

## **PENGARUH LABEL SYARIAH PADA HOTEL TERHADAP JUMLAH PENGUNJUNG HOTEL SRI INDRAYANI PEKANBARU**

**Ika Ernita Sari<sup>1)</sup> Husni Fuaddi<sup>2)</sup>, Yahanan<sup>3)</sup>**

<sup>1)2)3)</sup>Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI) Iqra Annisa Pekanbaru  
e-mail : ikaemitasari75@yahoo.com

### **Abstract**

*This research was appointed with the background of the hospitality business which has developed into two, namely conventional and sharia hotels. In the conventional way, it can be successful, but if you lose, you will really lose but get a reward from Allah SWT. Based on the limitations of the existing problems, the formulation of the problem in this research is: What are the sharia indicators that are practiced at Sri Indrayani hotel? How does the use of sharia labels in hotels affect the number of visitors to Sri Indrayani hotels? This research uses primary data, namely data obtained directly from the object to be studied. And secondary data is obtained by certain institutions or institutions, such as bureaus and others. In this study, the subject is hotel managers and hotel visitors, the object is the influence of sharia labels on the number of visitors to Sri Indrayani Pekanbaru hotel. The population in this study were visitors and employees of Hotel Sri Indrayani Pekanbaru, amounting to 41 people. The results of the study show that the Sharia indicators implemented at the Sri Indrayani Hotel Pekanbaru are not accepting non-mahram couples and not providing non-halal food. Based on the research that has been done by reviewing the terms and conditions of the Sri Indrayani Hotel Pekanbaru, it can be explained that the conditions are in accordance with Islamic law. And the effect of the use of the sharia Lbel at the Sri Indrayani Hotel Pekanbaru, namely that visitors who stay stay calm and increase in many ways from year to year, visitors who stay are increasing.*

**Keywords:** *Influence, Label, Sharia, Hotel*

### **Abstrak**

Penelitian ini diangkat dengan latar belakang bisnis perhotelan yang mengalami perkembangannya terbagi atas dua, yaitu perhotelan yang bersifat konvensional dan syariah. Dengan cara konvensional, memang bisa sukses, tetapi kalau rugi maka benar-benar akan merugi tetapi mendapat balasan dari Allah SWT. Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah: Apa saja indikator syariah yang diperaktekan di hotel Sri Indrayani? bagaimana pengaruh penggunaan label syariah pada hotel terhadap jumlah pengunjung hotel Sri Indrayani? Penelitian ini menggunakan data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Dan data skunder yaitu diperoleh lembaga atau institusi tertentu, seperti biro dan lain-lain. Dalam Penelitian ini yang dijadikan subjek adalah pengelola hotel dan pengunjung hotel, objeknya adalah pengaruh label syariah terhadap jumlah pengunjung hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung dan karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru yang berjumlah 41 orang. Hasil penelitian bahwa indikator Syariah yang di peraktekan di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru yaitu tidak menerima pasangan yang bukan muhrim dan tidak menyediakan makanan non halal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan mengkaji syarat dan ketentuan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru, maka dapat dipaparkan bahwa syarat telah sesuai dengan syariat Islam. Dan Pengaruh penggunaan Lbel syariah pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru yaitu pengunjung yang menginap menjadi tenang dan meningkat banyak artinya dari tahun ketahun pengunjung yang menginap semangkin meningkat.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Label, Syariah, Hotel

## **PENDAHULUAN**

Banyak prinsip dan kaidah Syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel Syariah, antara lain: memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*), tenteram, damai dan selamat (*salam*), terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffatan lin-naas*), rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamin*), jujur (*shiddiq*), dipercaya (*amanah*), konsisten (*istiqomah*), tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wattaqwa*) (Riyanto Sofyan. 2011: 103). Pada tahun 2012 silam, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama dengan BPH DSN MUI telah menyusun kriteria dan panduan umum bagi seluruh komponen pariwisata syariah yang salah satu diantaranya merupakan akomodasi. Dalam hal ini, yang bersifat vital adalah akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar syariah

Penggunaan label syariah dalam bisnis hotel merupakan sesuatu yang masih rancu dan asing di masyarakat Indonesia. Hingga kini, hanya beberapa hotel syariah saja yang berani memproklamkan konsep spiritualnya kepada publik. Penggunaan label syariah yang digandeng oleh sebuah brand hotel masih belum menjadi ikon yang dikenal luas, apalagi jika dibandingkan dengan maraknya penggunaan label syariah pada industri perbankan (Anwar Basalamah. 2011: 763-769).

Hotel Syariah yang merupakan usaha/bisnis yang menggunakan konsep syariah maka tidak lepas di dalamnya aturan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas setiap unit usaha syariah. Adi warman Karim menjelaskan bahwa fondasi dasar dalam rancangan membangun bisnis Islam meliputi lima aspek yaitu (Sumar'in. 2013: 61):

### **1. Aqidah**

Aqidah menjadi landasan utama yang harus dimiliki seorang mukmin dalam menjalankan aktifitas ekonominya. Dengan aqidah yang kuat dia akan menjadi pribadi yang optimis menghadapi hidup, menjadikannya ikhtiar yang didukung dengan doa, baik budi pekertinya dan tidak akan memperaktekkan cara-cara yang dilarang oleh Allah dalam melakukan aktifitas ekonomi.

2. Adil

Keadilan merupakan tujuan dari salah satu prinsip dasar dalam Islam. Keadilan sekaligus merupakan pilar terpenting dalam bisnis Islam. Penegakan keadilan telah ditetapkan oleh Al-Quran sebagai misi utama para Nabi yang diutus oleh Allah SWT, termaksud penegakan keadilan bisnis dan menghapus kesenjangan pendapatan.

3. *Nubuwwa*

Dalam tradisi keagamaan, gagasan nubuat sendiri termaksud dogma agama yang prinsip. Ia adalah bagian dari sikap ketudukan, sikap keimanan. Sifat kenabian ini perlu dipelajari secara mendalam sebagai jembatan dalam upaya mendalam upaya meneladani dan mengambil pelajaran di dalamnya, terutama keteladanan mengenai cara melakukan aktivitas ekonomi.

4. Khalifah atau berarti pemimpin

Akan tetapi seiring berjalannya industri perhotelan syariah yang banyak bermunculan di beberapa kota besar di Indonesia saat ini, belum semua usaha tersebut menerapkan prinsip-prinsip syariah sekata khilafah berarti sukseksi; bagaimana sesuatu mampu menciptakan kesuksesan kehidupan dunia dan akherat. Pentingnya kepemimpinan dalam Islam menjadikan konsep ini tidak dapat dilepaskan dalam pengembangan suatu usaha maupun ekonomi suatu negara secara keseluruhan.

5. *Ma'ad* atau *Return*

Setiap kegiatan dan perbuatan dari seorang muslim pasti menghasilkan efek pada dirinya maupun orang lain. Begitu halnya dalam aktivitas ekonomi, hasil merupakan salah satu tujuan yang hendak dicapai oleh seseorang. Namun, hasil dalam ekonomi islam tidak hanya berorientasi pada hasil yang berupa material. Namun juga bernilai ibadah, sehingga orientasi *return* bagi kaum muslim adalah dunia dan akhirat.

Industri perhotelan memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel serta restoran, suasana yang tercipta di dalam hotel, restoran serta makanan dan minuman yang dijual beserta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang

dijual. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan ketrampilan staff/karyawan hotel dalam melayani. Perkembangan yang selanjutnya penawaran yang dilakukan hotel tidak hanya image selama ini yang terkenal umum oleh masyarakat lebih pada faktor kebolehan. Kondisi ini memunculkan peluang bisnis bagi pemilik atau pengelola hotel yang ingin memperbaiki image negatif yang menerpa usaha perhotelan, dengan cara mendirikan hotel syariah salah satunya Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Dengan memunculkan nama syariah, tentunya ada beberapa konsekuensi yang harus dilakukan oleh manajemen guna mengaplikasikan larangan yang ada di dalam Al-Qur'an dan Hadis.

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dalam jasa akomodasi, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII Ps. 24 ayat 1, dijelaskan sebagai berikut: Dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk:

- a) Memberi perlindungan kepada para tamu hotel
- b) Menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum (Riyanto Sofyan. 2007: 58).

Pada saat ini, Ekonomi Islam mulai bergeliat dan menunjukkan peningkatan yang cukup menggembirakan mulai dari Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, hingga perhotelan Syariah. Bahkan hotel dengan konsep syariah cenderung mengalami peningkatan pemasukan yang signifikan (Harian Republika. 2013: 8).

Dengan menerapkan pengelolaan hotel berbasis Syariah tentunya akan menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat. Tentunya bagi keluarga yang ingin berlibur dan menginap di hotel khususnya pemeluk agama Islam akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di Hotel dengan berbasis Syariah.

Aspek pengelolaan, setiap usaha pasti membutuhkan pengelolaan yang baik untuk menjaga kualitas produk yang dimiliki. Pengelolaan pada dasarnya merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan di perlukan untuk atau menyelesaikan suatu tujuan tertentu.

Irawan mendefinisikan pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian, dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan bersama (<http://sugionomuslimin.konsep-pengelolaan-manajemen>. Diakses pada 30 Oktober 2017).

Dari ketentuan itu, dapat dipahami bahwa hotel pada dasarnya merupakan satu bidang usaha yang bersih. Bahkan secara implisit pihak hotel berkewajiban untuk melarang hal atau tindakan yang akan melanggar kesusilaan serta tindak kejahatan secara umum. Namun karena kecenderungan nafsu hedonis, ketetapan yang sedemikian baik ini diabaikan, beralih pada praktek yang bertolak belakang dengan ketentuan pemerintah itu, dan dari sisi agama menjadi bernilai maksiat. Memang diakui, sampai sejauh ini, standar hotel Syariah yang bakubelum ada, dan belum pula dibuat oleh lembaga-lembaga keislaman yang terdapat di negeri ini, seperti MUI, Departemen Agama, maupun oleh Ormas-ormas Islam, dan lain-lain. Namun sesungguhnya bukan hal yang sulit pula untuk membuat ketentuan yang sesuai dengan kaidah Syariah, meskipun terdapat rambu-rambu Syariah yang bersifat umum dalam menjalankan muamalah, usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan.

Prinsip dan *kaidah* syariah pengelolaan hotel diantaranya adalah:

- 1) Mengutamakan tamu (*fal yukrim dhaifan*)
- 2) Tenram, damai dan selamat (*salam*)
- 3) Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- 4) Rahmatan bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*)
- 5) Penuh kasih sayang (*marhamah*)
- 6) Jujur (*siddiq*)
- 7) Dipercaya (*amanah*)
- 8) Konsisten (*Istiqamah*)(Riyanto Sofyan. 2011: 103)

Hotel Sri Indrayani yang beralamat di Jl. Dr. Sam Ratulangi Pekanbaru No. 45 sebelumnya belum menggunakan label syariah. Penggunaan label syariah dimulai tahun 2016 hasil wawancara peneliti dengan manager Hotel Syariah Sri

Indrayani bahwa jumlah pengunjung terjadi peningkatan yang signifikan data tersebut dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah pengunjung hotel

No	Tahun	Jumlah
1.	2014	1731
2.	2015	2893
3.	2016	4870
4.	2017	4875
5.	2018	5126

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada tahun 2014-2015 pengunjung hotel Sri Indrayani sebelum menggunakan label syariah berjumlah 4624 dan setelah menggunakan label syariah pada hotel Sri Indrayani pada tahun 2016-2018 mengalami kenaikan jumlah pengunjungnya yang mencapai 14.871 pengunjung.

## KERANGKA TEORI

### 1. Pengertian Label

Pengertian label adalah bagian dari sebuah barang yang berupa keterangan (kata-kata) tentang barang tersebut atau penjualnya. Label *is the part of a product that carries information about the product or the seller* (label adalah bagian sebuah produk yang memberikan informasi tentang produk atau penjualnya)(Danang Sunyoto. 2013: 63).

Label atau merek (*brand*) adalah nama, istilah, tanda, lambang atau desain, atau kombinasinya, yang dimaksudkan untuk barang atau jasa dari salah satu penjual atau kelompok penjual dan mereka dari para pesaing(Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009: 258).

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Merek dirumuskan bahwa merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa(Arus Akbar Silondae dan Andi Fariana. 2013: 182).

Merek (*Brand*) memiliki elemen-elemen sebagai berikut(Rama Kertamukti. 2015: 88):

- a. Brand Nama (nama merek), yaitu bagian yang dapat diucapkan.
- b. Brand Merek (tanda merek) merupakan sebagian dari merek yang dapat dikenali namun tidak dapat diucapkan, seperti lambang, desain huruf atau warna khusus.
- c. *Trade Mark* (tanda merek dagang) merupakan merek atau sebagian tanda merek yang dilindungi hukum karena kemampuannya untuk menghasilkan sesuatu yang istimewa. Tanda dagang ini untuk melindungi penjual dengan hak istimewanya untuk menggunakan nama merek (tanda merek).
- d. *Copyright* (hak cipta) yang merupakan hak istimewa yang dilindungi undang-undang untuk memproduksi, menerbitkan, dan menjual karya. Label dapat diukur dengan beberapa indikator, Diantaranya yaitu (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009: 269):
  - 1) Dapat diingat yaitu seberapa mudah elemen merek itu diingat dan dikenali, berlaku dalam pembelian maupun konsumsi. Berarti yaitu apakah elemen merek itu kredibel dan mengindikasikan kategori yang berhubungan dengannya? Apakah elemen merek itu menyiratkan sesuatu tentang bahan produk atau tipe orang yang mungkin menggunakan merek.
  - 2) Dapat disukai yaitu seberapa menarik estetika elemen merek, apakah elemen merek itu dapat disukai secara visual, secara verbal, atau cara lainnya.

Label merupakan suatu bagian dari sebuah produk yang membawa informasi verbal tentang produk atau penjualnya (Angipora, Marinus. 2008: 192). Menurut Tjiptono label merupakan bagian dari suatu produk yang menyampaikan informasi mengenai produk dan penjual. Sebuah label biasa merupakan bagian dari kemasan, atau bisa pula merupakan etiket (tanda pengenal) yang dicantelkan pada produk. Sedangkan Kotler menyatakan bahwa label adalah tampilan sederhana pada produk atau gambar yang dirancang dengan rumit yang merupakan satu kesatuan dengan kemasan.

Label bisa hanya mencantumkan merek atau informasi(Philip Kotler. 2012: 477).

## **2. Definisi Syariah**

Kata Syariah berasal dari kata *syara'a al-syaia* yang berarti 'menerangkan' atau 'menjelaskan sesuatu'. Atau, berasal dari kata *syirah* dan *syariah* yang berarti 'suatu tempat yang dijadikan sarana untuk mengambil air secara langsung sehingga orang yang mengambilnya tidak memerlukan bantuan alat lain'(Hermawan Kartajaya & Muhammad Syakir. 2016: 25).

Syariah adalah kumpulan peraturan Allah SWT yang terkandung dalam Al-Qur'an dan as-Sunnah, yang berisi perintah, larangan prinsip dan panduan, yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pedoman hidup umat manusia, untuk keselamatan hidupnya di dunia dan akhirat(Mardani. 2014: 2).

Syariah menurut Ibn Qayyim al-Jawziyyah dalam Jaasser Audah menyebutkan, syariah adalah suatu kebijakan (hikmah) dan tercapainya perlindungan bagi setiap orang pada kehidupan dunia dan akhirat. Syariah merupakan keseluruhan dari keadilan, kedamaian, kebijakan, dan kebaikan(Ika Yunia Fauzia & Abdul Kadir Riyadi. 2014: 44).

Jadi label syariah adalah yang tugasnya adalah menunjukkan potongan-potongan informasi sesuai dengan syariat Islam yang merujuk pada Al-Qur'an dan hadits. Bisnis syariah dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya yaitu (Mardani. 2014: 27-28):

- a) Menegakkan larangan memperdagangkan barang-barang yang diharamkan.
- b) Bersikap benar, amanah, dan jujur.
- c) Tidak melakukan sumpah palsu.
- d) Ramah tamah.
- e) Tidak boleh menjelek-jelekkkan bisnis orang lain.
- f) Takaran, ukuran, dan timbangan yang benar.

### 3. Definisi Hotel

Kata hotel mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotelgarni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tempat tinggal untuk penyewasecara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, diambil dari bahasa latin *hospes*, dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang yang berpergian di sebut *iin*. Dalam terminologi ( ilmu mengenai definisi dan istilah ) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata hotel dan *iin*(Sri Perwani, Yayuk. 2016:2).

Dalam menunjang pembangunan suatu negara, usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal, antara lain:

- a. Meningkatkan peranan industri rakyat.
- b. Menciptakan lapangan kerja baru.
- c. Membantu pemerintah dan pihak swasta dalam usaha pendidikan dan pelatihan.
- d. Meningkatkan Pendapatan Daerah/Negara melalui sektor pajak.
- e. Meningkatkan Devisa/pendapatan Negara.
- f. Meningkatkan hubungan antar bangsa di dunia(Amalia Susepti dan Andriani Kusumawati. 2017: 29).

Pengertian hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel(Aditya Pratomo dan Agung Gita Subakti. 2017: 354-367).

Tabel 1 Komponen Hotel Syariah

No	Fisik	Pengelolaan	Pelayanan
1.	Tidak ada ornamen patung maupun lukisan makhluk bernyawa.	Menggunakan bank syariah.	Seragam karyawati menutup aurat.

2.	Tersedia <i>shower</i> untuk beristinja' dengan air.	Pembiayaan dari luar dengan sistem nonribawi.	Komunikasi dimulai dengan salam.
3.	Terdapat musholla dengan tempat wudhu yang terpisah antara pria dan wanita, juga pembatas antara shaf pria dan wanita, lengkap dengan perlengkapan sholat dan juga al-qur'an.	Kerjasama dengan pihak ketiga yang bersifat selektif.	<i>No alcohol, halal food only.</i>
4.	Pusat kebugaran yang terpisah antara pria dan wanita atau pembedaan jam penggunaan untuk menghindari <i>ikhtilat</i>	Mengeluarkan zakat bila mendapat keuntungan.	Pelayanan kamar menghindarkan yang berdampak pada <i>khalwah.</i>

Sumber: (Riyanto Sofyan. 2017: 56)

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebaigian atau seluruh bangunana yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya, berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya(Gafftar dan Vanessa. 2011: 14).

Dari pengertian kata hotel diatas dapat dijabarkan bahwa(Sri Perwani, Yayuk. 2016: 3):

1. Hotel adalah suatu usaha komersial.
2. Hotel harus terbuka untuk umum.
3. Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan atau *service*.
4. Hotel harus memiliki minuman tiga fasilitas, yaitu: akomodasi, makanan dan minuman.

Dalam usaha perhotelan pada umumnya, departemen diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- a. Kelompok yang menghasilkan uang.
- b. Klompok pendukung yang disebut *service center*.

Kelompok yang menghasilkan uang adalah *departement food and beverage*, sedangkan kelompok pendukung adalah departement housekeeping, departement accounting, dan departement personalia(Richard, Komar. 2010:1).

Istilah bank syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami nampaknya mulai menyebar luas di sektor lainnya. Setelah pegedaian syariah, maka kini muncul tren hotel syariah. Hotel syariah sebuah trend, maka diberbagi kota-kota besar munculah hotel yang berbasiskan syariah, seperti di kota Pekanbaru dengan Hotel Syariah Sri Indrayani yang baru berdiri sejak tahun 2005. Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan lebel saja, namun harus jelas pesifikasi dan kriterianya agar tidak racun dan hanya menjadi komoditas semata.

Menujuk pada penjelasan-penjelasan pada bab sebelumnya maka bisa disimpulkan bahwa yang dimaksud hotel syariah itu sendiri adalah suatu perusahaan jasa penginapan yang di kelola oleh pemiliknya dengan konsep aturan-aturan hukum Islam dimulai proses *Chek In* yaitu setiap pasang yang mau menginap di hotel harus menunjukkan kartu identitas yang sama alamatnya dengan salah satu pasangannya, termasuk makanan dan minuman yang disediakan harus halal(Wawancara dengan Bapak Merza Gamal, Pemilik Hotel Syariah Sri Indrayani, tanggal 28 Maret 2018).

memang dalam membuka usaha hotel syariah secara baku belum ada, tapi tidak menjadi suatu yang sangat sulit pada untuk membuat suatu usaha yang sesuai dengan aturan syariah, dan usaha secara Islam (Syariah) dibolehkan selama tidak ada dalil yang melarangnya karena bagian dari muamallah. Realitas klaim dan label syariah bukan sesuatu yang salah, selama pihak dari manajemen hotel tetap berusaha menjadikan semangat syariah dan mengaplikasikannya dalam kriteria-kriteria tertentu yang syariah dan tertentu harus sesuai dengan aturan-aturan syariah.

#### **4. Konsep Hotel Syariah**

##### **a. Pengertian Hotel Syariah**

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *front office*, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di *reception policy and procedure, house-rules*, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah. Secara ringkas rambu-rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut (Riyanto Sofyan, 2011: 64-65):

- 1) Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam Syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain - lain.
- 2) Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada.
- 3) Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkarannya, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan dan keterlibatan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan oleh syariah.
- 4) Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (*gharar*), resiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi atau mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung resiko.
- 5) Komitmen menyeluruh terhadap perjanjian yang dilakukan. Dari rambu-rambu usaha dalam syariah tersebut di atas kemudian dilakukan penyesuaian terhadap operasional hotel. Setelah diketahui

sisidari operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut(Riyanto Sofyan. 2011: 66):

a) Fasilitas

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemunggaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis ditiadakan. Adapun fasilitas hiburan pengadaannya mengacu pada kaedah syariah.

Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah.

Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah. Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas. Penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

b) Tamu

Tamu yang *check-in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan(Riyanto Sofyan. 2011: 64).

c) Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan

penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis.

d) Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah). Restoran buka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh (safar), wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur syar'ī dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa (Fadhlan Mudhafier. 2017: 37).

e) Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Meskipun demikian, dekorasi hotel tidak harus dalam bentuk kaligrafi atau nuansa Timur Tengah lainnya (Fadhlan Mudhafier. 2017: 71).

f) Operasional

i. Kebijakan

Kebijakan perusahaan ke dalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang syariah (Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung. 2017: 33).

ii. **Pengelolaan SDM**

Penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan sanggup untuk mematuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak mereka serta karyawan pun harus jujur dan amanah dalam menjalankan kewajibannya. Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawan yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah Islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpakaian. Pengelolaan sumber daya manusia juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan dan keahlian (skill) (M. Rayhan Janitra. 2011: 35).

iii. **Keuangan**

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan menurut syariat Islam (akuntansi syariah). Kemitraan dengan lembaga keuangan seperti bank dan asuransi dilakukan dengan lembaga keuangan dan asuransi syariah. Bila pengusaha mempunyai keuntungan yang mencukupi nishab zakat, perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

iv. **Struktur**

Adanya sebuah lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang mungkin muncul di lapangan yang berkaitan dengan penerapan operasional hotel secara syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah. Orang yang duduk di dalamnya adalah orang-orang berlatar belakang pendidikan syariah yang punya pengetahuan tentang

kaidah-kaidah hukum dalam syariat Islam(M. Rayhan Janitra. 2011: 40).

v. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).

vi. Fasilitas Ibadah

Hotel harus dilengkapi dengan Masjid atau Mushola yang nyaman dan representatif. Wajib dikumandangkan azan disetiap waktu sholat Fardhu, dipasang speaker untuk meneruskan kumandang azan di setiap sudut atau lantai hotel. Setiap kamar hotel difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena dan sarung, tersedia sajadah, Al-Qur'an, arah kiblat ditentukan dengan jelas, dan hiasan bernuansa Islami(Riyanto Sofyan. 2011: 74).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang akan dilaksanakan ini beerlokasi di Hotel Sri Indrayani Pekanbaru Jl. Dr. Sam Ratulangi pekanbaru No. 45. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan pengunjung Hotel Sri Indrayani Pekanbaru, terdiri dari pimpinan 1 orang dan 2 karyawan Hotel Sri Indrayani Pekanbaru 38 orang ditambah dengan tamu Hotel Sri Indrayani sebanyak 550 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode ngambilan sampel teknik *purposive sampling*, yaitu sampling dimana elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut mewakili populasi, maka diambil total sampel sebanyak 15% dengan ukuran sampel menggunakan rumus slovin, dari jumlah populasi yaitu 41 orang.

Analisis data pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif. metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

## PEMBAHASAN

### 1. Respon Pengunjung Terhadap Label Syariah

Penulis melakukan penelitian melalui pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner secara acak atau *random* kepada para pengunjung Hotel Sri Indrayani Pekanbaru sebagai responden yang dalam penyampaiannya diwawancarakan oleh penulis. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari tidak validnya data yang didapat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui respon pengunjung terhadap label syariah pada dunia perhotelan, antara lain:

#### a. Karakteristik Responden

Tabel 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	26	63%
Perempuan	15	37%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel di atas menyatakan bahwa, responden yang menjadi objek penelitian berjumlah 41 pengunjung Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Terdiri dari 26 pengunjung berjenis kelamin laki-laki, dan 15 pengunjung berjenis kelamin perempuan. Penulis mengambil jumlah responden yang seimbang, hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi persepsi bahwa *gender* mempengaruhi jawaban seseorang atas suatu pertanyaan pada kuesioner.

Tabel 3 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentasi
18-25 Tahun	6	15%
26-30 Tahun	25	61%
31-35 Tahun	4	10%
36-40 Tahun	2	5%

41-45 Tahun	4	9%
>45 Tahun	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menyatakan bahwa, responden yang menjadi objek penelitian mayoritas berusia 26-30 tahun dengan jumlah banyak 25 pengunjung atau 61% dari jumlah responden. Diikuti dengan pengunjung yang berusia 18-25 Tahun yang berjumlah 6 pengunjung atau 15% dari jumlah responden.

Tabel 4 Status Responden

Status	Jumlah	Persentase
Belum Menikah	16	39%
Menikah	19	46%
Pisah Ranjang/Rumah	0	0%
Cerai-hidup	5	12%
Cerai-mati	1	3%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menyatakan bahwa status dan responden yang belum menikah, dengan jumlah sebanyak 19 pengunjung yang belum menikah atau setara dengan 46% dari jumlah responden. Sedangkan yang sudah menikah, dengan jumlah 16 pengunjung yang sudah menikah atau setara dengan 39% dari jumlah responden.

Tabel 5 Agama Responden

Agama	Jumlah	Persentase
Islam	31	76%
Protestan	0	0%
Katolik	5	12%
Hindu	5	12%
Lain-lain	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan tabel ini menyatakan bahwa agama dari responden tidak harus muslim karena penganan ini universal, dengan jumlah sebanyak 31 beragama islam pengunjung atau setara dengan 75% dan pengunjung beragama Katolik 5 serta dengan 12%, pengunjung beragama Hindu 5 serta dengan 12% dari responden.

## 2. Pengetahuan Responden dalam Menentukan Pilihan Kepada Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru

Tabel 6 Menginap di Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru Karena Yakin “Tidak Dikotori” Dari Perbuatan Perzinaan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	22	54%
Setuju	19	46%
Netral	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menggambarkan bahwa sebanyak 22 pengunjung atau setara dengan 54% dan sebanyak 19 pengunjung atau setara dengan 46% dari responden menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa menginap di hotel syariah Sri Indrayani Pekanbaru karena yakin “tidak dikotori” dari perbuatan perzinaan. sedangkan, keterangan lain, tidak ada responden yang menjawab.

Tabel 7 Menginap Di Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru karena dapat ketenangan batin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	3	7%
Setuju	24	58%
Netral	14	35%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	41	100%

Sebanyak 3 pengunjung atau setara dengan 7% dari responden. Berdasarkan Tabel ini menggambarkan bahwa sebanyak 24 pengunjung memilih setuju atau setara dengan 58% kemudian yang memilih Netral sebanyak 14 pengunjung atau setara dengan 35% dari responden dan menyatakan sangat setuju

**Tabel 8 Musholah Hotel Sri Indrayani Pekanbaru Bersih Membuat Pengunjung Nyaman Saat Beribadah**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	21	52%
Setuju	13	31%
Netral	7	17%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menggambarkan bahwa sebanyak 21 pengunjung memilih sangat setuju atau setara dengan 52% kemudian yang memilih Setuju sebanyak 13 pengunjung atau setara dengan 31% dari responden dan menyatakan Netral sebanyak 7 pengunjung atau setara dengan 17% dari responden.

**Tabel 9 Memilih Hotel Syariah Sri Indrayani Untuk Menghindari Anak-anak Dari Pandangan Yang Tidak Pantas**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	19	46%
Setuju	21	51%
Netral	1	3%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menggambarkan bahwa sebanyak 21 pengunjung memilih setuju atau setara dengan 51% kemudian yang memilih Sangat Setuju sebanyak 19 pengunjung atau setara dengan 46% dari responden dan menyatakan Netral sebanyak 1 pengununjung atau setara dengan 3% dari responden.

**Tabel 10 Papan Nama Hotel Yang Berlabelkan Syariah Membuat saya Tertarik Untuk Menginap di Hotel Syariah Si Indrayani**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Sangat Setuju	18	44%
Setuju	13	32%
Netral	10	24%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	41	100%

Berdasarkan Tabel ini menggambarkan bahwa sebanyak 18 pengunjung memilih Sangat Setuju atau setara dengan 44% kemudian yang memilih Setuju sebanyak 13 pengunjung atau setara dengan 32% dari responden dan menyatakan Netral sebanyak 10 pengunjung atau setara dengan 24% dari responden.

Sesuai dengan data-data diatas, dapat dianalisa bahwa responden berjumlah 41 orang Terdiri dari 26 laki-laki dan 15 responden perempuan, dengan hampir seluruhnya beragama Islam, yakni sebanyak 41 responden atau setara dengan 100% dari responden. Mayoritas dari responden berusia 26-30 tahun, yakni 25 responden atau setara 61%. Serta mayoritas bersetatus menikah jumlah 19 responden. hal tersebut menggambarkan, bahwa para responden berada dalam usia yang produktif dalam meningkatkan karir dan taraf hidupnya baik darinya maupun keluarganya.

## **KESIMPULAN**

Dari uraian yang telah disampaikan pada bab-bab terdahulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator syariah yang dipraktekkan di Hotel Syariah Sri Indrayani Pekanbaru adalah Tidak ada ornamen patung maupun lukisan makhluk bernyawa, Seragam karyawati menutup aurat, Pembiayaan dari luar dengan sistem nonribawi, terdapat musholla dengan tempat wudhu yang terpisah antara pria dan wanita, juga pembatas antara shaf pria dan wanita, lengkap dengan perlengkapan sholat dan juga al-qur'an, Pelayanan kamar menghindarkan yang berdampak pada *khalwah*, tidak menerima pasangan yang bukan muhrim dan tidak menyediakan makanan yang non halal.
2. Pengaruh penggunaan label Syariah pada Hotel terhadap jumlah pengunjung Hotel Sri Indrayani Pekanbaru adalah Pengunjung yang menginap menjadi tenang dan meningkat artinya dari tahun ketahun pengunjung yang menginap semakin meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Angipora, Marinus, *Dasar-dasar pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Silondae, Akbar, Arus dan Fariana Andi, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Basalamah Anwar, *Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air*, US Business Review Vol. 2 No. 2 Jakarta Barat: November 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahan*, Bandung: Diponegoro, 2009.
- Gafftar, vanessa, *CRM Dan MPR Hotel Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Fauzia Yunia Ika & Riyadi Kadir Abdul, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Hafidhuddin Didin, Tanjung Hendri, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2017.
- Harian Republika, *Bisnis Berbendera Islam Laris Manis*, Senin, 07 Februari 2013.
- Janitra Rayhan M., *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kartajaya, Hermawan & Muhammad Syakir, *Syariah Marketing*, Jakarta: Mizan Pustaka, 2016.
- Kotler Philip dan Keller Lane Kevin, *Manajemen Pemasaran*, Bob Sabran, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2012.
- Kertamukti Rama, *Strategi Kreatif dalam Periklanan*, Jakarta: Rajawali Per, 2015.
- Mudhafier Fadhlán, *Makanan Halal*, Jakarta: Zakia Press, 2017.
- Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Perwani Sri, Yayuk, *Teori Pertunjukan Praktek Housekeeping Make Up Room* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Pratomo Aditya dan Subakti Gita Agung, *Analisis Konsep Hotel Syariah Pada Hotel Sofyan Jakarta Sebagai World's Best Family Friendly Hotel*, J-Stp Vol. 2 No. 3, P Oktober 2017.
- Richard, Komar, *Hotel Management* Jakarta: PT. Grasindo, 2010.
- Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Susepti Amalia dan Andriani Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel JAB* Vol. 50 No. 5 Malang: September 2017.
- Sofyan Riyanto, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Sunyoto Danang, *Teori Kuesioner & Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- <http://sugionomuslimin.wordpress.com/2010/11/05/konsep-pengelolaan-manajemen/>.Diakses pada 30 Oktober 2017.