

**STANDAR HALAL HOTEL SYARI'AH (STUDI DI HOTEL GRAND MADANI  
SYARI'AH MATARAM)**

Muh. Baehaqi

Universitas Islam Negeri Mataram

[baihaqi2017@gmail.com](mailto:baihaqi2017@gmail.com)

---

**Abstract**

Sharia Hotel is a multi-room building that is rented out as a place to stay and a place to eat for people who are on their way; a form of accommodation that is managed commercially, is provided for everyone to obtain services, lodging, food and drink with halal standards in accordance with Islamic law. Grand Madani Hotel Mataram is one of the hotels that pack its service products with the sharia label. This study aims to see the extent to which the Grand Madani Hotel applies the concepts of sharia in serving its guests. This type of research is descriptive qualitative which takes data through observation, interviews and documentation. Some of the opportunities owned by the Grand Madani hotel in developing its business include West Nusa Tenggara residents, the majority of which are Muslim, and expected to support the development of sharia hotels in terms of HR and market share. The halal tourism branding that is being heavily touted in West Nusa Tenggara needs to be supported by the existence of Hotels with Islamic labels. While the challenge is the mushrooming construction of hotels in the city of Mataram which causes intense competition. The Islamic service standards of the Grand Madani Hotel Mataram are applied to almost all facilities and services, both physical and non-physical. Non-Islamic Islamic service standards include dress ethics, greetings, and congregational prayers for employees. Islamic physical services include facilities in a guest room that provides Qibla direction, ablution facilities, prayer tools, the Qur'an, and a swimming pool that separates men and women.

**Keywords:** Hotel, Service, Facilities, Shariah Standart, Sertificate

---

**1. PENDAHULUAN**

Saat ini, muslim di dunia merupakan komunitas agama terbesar kedua setelah Kristen dengan jumlah pemeluk yang mencapai lebih dari 1,62 miliar jiwa. Merujuk pada data statistik ini, umat Islam mengisi 23 persen populasi manusia di bumi. Muslim memiliki etika hidup yang diatur dalam syariat termasuk di dalamnya makanan dan minuman halal, obat dan kosmetik, fasyen, juga wisata (Sofyan, 2012). Dengan pertumbuhan yang sangat pesat ditambah perbaikan taraf kehidupan mereka saat ini, umat Islam menjadi kekuatan baru dalam wisata global. Sebagai langkah awal realisasi wisata syariah di Indonesia, Kemenparekraf telah menetapkan 12 destinasi wisata syariah, yaitu: Aceh, Sumatera Barat, Riau, Lampung, Banten, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, NTB serta Sulawesi Selatan.

Sektor pariwisata tentunya sangat berkaitan dengan bisnis akomodasi, khususnya bisnis perhotelan. Tumbuh kembang dunia pariwisata di tanah air hingga kini kian terasa sangat bergejolak. Tidak bisa dipungkiri bahwa bisnis ini merupakan salah satu penunjang sektor pariwisata yang sangat cepat kemajuannya. Tidak bisa dipungkiri bahwa perkembangan label syariah pada dunia bisnis di Indonesia saat ini telah menjadi tren tersendiri. Kebutuhan akan produk-produk syariah merupakan efek dari semakin besarnya tingkat kesedaran masyarakat, khususnya konsumen pemeluk agama Islam terhadap hukum dan ketentuan Islam didalam segi kehidupannya.

Munculnya hotel syariah di tanah air belakangan ini, tentunya berdasar atas kebutuhan pasar tersebut, yang bersumber atas sajian spiritual Islami. Namun pada pelaksanaannya, hotel syariah masih belum menjadi tawaran akomodasi yang menarik bagi seluruh kalangan. Hotel syariah masih terdengar asing ditelinga masyarakat Indonesia. Tantangan pengemasan hotel syariah merupakan pekerjaan rumah bagi seluruh stakeholder yang berhubungan. Berbicara mengenai keuntungan, bisnis hotel syariah ini berpeluang besar menghasilkan keuntungan. Banyak pengusaha perbankan mulai menggunakan sistem syariah, merupakan sebuah sarana informasi dalam memperkenalkan prinsip syariah, walaupun dalam hal yang berbeda. Namun masyarakat mulai mempelajari dan mencoba hal-hal yang dianggapnya baru. Berawal dari itu, secara perlahan-lahan pasar industri hotel syariah semakin meluas. Perkembangan hotel syariah masih terbilang lambat dibanding hotel konvensional, hal ini disebabkan karena lisensi resmi dari lembaga keagamaan yang sedikit sulit didapatkan sehingga pengusaha yang ingin terjun ke bisnis juga terhambat. Maka dari itu dibutuhkan kerja sama dari pemilik hotel agar serius menjalankan prinsip syariah sehingga memudahkan dalam pengurusan administrasi.

Hotel Grand Madani Syari'ah Mataram adalah salah satu hotel yang berada di Kota Mataram yang melabel usahanya dengan label syari'ah. Beralamat di Jalan Udayana No. 20 Mataram, Hotel Grand Madani menyiapkan fasilitas lengkap seperti halnya hotel-hotel konvensional seperti kamar inap, ballroom, kolam renang, kafe/restoran dan lain sebagainya. Dengan berlabel syari'ah, maka seluruh bentuk pelayanan hotel harus disesuaikan dengan nilai-nilai syari'ah.

Untuk menjamin bahwa sebuah hotel berlabel syari'ah telah menjalankan nilai-nilai syari'ah dalam operasionalnya, maka dibutuhkan sebuah perangkat standar nilai-nilai sebagai acuan bagi semua pelaku perhotelan syari'ah. Dengan adanya perangkat nilai tersebut, dapat mempermudah konsumen dan stake holder lainnya dalam menilai sejauh mana pengelola hotel syari'ah dapat menerapkan pelayanan yang islami.

## 2. KAJIAN TEORI

### 2.1 Pengertian Hotel Syari'ah

Secara harfiah, kata Hotel dulunya berasal dari kata HOSPITIUM (bahasa Latin), artinya ruang tamu. Dalam jangka waktu lama kata hospitium mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut Hostel. Rumah-rumah besar atau hostel ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap, para penginap dikoordinir oleh seorang host, dan semua tamu-tamu yang selama menginap harus menaati peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh host (Host Hotel). sesuai dengan perkembangan dan tuntutan orang-orang yang ingin mendapatkan kepuasan, tidak suka dengan aturan atau peraturan yang terlalu banyak sebagaimana dalam hostel, dan kemudian kata hostel lambat laun mengalami perubahan. Huruf “s” pada kata hostel tersebut dihilangkan, sehingga kemudian kata hostel berubah menjadi Hotel seperti yang kita kenal sekarang.

Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menurut Bachtiar, dalam praktik keseharian masyarakat, wisata berarti rekreasi. Berwisata, berarti rekreasi aktif atau suatu aktivitas mengunjungi tempat tertentu, untuk tujuan mencapai kebahagiaan. Ada pula istilah wisata atau rekreasi, yang bukan sekedar demi kepentingan kebahagiaan subyek yang berwisata, tetapi juga memberikan untung bagi banyak pihak penyelenggaranya. Tujuan kebahagiaan ini, lebih mengarah kepada kondisi psikologis manusia yang lebih tenang, tentram, damai dan sentosa (happiness).

Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 94/HK.103/MPPT – 87 disebutkan bahwa pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan ini.

Untuk memperjelas wawasan mengenai usaha perhotelan, berikut adalah beberapa pengertian tentang hotel, yaitu:

- a. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW-340/MPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau

seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

- b. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia Pasal 61 dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian dan penyediaan fasilitas lainnya.” Peraturan pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata hotel.

Dennis L. Foster, dalam buku *An Introduction to Travel & Tourism* (1994) mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel mungkin merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makan dan minum.

Menurut Widyarini (2013), menyebutkan bahwa Hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip - prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek - aspek spiritual Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya.

Sedangkan menurut Basalamah (2011), rambu - rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, meliputi: (1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinahan, dan yang semacam itu; (2) tidak mengandung unsur kezhaliman, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; (3) tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak - jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan (4) ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait.

Hotel syariah adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi seseorang atau sekelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah (Sofyan, 2013).

Berdasarkan pengertian-pengertian tentang pengertian hotel syariah sebelumnya maka hotel syariah adalah suatu akomodasi dari salah satu bentuk pariwisata syariah yang menyediakan fasilitas-fasilitas di dalamnya untuk kepentingan pelanggan dalam segala bentuk dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan tidak menyeleweng dari aturan syariah.

## 2.2 Dasar Hukum Hotel Syariah

Dasar hukum dari Al-Qur'an dan Hadist

*Artinya: "Dan janganlah kamu mendekati zina; Sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji, dan suatu jalan yang buruk". (QS. Al-Israa':32).*

Di dalam QS Al-Israa' ayat 32 menunjukkan bahwa zina adalah perbuatan yang keji, sehingga hukumnya haram untuk dilakukan. Manajemen hotel, sebagai penyedia jasa penginapan berkewajiban untuk melarang terjadinya zina untuk para tamunya. Untuk menghindari terjadinya zina, maka manajemen harus melakukan antisipasi di penginapannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah memberikan persyaratan bagi tamu dengan cara halus (sopan), yaitu meminta para tamu laki-laki yang akan menginap bersama perempuan, sebelum menginap menunjukkan bukti KTP atau foto copy surat nikah untuk mengetahui hubungan keduanya (muhrim atau bukan). Jika informasi tersebut tidak diperoleh, maka pihak hotel harus bersikap tegas, tidak memperbolehkan tamu tersebut menginap di hotelnya. Hal ini perlu dilakukan guna pembentukan image penerapan syariah secara tegas dan menghilangkan kesan "syariah bukan hanya sekedar nama (stempel)" namun benar-benar diaplikasikan (Widyarini, 2013).

Tamu hotel pada umumnya kurang mengetahui situasi lingkungan, sebagai konsekuensi logis pendatang baru. Sehingga pada saat menginap, perlu juga memenuhi kebutuhan akan makan. Sehingga keberadaan restoran di dalam hotel sangat diperlukan. Minimal makan pagi, merupakan kebutuhan para tamu sebelum melakukan aktivitas pada hari itu. Konsekuensi logis dari hotel berlandaskan syariah, maka restoranpun harus menyediakan makanan yang halal. Jika di dalam hotel tidak tersedia restoran, namun hanya menyediakan sarapan pagi, atau menerima pesanan untuk makan siang, maka konsep halal harus diterapkan. Untuk itu pihak manajemen harus menjamin kehalalannya. Halal yang dimaksudkan adalah mulai bahan baku (tidak mengandung daging yang haram), proses (pemotongan hewan) maupun produk jadi.

Al Qur'an telah mengatur tentang makan halal antara lain:

*Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi. (QS. Al Baqarah: 168)*

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 merupakan salah satu pedoman penyelenggaraan hotel syariah yang meliputi:

- a. Usaha hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.
- b. Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh majlis Ulama Indonesia.
- c. Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi criteria usaha hotel syariah sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini.
- d. Kriteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

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 telah mengatur tentang Pengembangan dan Sosialisasi Pariwisata Syariah. Di dalamnya dijelaskan mengenai pedoman penyelenggaraan Hotel Syariah.

### **3. METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian ini nantinya akan menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sehingga data yang dikumpulkan adalah data yang berupa kata/kalimat maupun gambar (bukan angka-angka). Data-data ini bisa berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, memo ataupun dokumen resmi lainnya (Maleong, 1990). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti (Kountur, 2014).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Profil Hotel Grand Madani Syariah**

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. Motto dari Hotel Madani Syariah adalah “Mengutamakan kenyamanan dan keberkahan”, kami senantiasa menjaga pelaksanaan pengelolaan hotel kami agar senantiasa dalam koridor syariah. Sedangkan Symply Homy Guest House mengaplikasikan konsep syariah dengan pemberian fasilitas di setiap kamar berupa: mukena, sajadah, Al Qur’an dan tasbeih serta adzan yang dikumandangkan disetiap waktu sholat.

Fasilitas standar secara umum untuk hotel syariah pada dasarnya sama dengan fasilitas hotel konvensional, kamar, restoran maupun fasilitas olah raga (misal: kolam renang, lapangan tenis, lapangan golf). Perbedaannya adalah untuk beberapa kasus ada pemisahan antara laki-laki dengan perempuan, tidak ada diskotik, bar dan night club maupun panti pijat serta tidak menyediakan minuman beralkohol.

Grand Madani Hotel yang terletak di Jalan Udayana Mataram ini merupakan salah satu hotel di Mataram berbasis syariah. Hotel ini dikelola oleh Prasanthi Syariah yang juga mengelola sejumlah hotel ternama di Jakarta. Hotel yang dimiliki oleh H Nur Fatah Reginata ini baru beroperasi Juni 2016 lalu. Hotel ini dioperasikan dengan mengedepankan ukhuwah Islamiyyah dan menerapkan sistem hunian yang sesuai tuntunan syariah.

### **Tantangan dan Peluang Hotel Grand Madani Mataram**

Sudah menjadi rahasia umum bahwa kehidupan di hotel lebih banyak menampilkan kehidupan glamour, bebas, dan bahkan melanggar prinsip-prinsip keagamaan. Hidup glamour dan bebas memang terkadang menjadi daya tarik dan motif seseorang untuk menjadi tamu di hotel. Inilah sebagai salah satu tantangan yang dihadapi oleh industri perhotelan terutama yang berlabel syari’ah seperti Madani Hotel.

Sebagaimana yang disampaikan Sekretaris Manager Hotel Madani; “dibutuhkan kerja keras untuk menarik minat masyarakat menjadi tamu hotel syari’ah karena selama ini mereka sudah terbiasa dan lebih familiar dengan hotel konvensional yang lebih menawarkan fasilitas yang bebas dan tidak mengenal batas-batas syari’ah.” (Sigit, 2018)

Selain itu, tantangan yang dihadapi oleh Hotel Madani adalah semakin menjamurnya pembangunan hotel di wilayah mataram dan sekitarnya sehingga persaingan semakin ketat. Sebagaimana diketahui, perkembangan investasi di bidang perhotelan di Mataram sangat tinggi sehingga berpotensi merugikan pengusaha. Semakin menjamurnya usaha perhotelan tanpa diiringi peningkatan kunjungan wisatawan dapat menjadi penyebab matinya usaha perhotelan.

Seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Manager Hotel Madani, Sigit. Menurutnya, tantangan itu adalah sebuah keniscayaan bagi semua pelaku investasi di bidang perhotelan. Semakin banyak kunjungan wisatawan, semakin banyak yang berminat mendirikan hotel. Akan tetapi, tingginya tingkat perkembangan hotel justru terkadang tidak sebanding dengan peningkatan kunjungan wisatawan. Artinya, peningkatan jumlah hotel menyalip tingkat kunjungan wisatawan. Meski demikian, Sigit tetap optimis Hotel Madani akan selalu didatangi pengunjung. Dia mengatakan jika kita berbuat sesuatu dengan berlandaskan syari'ah, insya Allah tuhan akan membantu.

Data terkini yang dihimpun PHRI NTB, jumlah hotel dan restoran di NTB sebanyak 787 hotel. Dari jumlah tersebut, baru 70 hotel yang menyatakan bergabung dengan PHRI.

Sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan hotel, PHRI NTB melakukan pembinaan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan keterampilan tentang pelayanan hotel dan restoran. Tidak hanya itu, PHRI berkoordinasi dan bersinergi dengan pemerintah baik Pemerintah Provinsi NTB, maupun kabupaten/kota. Termasuk sejumlah organisasi dan pelaku wisata lainnya di NTB. Untuk memaksimalkan kerjanya, PHRI membentuk koordinator di masing-masing kabupaten kota. Itu dilakukan sementara sebelum terlaksananya musyawarah cabang di 10 kabupaten/kota di NTB.

### **Peluang Hotel Grand Madani Mataram**

Sebagai Hotel pertama yang menawarkan konsep-konsep syari'ah di NTB khususnya di Kota Mataram, Hotel Madani mempunyai peluang yang sangat besar untuk menggaet tamu. Ini disebabkan karena label hotel syari'ah menawarkan produk-produk halal yang bukan saja diminati oleh tamu yang muslim, namun juga diminati oleh tamu non-muslim.

Beberapa hal yang dapat menjadi peluang bagi Hotel Madani dalam memasarkan produknya adalah:

- a. Muslim sebagai penduduk mayoritas Nusa Tenggara Barat .

Sebagai daerah dengan penduduk muslim menjadi penghuni mayoritas dapat menjadi pasar potensial bagi produk hotel berlabel Syariah. Munculnya Hotel Syari'ah yang merupakan penerapan dari nilai-nilai Islam sangat perlu didukung oleh ummat Islam sendiri. Oleh karena itu, besarnya komunitas muslim di Nusa Tenggara Barat adalah salah satu peluang bagi manajemen Hotel Madani dalam mengembangkan bisnisnya.

- b. Gencarnya branding wisata halal di NTB.

Halal Tourism yang saat ini tengah gencar digarap oleh NTB bisa sangat berpotensi untuk berkontribusi dalam pencapaian target sebanyak 20 juta wisatawan pada 2019



mendatang. Perkembangan pariwisata di NTB pun tergolong pesat dalam tiga tahun terakhir dengan pertumbuhan wisatawan yang tumbuh di atas 20 persen. Bahkan saat ini NTB sangat identik dengan pariwisata halal. Berdasarkan analisis SWOT yang bersumber dari Standing Committee of Economic and Commercial Cooperation of the Organization of Islamic Cooperation (COMCEC) yang dikutip dalam Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional NTB disebutkan bahwa kekuatan dalam pelaksanaan wisata halal di Indonesia lebih besar daripada kelemahannya. Dalam laporan tersebut dipaparkan beberapa kekuatan Indonesia dalam melakukan program wisata halal antara lain berpengalaman dalam penyediaan tempat ibadah sholat di area publik. Sebagai imbas dari branding wisata halal, maka harus sejalan juga dengan perkembangan hotel syariah karena kedua hal tersebut memang saling melengkapi. Lonjakan jumlah wisatawan yang begitu besar secara otomatis membutuhkan akomodasi hotel yang cukup. Untuk mengisi permintaan akan kebutuhan akomodasi bagi para wisatawan, terutama bagi yang ingin berpariwisata halal di NTB, maka Hotel Madani adalah satu-satunya hotel yang menyediakan seluruh fasilitas dengan standar yang islami.

Meskipun demikian, pihak Hotel Madani masih merasakan sikap pemerintah daerah yang sepertinya kurang memberi perhatian yang cukup terhadap perkembangan hotel syaria'ah seperti Hotel Madani. Menurut Bapak Sigit, sangat banyak even-even islami yang semestinya diarahkan untuk menggunakan fasilitas Hotel Madani, akan tetapi justru diberikan kepada hotel konvensional. Namun Sigit juga menjelaskan bahwa Hotel Madani memang Hotel dengan peringkat bintang dua, mungkin itu sebabnya pihak pemerintah daerah lebih banyak memilih mengadakan kegiatan di hotel bintang tiga ke atas.

## **Standar Islami Pelayanan Hotel Madani Mataram**

### **Karyawan**

Sebagai hotel yang menyatakan dirinya menerapkan standar syaria'ah, Hotel Madani menerapkan standar islami mulai dari karyawan. Standarisasi islami pada karyawan ini meliputi:

#### **a. Etika berbusana.**

Pakaian merupakan penutup tubuh untuk memberikan proteksi dari bahaya asusila, memberikan perlindungan dari sengatan matahari dan terpaan hujan, sebagai identitas seseorang, sebagai harga diri seseorang, dan sebuah kebutuhan untuk mengungkapkan rasa malu seseorang. Dahulu, pakaian yang sopan adalah pakaian yang menutup aurat, dan juga longgar sehingga tidak memberikan gambaran atau relief bentuk tubuh seseorang terutama untuk kaum wanita. Sekarang orang-orang sudah menyebut pakaian seperti itu sudah dibilang kuno dan tidak mengikuti mode zaman sekarang atau tidak

modis. Timbul pakaian you can see atau sejenis tanktop dan lain-lain. Dalam Islam, pakaian berfungsi sebagai penutup aurat dan sebagai penghias diri. Sebagaimana firman Allah: *Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perbiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat (QS: Al-A'raf, 26).*

Hotel Syari'ah Madani mengharuskan semua karyawati menggunakan busana muslim mulai dari jajaran manajemen sampai pada tingkat cleaning servis. Menurut Bapak Sigit, kebijakan ini diterapkan karena Hotel Madani sangat komitmen menjalankan standar islami pada semua sisi pelayanan hotel. Islam melarang umatnya berpakaian terlalu tipis atau ketat (sempit sehingga membentuk tubuhnya yang asli). Kendati pun fungsi utama (sebagai penutup aurat) telah dipenuhi, namun apabila pakaian tersebut dibuat secara ketat (sempit) maka hal itu dilarang oleh Islam. Demikian juga halnya pakaian yang terlalu tipis. Pakaian yang ketat akan menampilkan bentuk tubuh pemakainya, sedangkan pakaian yang terlalu tipis akan menampilkan warna kulit pemakainya. Kedua cara tersebut dilarang oleh Islam karena hanya akan menarik perhatian dan menggugah nafsu syahwat bagi lawan jenisnya. Dalam hal ini Rasulullah SAW bersabda yang artinya: *“Ada dua golongan dari ahli neraka yang belum pernah saya lihat keduanya, yaitu 1) kaum yang membawa cambuk seperti seekor sapi yang mereka pakai buat memukul orang (penguasa yang kejam, 2) perempuan-perempuan yang berpakaian, tetapi telanjang, yang cenderung kepada perbuatan maksiat, rambutnya sebesar punuk unta. Mereka itu tidak bisa masuk surga dan tidak akan mencium bau surga padahal bau surga itu dapat tercium sejauh perjalanan demikian dan demikian.”* (HR Muslim).

Standar model busana muslim yang digunakan oleh para karyawan Hotel Madani Syari'ah adalah sebagaimana yang umum digunakan oleh para muslimah, di mana tidak condong ke ekstrim kanan seperti burqa dan cadar, tidak pula dengan busana muslimah yang condong ke kiri seperti busana muslimah yang masih menonjolkan lekuk tubuh penggunaannya. Menurut Sigit, ini dilakukan agar semua masyarakat dari golongan manapun bisa menerima kehadiran Hotel Madani, bahkan dari masyarakat non muslim sekalipun.

**b. Shalat berjama'ah di awal waktu.**

Mendirikan shalat sudah menjadi rutinitas muslim karena itu adalah salah satu rukun Islam yang harus ditunaikan sebagaimana rukun Islam yang lain. Begitu pentingnya shalat ini sehingga tidak ada alasan untuk kita melalaikannya; tidak mampu berdiri, kita

bisa dengan duduk, tidak bisa duduk dengan berbaring, dan sebagainya sampai kita bisa melakukannya. Atau ketika tidak ada air kita bisa bertayamum, ketika dalam perjalanan kita bisa mengatur waktu shalat kita dengan menjamak atau mengqashar shalat kita. Inilah yang membedakan shalat dengan ibadah lain. Dalam kesibukan kegiatan melayani para tamu, Hotel Madani Syariah Mataram mengharuskan semua karyawannya yang beragama Islam untuk melaksanakan shalat di awal waktu.

Tradisi shalat di awal waktu ini merupakan implementasi dari label syari'ah yang melekat pada Hotel Madani. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sigit; "shalat berjamaah di awal waktu para karyawan Hotel Madani di samping untuk menyegarkan kondisi rohani para karyawan, juga sebagai latihan disiplin dan penyemangat untuk kerja berikutnya. Shalat sesungguhnya kewajiban yang diperintahkan oleh Allah untuk menghindarkan seorang muslim dari perbuatan keji dan mungkar. Jika seseorang rajin dan taat menjalankan kewajiban ini, maka diharapkan mereka akan terhindar dari semua perilaku yang dilarang oleh agama, terlebih lagi jika menjadi karyawan di sebuah hotel. Sudah menjadi rahasia umum bahwa Dunia hotel memang dunia yang highclass, penuh dengan orang-orang yang memiliki lifestyle yang besar dan segala aktifitas kalangan tingkat tinggi yang biasanya dilakukan di hotel. Kehidupan mewah, orang-orang penting dan segala aktifitas bisnis bisa dilakukan di hotel.

Selain itu banyak juga yang memanfaatkan hotel sebagai tempat melakukan hal-hal yang bertentangan dengan nilai-nilai kesusilaan seperti free sex, minuman keras, berjudi dan lain-lain. Oleh karena itu, dengan rajinnya para karyawan melaksanakan kewajiban shalat akan bisa meminimalisir atau bahkan menghilangkan sama sekali image negatif masyarakat terhadap aktifitas bisnis perhotelan.

**c. Mengucapkan salam**

Ada yang berpendapat bahwa "salam" adalah salah satu nama dari nama-nama Allah sehingga kalimat 'Assalaamu 'alaik' berarti Allah bersamamu atau dengan kata lain engkau dalam penjagaan Allah. Sebagian lagi berpendapat bahwa makna "salam" adalah keselamatan sehingga maknanya 'Keselamatan selalu menyertaimu'. Kedua pendapat adalah benar sehingga maknanya semoga Allah bersamamu dan keselamatan selalu menyertaimu. Kita sering mendengar bahwa lcoho salam itu sunnah dan menjawabnya adalah wajib, pernyataan itu bisa dikatakan benar, tapi tidak sepenuhnya benar, karena ada saatnya menjawab salam itu wajib dan ada saatnya tidak, juga ada saatnya hukum salam itu sunnah, dan ada saatnya haram atau makruh. Terdapat beberapa Hadits yang menjelaskan tentang lcoho mengucapkan dan menjawab salam:

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, Nabi SAW. Bersabda yang artinya: *“Apabila salah seorang kalian sampai di suatu majlis hendaklah memberikan “salam”. Dan apabila hendak keluar, hendaklah memberikan”salam” . Dan tidaklah (“salam”) yang pertama lebih baik dari pada (“salam”) yang kedua.”* (HR. Abu Daud dan al-Tirmidzi serta yang lainnya Hasan shahih). Dari Abu Hurairah RA. Berkata, aku mendengar Nabi SAW. Bersabda yang artinya: *“Hak muslim atas muslim lainnya ada enam: apabila engkau bertemu dengannya maka “ucapkansalam”, apabila dia mengundangmu maka penuhilah undangannya”* (HR. Muslim)

Salam adalah identitas muslim ketika bertemu dengan saudara yang seiman, salam bisa menjadi identitas suatu kelompok perkumpulan dalam Islam. Bersalam juga identik dengan berjabat tangan yang diiringi dengan ucapan salam dengan maksud agar silaturahmi lebih terjalin dengan baik. Sehingga, salam bukan sekedar ucapan, salam bukan sekedar identitas. Namun salam lcoho makna yang dalam, karena dibalik salam terkandung doa untuk kita yang mengucapkan maupun yang menjawab salam.

Dalam kesehariannya, para karyawan Hotel Madani Syari’ah membiasakan diri mengucapkan salam ketika bertemu baik dengan sesama karyawan terlebih dengan para tamu. Ketika seorang karyawan ingin memasuki sebuah kamar untuk memberikan pelayanan kepada tamu seperti membersihkan kamar ataupun mengantar kebutuhan para tamu sementara tamu tersebut ada di dalam kamar, maka mereka dianjurkan untuk mengucapkan salam. Tidak peduli apakah itu tamu muslim ataupun non-muslim karena ucapan salam adalah sebuah doa untuk keselamatan. Karena tidak semua karyawan dan tamu Hotel Madani adalah muslim.

### **Tamu Hotel**

Tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang maksimal dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang resepsionist jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh.

Beragamnya tamu yang berkunjung ke Hotel Madani menjadi perhatian khusus manajemen terutama yang terkait dengan standar keislaman. Jika tamu yang datang adalah berasal dari yang beragama Islam, setidaknya pihak manajemen tidak dibuat repot terkait pakaian yang digunakan oleh tamu, meskipun mungkin tidak menggunakan jilbab, setidaknya aurat sudah tertutup minimal dari pergelangan kaki sampai leher. Berbeda jika tamu tersebut merupakan

pelancong dari Icoho dengan budaya yang berbeda dari budaya ketimuran, meski tidak semuanya, namun biasanya mereka datang dengan menggunakan pakaian yang minim sehingga secara langsung memperlihatkan bagian-bagian tubuh yang semestinya ditutup menurut ajaran Islam, pihak receptionist Hotel Madani memiliki cara tertentu.

Seperti yang disampaikan oleh General Manager Hotel Madani, Windiana Putra dalam dialog pada Fokus Group Discussion di Kantor Dinas Pariwisata NTB bahwa jika ada tamu yang datang masuk hotel dengan pakaian minim seperti para bule dari eropa, maka pihak receptionist secara spontan membawakan kain seperti kain khas Lombok kemudian dibalutkan kepada tamu tersebut sampai aurat yang sebelumnya terbuka menjadi tertutup.

Meskipun pada saat tertentu, kita mendapatkan para tamu tersebut terkadang tampil dengan busana minim di depan lobby hotel. Seperti yang dialami sendiri oleh peneliti ketika datang untuk mencari data penelitian ini. Peneliti menemukan sekitar tiga orang tamu bule yang sedang nongkrong di ruang lobby dengan busana minim selayaknya bule. Namun kejadian tersebut terbilang jarang karena bisa jadi itu adalah kelalaian pihak receptionist yang lupa membalutkan kain sebagaimana prosedur tetap hotel atau karena tamu tersebut sudah beberapa hari sudah berada di hotel namun lupa menggunakan busana penutup aurat ketika hendak menuju ruang lobby.

Selain persoalan busana, hal yang penting dalam standarisasi halal bagi para tamu adalah pasangan yang menemani ketika ingin menginap di hotel khususnya jika pasangan tersebut berlainan jenis kelamin. Sebagaimana yang dilakukan oleh manajemen Sofyan Hotel di Jakarta, yakni dengan meminta pasangan tamu tersebut menunjukkan dokumen surat nikah kepada receptionist untuk memastikan bahwa pasangan tersebut adalah pasangan yang sah secara agama.

Sebagaimana prosedur di Hotel Sofyan, Hotel Madani Mataram juga menerapkan aturan yang sama di mana setiap ada tamu dengan membawa pasangan berlainan jenis, maka harus menunjukkan surat nikah sebagai bukti menjadi pasangan yang sah. Namun ada perbedaan antara Sofyan Hotel dengan dengan Hotel Madani Mataram, yaitu; jika di Sofyan Hotel tamu harus menunjukkan surat nikah sebelum memasuki kamar hotel. Sementara di Hotel Madani Mataram, surat nikah harus ditunjukkan jika ada teman berbeda jenis yang datang setelah tamu tersebut beberapa waktu menginap di hotel.

Menurut Bapak Sigit, permintaan pihak hotel kepada tamu yang kedatangan teman yang berbeda jenis setelah beberapa hari menginap di hotel adalah untuk memastikan apakah itu adalah benar pasangan sah atau tidak. Sedangkan mereka tidak diminta menunjukkan surat nikah ketika pertama kali datang karena pihak hotel sudah berhusnuzzan bahwa itu adalah pasangan mereka, berbeda ketika pasangan tersebut datang setelah tamu beberapa hari menginap.

Untuk mengantisipasi jika ada tamu yang datang berdua dengan pasangan yang sebenarnya bukan merupakan pasangan suami isteri yang sah, pihak hotel akan meminta mereka menunjukkan Kartu Tanda Penduduk. Menurut Bapak Sigit, jika pada masing-masing Kartu Tanda Penduduk pasangan tersebut tertulis sudah menikah dan mereka memiliki alamat yang sama maka sudah cukup menjadi bukti bahwa mereka adalah pasangan yang sah menurut agama tanpa harus menunjukkan surat nikah. Karena pada umumnya, jika alamat seseorang sudah sama dengan pasangan lain jenis di Kartu Tanda Penduduk, maka diyakini kedua orang tersebut sudah menjalin hubungan pernikahan meski tidak membawa surat nikah. Meskipun terkadang ada juga yang memiliki alamat yang sama namun sebenarnya mereka sudah bercerai, namun kasus seperti itu sangat jarang terjadi.

### **Fasilitas**

Seluruh fasilitas Hotel Madani yang berupa fasilitas dasar dan fasilitas tambahan adalah fasilitas-fasilitas yang diyakini dapat memberikan kemanfaatan positif bagi tamu. Sementara fasilitas-fasilitas yang dapat mengakibatkan hal-hal negatif seperti kerusakan, kemungkaran, perpecahan, mengundang perilaku amoral, eksploitasi wanita dan lainnya tidak disediakan.

Mewujudkan fasilitas hotel yang mengamalkan nilai-nilai syari'ah memiliki tantangan tersendiri. Karena system perhotelan konvensional yang sudah mengakar begitu lama di negeri ini sangat sulit untuk dihilangkan sampai ke akar-akarnya. Di antara salah satu cara dalam membangun system perhotelan syari'ah adalah dengan menghapus dan menutup fasilitas yang tidak sesuai dengan syari'ah seperti diskotik, club malam, bar dengan minuman beralkohol dan lain-lain. Dengan terhapusnya fasilitas-fasilitas tersebut maka sebuah hotel dapat dikatakan menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya. Berhijrah dari hotel konvensional menuju hotel dengan prinsip syari'ah pada intinya adalah dengan meninggalkan segala sesuatu yang bertentangan dengan prinsip-prinsip agama.

### **Restoran Bersertifikat Halal MUI**

Hotel Madani memiliki restoran halal dengan nama Restoran Firdaus. Restoran Firdaus sudah mendapat sertifikat halal MUI NTB dengan nomor sertifikat 2731 0012281216.

Yang dimaksud Sertifikat Halal adalah suatu fatwa tertulis dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan kehalalan suatu produk sesuai dengan syari'at Islam. Sertifikat Halal ini merupakan syarat untuk mendapatkan ijin pencantuman label halal pada kemasan produk dari Badan POM RI atau Balai Besar POM dimasing-masing Provinsi.

Pengadaan Sertifikasi Halal pada produk pangan, obat-obat, kosmetika dan produk lainnya sebenarnya bertujuan untuk memberikan kepastian status kehalalan suatu produk, sehingga dapat menentramkan batin konsumen muslim. Namun ketidaktahuan seringkali

membuat minimnya perusahaan memiliki kesadaran untuk mendaftarkan diri guna memperoleh sertifikat halal.

Kriteria suatu produk makanan yang memenuhi syarat kehalalan adalah:

1. Tidak mengandung babi dan bahan yang berasal dari babi.
2. Tidak mengandung bahan-bahan yang diharamkan, seperti bahan-bahan yang berasal dari organ manusia, darah, kotoran-kotoran dan lain sebagainya.
3. Semua bahan yang berasal dari hewan halal yang di sembelih menurut syariat Islam.
4. Semua tempat penyimpanan, tempat penjualan, pengolahan, tempat pengolahan dan transportasinya tidak boleh digunakan untuk babi. Bahkan jika ada sangkar burung yang digantung di dekat pengolahan dan penjualan kuliner, maka secara otomatis tim sertifikasi tidak meluluskan.
5. Semua makanan dan minuman yang tidak mengandung khamar (minuman beralkohol).
6. Semua Koki yang mengolah menu makanan untuk restaurant hotel harus beragama Islam.

## 5. SIMPULAN

Sangat banyak peluang yang dimiliki oleh Hotel Grand Madani dalam mengembangkan sayap bisnisnya di Nusa Tenggara Barat. Salah satu di antaranya adalah mayoritas penduduk Nusa Tenggara Barat. Munculnya Hotel Syari'ah yang merupakan penerapan dari nilai-nilai Islam sangat perlu didukung oleh ummat Islam sendiri. Oleh karena itu, besarnya komunitas muslim di Nusa Tenggara Barat adalah salah satu peluang bagi manajemen Hotel Madani dalam mengembangkan bisnisnya. Selain itu, branding wisata halal yang disandang Nusa Tenggara Barat menjadi keuntungan tersendiri bagi Hotel Grand Madani yang sedang mengembangkan usahanya karena label wisata syari'ah sangat identik dengan hotel syari'ah yang merupakan penyedia akomodasi bagi pelancong wisata syari'ah. Sedangkan tantangannya adalah semakin menjamurnya pembangunan hotel di Kota Mataram yang menyebabkan ketatnya persaingan. Meningkatnya usaha di bidang perhotelan akan menyebabkan turunnya tingkat hunian hampir di semua hotel, terlebih di hotel yang berlabel syariah. Hal ini disebabkan karena masyarakat lebih familiar dengan hotel konvensional yang lebih menawarkan kebebasan bagi para tamunya.

Standar pelayanan islami Hotel Grand Madani Mataram diterapkan pada hampir semua fasilitas dan layanan, baik fisik maupun non fisik. Standar pelayanan islami non fisik di antaranya adalah etika berbusana, etika bertemu dengan ucapan salam, shalat berjamaah bagi karyawan, dan bertingkah laku yang baik dan santun ketika bergaul antara para pengelola dan tamu hotel. Layanan islami yang bersifat fisik di antaranya seperti fasilitas dalam kamar tamu yang

menyediakan arah kiblat, sarana berwudu, alat perangkat shalat, al-Qur'an, dan tempat duduk bagi yang bukan muhriin. Selain menyiapkan beberapa fasilitas ibadah di dalam kamar, kamar juga disetting dengan ukuran yang hampir menyamai ukuran kamar Rasulullah Saw. Fasilitas lainnya yang berstandar islami adalah fasilitas kolam renang. Kolam renang Telaga Kausar Hotel Grand Madani memisahkan antara kolam laki-laki dan perempuan. Fasilitas restoran Hotel Grand Madani menyediakan makanan berstandar halal yang sudah disertifikasi oleh Majelis Ulama Indonesia.

## 6. REFERENSI

- Arjana, I.G.B. (2015). *Geografi Parwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Basalamah, A. (2011). Hadirinya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air. Jakarta Barat. *Jurnal Binus Business Review Vol. 2 No. 2*.
- David, C.K, dan Rudi, K. (1994). *People Centered Development: Contribution Toward Theory and Planning Frameworks*. West Hartford : Kumarian Press.
- Duman, T. *Values of Islamic Tourism Offering Perspectives From The Turkish Experience*. International Burch University : Sarajenova
- Fahad,S.B. (2012). *Panduan Wisatawan Muslim*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Inu, K. (2009). *Pengantar Ilmu Parwisata*. Jakarta: Mandar Maju.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Parwisata*. Bandung : Grasindo.
- Jaih, M. (2014). *Pengaturan Wisata Syari'ah di Indonesia*. Bandung: BPH DSN- Majelis Ulama Indonesia.
- Kartajaya, H., & Syakir, S. (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kodhyat. (1998). *Parwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Moleong, L.J. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Muhadjir, N. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nuryanti, W. (1993). *Concept, Perspective and Challenges, Makalah bagian dari laporan konferensi internasional mengenai parwisata Budaya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Pitan, I.G., & Gayatri, P.G. (2005). *Sosiologi Parwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Priyadi, U., dkk. (2014). *Potensi Pengembangan Desa Wisata Berbasis Syari'ah di Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: DPM UII.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta. (2013). *Ekonomi Islam*. Raja Grafindo. Jakarta.



- Rezeki, S. & Irwansyah, R. (2011). Strategi Komunikasi “Change Management” (Studi Kasus: Perubahan Konsep Bisnis dari Hotel Konvensional ke Hotel Syariah). *Jurnal Semai Komunikasi. Vol. II No. 1.*
- Sambodo, A. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Sofyan, R. (2010). *Bisnis Syariah, Mengapa tidak! Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel.* Jakarta.
- Sofyan, R. (2012). *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah.* Jakarta: Buku Republika.
- Sucipto, H., dan Andayani, F. (2014). *Wisata Syariah :Karakter, Potensi, Prospek, dan Tantangan.* Jakarta Selatan : Grafindo.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata.* Yogyakarta : Andi.
- Tahwin, M. (2003). Pengembangan Obyek Wisata Sebagai Sebuah Industri. *Jurnal Gema Wisata.*
- Tarmizi, E. (2015). *Harta Haram Muamalat Kontemporer.* Bogor: PT. Berkah Mulia Insani.
- Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, S. (1992). *Manajemen Kepariwisata, alih bahasa Frans Gromang.* Jakarta: Pradnya Paramita.
- Widyarini. (2013). Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. *EKBISI, Vol. VIII, No. 1.*
- Widyarini & Kartini, F. (2014). Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Jurnal EKBISI, Vol. IX, No. 1.*