is empirical by using qualitative approach. The data collected by using observation, interview, and documentation. Data analysis using descriptive analysis with the purpose to describe the data that the researcher had collected about the principle and guest house service in Hasanah Guest House Syari'ah Malang.

The results show that 1) the implementation of principle and service in Hasanah Guest House Syari'ah Malang has been appropriate with Islamic law because the rooms rental transaction in Hasanah Guest House Syari'ah Malang consist of the principles that is appropriate with the Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES) and its service has already caught the maqashid syari'ah purpose which is for humans benefit, and 2) the implementation of principle and service in Hasanah Guest House Syari'ah Malang has been appropriate with civil law because the rooms rental transaction in Hasanah Guest House Syari'ah Malang consist of the principles that is appropriate with the KUHPperdata and the service in Hasanah Guest House Syari'ah Malang has been appropriate with syari'ah hotel business criterion in Ministerial Decree of Tourism and Creative Economy Number 2 Year 2014.

الملخص

أننديا فرامتا هرفينتي، ١٢٢٢٠٠٠٩، ٢٠١٦، مبادئ والخدمات دار الضيافة دار الضيافة *GUEST HOUSE* الشريعة استعراض القانون الشريعة والقانون المدني بحث جامعي، قسم القانون الاقتصادية الشريعة، كلية الشريعة بالجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالانج. المشرف: الدكتور فخر الدين، الماجستير

كلمات الرئيسية: المبادئ، خدمات دار الضيافة مع أحكام الشريعة الإسلامية، قانون الشريعة والقانون المدنية تهدف هذه الدراسة إلى علم في تطبيق مبادئ خدمة الشريعة في دار الضيافة التي تقع في الحسنة دار الضيافة استعرض وفقا للشريعة الإسلامية والقانون المدني. وجود بيت الضيافة كمشروع الأعمال في مجال السكن لا يزال في مرحلة الزحف. كانت حسنة بيت الضيافة الشريعة جديدة في موقفها، ويعتبر القول بأن الأعمال دار الضيافة موافق مع أحكام الشريعة الإسلامية. لاجل ذلك، فإن الأدلة اللازمة لدعم مبادئ الصحيحة الشريعة الإسلامية التي تطبقها إجراء تقييم لتنفيذ معايير الأعمال الشرعية الواردة في لائحة وزير السياحة والاقتصاد الإبداعي رقم ٢ لسنة ٢٠١٤ بشأن المبادئ التوجيهية لتنفيذ المشاريع الفنادق الشريعة على هذه خدمات رجال الأعمال. ومع ذلك، فإن الواقع لم يثبت ذلك أنها قد حققت بشكل عام.

فان صياغة هذه (١) كيفية تطبيق مبدأ والخدمات في الحسنة دار الضيافة الشريعة مالانج وفقا للشريعة الإسلامية؟، و (٢) كيفية تطبيق مبدأ والخدمات في الحسنة بيت الضيافة مالانج وفقا للقانون المدني؟ نوع من البحث هو دراسة تجريبية باستخدام نهج نوعي. جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات والوثائق. تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي وذلك بهدف وصف البيانات أن الباحث جمعها، على مبدأ الخدمة ودار الضيافة في بيت الحسنة الضيافة الشريعة مالانج.

وأظهرت النتائج أن (١) تطبيق مبدأ الخدمة ودار الضيافة الحسنة الشريعة في الحسنة دار الضيافة مالانج ووفقا للشريعة الإسلامية لأن المعاملة هي غرف الإيجار في الحسنة دار الضيافة او دار الضيافة الشريعة مالانج جسدت مبادئ العقد المقابلة لجميع الشريعة الإسلامية مع الاقتصاد (KHES) فضلا عن الخدمات في دار الضيافة الحسنة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية مع أحكام الغرض مقاصد الشريعة الإسلامية، وهو لصالح الرجل، و (٢) تطبيق مبدأ الخدمة ودار الضيافة في دار الضيافة الحسنة مع أحكام الشريعة الإسلامية مع أحكام الشريعة الإسلامية الفقراء هم وفقا للقانون المدني لأن المعاملة هي غرف الإيجار في دار الضيافة الحسنة الشريعة مالانج جسدت مبادئ قانون العقود المدنية وفقا للقانون المدني، فضلا عن الخدمات في الحسنة دار الضيافة الامتثال مالانج مع أحكام الشريعة الإسلامية مع معايير الشريعة فندق لرجال الأعمال لائحة وزير السياحة والاقتصاد الإبداعي رقم ٢ عام ٢٠١٤.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN JUDUL | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | vii |
| KATA PENGANTAR | xi |
| ABSTRAK | xiv |
| DAFTAR ISI | xvii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penulisan..... | 6 |
| E. Manfaat Penulisan | 7 |
| F. Definisi Operasional | 7 |
| G. Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Penelitian Terdahulu | 11 |
| B. Kerangka Teori..... | 16 |
| 1) Teori Asas Perjanjian: Konvensional dan <i>Syari'ah</i> | 17 |
| 2) Teori Pelayanan Industri Akomodasi: Konvensional dan <i>Syari'ah</i> | 20 |
| 3) Teori Industri Akomodasi: Konvensional dan <i>Syari'ah</i> | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| A. Jenis Penelitian..... | 36 |
| B. Pendekatan Penelitian..... | 36 |

| | |
|---|-----------|
| C. Lokasi Penelitian | 37 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 37 |
| E. Metode Pengumpulan Data | 38 |
| F. Metode Pengujian Keabsahan Data | 39 |
| G. Metode Pengolahan Data | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Sejarah Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang..... | 43 |
| B. Asas dan Pelayanan <i>Guest House Syari'ah</i> di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang menurut Hukum Islam..... | 45 |
| C. Asas dan Pelayanan <i>Guest House Syari'ah</i> di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang menurut Hukum Perdata | 55 |
| BAB V PENUTUP..... | 63 |
| A. Kesimpulan | 63 |
| B. Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

Tabel

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Daftar Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2 | Kriteria Hotel Syari'ah Hilal 1 : Aspek Pelayanan | 26 |
| 2.3 | Kriteria Hotel Syari'ah Hilal 2 : Aspek Pelayanan | 28 |
| 4.1 | Tabel Hasil Analisis Asas Perjanjian <i>Syari'ah</i> di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi <i>Syari'ah</i> (KHES)..... | 48 |
| 4.2 | Tabel Hasil Analisis Pelayanan di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Menurut <i>Maqashid Syari'ah</i> | 52 |
| 4.3 | Tabel Hasil Analisis Asas Perjanjian di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer)..... | 56 |
| 4.4 | Tabel Hasil Analisis Pelayanan di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 | 60 |



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk ekonomi yang selalu memiliki berbagai cara untuk memenuhi kebutuhannya. Pada hakekatnya, manusia memanfaatkan hal ekonomi tersebut dan selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah bisnis dengan tujuan memperoleh keuntungan secara adil. Sebagaimana firman Allah SWT:¹

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَىٰ
إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ١٦٠

Artinya: “Barangsiapa melakukan perbuatan yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya dan barangsiapa yang jahat, maka dia tidak

¹ Al Qur’an dan Terjemahannya Jilid 3, 1980, Yayasan Pembinaan Masyarakat Islam Al Hikmah Jakarta, h. 210-211

akan diberi pembalasan kecuali seimbang dengan kejahatannya, jadi mereka sedikitpun tidak dzhalmi.”(QS. Al An’am [6]: 160)

Berdasarkan dalil di atas, terlihat bahwa segala bentuk bisnis yang mengarah pada kebaikan dan semata-mata untuk mencari ridho Allah SWT itu diperbolehkan. Tetapi sebaliknya, jika bisnis itu hanya menimbulkan kerusakan dan kerugian maka hendaknya bisnis itu dihentikan atau jika tidak, bisnis itu dianggap haram.

Dewasa ini dunia bisnis di Indonesia semakin maju, baik bisnis dalam bidang produksi maupun jasa. Menurut Kotler, definisi dari jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.² Usaha bisnis dalam bidang jasa dewasa ini sangatlah berkembang dan inovatif. Perkembangan yang pesat dapat terlihat pada bisnis dalam bidang jasa akomodasi. Akomodasi yang sering ditemui dan familiar yaitu perhotelan. Usaha dalam bidang perhotelan sekarangpun juga mulai menjamur di daerah perkotaan maupun pedesaan yang dekat dengan pusat pariwisata. Maka dari itu, para pelaku bisnis dalam bidang ini diharapkan bisa mempertahankan posisinya dalam bersaing dengan usaha bisnis lainnya. Dalam hal akomodasi pun juga dikenal beberapa usaha yang serupa dengan hotel yang tujuannya sebagai tempat peristirahatan atau penginapan seperti losmen, motel, dan sejenisnya.

Realitanya, usaha bisnis akomodasi juga mengenal adanya istilah *guest house*. *Guest house* merupakan sejenis akomodasi yang dimiliki perusahaan, instansi pemerintah/swasta, yang diperuntukkan bagi para tamu-tamunya yang menginap dan mendapatkan fasilitas makan, minum serta pelayanan lainnya yang disediakan secara sederhana dan gratis atau ditanggung perusahaan/instansi yang mengundangnya, tetapi bila *guest house* ini dimiliki oleh perusahaan swasta yang dibuka untuk umum, maka sifatnya sama dengan hotel, yaitu bertujuan mencari keuntungan hanya pelayanannya yang secara sederhana.³ Di Indonesia, umumnya *guest house* terletak di kota-kota besar seperti di Jakarta, Bandung, Surabaya

²Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba, 2008), h. 6

³Abdul Rahman Arief. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 20015), h. 13

karena kebutuhan akan tempat menginap sementara di kota besar cukup tinggi. Seperti halnya di Malang, kota yang mulai berkembang menjadi kota metropolitan.

Keberadaan *guest house* sebagai usaha bisnis dalam bidang akomodasi masih dalam tahap merangkak menuju kesempurnaan. Kesempurnaan yang dimaksud adalah berusaha untuk memenuhi standar usaha terutama dalam aspek pelayanan. Pelayanan yang dimaksud tentu harus mengutamakan adab kesopanan dari para karyawan *guest house* pada para tamu. Adab kesopanan tersebut tidak lepas dari tujuan *guest house* dalam hal memuliakan tamu. Memuliakan tamu merupakan salah satu hal yang diperintahkan dalam Islam bagi setiap muslim kepada sesamanya.

Integrasi antara hukum bisnis *syari'ah* dengan *guest house* di atas diwujudkan berupa usaha *guest house syari'ah*. Seperti halnya di atas *guest house syari'ah* juga merupakan jenis akomodasi penginapan dengan penawaran fasilitas sederhana yang dipadukan dengan prinsip-prinsip *syari'ah* dalam pelaksanaannya.

Kajian empiris pada penelitian ini, mengacu pada aspek asas dan pelayanan dari *guest house syari'ah*. Pelayanan ini tidak boleh lepas dari ketentuan kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*. Kriteria mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel sehingga dapat diakui sebagai usaha hotel *syari'ah* dan memperoleh Sertifikat Usaha Hotel *Syari'ah*. Sedangkan kriteria tidak mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh pengusaha otel *syari'ah*, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim. Kriteria mutlak dan tidak mutlak khususnya dalam aspek pelayanan mencakup adab dalam pelayanan tamu di *Front Office*, adab dalam penataan ruang, adab makan dan minum, serta adab penyediaan fasilitas hiburan.⁴

⁴Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*

Dalam penyelenggaraan hotel, banyak prinsip dan kaidah *syari'ah* yang dapat dijadikan pedoman sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, di antaranya adalah: memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*); tenteram, damai, selamat (*salam*); terbuka untuk semua kalangan (*kaffatan lin-naas*); rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamiin*); jujur (*siddiq*); dipercaya (*amanah*); konsisten (*istiqamah*); tolong menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wat taqwa*). Pelayanan yang 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 diberikan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh *syari'ah*, misalnya tidak menjerus pada *khalwat*.⁵

Dasar hukum adanya usaha ini adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*. Sebagaimana yang termaktub dalam pasal 2, yang menyatakan bahwa Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan pedoman dan pemahaman tentang penyelenggaraan usaha hotel *syari'ah*.

Pelayanan usaha *guest house syari'ah* yang bertujuan untuk memuliakan tamu sangat dianjurkan oleh Islam, hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Imam Bukhori dan Muslim ra.:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ:
مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. [رواه البخاري ومسلم]

Artinya : “Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya. Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia menyambung tali

⁵Riyanto Sofyan. *Bisnis Syari'ah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 64-74

persahabatan; dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata yang baik-baik saja atau hendaklah dia diam saja” (HR. Bukhari dan Muslim)

Dalam teorinya, sebenarnya *guest house* tidak dapat disamakan dengan hotel. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa perbedaan mendasar antara keduanya. Perbedaan mendasar *guest house* dengan hotel adalah tarifnya yang cenderung lebih murah. Selain itu, *guest house* cenderung dikelola oleh pemiliknya sendiri, berbeda dengan hotel yang dikelola oleh staf penuh waktu. Hotel mengharuskan adanya kehadiran staf selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu di hotel, sedangkan *guest house* memiliki jadwal kehadiran staf yang lebih terbatas. Pemilik *guest house* biasanya bertempat tinggal terpisah dengan *guest house* miliknya, namun tetap berada di area yang berdekatan.⁶ Namun, di lain sisi terdapat titik temu *guest house* dengan hotel. Pada Pasal 1 angka (10) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah menjelaskan bahwa pengertian hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).⁷ Maka, *guest house* dapat diartikan sebagai salah satu jenis rumah penginapan.

Penggunaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah dalam penyesuaian makna antara *guest house* dan hotel cukup beralasan mengingat lokasi Hasanah *Guest House Syari'ah* yang terletak di kawasan kota Malang. Hasanah *Guest House Syari'ah* telah menyatakan dirinya sebagai usaha bisnis akomodasi yang menggunakan prinsip *syari'ah*. Maka Hasanah *Guest House Syari'ah* harus memenuhi kriteria usaha *syari'ah* sebagaimana yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah* khususnya dalam aspek pelayanan.

⁶Info Wisata, *Pengertian Guest House dan Karakteristiknya*, diakses dari <http://penginapan.net/pengertian-guest-house-dan-karakteristiknya/> pada tanggal 5 November 2015 pukul 00.07

⁷Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah

Hasanah *Guest House Syari'ah* masih baru dalam pendiriannya dan dinilai cukup berani dalam mengatakan bahwa usaha *guest house* tersebut berprinsip *syari'ah*. Maka diperlukan bukti-bukti yang mendukung keshahihan prinsip *syari'ah* yang mereka terapkan dengan cara melakukan penilaian terhadap penerapan kriteria usaha *syari'ah* yang terkandung dalam Permen pada usaha bisnis ini. Terutama dalam aspek pelayanan yang berkenaan dengan adab, Hasanah *Guest House Syari'ah* dituntut untuk memberikan pelayanan prima bagi tamu hotel. Namun, pada prakteknya belum dapat dipastikan hal itu tercapai secara keseluruhan. Dan mungkin juga penelitian ini dapat bermanfaat bagi Hasanah *Guest House Syari'ah* untuk melengkapi diri lagi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hasanah *Guest House Syari'ah* dengan judul Asas dan Pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata.

B. Batasan Masalah

Dalam skripsi ini, permasalahan yang diteliti terbatas pada asas perjanjian dan pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang cabang Sukarno Hatta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, skripsi ini dilaksanakan dengan mengacu pada rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penerapan asas dan pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum Islam?
- 2) Bagaimana penerapan asas dan pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum Perdata?

D. Tujuan Penulisan

Skripsi ini dilaksanakan dengan tujuan, antara lain:

- 1) Untuk mengetahui penerapan asas dan pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum Islam

- 2) Untuk mengetahui penerapan asas dan pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang menurut hukum Perdata

E. Manfaat Penulisan

Dengan adanya tujuan yang ingin dicapai dalam skripsi ini, maka penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

- a. Untuk memperkaya pengetahuan bagi masyarakat kalangan pengusaha maupun akademisi tentang kriteria usaha jasa akomodasi *syari'ah*.
- b. Menjadi kontribusi positif terhadap fakultas khususnya konsentrasi pada Hukum Bisnis *Syari'ah*

2) Secara Praktis

- a. Diharapkan mampu memberikan kontribusi serta solusi-solusi terkait tentang asas dan pelayanan usaha *guest house syari'ah* yang sesuai dengan kriteria mutlak dan tidak mutlak.
- b. Dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kriteria usaha jasa akomodasi *syari'ah* yang sesuai dengan Peraturan Menteri terkait dan hukum Islam.

F. Definisi Operasional

Agar terhindar dari kesalahpahaman dalam memahami skripsi ini terutama mengenai judul yang telah penulis ajukan, yakni **Asas dan Pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata**, maka perlu dijelaskan terlebih dahulu beberapa istilah secara operasional sebagai berikut:

1) *Guest House Syari'ah*

Guest house syari'ah merupakan gabungan dari dua kata, yaitu *guest house* dan *syari'ah*. Pengertian dari *guest house* adalah sejenis akomodasi yang dimiliki perusahaan, instansi pemerintah/swasta, yang diperuntukkan bagi para tamu-tamunya yang menginap dan mendapatkan fasilitas makan, minum serta pelayanan lainnya yang disediakan secara sederhana dan

gratis atau ditanggung perusahaan/instansi yang mengundangnya, tetapi bila *guest house* ini dimiliki oleh perusahaan swasta yang dibuka untuk umum, maka sifatnya sama dengan hotel, yaitu bertujuan mencari keuntungan hanya pelayanannya yang secara sederhana.⁸ Sedangkan *syari'ah* yaitu prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.⁹ Maka, pengertian *guest house syari'ah* adalah sejenis akomodasi yang dimiliki perusahaan, instansi pemerintah/swasta, yang diperuntukkan bagi para tamu-tamunya yang menginap dan mendapatkan fasilitas makan, minum serta pelayanan lainnya yang disediakan secara sederhana dan sifatnya sama dengan hotel, yaitu bertujuan mencari keuntungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

2) Hukum Islam

Istilah Hukum Islam dipahami sebagai penggabungan dari dua kata, yaitu Hukum dan Islam. Hukum menurut *Oxford English Dictionary*, adalah kumpulan aturan, baik sebagai hasil pengundangan formal maupun dari kebiasaan, dimana suatu negara atau masyarakat tertentu mengaku terikat sebagai anggota atau sebagai subyeknya, orang yang tunduk padanya atau pelakunya. Islam adalah agama Allah yang dasar-dasar dan syariatnya diturunkan kepada Muhammad SAW, dan dibebankan kepadanya untuk menyampaikan dan mengajak untuk mengikuti kepada seluruh umat manusia. Apabila kedua kata tersebut digabungkan menjadi hukum Islam, maka dapat dipahami sebagai hukum yang diturunkan Allah melalui Rasul-Nya, untuk disebarluaskan dan dipedomani umat manusia guna mencapai tujuan hidupnya, selamat di dunia dan sejahtera di akhirat.¹⁰

⁸Abdul Rahman Arief. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h.13

⁹ Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*

¹⁰Ahmad Rofiq. *Pembaharuan Hukum Islam di Indonesia*. (Yogyakarta: Gama Media, 2001), h. 20-22

Yang dimaksud dengan hukum Islam dalam skripsi ini adalah *maqashid syari'ah* dan Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES).

3) Hukum Perdata

Istilah Hukum Perdata mempunyai arti yaitu seperangkat/ kaidah hukum yang mengatur perbuatan atau hubungan antara manusia/ badan hukum perdata untuk kepentingan para pihak sendiri dan pihak-pihak lain yang bersangkutan dengannya.¹¹ Yang dimaksud dengan hukum perdata dalam skripsi ini adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah* dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

G. Sistematika Penulisan

Adapun dalam hal ini penulis membagi pembahasan menjadi lima bab agar hasil penelitian dapat dipahami dengan mudah dan sistematis. Adapun penjelasan dari masing- masing bab adalah:

BAB I berisi tentang pendahuluan dimana di dalamnya mencakup beberapa point yaitu latar belakang yang menjelaskan tentang faktor-faktor yang melatarbelakangi penulis melakukan penelitian ini. Selanjutnya yaitu batasan masalah yang membahas tentang sejauh mana kajian yang akan diteliti oleh penulis sehingga pembahasan terbatas pada hal-hal itu saja. Selain itu, rumusan masalah yang membahas tentang pokok-pokok permasalahan problematik yang menarik untuk dikaji dalam penelitian ini. Selanjutnya, tujuan penulisan yang membahas tentang maksud dilakukannya penelitian ini agar di kemudian hari dapat dijadikan salah satu acuan dalam proses pengayaan dalam materi tertentu, manfaat penulisan, definisi operasional yang menjelaskan definisi kata pada judul yang diangkat oleh penulis dengan tujuan memudahkan pembacanya, dan sistematika penulisan.

BAB II berisi tentang tinjauan pustaka terdiri dari penelitian terdahulu dan kerangka teori atau landasan teori. Penelitian terdahulu berisi informasi tentang

¹¹Munir Fuady. *Konsep Hukum Perdata*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.1

penelitian yang telah dilakukan penulis-penulis sebelumnya, baik dalam buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa disertasi, tesis, atau skripsi yang belum diterbitkan, yang terkait dengan pembahasan penulis yaitu tentang pelayanan industri akomodasi penginapan. Adapun kerangka teori atau landasan teori terdiri dari tiga pembahasan. Pertama membahas tentang konsep asas menurut hukum Islam dan hukum Perdata. Kedua membahas tentang konsep pelayanan menurut hukum Islam dan hukum Perdata. Ketiga membahas tentang jasa industri akomodasi *syari'ah* maupun konvensional.

BAB III berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis yang juga menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan oleh penulis, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, metode pengujian keabsahan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis diantaranya berupa data-data hasil observasi yang telah diolah dan dikorelasikan dengan teori-teori yang telah disebutkan penulis dalam kajian teori diatas.

BAB V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan menjelaskan tentang ringkasan atas hasil analisis permasalahan yang diteliti oleh penulis terkait penerapan asas dan pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang. Sedangkan pada saran berisi masukan-masukan penulis terhadap penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang pada khususnya dan di *guest house syari'ah* lainnya pada umumnya agar dapat dijadikan koreksi bagi pelaku bisnis dalam bidang jasa akomodasi terkait.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu dari beberapa sumber yaitu skripsi yang terkait, sehingga terlihat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti.

- 1) Siti Rohmah, *Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syari'ah Yogyakarta*, Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah, yaitu (1) bagaimana penerapan pedoman penyelenggaraan hotel *syari'ah* di Hotel Madani *Syari'ah* Yogyakarta berdasarkan kategori hilal 1, (2) bagaimana Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani *Syari'ah* Yogyakarta. Dengan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data

menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan data-data yang peneliti kumpulkan, tentang etika bisnis Islam dan kriteria hotel syari'ah kategori hilal 1 yang telah ditentukan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Republik Indonesia. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam sudah diterapkan di Hotel Madani Syari'ah Yogyakarta akan tetapi masih perlu ditingkatkan. Kriteria hotel syari'ah standar nasional kategori hilal 1 juga sudah diterapkan tetapi masih ada aspek yang belum terpenuhi.¹²

- 2) Fitri Kartini, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah Yogyakarta*, Yogyakarta, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi variabel produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses, dan sarana fisik terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan Namira Hotel Syari'ah. Penelitian ini termasuk penelitian empiris yang diperoleh berdasarkan observasi lapangan. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tamu hotel terhadap variabel iklan dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah. Variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh signifikan lemah keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah. Sedangkan tiga variabel lainnya, yaitu tarif, produk, dan proses tidak berpengaruh signifikan keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syari'ah.¹³
- 3) Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*, Semarang, Fakultas Ilmu Ekonomi

¹²Siti Rohmah. "Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syari'ah Yogyakarta". Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2014

¹³Fitri Kartini. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah Yogyakarta". Skripsi Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2013

Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2009. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat konsumen?, 2) bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip *syari'ah* terhadap minat konsumen?, 3) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syari'ah* (secara simultan) terhadap minat konsumen? Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji parsial dan uji secara simultan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syari'ah*, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel *syari'ah*. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi $<0,05$. Kemudian nilai R Square sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.¹⁴

¹⁴Abdul Warits. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Syari'ah* Terhadap Minat Konsumen Hotel *Syari'ah* (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)”. Skripsi Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang. 2009

Tabel 2.1
Daftar Penelitian Terdahulu

| No. | Nama, Tahun, dan Perguruan Tinggi | Judul | Objek Formil | Objek Materil |
|-----|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Siti Rohmah, 2014, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta | Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani <i>Syari'ah</i> Yogyakarta | Objek yang diteliti sama, yaitu tentang akomodasi penginapan yang memakai prinsip <i>syari'ah</i> . | Objek penelitian berupa akomodasi penginapan namun dengan jenis yang berbeda, yaitu hotel <i>syari'ah</i> sedangkan objek penelitian penulis berjenis <i>guest house syari'ah</i> . Pokok bahasan yang diteliti pun juga berbeda, yaitu tentang penerapan nilai etika bisnis di hotel <i>syari'ah</i> secara keseluruhan. Sedangkan penulis hanya meneliti salah satu aspek dari usaha akomodasi yaitu pelayanan <i>guest house syari'ah</i> . Letak objek penelitiannya pun berbeda. |
| 2. | Qonita Rakhmawati, 2011, Fakultas Ekonomi STAIN Pekalongan. | <i>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah</i> | Objek yang diteliti sama, yaitu tentang akomodasi penginapan yang memakai prinsip | Objek penelitian berupa akomodasi penginapan namun dengan jenis yang berbeda, yaitu hotel <i>syari'ah</i> sedangkan objek penelitian penulis berjenis <i>guest house</i> |

| | | | | |
|----|---|---|--|---|
| | | <i>Yogyakarta</i> | <i>syari'ah.</i> | <i>syari'ah.</i> Pokok bahasan yang diteliti pun juga berbeda, yaitu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tamu untuk menggunakan layanan hotel <i>syari'ah.</i> Sedangkan penulis hanya meneliti salah satu aspek dari usaha akomodasi yaitu pelayanan <i>guest house syari'ah.</i> Letak objek penelitiannya pun berbeda. |
| 3. | Abdul Warits, 2009, Fakultas Ilmu Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang | Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Syari'ah</i> Terhadap Minat Konsumen Hotel <i>Syari'ah</i> (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang) | Objek yang diteliti sama, yaitu tentang akomodasi penginapan yang memakai prinsip <i>syari'ah.</i> | Objek penelitian berupa akomodasi penginapan namun dengan jenis yang berbeda, yaitu hotel <i>syari'ah</i> sedangkan objek penelitian penulis berjenis <i>guest house syari'ah.</i> Pokok bahasan yang diteliti pun juga berbeda, yaitu tentang tingkat penerapan prinsip <i>syari'ah</i> terhadap minat konsumen hotel <i>syari'ah.</i> Sedangkan penulis hanya meneliti salah satu aspek dari usaha akomodasi yaitu pelayanan <i>guest</i> |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| | | | | <i>house syari'ah</i> . Letak objek penelitiannya pun berbeda. Jenis penelitiannya berbeda. |
| 4. | Anindya Pramitha Harviyanti, 2016, Fakultas <i>Syari'ah</i> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang | Asas dan Pelayanan <i>Guest House Syari'ah</i> di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata | Objek yang diteliti sama, yaitu tentang akomodasi penginapan yang memakai prinsip <i>syari'ah</i> . | Objek penelitian berupa akomodasi penginapan yang berskala kecil, yaitu hotel <i>syari'ah</i> . Pokok bahasan yang diteliti oleh penulis yaitu penerapan prinsip <i>syari'ah</i> dan hukum perdata dalam aspek pelayanan <i>guest house syari'ah</i> . Letak objek penelitiannya di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> cabang Sukarno Hatta Malang. Jenis penelitian yang dipakai yaitu penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif menggunakan data-data deskriptif. |

B. Kerangka Teori

Dalam kerangka teori ini penulis akan memberikan beberapa penjelasan teekait dengan pokok pembahasan yaitu perbandingan asas dan pelayanan. Penulis akan menjelaskan tentang konsep asas dan kriteria usaha hotel *syari'ah* terutama dalam aspek pelayanan. Berikut adalah penjelasan teoritis dari pokok pembahasan, yaitu:

1) Teori Asas Perjanjian: Konvensional dan *Syari'ah*

Istilah asas dari bahasa Arab yang berarti dasar atau landasan. Sedangkan secara terminologi, yang dimaksud dengan asas ialah nilai-nilai dasar (*al-qiyam al-asasiyah*) yang menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan perbuatan. Karena nilai-nilai dasar itu sangat berpengaruh terhadap perbuatan atau perilaku manusia secara lahiriyah, maka nilai-nilai dasar tersebut harus mengandung unsur-unsur kebenaran hakiki.¹⁵

Dalam pengertian lain secara etimologi *asas* memiliki beberapa arti, yaitu (1) akar, alas, basis, fondasi, fundamen, hakikat, hukum, landasan, lunas, pangkal, pegangan, pilar, pokok, prinsip, rukun, sandaran, sendiri, teras, tiang, tonggak; (2) hukum, kaidah, kode etik, norma, patokan, pedoman, pijakan, tata cara. Sedangkan kata prinsip dimaknai sebagai (1) asas, dasar, etika, hakikat, pokok, rukun, sendi; (2) filsafat, kepercayaan, keyakinan, kredo, mandu, opini, paham, pandangan, pendapat, pendirian, sikap; (3) ajaran, dictum, ogma, doktrin, etik, hukum, kaidah, patokan, pedoman, pijakan.¹⁶

Sehingga dapat dikatakan bahwa asas dan prinsip memiliki makna yang sama, keduanya dimaknai sebagai dasar dari suatu hal tertentu, dimana keduanya juga bersifat abstrak. Perbedaannya hanya pada penggunaan dan kata yang mengikutinya.¹⁷

Asas-asas hukum perjanjian dalam konteks Hukum Perdata adalah.¹⁸

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Dalam asas ini terkandung suatu pandangan bahwa orang bebas untuk melakukan atau tidak melakukan perjanjian, bebas dengan siapa ia mengadakan perjanjian, bebas tentang apa yang diperjanjikan dan bebas untuk menetapkan syarat-syarat perjanjian. Asas tercantun dalam Pasal 1338 KUHPerdata.

¹⁵Burhanuddin Susanto. *Hukum Kontrak Syari'ah*. (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2009), h.41

¹⁶Tim Redaksi Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, *Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 29 dan 386

¹⁷Mahendra Putra Kurnia. *Hukum Kewilayahan Indonesia, Harmonisasi Hukum Pengembangan Kawasan Perbatasan NKRI Berbasis Teknologi Geospasial*. (Malang: UB Press, 2011), h.97

¹⁸Agus Yudha Hernoko. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. (Jakarta: Kencana, 2011), h.108-138

b. Asas Konsensualisme

Di dalam asas ini terkandung kehendak para pihak untuk saling mengikatkan diri dan menimbulkan kepercayaan di antara pihak terhadap pemenuhan perjanjian seperti yang terkandung dalam Pasal 1320 KUHPerdota.

c. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Pacta Sunt Servanda mempunyai pengertian bahwa suatu persesuaian kehendak tidak perlu dilakukan di bawah sumpah, atau dibuat dengan tindakan atau formalitas tertentu, seperti yang terkandung dalam Pasal 1338 KUHPerdota

d. Asas Itikad Baik

Pengertian itikad baik menurut Pasal 1963 KUHPerdota, adalah kemauan baik atau kejujuran orang itu pada saat ia mulai menguasai barang, dimana ia mengira bahwa syarat-syarat yang diperlukan untuk mendapatkan hak milik atas barang itu telah dipenuhi.

Dalam hukum perjanjian dalam konteks Hukum Islam dikenal istilah akad. Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan/atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.¹⁹

Akad dilakukan berdasarkan asas:²⁰

a. *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Asas ini mengandung pengertian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Asas *al-hurriyah* ini dikenal sebagai asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdota.

b. *Al-Musawah* (Persamaan atau Kesetaraan)

Asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak dalam perjanjian mempunyai kedudukan yang sama yaitu mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang dalam menentukan *term of condition* dari suatu

¹⁹Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM). *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. (Jakarta: Kencana, 2009), h.15

²⁰Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM). *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*, h. 20-22

akad. Asas ini menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum (*equality before the law*) dan yang membedakan kedudukan seseorang di sisi Allah adalah derajat ketakwaannya.

c. *Al-Ikhtiyari* (Sukarela)

Segala akad yang dilakukan atas dasar kehendak antara masing-masing pihak dan didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh mengandung unsur paksaan, tekanan, dan penipuan. Asas ini dikenal dengan asas konsensualisme dalam hukum Perdata.

d. *Ash-Shidq* (Kebenaran dan Kejujuran)

Setiap muslim wajib untuk berkata benar dan jujur terutama dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain, sehingga kepercayaan menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.

e. *Al-Kitabah* (Tertulis)

Setiap perjanjian hendaknya dibuat secara tertulis untuk kepentingan pembuktian jika di kemudian hari terjadi sengketa dan dalam pembuatan perjanjian tersebut hendaknya disertai dengan adanya saksi-saksi serta prinsip tanggung jawab individu. Bentuk tertulis ini dimaksudkan apabila terjadi sengketa di kemudian hari terdapat alat bukti tertulis mengenai sengketa yang terjadi.

f. *Al-Amanah* (Menepati Janji)

Setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cedera janji.

g. *Al-Ikhtiyati* (Kehati-hatian)

Setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.

h. *Al-Luzum* (Tidak Berubah)

Setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau *maisir*.

i. Saling Menguntungkan

Setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.

j. Kemampuan

Setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.

k. *At-Taisir* (Kemudahan)

Setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan.

l. Itikad Baik

Akad dilakukan dalam rangka menegakkan kemaslahatan, tidak mengandung unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.

m. Sebab yang Halal

Akad tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram.

2) Teori Pelayanan Industri Akomodasi: Konvensional dan *Syari'ah*

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadinata adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.²¹ Sedangkan menurut Tjiptono, definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²²

²¹Purwadinata. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), h. 245

²²Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 94

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.²³

Konsekuensi logis dari pemasaran *syari'ah*, maka penawaran hotel tidak bisa lepas dari penerapan pemasaran jasa (7P). Untuk bisa memberikan pelayanan dengan baik harus mengetahui beberapa hal yang berhubungan langsung dengan penyediaan fasilitas, maupun kegiatan pelayanan yang akan dilakukan. Tujuh P tersebut meliputi: *Product, Process, People of Participant, Price, Place, Physical evidence* dan *Promotion*. Dengan mengetahui pemasaran jasa, maka manajemen harus mampu melakukan penyesuaian terhadap penawaran jasa hotelnya. Hotel *syari'ah* memiliki perbedaan yang sangat spesifik dengan hotel konvensional, sehingga manajemen harus mengikuti aturan *kesyari'ahan*, agar para tamu merasa puas. Tinjauan masing-masing dari 7P dalam penerapan pada hotel *syari'ah* adalah sebagai berikut:²⁴

a. Produk (*Product*)

Produk adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai pada konsumen. Dari produk tersebut konsumen tidak hanya membeli fisik tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut. Produk merupakan sesuatu yang bisa ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, pembelian, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Hotel *syari'ah* menawarkan istirahat dan atau tidur yang nyaman serta terbebas dari haram. Ditinjau dari sisi produk, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pemasar, dalam rangka tercapainya kepuasan pembeli. Menurut Kotler and Keller, produk terdiri atas: inti produk (*core benefit*), produk dasar (*basic product*), produk yang diharapkan (*expected product*), produk yang ditingkatkan (*augmanted product*) dan produk potensial (*potential product*). Penerapan pada produk hotel *syari'ah* adalah sebagai berikut:

²³Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 10

²⁴Widyarini, "Pengelolaan Hotel Syari'ah di Yogyakarta", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, VIII:1, (Yogyakarta, Desember 2013), h. 6-8

- i. Manfaat inti (*core benefit*) dari produk adalah penawaran istirahat (tidur). Untuk hotel *syari'ah* tentunya tidur dalam satu kamar, harus dengan *mahramnya*. Untuk menghindari terjadinya perzinahan, yang diharamkan dalam Islam. Konsekuensi dari hal tersebut, maka pihak manajemen hotel harus memberikan peraturan yang ketat guna penegakan aturan terhadap para tamu. Misalnya: pengecekan KTP atau kartu keluarga atau surat nikah bila ada.
- ii. Produk dasar (*basic product*) yang harus disediakan adalah kamar tidur beserta kelengkapannya. Untuk hotel *syari'ah* di setiap kamar ada penunjuk arah kiblat, tersedia sajadah dan al-Qur'an.
- iii. Produk yang diharapkan (*expected product*) adalah fasilitas misalnya: pengatur suhu ruangan, lemari es, televisi, pemanas air.
- iv. Produk yang ditingkatkan (*augmented product*) di dalam hotel adalah kantin atau restaurant, ruang karaoke, mushola/masjid. Mushola yang nyaman dilengkapi dengan peralatan sholat yang bersih (sajadah, mukena), al-Qur'an, tasbih.
- v. Produk potensial (*potential product*) yaitu tersedianya ruang seminar/gedung pertemuan, ruang VVIP, fasilitas kebugaran (*fitness center*), kolam renang. Untuk fasilitas kebugaran dan kolam renang ada pemisahan untuk laki-laki dan perempuan.

b. Proses (*Process*)

Proses yang dimaksudkan adalah mewujudkan suatu barang dan jasa yang digunakan tidak hanya untuk kebutuhan fisik tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan non fisik. Proses dimaksudkan untuk menciptakan *mashlahah* bukan hanya menciptakan materi. Pembeli jasa (tamu hotel) memiliki kecenderungan untuk tertarik pada jasa yang ditawarkan, jika memiliki tampilan beda dari produk lain. Misalnya: jasa yang ditawarkan benar-benar *syar'i* (mengikuti dasar hukum Rukun Iman dan Rukun Islam) agar menghasilkan keberkahan. Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana saja

dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. Mutu layanan jasa sangat bergantung pada proses penyampaian jasa kepada tamu. Penjual jasa harus mampu menjamin mutu layanan, terutama berhubungan dengan 'halal' yang perlu menjadi perhatian utama. Seluruh kegiatan operasional hotel harus dijalankan sesuai dengan sistem dan prosedur yang terstandarisasi dilakukan oleh karyawan yang berkompetensi, berkomitmen, dan loyal terhadap hotel tempatnya bekerja.

Untuk menghasilkan produk yang halal, maka prosesnya harus juga halal. Dasar yang digunakan adalah Humanis (*Al-Insaniyah*). Proses halal yang dimaksudkan adalah berhubungan dengan bahan baku masakan, pembuatan masakan ataupun mencuci pakaian. Minuman keras merupakan penyebab terjadinya mabuk, maka hotel *syari'ah* diharamkan jika menyediakannya. Selain itu, semua masakan terbebas dari 'kandungan haram' (daging, minyak atau bagian lain), cara menyembelih binatang juga harus dilakukan secara halal.

c. Orang yang Berpartisipasi (*People of Participant*)

Pemasaran jasa, perlu orang atau karyawan yang berfungsi sebagai penyedia jasa guna menunjukkan kualitas jasa yang diberikan. Untuk mencapai kualitas terbaik, maka karyawan harus dilatih agar dapat memberikan pelayanan terbaik, sehingga konsumen merasa puas. Dasar yang digunakan adalah Theistis (*Rabbaniyyah*) dan Etis (*Akhlaqiyah*). Pemasaran jasa perlu penerapan pemasaran holistik yang meliputi pemasaran internal, eksternal dan interaktif. Pemasaran internal untuk menjalin hubungan silaturahmi yang baik antara manajemen hotel dengan karyawan, untuk mencapai tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan pemasaran eksternal adalah interaksi antara manajemen dengan tamu hotel. Sedangkan pemasaran interaktif adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh karyawan terhadap pihak pembeli jasa (tamu hotel). Pemasaran interaktif bersifat *intangibile*, yaitu interaksi secara langsung dan tidak menghasilkan kepemilikan. Pelayanan ini membantu tamu hotel dalam proses pengambilan keputusan untuk menggunakan jasa. Adanya pelayanan yang baik akan memberikan nilai lebih terhadap tamu, sehingga tamu hotel merasa betah.

Hotel menawarkan istirahat dan atau tidur, untuk mendapatkan kepuasannya, tamu harus merasa nyaman dan aman.

d. Tarif (*Price*)

Tarif atau harga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam pemasaran suatu produk, karena tarif merupakan nilai yang ditukar tamu hotel untuk mendapatkan kepemilikan dari suatu jasa. Tarif hotel akan menunjukkan tingkatan fasilitas yang ditawarkan oleh pihak manajemen hotel. Islam menjunjung tinggi keadilan dalam menjalankan transaksi perdagangan. Dalam penentuan harga pihak manajemen harus adil, yaitu tidak menimbulkan eksploitasi atau penindasan, merugikan salah satu pihak dan menguntungkan pihak lain. Antara penjual dan pembeli harus rela/ikhlas, tidak ada pihak yang merasa terpaksa untuk melakukan transaksi pada suatu tingkat harga.

e. Lokasi (*Place*)

Saluran distribusi merupakan salah satu cara untuk melakukan pendekatan kepada calon konsumen. Sehingga untuk jasa hotel dilakukan dengan cara membuka cabang baru di berbagai lokasi yang punya potensi untuk berhasil. Dengan kata lain, permasalahan saluran adalah permasalahan ketepatan lokasi hotel. Lokasi hotel juga dapat diartikan kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis, karena dapat membantu tercapainya suatu tujuan perusahaan. Lokasi yang strategis bagi wisatawan, merupakan peluang bisnis yang sangat bagus, sehingga berpotensi untuk mendapatkan keuntungan. Menurut Straub dan Attner, bahwa tiga kunci sukses bisnis adalah ‘lokasi, lokasi, lokasi’. Lokasi memiliki peranan penting bagi eksistensi bisnis jasa di masa datang.

f. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Sarana fisik merupakan bagian dari bukti fisik yang terlihat dan menjadi persyaratan untuk mendapatkan nilai tambah bagi tamu hotel. Untuk itu perhatian terhadap interior, perlengkapan bangunan, termasuk lighting system, dan tata ruang menjadi penting karena berpengaruh terhadap suasana hati.

g. Promotion

Promosi merupakan suatu aktivitas pengenalan produk kepada konsumen. Tujuan kegiatan promosi antara lain: modifikasi tingkah laku, memberitahu, membujuk, mengingatkan. Pilihan tujuan sangat tergantung pada kondisi produk pada saat itu. Promosi hotel lebih banyak dilakukan dengan cara iklan, yaitu melalui brosur, iklan di televisi, majalah, media internet.

Tahap transaksi interaksi layanan, yang biasanya meliputi suatu rentetan kontak dengan perusahaan jasa yang sudah dipilih. Tahap ini sering kali dimulai dengan pemesanan, atau meminta reservasi. Pada saat penghantaran layanan, para pelanggan banyak yang mulai mengevaluasi kualitas layanan yang diterimanya dan memutuskan apakah hal itu memenuhi ekspektasi mereka. Tahap transaksi interaksi layanan adalah waktu pada saat seorang pelanggan berinteraksi secara langsung dengan penyedia layanan.²⁵

Pelayanan yang diberikan oleh bisnis akomodasi penginapan *guest house syari'ah* adalah pelayanan yang sesuai kaidah Islam yang memenuhi aspek keramahatamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf serta terima kasih. Pelayanan yang diberikan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh *syari'ah*, misalnya tidak menjurus pada *khalwat*.²⁶

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*, dikenal istilah kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak dalam pelaksanaan usaha hotel *syari'ah*. Kriteria mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel *Syari'ah* dan memperoleh Sertifikat Usaha Hotel *Syari'ah* sedangkan kriteria tidak mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan

²⁵Christopher Lovelock, dkk. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 52

²⁶Riyanto Sofyan. *Bisnis Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, h. 64-74

yang dapat dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel *Syari'ah*, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim.²⁷

Berikut adalah tabel kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak hotel *syari'ah* hilal 1 dan hilal 2 dalam aspek pelayanan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*:

Tabel 2.2

KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK HOTEL SYARI'AH HILAL 1 : ASPEK PELAYANAN

| ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|-----------|----|--------------|----|---|----------|
| PELAYANAN | 9 | Kantor Depan | 28 | Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan | TM |
| | | | 29 | Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel | M |
| | | | 30 | Memberikan informasi jadwal waktu shalat | M |
| | | | 31 | Memberikan informasi kegiatan yang bernuansa Islami | TM |
| | | | 32 | Memberikan informasi restoran/rumah makan yang halal | TM |
| | 10 | Tata Graha | 33 | Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat | M |
| | | | 34 | Penyediaan al Qur'an | TM |
| | | | 35 | Menyediakan area/ruangan | TM |
| | | | | | |

²⁷ Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*

| | | | | | |
|--|----|-----------------------------------|----|--|----|
| | | | | untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel) | |
| | 11 | Makan dan Minum | 36 | Tersedia makanan dan minuman halal | M |
| | | | 37 | Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan | TM |
| | | | 38 | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| | 12 | Olahraga, Rekreasi, dan Kebugaran | 39 | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | TM |
| | | | 40 | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | TM |
| | 13 | Spa (bila ada) | 41 | Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan | M |
| | | | 42 | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | TM |
| | | | 43 | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | TM |
| | | | 44 | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama | TM |

Tabel 2.3
KRITERIA MUTLAK DAN TIDAK MUTLAK HOTEL SYARI'AH HILAL
2 : ASPEK PELAYANAN

| ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|-----------|----|----------------------------|----|---|----------|
| PELAYANAN | 12 | Kantor Depan | 41 | Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan | M |
| | | | 42 | Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel | M |
| | | | 43 | Memberikan informasi jadwal waktu shalat | M |
| | | | 44 | Memberikan informasi kegiatan yang bernuansa Islami | TM |
| | | | 45 | Memberikan informasi restoran/rumah makan yang halal | M |
| | 13 | Tata Graha Makan dan Minum | 46 | Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat | M |
| | | | 47 | Penyediaan al Qur'an | M |
| | | | 48 | Penyediaan jadwal waktu shalat | M |
| | | | 49 | Penyediaan buku doa | M |
| | | | 50 | Menyediakan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel) | TM |
| | | | 51 | Penyediaan lembar motivasi harian muslim | TM |

| | | | | |
|----|----------------------------------|----|--|---|
| 14 | Makan dan minum | 52 | Tidak tersedia makanan dan minuman non halal | M |
| | | 53 | Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan | M |
| | | 54 | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| 15 | Public bar | 55 | Tidak menyediakan minuman beralkohol | M |
| 16 | Olahraga, rekreasi dan kebugaran | 56 | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | M |
| | | 57 | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | M |
| 17 | Kolam renang | 58 | Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita | M |
| 18 | Spa (Apabila Ada) | 59 | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | M |
| | | 60 | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | M |
| | | 61 | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama | M |

| | | | | | |
|----|----|-------------------|---|--|----|
| | | | 62 | Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan | M |
| | 19 | Konsultasi | 63 | Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu | TM |
| | 20 | Keramah tamahan | 64 | Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam | M |
| | 21 | Fasilitas Hiburan | 65 | Tidak ada fasilitas Hiburan yang mengarah kepada pornografi dan ponoaksi serta perbuatan asusila | M |
| 66 | | | Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam | M | |
| 67 | | | Ada alunan musik/lagu religi dan atau tilawah Quran pada waktu tertentu | TM | |
| 68 | | | Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa Islami | TM | |

M = Kriteria Mutlak TM = Kriteria Tidak Mutlak

Sesuatu yang dilakukan oleh manusia di dunia tidak terlepas dari adanya *maqashid syari'ah*. Tujuan dari adanya *maqashid syari'ah* adalah agar terwujud kemaslahatan manusia. Kemaslahatan itu dapat diwujudkan apabila lima unsur pokok dapat diwujudkan dan dipelihara. Kelima unsur pokok itu, adalah agama, jiwa, keturunan, akal, dan harta. Dalam usaha mewujudkan dan memelihara lima unsur pokok itu, ia membagi kepada tiga tingkat *maqashid* atau tujuan *syari'ah*, yaitu:

- a. *Maqashid al Daruriyat*
- b. *Maqashid al Hajiyyat*
- c. *Maqashid al Tahsiniyat*

Maqashid al Daruriyat dimaksudkan untuk memelihara lima unsur pokok dalam kehidupan manusia di atas. *Maqashid al Hajiyyat* dimaksudkan untuk menghilangkan kesulitan atau menjadikan pemeliharaan terhadap lima unsur pokok menjadi lebih baik lagi. Sedangkan *Maqashid al Tahsiniyat* dimaksudkan agar manusia dapat melakukan yang terbaik untuk penyempurnaan pemeliharaan lima unsur pokok. Sebagai contoh, dalam memelihara unsur jiwa, aspek *daruriyatnya* antara lain pelayanan *check in* di *guest house syari'ah*. Melayani tamu yang akan memesan kamar merupakan aspek *daruriyatnya*, melakukan seleksi bagi tamu yang datang berpasangan merupakan aspek *hajiyyat*, dan menunjukkan tanda bukti berupa KTP atau buku nikah bahwa tamu berpasangan memang bersama dengan *mahramnya* merupakan aspek *tahsiniyatnya*.

3) Teori Industri Akomodasi: Konvensional dan *Syari'ah*

Industri akomodasi sebagai sarana pokok kepariwisataan. Oleh karenanya, akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata karena keduanya saling membutuhkan. Akomodasi mutlak diperlukan dalam menunjang perkembangan industri pariwisata yang tidak bisa diabaikan lagi karena saling berkaitan erat dengan komponen industri pariwisata lainnya.

Jadi industri akomodasi adalah suatu komponen industri pariwisata karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar, dimana orang-

orang/pengunjung/wisatawan dapat beristirahat/menginap/tidur, mandi, makan, dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia.²⁸

Akomodasi komersil yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Jadi hotel merupakan suatu akomodasi komersil.

Adapun macam/jenis industri akomodasi komersil antara lain:

- a. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. Jadi jelas bahwa hotel adalah suatu usaha akomodasi komersial, harus dibuka untuk umum, harus memiliki sistem pelayanan, harus memiliki minimum tiga macam pelayanan yaitu: kamar, makanan, dan minuman, serta pelayanan yang dibuka selama 24 jam.
- b. *Motel* yaitu motor hotel, hotel bergerak untuk memnuhi kebutuhan penginapan sementara bagi orang-orang yang bepergian dengan kendaraan sendiri, sebelum ia melanjutkan perjalanannya kembali.
- c. *Hostel* yaitu sejenis akomodasi berbentuk hotel yang disediakan bagi remaja atau pelajar/mahasiswa dengan tarif relatif murah/rendah.
- d. *Cottage* yaitu sejenis akomodasi yang berlokasi di sekitar pantai atau danau dengan bentuk bangunannya terpisah-pisah atau berpondok-pondok, serta dilengkapi dengan fasilitas rekreasi pantai atau laut.
- e. Bungalow yaitu sejenis akomodasi yang berbentuk rumah-rumah, berlokasi di daerah pegunungan, yang disewakan untuk keluarga/rombongan karyawan untuk seminar/lokakarya, dan sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan.
- f. *Inn* yaitu sejenis akomodasi yang berlokasi di daerah peristirahatan menghubungkan dua buah kota, menyediakan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan umum lainnya, serta disewakan untuk umum bagi orang-orang yang mengadakan perjalanan dan singgah untuk sementara waktu (kurang dari 24 jam).

²⁸Abdul Rahman Arief. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*, h.6-7

- g. *Guest house* yaitu sejenis akomodasi yang dimiliki perusahaan, instansi pemerintah/swasta, yang diperuntukkan bagi para tamunya yang menginap dan mendapatkan fasilitas makan, minum serta pelayanan lainnya yang disediakan secara sederhana dan gratis atau ditanggung perusahaan/instansi yang mengundangnya, tetapi bila *guest house* ini dimiliki oleh perusahaan swasta yang dibuka untuk umum, maka sifatnya sama dengan hotel, yaitu bertujuan mencari keuntungan hanya pelayanannya yang secara sederhana.²⁹

Sistem perhotelan telah dikenal sejak awal peradaban Islam. Kebolehnya didasarkan pada firman Allah SWT.:³⁰

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَعٌ لَكُمْ
وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا تَكْتُمُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya: “Tidak ada dosa atasmu memasuki rumah yang tidak disediakan untuk didiami, yang di dalamnya ada keperluanmu, dan Allah mengetahui apa yang kamu nyatakan dan apa yang kamu sembunyikan.” (QS. An Nuur [24]: 29)

Imam Thabari menafsirkan ayat tersebut dengan, “Wahai manusia, tidak ada dosa atasmu untuk memasuki rumah-rumah yang tidak berpenghuni tanpa izin.” Para ulama berbeda pendapat. Sebagian berpendapat bahwa rumah yang dimaksud adalah hotel dan rumah-rumah yang dibangun untuk para pelancong dan orang-orang yang dalam perjalanan agar mereka menginap dan menempatkan barang-barang mereka disitu.³¹

Di antara kebijakan para khalifah terkait hotel adalah *pertama*, khalifah mendorong warganya yang berkecukupan untuk membangun hotel dan

²⁹Abdul Rahman Arief. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*, h.8-13

³⁰Al Qur'an dan Terjemahannya Jilid 6, 1980, Yayasan Pembinaan Masyarakat Islam Al Hikmah Jakarta, h. 412-413

³¹ MediaUmat.com, *Kebijakan Perhotelan di Masa Khilafah*, diakses dari <http://mediaumat.com/cermin/4246-99-kebijakan-perhotelan-di-masa-khilafah.html> pada tanggal 21 April 2016 pukul 23.18

penginapan bagi para fakir miskin dan musafir, para pencari ilmu maupun para pedagang, sebagai amal shaleh. *Kedua*, kepada para pemilik hotel para khalifah menginstruksikan untuk membuat sistem keamanan hotel yang menjamin kenyamanan dan keamanan para pengunjung beserta harta mereka. *Ketiga*, pemilik hotel diwajibkan bersikap adil sesuai hukum Islam dalam melayani tamu. *Keempat*, para khalifah bertindak tegas terhadap hotel dan pemiliknya yang melanggar aturan *syari'ah* Islam.

Di Indonesia pun saat ini telah dikenal usaha hotel *syari'ah*. Hotel *Syari'ah* adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalamsuatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan sesuai prinsip-prinsip hukum Islam. Penjelasan lebih lanjut terkait hotel *syari'ah* terdapat dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*.

Hotel *syari'ah* terbagi menjadi dua jenis yaitu hotel *syari'ah* hilal 1 dan hotel *syari'ah* hilal 2. Hotel *syari'ah* hilal 1 adalah penggolongan untuk usaha hotel *syari'ah* yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel *syari'ah* yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim sedangkan hotel *syari'ah* hilal 2 adalah penggolongan untuk usaha hotel *syari'ah* yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel *syari'ah* yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.³²

Guest house merupakan jenis akomodasi yang memiliki konsep yang sama dengan hotel. Namun, dari segi aspek produk, pelayanan dan pengelolaan, *guest house* lebih kecil skalanya serta memiliki fasilitas lebih sederhana yang dianggap mampu untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Jika dikaitkan dengan Permen di atas, *guest house syari'ah* dapat disamakan dengan hotel *syari'ah* hilal 1. Hal itu didasarkan atas kesamaan tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan minimum para wisatawan muslim.

³²Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*

Guest house konvensional maupun *syari'ah* di Indonesia masih belum memiliki acuan undang-undang yang pasti. Namun, dalam pelaksanaan usahanya, semua jenis akomodasi penginapan di Indonesia memakai pedoman Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang usaha hotel dan usaha hotel *syari'ah*.





BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris, yaitu penulis mengungkapkan atau berkenaan dengan dunia nyata yakni dunia yang dapat diobservasi dengan indra, sehingga setiap orang dapat mengindranya,³³ atau dengan kata lain, penulis memperoleh data dari penelitian lapangan langsung tentang penerapan asas dan pelayanan Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

B. Pendekatan Penelitian

Jika ditinjau dari rumusan masalah maka penelitian ini cenderung bersifat penelitian kualitatif sehingga pendekatan yang digunakanpun merupakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini disebut juga penelitian naturalistik karena situasi lapangan penelitian yang bersifat natural (wajar), apa adanya, tidak

³³Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Malang: UMM Press, 2004), h.11

dimanipulasi, diatur dengan eksperimen atau tes.³⁴ Untuk melakukan penelitian tentang implementasi dalam aspek asas dan pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang, penulis akan mewawancarai informan (*manager* dan *supervisor guest house*) dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan responden kemudian dikumpulkan, dianalisis, dan dituangkan dalam bentuk laporan tertulis.

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi di dalam penelitian ini adalah Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Dalam No. 2 Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini merupakan fenomena realitas sosial baik tertulis maupun tidak tertulis ataupun hasil observasi atau interview di lokasi penelitian yaitu di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

Adapun yang dimaksud sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Di dalam penelitian, sumber data ini dibagi menjadi dua:

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.³⁵ Dalam penelitian kualitatif sampling yang diambil harus lebih selektif. Sehingga teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu penulis memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang tepat.³⁶ diantaranya yaitu:
 - a. Firman Ferdiansyah selaku *manager* Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang
 - b. Anik selaku *supervisor* Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang cabang Sukarno Hatta

³⁴S. Nasution. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung : Tarsito, 2003), h. 18

³⁵Amiruddin, dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada), h. 30

³⁶Imam Suprayogo, dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung : Rosdakarya, 2001), h. 166

- 2) Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain, yang biasanya dalam bentuk publikasi atau jurnal. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data sekunder berupa dokumen-dokumen dan literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder tersebut antara lain buku-buku, jurnal, perundang-undangan, dan hasil-hasil penelitian yang berbentuk laporan, yang membahas tentang pelayanan *guest house syari'ah* ditinjau dari hukum Islam serta hukum perdata.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini penulis memperoleh data dengan berbagai cara antara lain:

1) Observasi

Metode observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data yang diinginkan dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung. Dalam hal ini penulis melaksanakan dengan terjun lapangan (mengamati) secara langsung secara efektif, terutama aktifitas atau hubungan antara karyawan Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang dengan para tamu dalam memberikan pelayanan. Menurut Sutrisno Hadi, bahwa pengamatan adalah pencatatan secara sistematis dengan fenomena-fenomena yang akan diteliti.³⁷ Observasi dilaksanakan oleh penulis selama tiga hari pada tanggal 29 April, 4 Mei, 9 Mei dan 29 Juni 2016.

2) Wawancara

Untuk mendapatkan informasi sebagai data penelitian, penulis menggunakan sistem tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Adapun mengenai pelaksanaan wawancara penulis memilih jenis pedoman wawancara tidak terstruktur yaitu pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang yang dapat ditanyakan kepada informan karena hal ini dirasa penulis lebih simpel dan penulis merasa lebih bebas untuk mengeksplorasi

³⁷Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1997), h. 126

yang berkenaan dengan objek yang diteliti. Wawancara dilaksanakan oleh penulis selama tiga hari pada tanggal 29 April, 4 Mei, 9 Mei dan 29 Juni 2016. Wawancara ini dilakukan kepada pihak pengelola Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

Berikut daftar nama narasumber dalam wawancara oleh penulis, yakni:

- a. Firman Ferdiansyah selaku *manager* Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang
- b. Anik selaku *supervisor* Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang cabang Sukarno Hatta

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya seperti sejarah Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang dan foto-foto pendukung yang menunjukkan bahwa wawancara telah dilaksanakan.

F. Metode Pengujian Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu triangulasi dan perpanjangan waktu penelitian.

1) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ada tiga macam triangulasi yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:³⁸

a. Triangulasi dengan Sumber

Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: (1) membandingkan apa yang dikatakan oleh orang di depan umum dengan

³⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h.330.

apa yang dikatakannya secara pribadi, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, (3) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, (4) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Pengecekan keabsahan data di triangulasi sumber ini penulis membandingkan sumber data dari satu informan selaku *manager* dengan informan lainnya selaku *supervisor* yang diwawancarai di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang. Selain itu juga membandingkan hasil wawancara dengan dokumen perundang-undangan serta dokumen terkait pelayanan dari Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

b. Triangulasi dengan Metode

Terdapat tiga strategi, yaitu: (1) membandingkan hasil pengamatan dengan data wawancara, (2) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian berupa teknik pengumpulan data dan (3) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

Pada triangulasi metode ini penulis membandingkan hasil pengamatan data-data yang telah diperoleh dengan hasil wawancara dengan beberapa informan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

c. Triangulasi dengan Teori

Menurut Patton, berdasarkan anggapan bahwa fakta dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori, hal ini dinamakan penjelasan pembanding. Jika analisis telah menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing. Melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan sebagaimana yang

dikemukakan jelas akan menimbulkan derajat kepercayaan data yang diperoleh.³⁹

Melalui teknik triangulasi teori peneliti membandingkan teori-teori berkaitan dengan fokus penelitian sebagai referensi pembanding guna mendapatkan sebuah gambaran teori yang paling serasi.

d. Perpanjangan Waktu Penelitian

Keikutsertaan penulis sangat menentukan dalam pengumpulan data, tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat tetapi memerlukan perpanjangan penelitian pada latar penelitian. Pentingnya perpanjangan waktu penelitian guna berorientasi dengan situasi, juga memastikan apakah konteks itu dipahami dan dihayati. Perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun kepercayaan para subyek terhadap penulis dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.⁴⁰

Dalam metode perpanjangan waktu penelitian ini secara langsung sering mendatangi Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang guna memperoleh kelengkapan data. Selain itu, keberadaan penulis disana sekaligus mengamati tentang proses kinerja Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi tamu.

G. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data adalah merupakan cara dimana data yang diperoleh diolah untuk lebih menjelaskan pengertian yang didapat agar mudah dicerna menjadi pengertian yang utuh, dan dalam hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Edit (*Editing*)

Penulis telah memperoleh data-data, selanjutnya berkas-berkas catatan informasi telah diolah dengan cara meneliti kembali catatan data untuk mengetahui validitas data dan segera disiapkan untuk keperluan proses

³⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), h.331-332.

⁴⁰Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h.327 dan 329.

berikutnya. Aktivitas seperti ini biasa dikenal dengan proses editing.⁴¹ Dalam teknik *editing* ini, penulis akan mengecek kelengkapan serta keakuratan data yang diperoleh dari responden utama, yaitu *manager* dan *supervisor* Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang.

2) **Klasifikasi (*Classifying*)**

Pengklasifikasian dari data-data kemudian dicocokkan dengan penelitian yang ada sehingga mempermudah membandingkan teori yang akan dikemukakan. Tanpa klasifikasi data, tidak ada jalan untuk mengetahui apa yang dianalisis. Klasifikasi itu menyusun dan menyeleksi data yang diperoleh antara data dan non data, kemudian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang ada.

3) **Analisis (*Analyzing*)**

Data yang diperoleh kemudian dirumuskan dan dituangkan ke dalam suatu rancangan konsep untuk kemudian dijadikan dasar utama dalam memberikan perbandingan. Inti dari analisis terletak pada tiga proses yang berkaitan: mendeskripsikan fenomena, mengklasifikasikannya, dan melihat bagaimana konsep-konsep yang muncul itu satu dengan lainnya berkaitan. Bertujuan agar semua data mentah yang telah diperoleh bisa dipahami dengan mudah dan sederhana serta bisa memecahkan permasalahan yang diteliti.

4) **Penarikan Kesimpulan (*Concluding*)**

Yaitu penarikan kesimpulan dari permasalahan-permasalahan yang ada, dan ini merupakan proses penelitian tahap akhir serta jawaban atas paparan data sebelumnya. Pada kesimpulan ini, penulis akan menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur untuk memudahkan pembaca dalam memahami data.

⁴¹Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997), h. 125.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang

Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang merupakan *guest house* pertama di kota Malang yang menerapkan prinsip *syari'ah* dalam kegiatan operasionalnya. Penggunaan prinsip *syari'ah* ini didasari oleh pemilik *guest house*, Makhrus Soleh. Beliau berkeinginan untuk membuka usaha yang bernilai Islami dalam pelayanannya. Pada awalnya, pemilik Hasanah *Guest House Syari'ah* memiliki usaha restoran bernama “*Ocean Garden*” Resto. Lalu, seiring berkembangnya dunia pariwisata di kota Malang, beliau tertarik untuk mendirikan usaha akomodasi penginapan skala kecil, yaitu *guest house*. *Guest house* yang didirikanpun menerapkan prinsip *syari'ah* sebagai bentuk inovasi usaha karena pada saat itu belum ada usaha *guest house syari'ah*.

Hasanah *Guest House Syari'ah* pertama kali berdiri pada tahun 2012. Pendirian *guest house* yang pertama berada di Jalan Buring Malang. Perkembangan usahapun berjalan pesat. Selang beberapa bulan, Hasanah *Guest*

House Syari'ah membuka cabang baru di Jalan Danau Tondano Sawojajar Malang. Pada tahun 2014, Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta resmi didirikan. Lokasi ini dipilih untuk pendirian Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang selanjutnya karena lokasinya yang strategis dan dekat dengan pusat kota.

Fasilitas yang diberikan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* di semua cabang itu sama, yaitu kamar tamu yang berAC, kamar mandi dalam, dan *breakfast*. Terdapat tiga tipe kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*, antara lain:

- 1) Tipe *standart*: Fasilitas yang diberikan adalah kamar dengan *single bed*, memakai AC, kamar mandi dalam, dan fasilitas hiburan televisi. Harga tipe kamar ini sebesar Rp. 200.000,- untuk *weekday* (Minggu sampai Kamis), Rp. 230.000,- untuk *weekend* (Jumat dan Sabtu). Saat memasuki *High Season* atau liburan panjang, harga kamar mengalami kenaikan sekitar Rp. 30.000,- sampai Rp. 150.000,- dari harga normal.
- 2) Tipe *superior*: Fasilitas yang diberikan adalah kamar dengan *single bed*, memakai AC, kamar mandi dalam, fasilitas hiburan televisi, dan mendapatkan *breakfast*. Harga tipe kamar ini sebesar Rp. 250.000,- untuk *weekday* (Minggu sampai Kamis), Rp. 280.000,- untuk *weekend* (Jumat dan Sabtu). Saat memasuki *High Season* atau liburan panjang, harga kamar mengalami kenaikan sekitar Rp. 30.000,- sampai Rp. 150.000,- dari harga normal.
- 3) Tipe *family*: Fasilitas yang diberikan adalah kamar dengan *single bed* dan *double bed*, memakai AC, kamar mandi dalam, fasilitas hiburan televisi, dan mendapatkan *breakfast*. Harga tipe kamar ini sebesar Rp. 350.000,- untuk *weekday* (Minggu sampai Kamis), Rp. 380.000,- untuk *weekend* (Jumat dan Sabtu). Saat memasuki *High Season* atau liburan panjang, harga kamar mengalami kenaikan sekitar Rp. 30.000,- sampai Rp. 150.000,- dari harga normal.

Ciri khas dari Hasanah *Guest House Syari'ah* terletak pada nilai *syari'ah* yang diterapkan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*. Nilai *syari'ah* tersebut sudah menjadi sebuah identitas bagi usaha akomodasi ini. Identitas tersebut juga melahirkan beberapa ciri khas yang tidak dimiliki oleh *guest house* lainnya

seperti, keharusan karyawan untuk berpakaian muslim dan mengadakan kegiatan keagamaan tahlilan serta yasinan setiap hari jumat setelah *maghrib*. Kegiatan keagamaan tersebut diikuti oleh para karyawan Hasanah *Guest House Syari'ah* serta para tamu yang berkenan ikut serta.

Saat ini, perkembangan Hasanah *Guest House Syari'ah* terus meningkat dan semakin dikenal oleh para wisatawan. Hal ini dikarenakan perkembangan pariwisata di kota Malangpun juga semakin meningkat. Untuk menunjang kenyamanan para wisatawan, maka Hasanah *Guest House Syari'ah* hadir sebagai solusi akomodasi penginapan yang lengkap. Fasilitas yang diberikan lengkap dan sederhana serta sesuai dengan prinsip *syari'ah*. Dalam beberapa bulan ke depan pun Hasanah *Guest House Syari'ah* akan membuka cabang baru di luar kota Malang seperti di Sidoarjo.⁴²

B. Asas dan Pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* menurut Hukum Islam

Keberadaan *guest house* dalam dunia pariwisata terutama dalam hal akomodasi penginapan saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. *Guest house syari'ah* mulai dikenal luas oleh para wisatawan. Hal itu dikarenakan *guest house syari'ah* memiliki nilai tambah dalam hal kegiatan operasionalnya yang memakai acuan nilai-nilai *syari'ah*. Namun, sangat disayangkan sekali bahwa sampai saat ini belum ada hukum Islam ataupun fatwa yang menguatkan akan keberadaan usaha akomodasi penginapan ini.

Di lain sisi, dalam Islam dijelaskan bahwa segala usaha (bisnis) dibolehkan selama tidak ada *nash* atau dalil yang melarangnya karena *mu'amalah* adalah bagian dari beribadah. Ini sesuai dengan kaidah yang mengatakan:

الأَصْلُ فِي الْأَشْيَاءِ إِلَّا بَاطِلٌ حَتَّى يَدُلَّ الدَّلِيلُ عَلَى التَّحْرِيمِ

Artinya: “*Hukum asal dalam muamalah semuanya adalah boleh selama tidak ada dalil yang mengharamkannya.*”

⁴² Wawancara dengan Anik, tanggal 9 Mei 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

Maka dari itu, dengan berpegang pada kaidah tersebut, keberadaan *guest house syari'ah* sebagai suatu usaha bisnis *syari'ah* yang baru dibolehkan dalam Islam. *Guest house* tersebut diperbolehkan selama tidak ada dalil yang mengharamkannya dan keberadaannya demi mewujudkan kemaslahatan bagi para wisatawan muslim.

Sebenarnya dalam hal sistem pemesanan kamar, *guest house syari'ah* sama saja dengan *guest house* konvensional yaitu dengan sistem sewa kamar. Namun, yang membedakan adalah prinsip *syari'ah* yang diterapkan pada setiap transaksi yang ada di *guest house syari'ah*. Pada setiap transaksi pemesanan kamar akan terwujud suatu akad atau kesepakatan antara tamu dan karyawan *front office*.

Dalam setiap akad pun juga harus terpenuhi semua asas-asas akad yang telah diatur dalam hukum Islam. Asas-asas tersebut, antara lain:

- 1) *Al Hurriyah/* kebebasan berkontrak: Hasanah *Guest House Syari'ah* menerapkan asas ini. *Guest house* ini bebas menerima tamu muslim maupun non muslim. Tetapi bagi tamu non muslim juga wajib mematuhi prinsip *syari'ah* yang berlaku.
- 2) *Al Musawah/* kesetaraan: Asas ini sudah pasti terjadi saat transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Di *front office*, kesepakatan telah terjadi maka masing-masing pihak antara tamu dan karyawan *guest house* juga telah menyetujui semua peraturan yang ada di *guest house*. Tamu sadar akan kewajibannya untuk mematuhi peraturan *guest house* selama menginap dan sadar akan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pihak *guest house* sadar akan kewajibannya untuk melayani tamu dengan baik dan sadar akan haknya untuk mendapat imbalan berupa pembayaran biaya sewa kamar.
- 3) *Ikhtiyari/* sukarela: Asas ini telah dilaksanakan pada setiap transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Hal ini terbukti pada saat pemesanan kamar, karyawan *front office* dengan sukarela menawarkan fasilitas terbaik kepada tamu dan tamu bebas memilih kamar apa yang akan

dipesan serta tamu juga bebas memilih untuk menginap di Hasanah *Guest House Syari'ah* atau tidak.

- 4) *Ash Shidq/* kebenaran atau kejujuran: Asas ini sudah pasti terjadi saat transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Karyawan *front office* akan menjelaskan bahwa jika tamu mengalami kehilangan barang di luar *guest house* maka itu bukan tanggung jawab dari pihak *guest house*. Sehingga, dalam hal pertanggungjawaban seperti itu telah dijelaskan secara terbuka di awal saat pemesanan.
- 5) *Al kitabah/* tertulis: Asas ini dilakukan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* dalam bentuk bukti atas perjanjian sewa kamar berupa nota pembayaran.
- 6) *Amanah/* menepati janji: Asas ini telah dilaksanakan pada setiap transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Hal ini terbukti dengan diberikannya fasilitas kepada tamu sesuai dengan fasilitas yang telah dijelaskan oleh karyawan *front office*. Karyawan *front office* akan memberikan penjelasan mengenai *guest house* tanpa melebih-lebihkan dan apa adanya.
- 7) *Ikhtiyati/* kehati-hatian: Asas ini telah dilaksanakan pada setiap transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Hal ini terbukti dengan adanya seleksi pada tamu yang berpasangan saat pemesanan kamar. Seleksi tamu dilakukan dengan menunjukkan kartu identitas atau buku nikah sebagai bukti bahwa mereka *mahram*. Tujuan dari seleksi tamu adalah sebagai sikap hati-hati *guest house* untuk menghindari terjadinya tindakan asusila.
- 8) Saling menguntungkan: Asas ini sudah pasti terjadi saat transaksi pemesanan kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Dalam setiap transaksi bisnis pasti tujuannya untuk saling mendapat keuntungan. Dengan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu maka keuntungan masing-masing akan tercapai. Tamu mendapatkan kenyamanan dan pihak *guest house* mendapatkan pujian serta pengakuan atas pelayanannya.
- 9) Kemampuan: Pihak Hasanah *Guest House Syari'ah* akan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kemampuannya dan tamu juga tidak boleh

memberatkan pihak *guest house* dengan meminta pelayanan selayaknya hotel berbintang.

- 10) *Taisir/* kemudahan: Dalam pemesanan kamar, Hasanah *Guest House Syari'ah* memberikan kemudahan bagi para wisatawan dengan melayani pemesanan kamar via online dan telepon. Sehingga, tidak memberatkan bagi wisatawan dari luar kota untuk menginap disana.
- 11) Itikad baik: Segala transaksi di Hasanah *Guest House Syari'ah* didasarkan atas kemaslahatan umat. Karena keberadaan *guest house* ini juga untuk memberikan ruang dan waktu bagi para wisatawan yang ingin beristirahat agar dapat beribadah.
- 12) Sebab yang halal: Tamu yang menginap di Hasanah *Guest House Syari'ah* kebanyakan dalam rangka berlibur, perjalanan tugas dinas, dan bisnis.⁴³

Berikut adalah tabel hasil analisis asas perjanjian *syari'ah* yang telah dilaksanakan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi *Syari'ah* (KHES):

TABEL 4.1

TABEL HASIL ANALISIS ASAS PERJANJIAN SYARI'AH DI HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH MENURUT KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARI'AH (KHES)

| NO. | ASAS PERJANJIAN SYARI'AH | STATUS | KETERANGAN |
|-----|--|--------|---|
| 1. | <i>Al Hurriyah/</i> kebebasan berkontrak | √ | Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> bebas menerima tamu muslim maupun non muslim. Tetapi bagi tamu non muslim juga wajib mematuhi prinsip <i>syari'ah</i> yang berlaku. |

⁴³ Hasil Observasi oleh Anindya PH., tanggal 4 Mei 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

| | | | |
|----|--|---|--|
| 2. | <i>Al Musawah/</i> kesetaraan | √ | Tamu sadar akan kewajibannya untuk mematuhi peraturan <i>guest house</i> selama menginap dan sadar akan haknya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pihak <i>guest house</i> sadar akan kewajibannya untuk melayani tamu dengan baik dan sadar akan haknya untuk mendapat imbalan berupa pembayaran biaya sewa kamar |
| 3. | <i>Ikhtiyari/</i> sukarela | √ | Saat pemesanan kamar, karyawan <i>front office</i> dengan sukarela menawarkan fasilitas terbaik kepada tamu dan tamu bebas memilih kamar apa yang akan dipesan serta tamu juga bebas memilih untuk menginap di <i>Hasanah Guest House Syari'ah</i> atau tidak. |
| 4. | <i>Ash Shidq/</i> kebenaran atau kejujuran | √ | Karyawan <i>front office</i> akan menjelaskan bahwa jika tamu mengalami kehilangan barang di luar <i>guest house</i> maka itu bukan tanggung jawab dari pihak <i>guest house</i> . Sehingga, dalam hal pertanggungjawaban seperti itu telah dijelaskan secara terbuka di awal saat pemesanan. |
| 5. | <i>Al kitabah/</i> tertulis | √ | Bukti atas perjanjian sewa kamar berupa nota pembayaran. |
| 6. | <i>Amanah/</i> menepati janji | √ | Pemberian fasilitas kepada tamu sesuai dengan fasilitas yang telah dijelaskan oleh karyawan <i>front office</i> . Karyawan <i>front office</i> akan memberikan penjelasan |

| | | | |
|----|---------------------------------|---|--|
| | | | mengenai <i>guest house</i> tanpa melebih-lebihkan dan apa adanya. |
| 7. | <i>Ikhtiyati/</i> kehati-hatian | √ | Adanya seleksi pada tamu yang berpasangan saat pemesanan kamar. Seleksi tamu dilakukan dengan menunjukkan kartu identitas atau buku nikah sebagai bukti bahwa mereka <i>mahram</i> . Tujuan dari seleksi tamu adalah sebagai sikap hati-hati <i>guest house</i> untuk menghindari terjadinya tindakan asusila. |
| 8. | <i>Al Luzum/</i> tidak berubah | - | Perjanjian sewa menyewa kamar di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> bisa saja berubah setiap saat tergantung kebutuhan tamu dalam hal masa booking kamar. |
| 9. | Saling menguntungkan | √ | Dalam setiap transaksi bisnis pasti tujuannya untuk saling mendapat keuntungan. Dengan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu maka keuntungan masing-masing akan tercapai. Tamu mendapatkan kenyamanan dan pihak <i>guest house</i> mendapatkan pujian serta pengakuan atas pelayanannya. |

| | | | |
|-----|--------------------------|---|--|
| 10. | Kemampuan | √ | Pihak <i>Hasanah Guest House Syari'ah</i> akan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kemampuannya dan tamu juga tidak boleh memberatkan pihak <i>guest house</i> dengan meminta pelayanan selayaknya hotel berbintang. |
| 11. | <i>Taisir/</i> kemudahan | √ | Dalam pemesanan kamar, <i>Hasanah Guest House Syari'ah</i> memberikan kemudahan bagi para wisatawan dengan melayani pemesanan kamar via online dan telepon. Sehingga, tidak memberatkan bagi wisatawan dari luar kota untuk menginap disana. |
| 12. | Itikad baik | √ | Segala transaksi di <i>Hasanah Guest House Syari'ah</i> didasarkan atas kemaslahatan umat. Karena keberadaan <i>guest house</i> ini juga untuk memberikan ruang dan waktu bagi para wisatawan yang ingin beristirahat agar dapat beribadah. |
| 13. | Sebab yang halal | √ | Tamu yang menginap di <i>Hasanah Guest House Syari'ah</i> kebanyakan dalam rangka berlibur, perjalanan tugas dinas, dan bisnis |

Dalam hukum Islam, segala sesuatu yang dilakukan oleh manusia selama di dunia termasuk di dalamnya yaitu bisnis tidak terlepas dari adanya *maqashid syari'ah*. *Maqashid syari'ah* adalah tujuan-tujuan pemberlakuan hukum *syari'ah*.

Tujuan pemberlakuan hukum *syari'ah* adalah untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia. Kemaslahatan akan tercapai jika akal, jiwa, agama, harta, dan keturunan terpelihara. Dalam memelihara kelima unsur tersebut, terdapat tiga tingkatan tujuan *syari'ah*.

Pertama, Maqashid al Daruriyat dimaksudkan untuk memelihara lima unsur pokok dalam kehidupan manusia di atas. *Kedua, Maqashid al Hajiyyat* dimaksudkan untuk menghilangkan kesulitan atau menjadikan pemeliharaan terhadap lima unsur pokok menjadi lebih baik lagi. Sedangkan *ketiga, Maqashid al Tahsiniyyat* dimaksudkan agar manusia dapat melakukan yang terbaik untuk penyempurnaan pemeliharaan lima unsur pokok.

Dengan terpenuhinya semua asas akad perjanjian yang dilakukan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* seperti yang telah dipaparkan di atas, maka terwujudlah kemaslahatan yaitu harta yang terpelihara karena uang yang dihasilkan berasal dari transaksi bisnis yang terhindar dari riba, akal yang terpelihara karena dengan asas-asas tersebut manusia diajarkan untuk mencari keuntungan tanpa melalui cara yang haram, dan agama yang terpelihara karena bisnis tersebut didasarkan atas ibadah.

Pelayanan yang diberikan di Hasanah *Guest House Syari'ah* juga tidak terlepas dari tujuan kemaslahatan umat. Pelayanan tersebut melakukan seleksi pada tamu yang berpasangan. Hal ini dilakukan agar terwujud kemaslahatan yaitu akal yang terpelihara karena jika tamu yang berdatangan ternyata bukan *mahram* maka akan terjadi perbuatan maksiat, serta agama yang terpelihara karena dengan penyeleksian tamu tersebut dapat terhindar perbuatan maksiat yang dilarang oleh Allah SWT.

Pelayanan memberikan makanan dan minuman yang halal. Hal ini dilakukan agar terwujud kemaslahatan yaitu akal yang terpelihara karena pihak *guest house* tidak menyediakan minuman beralkohol yang dapat menyebabkan mabuk, serta jiwa yang terpelihara karena makanan dan minuman yang tersedia di *guest house* dijamin halal serta menyehatkan. Selanjutnya pelayanan penyediaan alat shalat bertujuan mewujudkan kemaslahatan yaitu agama yang terpelihara

karena dapat selalu mengingatkan manusia akan tugasnya beribadah kepada Allah SWT.

Dalam hal pelayanan, Hasanah *Guest House Syari'ah* memberikan pelayanan per bidang sesuai prinsip *syari'ah*. Seperti pada bagian *front office*, pelayanan yang diberikan yaitu melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan. Dalam memelihara unsur jiwa, aspek *daruriyatnya* antara lain pelayanan *check in* di *guest house syari'ah*. Melayani tamu yang akan memesan kamar merupakan aspek *daruriyatnya*, melakukan seleksi bagi tamu yang datang berpasangan merupakan aspek *hajiyatnya*, dan menunjukkan tanda bukti berupa KTP atau buku nikah bahwa tamu berpasangan memang bersama dengan *mahramnya* merupakan aspek *tahsiniyatnya*.

Pelayanan pada bagian *housekeeping*, penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat. Dalam memelihara agama, aspek *daruriyatnya* antara lain memberi fasilitas ibadah. Memberi fasilitas ibadah merupakan aspek *daruriyatnya*, menyediakan perlengkapan shalat merupakan aspek *hajiyatnya*. Menjaga kebersihan perlengkapan shalat agar tetap suci merupakan aspek *tahsiniyatnya*.

Kebersihan di Hasanah *Guest House Syari'ah* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *housekeeping* dan *cleaning service*. *Housekeeping* bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu sedangkan *cleaning service* bertanggung jawab atas kebersihan di semua bagian *guest house* selain kamar tamu seperti kebersihan lobi dan taman. Pada dasarnya kebersihan itu menjadi tanggung jawab per bagian. Contohnya, bagian *kitchen* bertanggung jawab atas kebersihan dapur.

Housekeeping bertugas membersihkan kamar tamu yang termasuk di dalamnya kebersihan tempat tidur, kamar mandi, serta menata dekorasi kamar. Penggantian sprei dan selimut dilakukan setiap hari oleh *housekeeping* bagi kamar tidur yang terdapat tamu yang menginap. Jika kamar tidur tersebut tidak ada tamu yang menginap maka kamar tidur hanya ditata rapi tanpa sprei dan selimut agar tidak berdebu dan berbau apek. Hasanah *Guest House Syari'ah* menyediakan jasa *laundry* untuk menjamin kebersihan fasilitas kamar tidur terutama kebersihan

sprei dan selimut. Jasa *laundry* juga disediakan untuk kepentingan tamu yang menginap serta dikenai *charge*.

Cleaning service bertugas membersihkan semua bagian *guest house* selain kamar tidur tamu termasuk juga kebersihan taman. Selain itu, pembuangan sampah rumah tangga juga menjadi tanggung jawab *cleaning service*. Pembuangan sampah dilakukan secara rutin dua kali sehari saat pagi dan sore.⁴⁴

Pelayanan pada bagian makan dan minum, tersedia makanan dan minuman halal merupakan aspek *daruriyatnya*. Dalam memelihara jiwa, menyajikan makanan yang halal merupakan aspek *daruriyatnya*. Memakai bahan makanan yang non babi dan masih segar merupakan aspek *hajiyyatnya*. Memasak sendiri makanan tersebut agar terkontrol proses pembuatan makanan halal merupakan aspek *tahsiniyatnya*.⁴⁵

Berikut adalah tabel hasil analisis pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* yang telah dilaksanakan menurut *maqashid syari'ah*:

TABEL 4.2

TABEL HASIL ANALISIS PELAYANAN DI HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH MALANG MENURUT MAQASHID SYARI'AH

| No. | Pelayanan Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang | Kemasalahatan: Memelihara | | | | |
|-----|--|---------------------------|------|------|-------|-----------|
| | | Agama | Akal | Jiwa | Harta | Keturunan |
| 1. | Mewajibkan para karyawan memakai pakaian muslim | √ | | √ | | |
| 2. | Melakukan kegiatan tahlilan dan yasinan setiap hari Jum'at | √ | √ | √ | | |
| 3. | Mengucapkan salam dalam setiap memulai transaksi | | √ | √ | | |
| 4. | Melakukan seleksi pada | | | | | |

⁴⁴ Wawancara dengan Anik, tanggal 29 Juni 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

⁴⁵ Hasil Observasi oleh Anindya PH., tanggal 4 Mei 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | tamu yang datang berpasangan | √ | √ | √ | | √ |
| 5. | Memberikan informasi masjid yang terdekat dengan <i>guest house</i> | √ | | | | |
| 6. | Memberikan informasi destinasi wisata dan restoran yang halal | | √ | √ | √ | |
| 7. | Penyediaan tanda arah kiblat shalat | √ | | | | |
| 8. | Penyediaan peralatan shalat yang bersih | √ | | √ | | |
| 9. | Menyediakan makanan dan minuman yang halal | √ | √ | √ | √ | √ |
| 10. | Menyediakan ta'jil saat bulan Ramadhan | √ | √ | √ | √ | √ |
| 11. | Menyediakan makan sahur saat bulan puasa | √ | √ | √ | √ | √ |
| 12. | Memberi fasilitas hiburan televisi yang tidak mengandung pornografi | √ | √ | √ | √ | √ |

C. Asas dan Pelayanan *Guest House Syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* menurut Hukum Perdata

Transaksi yang dilakukan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* dengan tamu adalah transaksi sewa menyewa kamar. Perjanjian sewa menyewa tidak lepas dari adanya asas-asas perjanjian yang harus sama-sama dilaksanakan oleh para pihak. Asas-asas ini bertujuan agar perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak menguntungkan salah satu pihak maupun cacat hukum.

Asas adalah dasar untuk melakukan sesuatu. Jika salah satu dari asas perjanjian tersebut tidak terpenuhi, maka kekuatan hukum perjanjian tersebut kurang tegas dan mengikat bagipara pihaknya. Maka dari itu, pemenuhan asas-asas tersebut dalam perjanjian menjadi peran yang sangat penting.

Dalam KUHPerdata buku ketiga mengatur tentang perikatan. Bab ketiga tentang perikatan juga mengatur tentang asas-asas perjanjian dan asas-asas tersebut telah dilaksanakan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*, antara lain:

- 1) Asas kebebasan berkontrak: Asas ini telah diterapkan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*. Hal ini dibuktikan dengan adanya ketentuan wisatawan non

muslim boleh menginap di Hasanah *Guest House Syari'ah*. Walaupun Hasanah *Guest House Syari'ah* merupakan *guest house* yang menerapkan prinsip *syari'ah* dalam kegiatan operasionalnya. Namun, terdapat ketentuan yang harus dipatuhi tamu non muslim untuk menginap di *guest house syari'ah* yaitu bersedia untuk mengikuti prinsip *syari'ah* yang dilaksanakan.

- 2) Asas konsensualisme: Asas ini telah diterapkan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*. Pada saat pemesanan kamar, karyawan *front office* wajib untuk melakukan seleksi bagi tamu yang berpasangan. Tamu diminta untuk menunjukkan kartu identitasnya. Namun, jika mereka tidak dapat menunjukkan kartu identitas, maka karyawan *front office* akan memberikan izin menginap bagi mereka atas dasar kepercayaan.
- 3) Asas *Pacta Sunt Servanda*: Asas ini telah diterapkan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*. Dalam hal reservasi kamar, Hasanah *Guest House Syari'ah* melayani reservasi melalui *online*, telepon, dan reguler / langsung datang. Untuk via *online*, Hasanah *Guest House Syari'ah* bekerja sama dengan beberapa situs web reservasi penginapan, seperti *traveloka*, *pegipegi.com*, dan lain-lain.
- 4) Asas itikad baik: Asas ini telah diterapkan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah*. Itikad baik ditunjukkan dengan sikap menghormati dan adanya kesadaran masing-masing pihak atas hak dan kewajibannya. *Guest house* sadar akan kewajibannya untuk melayani tamu sebaik-baiknya dan haknya untuk mendapat imbalan yang pantas sesuai dengan hal yang telah ia berikan bagi tamu. Tamu sadar akan kewajibannya untuk mematuhi peraturan *guest house* dan haknya untuk diperlakukan serta dilayani dengan baik.⁴⁶

⁴⁶ Hasil Observasi oleh Anindya PH, tanggal 4 Mei 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

Berikut adalah tabel hasil analisis asas perjanjian yang telah dilaksanakan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer):

TABEL 4.3
TABEL HASIL ANALISIS ASAS PERJANJIAN DI HASANAH GUEST HOUSE SYARI'AH MENURUT KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA (KUHPer)

| NO. | ASAS PERJANJIAN | STATUS | KETERANGAN |
|-----|---------------------------------|--------|--|
| 1. | Asas kebebasan berkontrak | √ | Adanya ketentuan wisatawan non muslim boleh menginap di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> . Namun, terdapat ketentuan yang harus dipatuhi tamu non muslim untuk menginap di <i>guest house syari'ah</i> yaitu bersedia untuk mengikuti prinsip <i>syari'ah</i> yang dilaksanakan. |
| 2. | Asas konsensualisme | √ | Pada saat pemesanan kamar, karyawan <i>front office</i> wajib untuk melakukan seleksi bagi tamu yang berpasangan. Tamu diminta untuk menunjukkan kartu identitasnya. Namun, jika mereka tidak dapat menunjukkan kartu identitas, maka karyawan <i>front office</i> akan memberikan izin menginap bagi mereka atas dasar kepercayaan. |
| 3. | Asas <i>Pacta Sunt Servanda</i> | √ | Dalam hal reservasi kamar, Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> melayani reservasi melalui <i>online</i> , telepon, dan reguler / |

| | | | |
|----|------------------|---|---|
| | | | langsung datang. Untuk via online, Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> bekerja sama dengan beberapa situs web reservasi penginapan, seperti traveloka, pegipegi.com, dan lain-lain. |
| 4. | Asas itikad baik | √ | Itikad baik ditunjukkan dengan sikap menghormati dan adanya kesadaran masing-masing pihak atas hak dan kewajibannya. |

Guest house di Indonesia masih terbilang baru dan dalam masa perkembangan. Hal ini terbukti dengan belum tersedianya undang-undang yang mengatur tentang usaha akomodasi kecil seperti *guest house*. Sampai saat ini pemerintah pusat telah mengeluarkan undang-undang dan peraturan menteri mengenai standar usaha hotel dan standar usaha hotel *syari'ah*. Namun, dengan berpegang pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, penulis menemukan titik temu bahwa *guest house* dapat disamakan dengan hotel.

Pada Perda tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkaitlainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Dalam pengertian tersebut terdapat kata yang dapat digarisbawahi bahwa segala penyedia jasa penginapan termasuk *guest house* itu dapat disamakan dengan hotel. Sehingga, *guest house* dapat menggunakan acuan peraturan menteri tentang standar usaha hotel dalam kegiatan operasionalnya selama belum adanya undang-undang yang mengatur khusus tentang akomodasi penginapan skala kecil.

Selain itu, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*. Peraturan ini muncul dikarenakan saat ini

perkembangan akomodasi penginapan yang menerapkan prinsip *syari'ah* semakin bertambah. Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang merupakan salah satu dari sekian banyak *guest house* yang menerapkan prinsip *syari'ah* dalam kegiatan operasionalnya.

Dalam Permen tentang hotel *syari'ah* tersebut dijelaskan bahwa terdapat dua jenis hotel *syari'ah* dalam penggolongannya. *Pertama*, hotel *syari'ah* hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel *syari'ah* yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel *syari'ah* yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Kebutuhan minimal adalah kebutuhan primer yang pasti diperlukan oleh wisatawan untuk menunjang kenyamanan peristirahatannya, seperti pelayanan kamar, *front office*, *housekeeping*, makan dan minum, serta fasilitas hiburan.

Kedua, hotel *syari'ah* hilal-2 adalah penggolongan untuk usaha hotel *syari'ah* yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel *syari'ah* yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim. Kebutuhan moderat adalah kebutuhan primer seperti yang terdapat pada hotel *syari'ah* hilal-1 dan ditambah dengan kebutuhan sekunder seperti sarana hiburan, fasilitas kebugaran, dan spa.

Dari kedua jenis hotel *syari'ah* di atas, dapat disimpulkan bahwa Hasanah *Guest House Syari'ah* termasuk dalam jenis hotel *syari'ah* hilal-1. Hal ini dikarenakan *guest house* memiliki fasilitas dan pelayanan sederhana yang sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan utama para wisatawan. Dan memang biasanya *guest house* memiliki bangunan yang hanya memuat kamar tamu lebih sedikit dibandingkan dengan hotel.

Dalam hal pelayanan, *guest house* dan hotel tidak terlalu banyak perbedaannya. Karena standarisasi pelayanan *guest house* kurang lebih sama dengan hotel. Dalam Permen No. 2 Tahun 2014 sudah dijelaskan tentang standar pelayanan yang harus dipenuhi suatu usaha akomodasi penginapan *syari'ah*.

Seperti, melakukan seleksi pada tamu yang datang berpasangan. Pelayanan ini telah dilaksanakan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* dengan cara meminta kartu identitas pada tamu tersebut sebagai bukti mereka *mahram*. Pada bagian

housekeeping, Hasanah *Guest House Syari'ah* telah menyediakan peralatan shalat bagi tamu yang membutuhkan untuk memudahkan para tamu untuk beribadah. Dari beberapa penjelasan di atas menunjukkan bahwa Hasanah *Guest House Syari'ah* telah memberikan pelayanan bagi tamu sesuai dengan peraturan pemerintah yang ada. Namun, selain dari undang-undang, Hasanah *Guest House Syari'ah* menyusun sendiri peraturan atau *standart of procedure* yang akhirnya dijadikan sebagai pedomannya sendiri.⁴⁷

Berikut adalah tabel hasil analisis pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Hasanah *Guest House Syari'ah* sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*.⁴⁸

TABEL 4.4
TABEL HASIL ANALISIS PELAYANAN DI HASANAH GUEST HOUSE
SYARI'AH MALANG MENURUT PERATURAN MENTERI
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF NO. 2 TAHUN 2014

| ASPEK | UNSUR | SUB UNSUR | KRITERIA | STATUS | KETERANGAN |
|---|--------------|---|----------|--------|---|
| Pelayanan di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> Malang | Kantor Depan | Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan | TM | √ | Dengan meminta tamu menunjukkan kartu identitas sebagai bukti |
| | | Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel | M | √ | |
| | | Memberikan informasi jadwal waktu shalat | M | √ | |
| | | Memberikan informasi | TM | √ | Setiap hari Jumat, Hasanah <i>Guest</i> |

⁴⁷ Wawancara dengan Firman Ferdiansyah, tanggal 29 April 2016 di *Ocean Garden Resto* cabang Trunojoyo Malang

⁴⁸ Wawancara dengan Anik, tanggal 4 Mei 2016 di lobi Hasanah *Guest House Syari'ah* cabang Sukarno Hatta Malang

| | | | | | |
|-----------------|--|---|----|---|--|
| | | kegiatan yang bernuansa Islami | | | House Syari'ah mengadakan tahlilan dan yasinan bagi karyawan serta tamu |
| | | Memberikan informasi restoran/rumah makan yang halal | TM | √ | Selain restoran, karyawan <i>front office</i> juga memberikan rekomendasi tempat wisata |
| Tata Graha | | Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat | M | √ | Namun tamu perlu meminta alat shalat kepada pihak <i>housekeeping</i> . Alat shalat sengaja tidak disediakan di dalam kamar guna menghormati tamu non muslim |
| | | Penyediaan al Qur'an | TM | - | |
| | | Menyediakan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel) | TM | - | |
| Makan dan Minum | | Tersedia makanan dan minuman halal | M | √ | |
| | | Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan | TM | √ | |
| | | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M | √ | |
| Olahraga | | Pengaturan | TM | - | Di Hasanah <i>Guest</i> |

| | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|----|---|--|
| | ,Rekreasi , dan Kebugar an | waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | | | <i>House Syari'ah</i> tidak terdapat fasilitas olahraga. |
| | | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | TM | - | |
| | Spa (bila ada) | Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan | M | - | Di Hasanah <i>Guest House Syari'ah</i> tidak terdapat fasilitas spa. |
| | | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | TM | - | |
| | | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | TM | - | |
| | | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama | TM | - | |

M = Kriteria Mutlak

TM = Kriteria Tidak Mutlak

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah penulis kemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah sesuai dengan hukum Islam karena transaksi sewa menyewa kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang telah terkandung asas-asas akad yang sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES), diantaranya: *ikhtiyari/sukarela*, *amanah/menepati janji*, *ikhtiyati/kehati-hatian*, *luzum/tidak berubah*, saling menguntungkan, *taswiyah/kesetaraan*, transparansi, sesuai kemampuan, *taisir/kemudahan*, itikad baik, sebab yang halal, *al hurriyah/kebebasan berkontrak*, dan *al kitabah/tertulis* serta pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang telah sesuai dengan tujuan *maqashid syari'ah*, yaitu untuk kemaslahatan manusia.

- 2) Penerapan asas dan pelayanan *guest house syari'ah* di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah sesuai dengan hukum perdata karena transaksi sewa menyewa kamar di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah terkandung asas-asas hukum perjanjian perdata yang sesuai dengan KUHPperdata, yaitu asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas *Pacta Sunt Servanda*, dan asas itikad baik serta pelayanan di Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang sudah sesuai dengan kriteria usaha hotel *syari'ah* pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*. Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang termasuk dalam jenis hotel *syari'ah* hilal-1 karena Hasanah *Guest House Syari'ah* Malang memiliki fasilitas lengkap dan sederhana yang mampu memenuhi kebutuhan minimal para wisatawan muslim.

B. Saran

Keberadaan Hasanah *Guest House Syari'ah* bisa dikatakan baru di kota Malang dan berani untuk mengambil prinsip *syari'ah* untuk dijadikan pedoman dalam kegiatan operasionalnya. Namun, di lain sisi juga mulai banyak bermunculan hotel-hotel besar dan *guest house* yang menawarkan fasilitas yang lebih lengkap dan bagus. Pelayanan Hasanah *Guest House Syari'ah* yang masih mampu untuk memenuhi kebutuhan minimal para wisatawan pun mungkin akan kalah saing dengan akomodasi penginapan lainnya.

Oleh karena itu, diharapkan bagi Hasanah *Guest House Syari'ah* untuk terus memberikan inovasi baru dalam produk dan pelayanannya dan terus mengembangkan usahanya. Hasanah *Guest House Syari'ah* juga berpeluang untuk menjadi hotel *syari'ah* hilal-2 dengan mulai memperbaiki diri lagi untuk bisa menjadi *guest house* yang berstandar internasional. Semoga penelitian ini dapat menjadi masukan, saran, pesan, dan kesan bagi Hasanah *Guest House Syari'ah* khususnya cabang Sukarno Hatta untuk menjadi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur Anshori. 2006. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*. (Yogyakarta : Citra Media)
- Arief, Abdul Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Bakri, Asafri Jaya. 2006. *Konsep Maqashid al Syari'ah menurut al Syatibi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo)
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research*, (Yogyakarta : Andi Offset)
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Malang: UMM Press)
- Hernoko, Agus Yudha. 2011. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. (Jakarta: Kencana)
- Kurnia, Mahendra Putra. 2011. *Hukum Kewilayahan Indonesia, Harmonisasi Hukum Pengembangan Kawasan Perbatasan NKRI Berbasis Teknologi Geospasial*. (Malang: UB Press)
- Lovelock, Christopher, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. (Jakarta: Erlangga)
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba)

- al Minangkabawy, Mondry. 2002. *Kiat Bisnis dalam Islam*. (Yogyakarta: Gama Global Media)
- Moleong, Lexy J.. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya)
- Muljadi, Kartini & Widjaja, Gunawan.2006. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. (Jakarta:Raja Grafindo Persada)
- Nashiruddin, Syaikh Muhammad.2008. *Shahih at-Targhib wa at-Tarhib*. (Jakarta: Pustaka Sahifa)
- Nasution, S.. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung : Tarsito)
- Nazir, Moh.. 2005. *Metode Penelitian* (Jakarta : Ghalia Indonesia)
- Purwadinata. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka)
- Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM). 2009. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*. (Jakarta: Kencana)
- al-Qardhawi, Yusuf. 2007. *Edisi Indonesia: Fiqih Maqashid Syari'ah Moderasi Islam antara Aliran Tekstuasi dan Aliran Liberal*. (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar)
- Rofiq, Ahmad. 2001. *Pembaharuan Hukum Islam di Indonesia*. (Yogyakarta: Gama Media)
- Salim HS dkk. 2008. *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*. (Jakarta: Sinar Grafika)

- Sofyan, Riyanto. 2011. *Bisnis Syari'ah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Sunggono, Bambang. 1997. *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Suprayogo, Imam dan Tobroni. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*. (Bandung : Rosdakarya)
- Susanto, Burhanuddin. 2009. *Hukum Kontrak Syari'ah*. (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta)
- Tim Redaksi Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. 2008. *Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional)
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta: Andi)
- Pariwisata, Direktorat Jenderal. 1988. *Pariwisata Tanah Air Indonesia*. (Jakarta: Direktorat Jenderal Pariwisata)
- Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/ HM.001/ MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel *Syari'ah*
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah

Abdul Warits. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang)*. (Skripsi) Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang

Fitri Kartini. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syari'ah Yogyakarta*. (Skripsi) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Siti Rohmah. 2014. *Penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syari'ah Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Widyarini. 2013. "Pengelolaan Hotel Syari'ah di Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. EKBISI. Vol. VIII:1

Anik. 2016. *Asas dan Pelayanan Guest House Syari'ah di Hasanah Guest House Syari'ah Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata*. Wawancara oleh Anindya PH, pukul 19.35

Ferdiansyah, Firman. 2016. *Asas dan Pelayanan Guest House Syari'ah di Hasanah Guest House Syari'ah Malang Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Perdata*. Wawancara oleh Anindya PH, pukul 20.45

Info Wisata. "Pengertian Guest House dan Karakteristiknya". 5 November 2015. <http://penginapan.net/pengertian-guest-house-dan-karakteristiknya/>. 00.07

MediaUmat.com, *Kebijakan Perhotelan di Masa Khilafah*. 21 April 2016. <http://mediaumat.com/cermin/4246-99-kebijakan-perhotelan-di-masa-khilafah.html>. 23.18

LAMPIRAN
 PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
 EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 2 TAHUN 2014
 TENTANG
 PEDOMAN PENYELENGGARAAN USAHA
 HOTEL SYARIAH

KRITERIA MUTLAK DAN KRITERIA TIDAK MUTLAK USAHA HOTEL SYARIAH

A. KRITERIA HOTEL SYARIAH HILAL 1

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|--------|----|-----------------------------------|----|--|----------|
| I | PRODUK | 1 | Toilet Umum (Public Rest Room) | 1 | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | M |
| | | | | 2 | Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|------------------|----|---|----------|
| | | 2 | Kamar Tidur Tamu | 3 | Tersedia sajadah (on request) | M |
| | | | | 4 | Tersedia Al-Quran | TM |
| | | | | 5 | Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun | M |
| | | | | 6 | Tidak ada minuman beralkohol di mini bar | TM |
| | | 3 | Kamar Mandi Tamu | 7 | Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |
| | | | | 8 | Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu | M |
| | | | | 9 | Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup | M |
| | | 4 | Dapur | 10 | Tersedia dapur /pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa | M |
| | | | | 11 | Dapur /pantry mengolah makanan dan minuman halal | TM |
| | | 5 | Ruang Karyawan | 12 | Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan | TM |
| | | | | 13 | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | TM |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|--------------|----|---|----------|
| | | | | 14 | Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan | TM |
| | | | | 15 | Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti | TM |
| | | 6 | Ruang Ibadah | 16 | Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat | M |
| | | | | 17 | Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah | TM |
| | | | | 18 | Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat | M |
| | | | | 19 | Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin | M |
| | | | | 20 | Tersedia pencahayaan yang cukup terang | M |
| | | | | 21 | Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah | TM |
| | | | | 22 | Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawat | M |
| | | | | 23 | Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu | M |
| | | | | 24 | Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik | TM |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-----------|----|--------------|----|---|----------|
| | | 7 | Kolam renang | 25 | Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum | TM |
| | | 8 | Spa | 26 | Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita | TM |
| | | | | 27 | Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi | TM |
| II | PELAYANAN | 9 | Kantor Depan | 28 | Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan | TM |
| | | | | 29 | Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel | M |
| | | | | 30 | Memberikan informasi jadwal waktu shalat | M |
| | | | | 31 | Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada) | TM |
| | | | | 32 | Memberikan informasi restoran/rumah makan halal | TM |
| | | 10 | Tata Graha | 33 | Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat | M |
| | | | | 34 | Penyediaan Al-Quran | TM |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|----------------------------------|----|--|----------|
| | | | | 35 | Menyiapkan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada Mesjid yang dekat dengan hotel) | TM |
| | | 11 | Makan dan minum | 36 | Tersedia pilihan makanan dan minuman halal | M |
| | | | | 37 | Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan | TM |
| | | | | 38 | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| | | 12 | Olahraga, rekreasi dan kebugaran | 39 | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | TM |
| | | | | 40 | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | TM |
| | | 13 | Spa (Apabila Ada) | 41 | Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan | M |
| | | | | 42 | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | TM |
| | | | | 43 | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | TM |
| | | | | 44 | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama | TM |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|-----------------------------------|-------------|----|---------------------|----|---|----------|
| | | | | 45 | Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan | TM |
| | | 14 | Fasilitas Hiburan | 46 | Tidak ada fasilitas Hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila | M |
| | | | | 47 | Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam | M |
| III | PENGELOLAAN | 15 | Manajemen Usaha | 48 | Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal | M |
| | | 16 | Sumber Daya Manusia | 49 | Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan | M |
| Jumlah Subunsur Aspek Produk | | | | 27 | | |
| Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan | | | | 20 | | |
| Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan | | | | 2 | | |
| TOTAL JUMLAH SUBUNSUR | | | | 49 | | |

Keterangan:

M = Mutlak

TM = Tidak Mutlak

B. KRITERIA HOTEL SYARIAH HILAL 2

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA | | |
|----|--------|----|--------------------------------|----|--|--|------------------|---|
| I | PRODUK | 1 | Lobby | 1 | Tersedia bacaan yang Islami dan atau memiliki pesan moral berupa antara lain majalah islam, tabloid islam, buku keislaman, majalah dan buku motivasi | TM | | |
| | | | | 2 | Ada hiasan bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi dan atau gambar ka'bah | TM | | |
| | | 2 | Front Office | 3 | Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram | M | | |
| | | | | 4 | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | M | | |
| | | | | 5 | Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M | | |
| | | 3 | Toilet Umum (Public Rest Room) | 4 | Kamar Tidur Tamu | 6 | Tersedia sajadah | M |
| | | | | | 7 | Tersedia jadwal waktu shalat secara tertulis | M | |
| | | | | | 8 | Tersedia Al-Quran | M | |
| | | | | | 9 | Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun | M | |
| | | | | | 10 | Hiasan kamar bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi atau gambar ka'bah | TM | |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|------------------|----|--|----------|
| | | | | 11 | Tersedia tanda dilarang merokok di kamar | TM |
| | | | | 12 | Tersedia buku doa | TM |
| | | | | 13 | Tersedia sarung dan mukena | TM |
| | | | | 14 | Tersedia lembar nasehat keislaman | TM |
| | | | | 15 | Makanan dalam kemasan dan minuman di <i>mini bar</i> harus berlogo halal resmi | M |
| | | 5 | Kamar Mandi Tamu | 16 | Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |
| | | | | 17 | Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu | M |
| | | | | 18 | Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup | M |
| | | 6 | Dapur | 19 | Dapur /pantry hanya mengolah makanan dan minuman halal | M |
| | | 7 | Ruang Karyawan | 20 | Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan | M |
| | | | | 21 | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | M |
| | | | | 22 | Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan | M |
| | | | | 23 | Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|--------------|----|---|----------|
| | | | | 24 | Tersedia ruang shalat yang bersih dan terawat untuk karyawan | M |
| | | | | 25 | Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat | M |
| | | 8 | Ruang Ibadah | 26 | Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat | M |
| | | | | 27 | Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah | M |
| | | | | 28 | Tersedia perlengkapan shalat yang baik dan terawat | M |
| | | | | 29 | Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin | M |
| | | | | 30 | Tersedia pencahayaan yang cukup terang | M |
| | | | | 31 | Tersedia sound system untuk mengumandangkan adzan yang dapat didengar di seluruh area hotel | M |
| | | | | 32 | Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah | M |
| | | | | 33 | Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawat | M |
| | | | | 34 | Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-----------|----|-------------------|----|--|----------|
| | | | | 35 | Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik | M |
| | | 9 | Interior/ ornamen | 36 | Ornamen (patung dan lukisan) tidak mengarah pada kemusyrikan dan pornografi | M |
| | | | | 37 | Ornamen/hiasan bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi, gambar dan atau lukisan ka'bah atau masjid | TM |
| | | 10 | Kolam renang | 38 | Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum | M |
| | | 11 | Spa | 39 | Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita | M |
| | | | | 40 | Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi | M |
| II | PELAYANAN | 12 | Kantor Depan | 41 | Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan | M |
| | | | | 42 | Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel | M |
| | | | | 43 | Memberikan informasi jadwal waktu shalat | M |
| | | | | 44 | Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada) | TM |
| | | | | 45 | Memberikan informasi restoran/rumah makan halal | M |
| | | 13 | Tata Graha | 46 | Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|----------------------------------|----|--|----------|
| | | | | 47 | Penyediaan jadwal waktu shalat | M |
| | | | | 48 | Penyediaan Al-Quran | M |
| | | | | 49 | Penyediaan buku doa | TM |
| | | | | 50 | Menyiapkan area/ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada Mesjid yang dekat dengan hotel) | M |
| | | | | 51 | Penyediaan lembar motivasi harian muslim | TM |
| | | 14 | Makan dan minum | 52 | Tidak tersedia makanan dan minuman non halal | M |
| | | | | 53 | Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan | M |
| | | | | 54 | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| | | 15 | Public bar | 55 | Tidak Menyediakan minuman beralkohol | M |
| | | 16 | Olahraga, rekreasi dan kebugaran | 56 | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | M |
| | | | | 57 | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | M |
| | | 17 | Kolam renang | 58 | Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita | M |
| | | 18 | Spa (Apabila Ada) | 59 | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | M |
| | | | | 60 | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|-----|-------------|----|-------------------|----|---|----------|
| | | | | 61 | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama | M |
| | | | | 62 | Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan | M |
| | | 19 | Konsultasi | 63 | Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu | TM |
| | | 20 | Keramah tamahan | 64 | Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam | M |
| | | 21 | Fasilitas Hiburan | 65 | Tidak ada fasilitas Hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta perbuatan asusila | M |
| | | | | 66 | Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam | M |
| | | | | 67 | Ada alunan musik/lagu religi dan atau tilawah Quran pada waktu tertentu | TM |
| | | | | 68 | Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa Islami | TM |
| III | PENGELOLAAN | 22 | Organisasi | 69 | Memiliki Struktur organisasi yang mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah | M |
| | | | | 70 | Memiliki Standar Operating Procedure Hotel Syariah | M |
| | | | | 71 | Memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan usaha dikelola secara Syariah | M |

| NO | ASPEK | NO | UNSUR | NO | SUB UNSUR | KRITERIA |
|----|-------|----|-----------------------------------|----|--|----------|
| | | 23 | Manajemen Usaha | 72 | Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal | M |
| | | 24 | Sumber Daya Manusia | 73 | Memiliki dan melaksanakan program pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan Syariah | M |
| | | | | 74 | Khusus karyawati muslimah menggunakan seragam sesuai dengan cara berpakaian wanita dalam Islam | M |
| | | | Jumlah Subunsur Aspek Produk | 40 | | |
| | | | Jumlah Subunsur Aspek Pelayanan | 28 | | |
| | | | Jumlah Subunsur Aspek Pengelolaan | 6 | | |
| | | | TOTAL JUMLAH SUBUNSUR | 74 | | |

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,



AINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005



MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 2 TAHUN 2014

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN USAHA HOTEL SYARIAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan daya saing destinasi pariwisata di Indonesia yang memiliki keindahan alam, keragaman budaya dan populasi muslim terbesar di dunia serta menjadikan daya tarik wisata syariah di Indonesia sebagai destinasi utama bagi wisatawan dunia;
 - b. bahwa pemangku kepentingan industri pariwisata, baik Pemerintah, Majelis Ulama Indonesia, swasta dan seluruh elemen masyarakat, bekerjasama untuk mengembangkan usaha pariwisata syariah;
 - c. bahwa usaha pariwisata syariah merupakan konsep yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah ke dalam kegiatan pariwisata dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan syariah;
 - d. bahwa dengan adanya Nota Kesepahaman antara Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor NK.11/KS.001/W.PEK/2012, dan Nomor B-459/DSN-MUI/XII/2012 tentang Pengembangan dan Sosialisasi Pariwisata Syariah, perlu dilakukan pengaturan mengenai penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah;
 - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);

2. Peraturan

-2-

2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengembangan Kepariwisata Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5262);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);
4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
5. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel;
7. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN USAHA HOTEL SYARIAH.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Usaha Hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
2. Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.
3. Usaha Hotel Syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.
4. Kriteria Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

5. Hotel

-3-

5. Hotel Syariah Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim.
6. Hotel Syariah Hilal-2 adalah penggolongan untuk Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.
7. Kriteria Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syariah.
8. Kriteria Tidak Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syariah, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim.
9. Sertifikasi Usaha Hotel Syariah adalah proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui audit untuk menilai kesesuaian produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel dengan kriteria Usaha Hotel Syariah.
10. Sertifikat Usaha Hotel Syariah adalah bukti tertulis yang diberikan oleh DSN-MUI pada usaha hotel yang telah memenuhi penilaian kesesuaian kriteria Usaha Hotel Syariah.
11. Majelis Ulama Indonesia, yang selanjutnya disebut MUI, adalah wadah atau majelis yang menghimpun para ulama, zuama dan cendekiawan muslim Indonesia untuk menyatukan gerak dan langkah-langkah umat Islam Indonesia dalam mewujudkan cita-cita bersama.
12. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, yang selanjutnya disebut DSN-MUI adalah bagian dari struktur kelembagaan MUI yang bertindak sebagai Lembaga Sertifikasi di bidang Usaha Pariwisata Syariah.
13. Menteri adalah Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
14. Kementerian adalah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini bertujuan untuk memberikan :

- a. pedoman dan pemahaman tentang penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah; dan
- b. pedoman dalam pelaksanaan sertifikasi Usaha Hotel Syariah.

Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini mencakup:

- a. penggolongan Usaha Hotel Syariah;
- b. penilaian dalam rangka sertifikasi Usaha Hotel Syariah;
- c. pelaksanaan sertifikasi Usaha Hotel Syariah; dan
- d. pembinaan dan pengawasan.

Pasal 4

-4-

Pasal 4

Pengusaha Hotel yang telah memperoleh Sertifikat Usaha Hotel yang dikeluarkan oleh LSU Bidang Pariwisata, dapat menyelenggarakan Usaha Hotel Syariah berdasarkan ketentuan dan persyaratan yang diatur dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Usaha Hotel Syariah digolongkan menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Hotel Syariah Hilal-1; dan
- b. Hotel Syariah Hilal-2.

Pasal 6

Penggolongan Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, ditetapkan melalui sertifikasi Usaha Hotel Syariah berdasarkan pada hasil penilaian atas pemenuhan Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Pasal 7

- (1) Untuk keperluan sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Hotel Syariah, harus dilakukan penilaian terhadap:
 - a. pemenuhan persyaratan dasar; dan
 - b. pemenuhan dan pelaksanaan Kriteria Mutlak Usaha Hotel Syariah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.
- (2) Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah sertifikat Usaha Hotel yang dikeluarkan oleh LSU Bidang Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (3) Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah Hilal-1, dan terhadapnya harus dilakukan penilaian, meliputi :
 - a. aspek produk yang terdiri dari 8 (delapan) unsur dan 27 (dua puluh tujuh) subunsur;
 - b. aspek pelayanan yang terdiri dari 6 (enam) unsur dan 20 (dua puluh) subunsur; dan
 - c. aspek pengelolaan yang terdiri dari 2 (dua) unsur dan 2 (dua) subunsur.
- (4) Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah Hilal-2, dan terhadapnya harus dilakukan penilaian, meliputi :
 - a. aspek produk yang terdiri dari 11 (sebelas) unsur dan 40 (empat puluh) subunsur;
 - b. aspek pelayanan yang terdiri dari 10 (sepuluh) unsur dan 28 (dua puluh delapan) subunsur; dan
 - c. aspek pengelolaan yang terdiri dari 3 (tiga) unsur dan 6 (enam) subunsur.

(5) Kriteria

-5-

- (5) Kriteria Tidak Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, tidak mempengaruhi penilaian dalam proses Sertifikasi Usaha Hotel Syariah dan tidak memiliki dampak dalam penggolongan Usaha Hotel Syariah.
- (6) Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, baik untuk golongan Hilal-1 maupun Hilal-2, adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 8

- (1) Usaha Hotel yang tidak memenuhi Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (3), belum dapat digolongkan dan tidak dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah Hilal-1.
- (2) Usaha Hotel yang tidak memenuhi Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (4), belum dapat digolongkan dan tidak dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah Hilal-2.
- (3) Usaha Hotel yang tidak memenuhi Kriteria Mutlak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4), belum dapat digolongkan dan tidak dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah.

Pasal 9

Dalam hal Usaha Hotel tidak lagi memenuhi Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah Hilal-2 sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (2), namun memenuhi seluruh Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Hilal-1, maka usaha hotel tersebut dapat digolongkan dan dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah Hilal 1.

Pasal 10

Penilaian atas pemenuhan Kriteria Mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah dalam rangka Sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Hotel Syariah, diselenggarakan oleh DSN-MUI.

Pasal 11

- (1) Pengusaha Hotel yang telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, dan telah memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI, berwenang untuk menyelenggarakan dan dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah, sesuai penggolongan yang berlaku.

(2) Dalam hal

-6-

- (2) Dalam hal Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak lagi memenuhi dan melaksanakan Kriteria Usaha Hotel Syariah yang berlaku terhadapnya berdasarkan Sertifikat Usaha Syariah yang dimilikinya, maka Pengusaha Hotel Syariah tersebut wajib memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan, terhitung sejak diketahuinya untuk pertama kali fakta tentang kekurangan dimaksud.
- (3) Apabila setelah lewat jangka waktu 6 (enam) bulan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pengusaha Hotel Syariah dimaksud tidak dapat memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada, maka Pengusaha Hotel yang bersangkutan dilarang menyelenggarakan Usaha Hotel Syariah, baik berdasarkan penggolongan yang berlaku maupun secara keseluruhan.
- (4) Dalam hal sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dimiliki oleh Pengusaha Hotel menjadi tidak berlaku dan yang bersangkutan dilarang mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah.

Pasal 12

- (1) Kementerian dan Majelis Ulama Indonesia secara bersama-sama melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan advokasi tentang kebijakan dan program yang menyangkut Usaha Hotel Syariah.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui kegiatan evaluasi terhadap penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, baik secara berkala maupun sewaktu-waktu.

Pasal 13

DSN-MUI menyampaikan laporan penyelenggaraan sertifikasi Usaha Hotel Syariah, kepada Menteri secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali dalam setahun.

Pasal 14

Pengusaha Hotel yang sudah memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini, tetap dapat menggunakan Sertifikat Usaha Hotel Syariah dimaksud untuk menyelenggarakan Usaha Hotel Syariah sampai dengan masa berlakunya berakhir namun tidak lebih lama dari 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini, dan pembaruannya atau perpanjangannya dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri ini.

Pasal 15

-7-

Pasal 15

Pengusaha Hotel yang belum memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI, namun telah menyelenggarakan dan/atau mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah pada saat berlakunya Peraturan Menteri ini, wajib menyesuaikan diri dengan Peraturan Menteri ini dalam jangka waktu 1 (satu) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini.

Pasal 16

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Januari 2014

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MARI ELKA PANGESTU

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 17 Januari 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 74

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF RI
Kepala Biro Hukum dan Kepegawaian,



AINI BUSTAMAN, SH, MM
NIP. 19590617 198803 1 005