

**PENGELOLAAN MANAJEMEN HOTEL DAN PENGINAPAN SYARIAH DI
KOTA KENDARI DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF MASLAHAT
MURSALAH**

Zahirah Athirah dan Rusnam

Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari, Indonesia

Email : zahirahathirahh@gmail.com

ABSTRACK

The Islamic hotel industry must be seen as a potential, not just labeling or following existing trends. The problem in this research is that there is a hotel management that symbolizes a sharia label but in fact the management is not run according to sharia. The purpose of this study was to determine the management of sharia hotels and inns in the city of Kendari seen from the concept of sharia hotels and to find out the implementation of the benefit of mursalah in the management of sharia hotels and inns in the city of Kendari. This type of research is field research using a qualitative approach, the data obtained were analyzed using qualitative descriptive. The results of this study show that the management of the Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Azizah Syariah and Zahra Syariah hotels have implemented sharia concepts, only the Wisma Indonesia and Fauziah Syariah hotels do not select guests with the opposite sex, while the sharia certification is only owned by the Azizah hotel. Sharia and Zahra Sharia. As well as a review of the benefits of mursalah in sharia hotel management, it is in accordance with the conditions of mursalah maslahat, but for the Wisma Indonesia and Fauziah Sharia hotels they do not select female and male guests so that they have deviated from the concept of mursalah benefits and are contrary to the texts of the Qur'an.

Keywords: Management; Hotel; Maslahat Mursalah

ABSTRAK

Industri perhotelan syariah harus dilihat sebagai potensi bukan sekedar pelabelan semata atau mengikuti *trend* yang ada. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat pada manajemen hotel yang melambangkan label syariah tapi sesungguhnya pada manajemennya tidak dijalankan secara syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari dilihat dari konsep hotel syariah serta untuk mengetahui implementasi masalah-masalah dalam pengelolaan hotel dan penginapan syariah di Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data yang diperoleh dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan hotel Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Azizah Syariah dan Zahra Syariah telah menerapkan konsep-konsep syariah hanya saja pada hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak menyeleksi tamu dengan lawan jenis, sedangkan sertifikasi syariah hanya dimiliki oleh hotel Azizah Syariah dan Zahra Syariah. Serta tinjauan *masalah-masalah* pada manajemen hotel syariah telah sesuai dengan syarat *masalah-masalah*, akan tetapi untuk hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak menyeleksi tamu perempuan dan laki-laki sehingga telah menyeleweng dari konsep *masalah-masalah* dan bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an.

Kata Kunci : Manajemen; Hotel; Masalah Mursalah

A. Pendahuluan

Sistem ekonomi syariah kini memasuki tahapan pengembangan sistem, dimana arah yang dilakukan adalah mengembangkan instrumen selain keuangan. Saat ini dalam masyarakat telah muncul beberapa kelembagaan ekonomi syariah seperti, hotel syariah, pegadaian, pasar, modal dan asuransi. Dari beberapa kelembagaan tersebut yang telah mendapatkan respon dari pemerintah dan telah ditetapkan regulasinya adalah pegadaian, asuransi dan pasar modal (Mujib, 2016). Berbeda dengan kelembagaan keuangan syariah tersebut, hotel syariah yang saat ini sudah menyebar di beberapa wilayah tanah air belum mendapatkan perhatian yang cukup terutama pada aspek regulasi dan pengaturan dari lembaga yang berwenang khususnya Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam kerangka standarisasi syariah.

Sektor akomodasi menjadi salah satu indikator dari perkembangan industri pariwisata di Indonesia. Berbagai macam kelas hotel bermunculan di daerah-daerah tujuan wisata utama, baik dari hotel dengan kualifikasi bintang maupun non-bintang atau hotel konvensional maupun hotel syariah.

Hotel syariah belakangan ikut serta memberikan kontribusi yang cukup positif dalam industri pariwisata di Indonesia. Di daerah seperti Kendari, hotel syariah kelas bintang menunjukkan perkembangan yang cukup baik dengan *segment* dan peminat yang cukup signifikan. Hal ini ditandai dengan tingkat penghunian hotel berbintang di kota Kendari yang mengalami perkembangan dari 40,18% pada Januari dan naik menjadi 54,14% pada Desember 2019 (*kendarikota.bps.go.id*).

Persaingan industri hotel di Kendari cukup ketat, karena banyaknya hotel, *guest house*, wisma maupun losmen yang didirikan di kota ini. Salah satu faktor pertimbangan pemilihan hotel yang dilakukan oleh masyarakat selain kenyamanan (*hospitality*) adalah *image* yang muncul atas hotel tersebut. *Image* negatif atas hotel tertentu sering menjadi perbincangan masyarakat luas yang berhubungan dengan penawaran lengkap atas manfaat inti yang ditawarkan, yaitu produk tambahan dalam wujud diskotik, bar, *night club*, panti pijat maupun kantin. Di sisi lain, *image* hotel di daerah wisata dan industri sangat dekat dengan dunia hiburan malam maupun perzinahan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kehati-hatian para tamu yang berwisata bersama keluarga dalam memilih hotel.¹

Di Kota Kendari ada hotel ataupun penginapan yang berlabelkan Syariah namun, pada faktanya keadaan hotel dan juga penginapan tersebut sangat jauh dari kata Syariah dan bahkan sama saja dengan hotel konvensional lainnya. Fenomena ini terjadi pada salah satu hotel dan penginapan di Kota Kendari yaitu Hotel Fauziah Syariah dan juga Penginapan Wisma Indonesia Syariah yang dimana mereka dalam mempromosikan hotel mereka melalui Online Travel Agent (OTA) yaitu Traveloka dan Agoda dalam promosi tersebut mereka mencantumkan bahwa mereka adalah hotel dan juga penginapan dengan standar Syariah namun pada faktanya hotel dan penginapan tersebut jauh dari kata Syariah baik dari segi manajemen, kondisi hotel dan juga fasilitas. Bahkan, sertifikasi usaha hotel syariah belum dimiliki oleh Hotel Fauziah Syariah Kendari dan juga Penginapan Wisma Indonesia Syariah Kendari yang dimana hal tersebut adalah hal yang paling utama dalam mendirikan usaha Hotel Syariah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat pada manajemen hotel yang melambangkan label syariah tapi sesungguhnya pada manajemennya tidak dijalankan secara syariah. Industri perhotelan syariah harus dilihat sebagai potensi bukan sekedar

pelabelan semata atau mengikuti *trend* yang ada. Melainkan dengan kehadiran hotel syariah di kota Kendari, masyarakat dapat pula merasakan manfaat dari produk dan layanan industri syariah. Terlebih lagi dengan adanya slogan mainstream “*Kendari Kota Bertakwa*” yang seharusnya membuat pemerintah daerah kota Kendari lebih turut memfokuskan pengembangan industri perhotelan syariah. Dengan menerapkan pengelolaan hotel berbasis syariah tentunya akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat.

B. Pembahasan

1. Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari ditinjau dari Konsep 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.²

Terdapat rambu-rambu yang harus ditaati dalam pengelolaan hotel syariah, dari rambu-rambu tersebut kemudian dilakukan penyelarasan terhadap operasional hotel. Setelah diketahui dari sisi operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah, penulis akan melakukan analisis terkait dengan kriteria hotel syariah dengan manajemen hotel dan penginapan syariah di kota kendari. Pisau analisis yang digunakan dengan menggunakan konsep hotel syariah. Berikut penulis akan menyajikan ke dalam beberapa penjelasan berikut ini:

a. Fasilitas

Semua fasilitas hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas yang akan memberikan manfaat dan senantiasa menghindarkan dari kerusakan, kerusakan perpecahan, hawa nafsu, eksploitasi wanita, dan yang sejenisnya ditiadakan.

Adapun fasilitas mengacu pada kaedah syariah dengan menutup, menghapus dan meniadakan produk fasilitas yang tidak sesuai syariah seperti diskotik, minuman beralkohol, dan yang tidak sesuai dengan ketentuan konsep hotel syariah. Kemudian jika dilihat dari fasilitas hotel yang berada di Kota Kendari yang difokuskan pada hotel Wisma Indonesia, Fauziah Syariah, hotel Zahra Syariah serta hotel Azizah Syariah akan dijelaskan sebagai berikut.

Hotel Fauziah Syariah tidak menyediakan tempat-tempat untuk melakukan perbuatan yang dilarang agama melainkan hanya menyediakan seperti (ruang kamar untuk beristirahat, aula seminar dan restoran). Teruntuk di hotel Wisma Indonesia sendiri, juga memberikan fasilitas seperti (kamar tidur, toilet umum, mushollah, restoran, *laundry*) dan juga memberikan peraturan agar tidak membawa narkoba serta minuman beralkohol dan akan memberikan sanksi tegas kepada mereka yang kedapatan. Teruntuk Hotel Zahra Syariah, karena hotel ini memang memegang sertifikasi syariah yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia sehingga penerapan konsep syariah memang benar-benar dilaksanakan. Terkait dengan hotel Azizah Syariah juga memberikan fasilitas yang nyaman kepada pengunjungnya, untuk fasilitas peribadatan juga disediakan mushollah yang besar dan nyaman bagi pengunjung.

b. Tamu

Tamu yang *check-in* khususnya lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinahan.³ Kemudian apabila dihubungkan dengan hotel dan penginapan di Kota Kendari akan diuraikan sebagai berikut:

Hotel Fauziah Syariah memberikan aturan tertulis bagi pelanggan agar tidak membawa alkohol dan sejenisnya serta mengingatkan agar tidak membawa pasangan yang bukan istri, akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak hotel Fauziah Syariah, dalam pelaksanaannya hotel ini seperti hotel pada umumnya dan tidak menerapkan terkait dengan konsep hotel syariah dan tidak melakukan peraturan ketat yang sesuai peraturan yang mereka tuliskan sebelumnya.

Teruntuk hotel Wisma Indonesia sendiri tidak memberikan perhatian khusus mengenai pasangan yang akan melakukan *check-in*. persyaratan yang diberikan hanya meminta ktp serta foto dari orang yang akan melakukan *check-in*. Sedangkan untuk hotel Zahra Syariah sendiri melakukan seleksi yang sangat ketat terhadap pasangan yang akan melakukan *check-in* karena pada dasarnya hotel ini memang memiliki sertifikat syariah dan hotel hanya diperuntukkan oleh pasangan suami istri yang sah oleh agama dan pemerintah. Serta untuk hotel Azizah Syariah sendiri memiliki peraturan yang hampir sama dengan hotel Zahra Syariah yakni ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri.

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. Namun, dengan semakin berkembangnya zaman di era modern sekarang yang serba online telah diciptakan inovasi aplikasi online yang memudahkan pihak hotel untuk mempromosikan hotel mereka. Contoh aplikasi online tersebut adalah Traveloka, dan juga Agoda.

Hotel Fauziah melakukan promosi melalui aplikasi seperti Traveloka dan juga Agoda dengan tidak memilah jenis ras, golongan dan kulit seseorang yang akan melakukan *check in*. Begitu juga dengan hotel Wisma Indonesia yang melakukan promosi menggunakan aplikasi Agoda, Traveloka, dan RedDoorz serta dalam menerima tamunya tidak membatasi terhadap ras, agama, kulit dan lain sebagainya. Teruntuk hotel Zahra Syariah sendiri memasarkan melalui aplikasi Traveloka, Trip.com, tripadvisor, Findhotel, Pegi-peg, Agoda, m-Tiket, trivago, dan juga tokopedia, untuk pemilahan tidak dilakukan terhadap suku ras dan juga segala bentuk tindakan *diskriminasi* lainnya. Serta hotel Azizah Syariah sendiri juga memasarkan melalui beberapa aplikasi seperti Traveloka, Agoda, Pegi-Pegi dan lain sebagainya, serta tidak membedakan antara ras suku dan agama, terbukti bahwa hotel Azizah menerima tamu selain agam Islam akan tetapi diberikan peraturan agar menggunakan pakaian yang sopan seperti tidak menggunakan celana/rok di atas lutut.

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).

Pada hotel Fauziah Syariah tidak menjelaskan secara detail terkait dengan makanan dan minuman yang secara khusus membahas halal dan haramnya, akan tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, hotel tersebut merupakan hotel konvensional pada umumnya hanya saja memberikan label syariah agar bisa menjamin kepercayaan pengunjung dan masyarakat ke mereka sehingga makanan dan minuman juga sudah pasti diperhatikan oleh pengelola hotel. Teruntuk di hotel Wisma Indonesia sendiri menurut observasi penulis bahwa makanan dan minuman di hotel tersebut tidak mengandung bahan yang haram terbukti dari mayoritas pekerja dan pelanggan juga kebanyakan muslim. Terkhusus hotel Zahra Syariah sendiri tidak ada permasalahan karena telah mendapat sertifikat dapur halal dari Majelis Ulama Indonesia. Serta hotel Azizah sendiri juga memberikan makanan yang terjamin kehalalannya, menurut beberapa penjelasan bahwa hotel Azizah Syariah ini memegang sertifikasi halal dari pemerintah.

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. Dari observasi yang dilakukan penulis yang dilakukan di hotel Fauziah Syariah telah memberikan semacam dekorasi terkait dengan keIslaman serta mereka memfokuskan kepada pelayanannya saja. Sedangkan hotel Wisma Indonesia tidak memberikan ornamen-ornamen yang bersifat pengkhususan kepada agama tertentu terutama Islam, mengingat bahwa hotel ini adalah hotel yang pada umumnya, akan tetapi terdapat mushollah untuk digunakan, hotel ini selalu mengutamakan kebersihan dan pelayanan yang terbaik. Sedangkan Hotel Zahra Syariah terdapat beberapa yang memberikan gambaran keIslaman seperti desain dari tempat *receptionist* yang berbentuk seperti mushollah dan juga. Teruntuk

hotel Azizah sendiri berfokus pada pelayanan yang ramah serta penampilan yang harus selalu diperhatikan.

f. Operasional

1) 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.

Kebijakan yang diberlakukan hotel Fauziah hanya sebatas aturan tertulis yakni melarang kepada pengunjung untuk tidak membawa alkohol dan narkoba serta adanya pengkhususan kepada pasangan yang berlawanan jenis harus dapat menunjukkan identitas pernikahan mereka, akan tetapi pada pelaksanaannya tidak diterapkan hal demikian sehingga tidak sesuai dengan konsep syariah pada umumnya. Sedangkan kebijakan di hotel Wisma Indonesia sendiri juga melarang membawa alkohol dan narkoba dengan memberikan sanksi yang tegas tetapi tidak memberikan pengkhususan kepada pasangan lawan jenis melainkan fokus kepada pasangan LGBT. Sedangkan dengan hotel Zahra Syariah sendiri memiliki peraturan yang khusus dan diperketat dari segala aspek yang berbau kerusakan. Dan yang terakhir adalah hotel Azizah Syariah yang juga memberikan peraturan khusus mengenai tata tertib dan kebijakan untuk tidak melakukan perusakan dan membawa hal-hal yang dilarang. Untuk lebih mempermudah membedakan, penulis akan membedakan kedalam bentuk tabel berikut ini:

Perbedaan Kebijakan Hotel			
Fauziah Syariah	Wisma Indonesia	Zahra Syariah	Azizah Syariah
Tidak ketat terhadap pasangan bukan muhrim	Ketat terhadap pasangan LGBT (Lesbian, Gay, Biseksual, Transgender)	Ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri	Ketat terhadap pasangan yang bukan suami istri

Dari tabel di atas menunjukkan adanya perbedaan terkait pengkhususan pasangan lawan jenis dengan memberikan persyaratan yang harus dipenuhi bagi suami istri.

2) 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).

Pelayanan yang diberikan pihak hotel Fauziah dengan selalu memperhatikan adab dalam melayani tamu, berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan hotel menerapkan senyum dan sapa dan salam begitupun dengan hotel Wisma Indonesia, Zahra Syariah dan Azizah Syariah. Akan tetapi yang membedakan adalah di hotel Wisma Indonesia tidak memberikan pengkhususan terhadap pasangan berlawanan jenis serta hotel Fauziah Syariah yang hanya memberikan peraturan tertulis akan tetapi tidak menjalankan sesuai

dari peraturan yang telah mereka tetapkan. Untuk masalah fasilitas dari keempat hotel itu tidak memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk melakukan perbuatan yang dilarang, artinya fasilitas yang diberikan dari keempat hotel tersebut telah berlandaskan pada prinsip hotel syariah, akan tetapi hanya hotel Zahra Syariah dan Azizah Syariah yang memiliki sertifikasi sebagai hotel syariah.

2. Tinjauan *Maslahat Mursalah* Terhadap Manajemen Hotel Dan Penginapan Syariah Di Kota Kendari

Hakikat dari *maslahat mursalah* adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan (*jalbul mashalih au manfa'ah*) atau menghindarkan keburukan (*dar'ul mafasid*) bagi manusia. Sesungguhnya *maslahat* adalah memelihara dengan cara memperhatikan tujuan-tujuan hukum Islam dan bukan berdasarkan hawa nafsu manusia.

Dalam pembahasan *maslahat mursalah* terdapat syarat-syarat yang diberikan agar sesuatu dapat dikatakan mengandung kemaslahatan yakni, Abdul Wahhab Khallaf menyebutkan bahwa syarat-syarat *maslahat mursalah* adalah sebagai berikut:⁵

- a. *Maslahat* harus benar-benar membuahkan manfaat (*maslahat*) atau tidak didasarkan pada mengada-ada, maksudnya agar bisa diwujudkan pembentukan didasarkan pada peristiwa yang membawa kemanfaatan dan bukan didasari pada peristiwa yang banyak menimbulkan *mudharat*.
- b. *Maslahat* harus bersifat umum dan bukan perorangan, maksudnya bahwa kemanfaatan dalam menentukan hukum harus bisa dirasakan oleh semua umat manusia dan bukan hanya untuk diri sendiri.
- c. Pembentukan hukum dengan mengambil kemaslahatan tidak berlawanan dengan tata hukum atau ketetapan *nash*. Contohnya adalah ingin menyeimbangkan harta waris laki-laki dan perempuan maka hal ini tidak diperbolehkan karena bertentangan dengan *nash*.

⁵ Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005).

Kemudian, dari persyaratan di atas akan dikaitkan dengan manajemen penginapan dan perhotelan syariah di Kota Kendari. Manajemen perhotelan yang dibahas dalam penelitian ini adalah terkait dengan manajemen hotel Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Zahra Syariah, dan Azizah Syariah. Adapun penjelasan keterkaitan akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Hotel Fauziah Syariah

Dalam tata tertib perhotelan, hotel Fauziah Syariah memberlakukan peraturan yang melarang membawa minuman beralkohol dan memperketat terhadap pasangan yang berlawanan jenis. Hal ini tentunya sangat membawa manfaat bagi orang-orang, dengan diberlakukannya peraturan tersebut akan mencegah dan menghindarkan dari seseorang perbuatan yang melanggar syariat agama. Hal ini tentunya akan memberikan manfaat yang sebenar-benarnya, bahkan *maslahat* yang dihasilkan akan berlaku bagi kebanyakan orang, hal ini juga tidak bertentangan dengan *nash* dalam al-qur'an. Bahkan dalam Al-Qur'an dijelaskan untuk tidak meminum-minuman keras.

Kemudian tata tertib yang kedua diberlakukan dengan tujuan agar pengunjung menghindari perzinahan. Hal ini juga dapat menimbulkan kemanfaatan secara umum, serta tidak bertentangan dengan *nash*. Bahkan dalam Al-Qur'an perintahkan untuk tidak mendekati zina.

2) Hotel Wisma Indonesia

Melihat dari segi tata tertib yang pertama hotel Wisma Indonesia benar-benar menginginkan agar tercipta suasana yang nyaman dengan melarang bagi pengunjung hotel agar tidak membawa alkohol yang tentunya memiliki manfaat yang sangat besar baik kepada hotel maupun pelanggan itu sendiri. Namun jika dilihat dari tidak adanya pembatasan bagi tamu laki-laki dan perempuan akan mengundang terjadinya perzinahan padahal Allah SWT telah melarang perzinahan.

3) Hotel Zahra Syariah

Melihat dari namanya saja sudah diketahui bahwa hotel ini adalah hotel yang berbasis syariah. Sudah tidak dapat diragukan lagi bahwa hotel Zahra Syariah merupakan salah satu hotel di Kota Kendari yang mendapatkan sertifikasi halal. Segala

peraturan kebijakan dan produk yang mereka hasilkan juga tidak lepas dari konsep-konsep hotel syariah. Melihat dari itu sehingga hotel ini memiliki banyak sekali manfaat yang diperoleh dalam pengelolaannya terutama bagi pelanggannya. Sehingga jika dilihat dari manajemen perhotel ini tentunya memiliki keterkaitan dengan tujuan *maslahat mursalah*.

4) Hotel Azizah Syariah

Hotel Azizah Syariah juga termasuk hotel yang berkonsep syariah, hotel ini memegang sertifikasi halal dari pemerintah. Peraturan dan kebijakan serta fasilitas yang diberikan dengan memperhatikan manfaat-manfaat yang akan didapatkan oleh pengunjungnya. Dari segi peraturan yang diberlakukan oleh pihak hotel seperti melarang bagi pasangan bukan suami istri untuk tidak bersama dalam satu kamar, hal ini memberikan kemanfaatan bagi pihak hotel dan juga pelanggannya, tentunya hal ini juga tidak bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an. Kemudian dari segi fasilitas untuk beribadah juga disediakan oleh pihak hotel seperti mushollah yang ditujukan untuk pelaksanaan shalat secara berjamaah dengan bangunan yang lumayan besar. Untuk manajemennya tentunya tidak bertentangan dengan *nash* yang telah ditetapkan dalam agama Islam.

Dari yang penulis paparkan di atas, dapat diketahui bahwa penerapan *maslahat-mursalah* juga diterapkan oleh keempat hotel tersebut akan tetapi pada hotel Fauziah Syariah dan Wisma Indonesia tidak membatasi perkara khusus mengenai laki-laki dan perempuan yang akan melakukan *check-in* sehingga terdapat kemungkinan untuk terjadinya perbuatan yang dilarang dalam Islam dan tentunya hal ini bertentangan dengan *nash* Al-Qur'an.

Dari segi *Mashlahat*, Hotel *Syariah* tentunya lebih memberikan Kebaikan jika di dibandingkan dengan Hotel Konvensional. Ini dapat dilihat dari aspek-aspek di atas seperti dari segi pelayanan dan lain sebagainya yang khusus menekankan Konsep *Syariah* di dalamnya. Ini tentunya terbukti lebih menciptakan rasa tenang kita sebagai seorang Muslim yang ingin menginap di suatu tempat di bandingkan Hotel

Konvensional yang sasarannya Bebas untuk segala kalangan baik yang Muslim maupun Non-Muslim.

Berbagai kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh pihak perhotelan dan penginapan terutama yang berkaitan dengan prosedur *check-in* yang diberlakukan oleh hotel dan penginapan syariah seperti Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah maka hotel dan penginapan syariah di kota kendari hanya sebagai pelengkap identitas untuk mensiasati konsumen agar pandangan dari konsumen dan masyarakat terhadap hotel tersebut tidak dipandang negatif dan bukan sebagai tujuan utama. Padahal dalam pelaksanaannya tidak menggambarkan unsur syariah sedikitpun.

Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat lebih banyak memilih hotel konvensional dibandingkan dengan hotel syariah. Bukan tanpa alasan, perbedaan syariah dan konvensional menjadi salah satu alasannya. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui perbedaan antara hotel syariah dan konvensional, akan tetapi yang diketahui masyarakat hanya sebatas prosedur *check-in*-nya saja. Standar hotel syariah memang lebih tinggi dibandingkan dengan konvensional. Tidak jarang pula masyarakat lebih memilih hotel konvensional disamping karena sudah terbiasa dengan mekanisme dan tata cara yang diberikan lebih mudah juga standar penerimaan tamu sering kali menjadi salah satu faktor penentu yang sangat vital yang mana hotel konvensional seperti hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak terlalu membatasi tamu laki-laki dan perempuan. Hal inilah yang menyebabkan lebih banyak masyarakat yang memilih hotel konvensional dibandingkan dengan hotel syariah.

C. Penutup

Manajemen pelayanan yang diberikan pihak hotel jika ditinjau berdasarkan konsep hotel syariah yakni, hotel Fauziah Syariah dengan selalu memperhatikan adab dalam melayani tamu, berdasarkan observasi langsung yang dilakukan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan hotel menerapkan senyum dan sapa dan salam begitupun dengan hotel Wisma Indonesia, Zahra Syariah dan Azizah Syariah.

Akan tetapi yang membedakan adalah di hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak memberikan pengkhususan terhadap pasangan berlawanan jenis. Untuk masalah fasilitas dari keempat hotel itu tidak memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk melakukan perbuatan yang dilarang, artinya fasilitas yang diberikan dari keempat hotel tersebut telah berlandaskan pada prinsip hotel syariah, akan tetapi hanya hotel Zahra Syariah dan Azizah Syariah yang memiliki sertifikasi sebagai hotel syariah. Tinjauan *maslahat mursalah* terhadap manajemen pengelolaan hotel di Kota Kendari dilihat dari segi tata tertib yang diberlakukan oleh pihak hotel baik Fauziah Syariah, Wisma Indonesia, Zahra Syariah, dan Azizah Syariah memiliki keterkaitan dengan cita-cita dari *maslahat mursalah*, akan tetapi di hotel Wisma Indonesia dan Fauziah Syariah tidak menerapkan penyeleksian terhadap pelanggan yang sejatinya lari dari tujuan kemaslahatan itu sendiri.

Referensi

Janitra, M Rayhan. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: Raja Grafindo Persada. 2003.

Khallaf, Abdul Wahab. *Ilmu Ushul Fiqh*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2005.

Komar, Richard. *Hotel Managament*. Jakarta: Grasindo. 2006.

Sofyan, Riyanto. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak*. Jakarta: Gramedia Pustaka. 2011.