

# **PENERAPAN DAN KENDALA YANG DIHADAPI HOTEL PURI ALISSA SYARIAH DALAM MENGELOLA BISNIS BERBASIS SYARIAH**

**Elistia Nurrahmi**

5552220097@untirta.ac.id  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**Nadiyah Nurul Hidayah**

5552220077@untirta.ac.id  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**Siti Laila Wahyuni**

5552220068@untirta.ac.id  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

## **ABSTRAK**

Indonesia meraih peringkat tertinggi sebagai *Top Muslim Friendly Destination of The Year 2023* versi Global Muslim Travel Index (GMTI)<sup>1</sup>. Penghargaan ini telah diterima sejak 2019 lalu yang menunjukkan kesuksesan pemerintahan Indonesia dalam memajukan pariwisata halal sejak 2014. Salah satu upayanya yaitu dengan mendukung perkembangan hotel-hotel syariah di Indonesia. Artikel ini berusaha menganalisis lebih dalam mengenai sistematika pengelolaan pada hotel syariah dengan mengambil satu sampel dari hampir 2.000 hotel syariah yang tersebar di Indonesia bernama Hotel Puri Alissa Syariah. Artikel ini juga meneliti bagaimana hotel tersebut mengatasi dampak dari pandemi Covid-19 menggunakan metode wawancara/*interview* dan observasi.

## **ABSTRACT**

*Indonesia received the highest ranking as the Top Muslim Friendly Destination of the Year 2023 according to the Global Muslim Travel Index (GMTI). This award has been received since 2019, which shows the success of the Indonesian government in promoting halal tourism since 2014. One of the efforts is to support the development of sharia hotels in Indonesia. This article seeks to analyze more deeply the systematic management of Islamic hotels by taking one sample of nearly 2000 Islamic hotels spread across Indonesia called Puri Alissa Syariah Hotel. This article also examines how the hotel has overcome the impact of the Covid-19 pandemic using interviews and observation methods.*

---

<sup>1</sup> Maulidatul Hasanah, Agus Sugiono, Ach. Baihaki, Aminatus Zakhra. "Tinjauan Kritis Atas Pelaporan Keuangan Hotel BerbasisSyariah", Jurnal Simki Economic, 2024

## 1. Pendahuluan

Hotel didefinisikan sebagai perusahaan komersial yang ditawarkan kepada para pendatang atau pengelana guna dijadikan tempat singgah. Umumnya sebuah hotel menyediakan fasilitas berupa akomodasi kamar-kamar peristirahatan, penyediaan layanan untuk makan dan minum, dan fasilitas-fasilitas lain yang disewakan secara harian dengan tujuan untuk memperoleh sebuah keuntungan.

Kesadaran umat Islam tentang pentingnya menerapkan dan mengintegrasikan syariah dalam berbagai aspek kehidupan membuat para pengusaha tertarik untuk membuka bisnis berbasis syariah, salah satunya yaitu hotel syariah. Hotel syariah adalah hotel yang usahanya berbasis syariah atau menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam sistem operasionalnya yang menjadi ciri khas tersendiri bagi usaha hotel tersebut dengan tujuan meraih keuntungan yang sesuai dengan standar hukum atau kaidah dalam Islam.

Hadirnya usaha hotel syariah ini diharapkan mengurangi perspektif sebagian masyarakat terkait hotel yang menjadi tujuan atau tempat kebatilan dengan adanya penggunaan peraturan-peraturan yang mengacu pada maqasid syariah. Penerapan ini dapat menjadikan kehidupan manusia agar lebih tertata, tentram dan nyaman sesuai dengan hukum atau kaidah dalam Islam.

Hotel syariah dengan hotel non-syariah memiliki perbedaan yang signifikan mulai dari pelayanan hingga fasilitas yang disediakan. Biasanya hotel non-syariah menyediakan fasilitas seperti karaoke, club, bahkan bar yang tamu hotelnya dapat dengan mudah menemukan minuman beralkohol atau makanan haram lainnya. Selain itu, tidak adanya kebijakan terkait legalitas buku pernikahan sebagai bukti bahwa tamu tersebut merupakan pasangan suami-istri dan staf atau pekerja hotel pun tidak harus berpakaian islami seperti pemakaian hijab pada karyawan wanita. Hal ini berkebalikan dengan hotel syariah, dimana hotel ini memiliki peraturan yang lebih ketat sesuai dengan prinsip atau pedoman dalam ajaran Islam.

Awal tahun 2020 terjadinya wabah Covid-19 yang memiliki dampak yang sangat besar, tidak hanya berdampak pada bidang kesehatan, tetapi juga berdampak pada semua aspek kehidupan manusia. Salah satunya yaitu dampak pada sektor ekonomi, khususnya pada bisnis perhotelan. Bisnis ini mengalami dampak yang sangat berat dikarenakan masyarakat dihimbau untuk membatasi bertemu dengan orang lain bahkan diharapkan masyarakat Indonesia untuk tidak keluar dari rumahnya guna menekan lajunya penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Berbagai macam Peraturan Perundang-Undangan diberlakukan oleh Pemerintah seperti PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Kebijakan Pemberlakuan Lockdown hingga Kebijakan Pemerintah dalam Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM).

Pandemi Covid-19 ini, telah menyebabkan penurunan pendapatan yang signifikan dalam bisnis perhotelan. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) pada tahun 2020 mencatat 1.642 hotel yang tutup, sedangkan data Badan Pusat Statistik (BPS) hotel yang terpaksa tutup akibat pandemi Covid-19 ini sebanyak 3.516 atau 46,70% dari total hotel yang ada di Indonesia. Hal ini disebabkan akibat tidak adanya turis atau traveller (wisatawan) yang datang untuk menikmati atau berkunjung ke tempat-tempat destinasi yang berada di sekitar hotel tersebut. Selain itu, dana darurat yang dimiliki oleh pihak bisnis perhotelan kian menipis dikarenakan pengeluaran yang terus menerus seperti biaya operasional hotel, pembayaran gaji kepada karyawan dan biaya-biaya lainnya yang tetap harus dibayarkan saat pandemi Covid-19 ini, tetapi pemasukan dari kunjungan wisatawan tidak bisa diandalkan pada masa itu. Hal tersebutlah yang menyebabkan banyaknya bisnis perhotelan yang terpaksa tutup saat pandemi Covid-19 ini.

Pasca Pandemi Covid-19 yakni tahun 2020, banyak bisnis perhotelan yang mulai bangkit atau mulai menunjukkan pemulihan seiring dengan minat dari masyarakat Indonesia untuk mulai kembali travelling/melakukan wisata-wisata ke tempat destinasi yang digemari serta mulai banyaknya masyarakat Indonesia yang memutuskan untuk kembali menemui keluarga tersayangnya dengan memutuskan untuk menginap di hotel saja. Hal ini sesuai dengan data tren positif yang dituliskan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yakni terdapat kenaikan tingkat hunian kamar hotel hingga 50,02% pada September 2022.

## **2. Pembahasan**

Puri Alissa Syariah berlokasi di Jalan Raya Pakupatan, kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten. Bangunan hotel yang berbatasan dengan Universitas Bina Bangsa ini pertama kali didirikan pada tahun 2014. Hotel ini oleh narasumber disebutkan sebagai usaha bisnis keluarga, dimana semua kepengurusan atas hotel di pegang kendali oleh sanak saudara. Menurut narasumber, kata “Alissa” tidak memiliki arti khusus. Beberapa bidang usaha lain yang keluarga narasumber kembangkan juga didirikan dengan mengambil nama “Alissa”.

Awal mula pendirian bangunan Puri Alissa Syariah hanya menyediakan kamar berupa kostan yang banyak dihuni oleh para mahasiswa karena lokasinya yang berdekatan dengan dua universitas, yakni Universitas Bina Bangsa dan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banyaknya kamar yang tersedia pada 9 tahun silam masih berjumlah 14 kamar. Sampai tahun 2020 saat wabah Covid-19 mulai melanda Indonesia, menyebabkan konsumen berkurang sehingga perekonomian menurun. Keluarga narasumber mencari alternatif lain agar kebutuhan hidup tetap terpenuhi dengan mendirikan perhotelan. Berdirilah Hotel Alissa dengan label syariah yang berpegang teguh kepada syariat Islam.

Di tahun yang sama, datang tawaran dari pihak manajemen suatu bisnis perhotelan berupa jaringan layanan perhotelan bernama OYO untuk melakukan kerjasama. Persetujuan ditandatangani diatas selembar kertas oleh pihak Puri Alissa Syariah, sehingga mulai saat itu nama hotel berganti menjadi OYO Puri Alissa Syariah, dan standarisasi dari penginapan jaringan layanan perhotelan tersebut pun mulai diterapkan.

Semasa manajemen hotel terikat dengan OYO, Puri Alissa Syariah mengalami beberapa kendala yang menurut mereka permasalahan tersebut tidak dapat ditolerir. Mengingat asas-asas yang Puri Alissa Syariah terapkan cukup bertolak belakang dengan peraturan manajemen OYO. Hingga kurang lebih pada 2 bulan yang lalu, Puri Alissa Syariah mengajukan pemutusan bermitra, yang kemudian telah disetujui oleh OYO dan akan resmi terlepas mitra kerjasama mulai bulan Desember tahun 2023 kemarin.

Alasan didirikannya Puri Alissa dengan label Syariah yaitu untuk mengurangi tingkat kebatilan yang marak dilakukan di perhotelan. Sehingga berbagai peraturan dan persyaratan yang berlaku di Puri Alissa Syariah cukup ketat dan tegas agar selalu sesuai dengan pedoman Islam. Alasan ini yang kemudian dijadikan visi atas pendirian hotel Puri Alissa Syariah, dan menjadi dasar perbedaan dengan hotel non-syariah.

Selain itu, yang membedakan antara hotel Puri Alissa Syariah ini dengan hotel non-syariah terlihat pada aturan dalam penerimaan tamu. Hotel ini menolak tegas para tamu yang menginap dengan membawa pasangan atau partner yang bukan muhrimnya. Walaupun terkadang beberapa tamu lepas dari pengawasan yang biasa mereka sebut “kemalingan”, hotel Puri Alissa Syariah terus berpegang teguh dengan manajemen yang telah mereka pegang sejak bertahun-tahun yang lalu.

### **Perbedaan Hotel Syariah dan Hotel Non-Syariah**

Berikut adalah yang membedakan antara hotel syariah dan hotel non-syariah :

| <b>Keterangan</b> | <b>Hotel Syariah</b>  | <b>Hotel Non-syariah</b>   |
|-------------------|---|--|
| Tujuan            | Mendirikan bisnis perhotelan yang sesuai dengan konsep dan standar syariat Islam untuk mencapai Falah (kesuksesan). | Didirikan untuk memenuhi keinginan konsumen agar dapat tinggal sementara di tempat yang bagus dan layak. |
| Prinsip Keuangan  | Berdasarkan prinsip keuangan Islam. Tidak ada nya riba dan  | Berdasarkan sistem keuangan konvensional. Memungkinkan   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | investasi sesuai ketentuan syariah  | terjadinya riba.   |
| Penyediaan layanan Makanan dan Minuman | Menyediakan makanan dan minuman yang bersertifikat halal.   | Pelayanan makanan dan minuman tidak memiliki keterkaitan khusus tentang kehalalan.                       |
| Penataan Kamar dan Fasilitas           | Fasilitas sesuai dengan nilai Islam, termasuk adanya arah kiblat, alat sholat, dan pembatas gender di kolam renang.         | Tidak mempertimbangkan aspek-aspek keagamaan. Memungkinkan adanya bar dan fasilitas non-syariah lainnya. |
| Hiburan dan Kegiatan                   | Menghindari hiburan dan kegiatan yang bertentangan dengan Islam dan mungkin menawarkan program-program edukatif dan Islami. | Mungkin menawarkan berbagai jenis hiburan tanpa pertimbangan kepatuhan terhadap nilai agama.             |
| Kebijakan                              | Tidak memperbolehkan pasangan yang belum menikah untuk tinggal sekamar.   | Tidak memiliki aturan ketat mengenai larangan pasangan belum menikah untuk tinggal sekamar.              |
| Tata Tertib                            | Melarang keras konsumsi alkohol di sekitar area hotel dan larangan lainnya yang melanggar syariat.                          | Tidak terpaku pada aturan-aturan pada prinsip syariah.   |

### **Kegiatan Operasional hotel Puri Alissa Syariah**

Kegiatan operasional hotel Puri Alissa Syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Hotel ini menuntut adanya pendekatan yang holistik dalam manajemen. Dalam bab ini akan diulas mengenai berbagai kegiatan operasional yang menjadi pondasi dalam menjalankan hotel Puri Alissa Syariah.

- **Reservasi dan Penerimaan Tamu**

Dalam kegiatan ini, hotel Puri Alissa Syariah mengintegrasikan prinsip syariah dalam proses reservasi dan penerimaan tamu. Tamu yang hendak menginap diwajibkan menunjukkan legalitas buku nikah dan

KTP terlebih dahulu. Penyelenggaraan reservasi akan memastikan bahwa segala transaksi sesuai dengan prinsip bunga dan ketentuan syariah terkait. Disisi lain, pihak hotel Puri Alissa Syariah ini juga tidak menerima tamu hotel yang hanya menikah siri, dikarenakan menurut pihak hotel ini bisa saja hal tersebut dipalsukan dan itu tidak legal atau sah secara hukum negara karena hanya berupa surat pernyataan atau sertifikat saja.

- **Pelayanan Makanan dan Minuman**

Kegiatan operasional terkait dengan penyediaan makanan dan minuman di hotel Puri Alissa Syariah sudah memastikan bahwa produk dan prosesnya telah memenuhi standar kehalalan. Adanya sertifikasi halal untuk semua produk yang digunakan atau dijual kepada tamu hotelnya menjadi hal yang diperhatikan secara khusus (tidak dapat diabaikan) oleh pihak pengelola hotel Puri Alissa Syariah. Oleh karena itu, pihak hotel Puri Alissa Syariah ini selalu memastikan bahwa produk yang akan mereka gunakan atau dijual kembali tersebut halal. Mereka juga membatasi produk makanan dan minuman yang diragukan kehalalannya.

- **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan sumber daya manusia di hotel Puri Alissa Syariah juga menerapkan prinsip-prinsip Islam. Hotel memberikan pelatihan bagi karyawan tentang nilai-nilai Islam, etika bisnis Islam, dan layanan ramah syariah kepada para tamu. Pihak hotel juga memastikan pakaian karyawannya sesuai dengan ajaran Islam.

- **Pemasaran dan Promosi**

Kegiatan pemasaran dan penjualan suatu hotel Puri Alissa Syariah mengikuti kaidah yang sesuai dengan ajaran Islam. Hotel akan memastikan iklannya tidak mengandung konten yang bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, seperti minuman beralkohol atau hiburan yang tidak sesuai dengan syariah.

Untuk kegiatan pemasaran dan promosi dalam hotel Puri Alissa Syariah ini sudah mengikuti era digital, dimana pihak pemasaran hotel Puri Alissa Syariah ini telah mempromosikan atau memasarkan hotel ini dengan menggunakan cara yang modern, yakni dengan memasukkan bisnis hotel ini ke berbagai aplikasi-aplikasi yang sering digunakan orang yang bepergian (*travelling*) seperti agoda, booking.com, traveloka, hotelmis.id dan tentunya dalam aplikasi OYO saat menjadi mitra kerjasama bidang perhotelan ini. Hal ini akan berdampak pada kemudahan tamu hotel yang ingin menginap atau beristirahat sementara di daerah Serang yang berada di Pakupatan dan sekitarnya setelah mengerjakan aktivitasnya atau keperluannya di daerah ini. Selain itu, hal ini juga dapat meningkatkan tingkat aktivitas penjualan sewa hotel dan

juga dapat menstabilkan bisnis hotel Puri Alissa Syariah ini serta dapat meningkatkan tingkat keuntungan yang dimiliki oleh hotel ini.

### **Praktik Pengelolaan hotel Puri Alissa Syariah**

Dalam praktik pengelolaan sebuah hotel syariah, penerapan nilai-nilai etika Islam menjadi landasan utama untuk menyajikan pelayanan bermutu dan selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Hal tersebut sudah seharusnya menjadi standarisasi sebuah hotel syariah.

Hotel Puri Alissa Syariah menerapkan norma dan kebijakan berupa larangan menginap bersama atau membawa pasangan non-muhrim nya. Walaupun tidak ada pembagian wilayah antara kamar perempuan dan laki-laki, pihak Hotel Alissa Syariah memantau dengan ketat melalui CCTV gerak-gerik para tamu untuk menghindari terjadinya “kemalingan” yang melanggar syariat Islam dan juga untuk menghindari pencurian properti. Tamu yang hendak menginap diwajibkan untuk menunjukkan KTP sebelum mendapat kamar. Bagi pasangan tamu hotel yang bukan muhrim dan akan hendak menginap akan ditolak dengan tegas untuk menginap bersama dalam satu kamar, begitu pula bagi pasangan yang menikah siri. Kemajuan teknologi telah membuat ketidakpercayaan kepada pasangan yang melakukan nikah siri karena surat keterangan dapat dipalsukan. Mereka harus menunjukkan buku nikah sebagai kepastian dengan jelas bahwa mereka menjalin sebuah hubungan yang legal (sah), baik secara agama maupun negara.

Namun, terdapat kebijakan yang diterapkan oleh Hotel Puri Alissa Syariah terkadang masih belum menetap dan dapat berubah-ubah sesuai dengan kehendak pemilik hotel terkait halnya penetapan harga kepada para tamu hotel juga larangan merokok di dalam kamar.

Pengelolaan sumber daya manusia di Hotel Puri Alissa Syariah juga dipastikan sudah memenuhi prinsip-prinsip Islam. Pihak hotel memastikan bahwa karyawannya dilatih tentang nilai-nilai Islam, etika bisnis Islam, layanan ramah syariah kepada tamu, dan berpakaian sesuai dengan syariat Islam. Begitu pula dengan manajemen pemasaran dan penjualannya. Hotel Puri Alissa Syariah memastikan bahwa kegiatan pemasaran dan penjualan didasarkan pada prinsip kejujuran dan keadilan. Iklan saat pemasaran tidak mencakup materi yang bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, seperti minuman beralkohol maupun hiburan lain yang menentang syariat Islam.

Dalam praktik pengelolaan sumber daya manusia sebagai karyawan maupun staf di hotel Puri Alissa Syariah ini, dalam perekrutannya tidak terdapat syarat yang begitu khusus seperti harus pendidikan minimal SMA/SMK, postur badan harus proporsional, dan lain sebagainya hanya cukup dengan persyaratan untuk selalu berperilaku dan berpakaian sesuai dengan syariat Islam. Namun, karena ini adalah bisnis keluarga maka untuk staf dan karyawan hotelnya itu pasti termasuk keluarga atau kenalan dari keluarga dan teman yang memang dipercaya oleh pemilik usaha hotel Puri Alissa Syariah ini.

Pembagian keuntungan hotel Puri Alissa Syariah berdasarkan dengan jumlah jam kerja karyawan. Konsep ini didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Selain itu, dalam pengelolaannya pihak hotel Puri Alissa Syariah ini hanya bekerja sama dengan aparat penegak hukum, yakni polisi. Fungsi polisi dalam hotel ini dimaksudkan sebagai pihak yang mengawasi dalam pengelolaan hotel ini.

Polisi ini akan dipanggil jika terdapat tindakan asusila seperti laki-laki dan perempuan yang bukan mahramnya satu kamar atau masalah lainnya. Pihak dari kepolisian ini rutin secara berkala setiap satu kali sebulan datang ke hotel ini untuk menanyakan atau mengontrol jalannya bisnis hotel ini, seperti apakah ada kendala atau gangguan yang dihadapi oleh pihak pengelola hotel ini, dan lain sebagainya. Selain itu, pihak dari hotel ini belum mendapatkan pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah dalam menjalankan operasional pengelolaan hotelnya.

Penjelasan lain dijelaskan oleh narasumber yakni ibu Rahmi, bahwa pemilihan label syariah ini tidak mengurangi customers (tamu hotel) yang datang, semua berjalan dengan normal dan semestinya. Bagi beberapa tamu hotel yang sudah berlangganan justru merasa tenang untuk menginap di hotel tersebut karena dia bisa memastikan bahwa hotel tersebut memang sesuai dengan syariat Islam dan beliau bisa mengabarkan kepada keluarga bahwa di hotel inilah dia merasa aman. Rasa aman tidak hanya dirasakan oleh tamu hotelnya saja tetapi juga kepada pemilik dan pengelola hotel jika kebijakan yang diinginkan tersebut tercapai, mengingat hal inilah yang ditetapkan atau diinginkan bagi pemilik hotel sebelum beliau memutuskan untuk membuka bisnis hotel Puri Alissa Syariah ini.

### **Fasilitas Puri Alissa Syariah**

Fasilitas hotel merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pihak hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel yang dapat memberikan kenyamanan kepada para tamu hotel dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga tamu-tamu hotel dapat menikmati dan puas akan pelayanan yang tersedia saat menempati di hotel tersebut. Fasilitas yang disediakan oleh Hotel Puri Alissa Syariah, yaitu:

- **Kamar Tidur**

Kamar tidur merupakan fasilitas paling utama yang disediakan oleh pihak hotel kepada para tamunya. Hal ini mengharuskan pihak hotel harus lebih memperhatikan terkait kebersihan, kelengkapan fasilitas yang ada di kamar, kenyamanan serta keamanan yang disediakan oleh pihak hotel.

Kamar tidur hotel Puri Alissa Syariah ini memiliki banyak fasilitas yang cukup di dalam kamarnya, seperti kasur yang bersih dan nyaman, pemakaian kipas/*air conditioner*, televisi, meja nakas kayu, dan

meja serta kursi kayu. Adapun jenis kamar hotel Puri Alissa Syariah, yaitu:

- *Single bed Room*

Kamar *single bed* merupakan tipe kamar di antara pilihan kamar yang dapat dipilih di hotel Puri Alissa Syariah. Tipe kamar ini memiliki fasilitas berupa *single bed*, kipas angin, TV, cermin, dan kamar mandi dalam.

- *Twin bed Room*

Tipe kamar ini memiliki fasilitas berupa dua *Single bed*, (*air conditioner*) AC, TV, cermin, kamar mandi dalam serta *free wifi*.

- *Double bed Room*

Tipe kamar ini memiliki fasilitas yang serupa dengan *Twin bed room* yang membedakan hanya terletak pada jenis kasurnya, kasur yang dipakai yaitu *double bed*.

- **Kamar Mandi**

Kamar mandi termasuk salah satu fasilitas yang sangat penting untuk dimiliki oleh semua tempat-tempat yang sering dikunjungi oleh masyarakat Indonesia, salah satunya yaitu hotel. Fungsi dari kamar mandi ini untuk tempat bagi tamu hotel untuk membuang hajat, membersihkan diri, merias diri, bahkan untuk sebagian orang menganggap bahwa kamar mandi bisa menjadi tempat untuk beristirahat atau relaksasi dari kejadian atau permasalahan yang sedang dialaminya.

Pada hotel Puri Alissa Syariah ini, fasilitas kamar mandinya sudah terdapat didalam masing-masing kamar hotelnya. Dimana, dalam kamar mandi hotel Puri Alissa Syariah ini sudah terdapat toilet duduk dan *shower* bahkan di beberapa tipe kamar sudah ada yang memakai *water heater*. Selain itu, kebersihan kamar mandinya dijaga oleh pihak pengelola hotelnya. Hal ini dimaksudkan agar kamar mandi selalu bersih, wangi dan pencegahan dari perkembangbiakkan bakteri, virus dan jamur, sehingga para tamu hotel di hotel Puri Alissa Syariah ini dapat dengan nyaman dan tenang untuk menggunakan kamar mandi yang telah disediakan.

- **Dapur Umum**

Dapur umum ini disediakan oleh pihak Hotel Puri Alissa Syariah untuk para tamu hotel terlebih kepada yang menginap lebih dari satu hari ataupun para tamu yang sudah berkeluarga. Perlengkapan di dapur umum ini cukup lengkap, sehingga para tamu hotel bisa langsung membuat hidangan yang diinginkan sesuai bahan yang sudah disiapkan sebelumnya.

- **Kantin**

Kantin merupakan suatu fasilitas yang disediakan oleh hotel Puri Alissa sebagai tempat menyediakan atau memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan makan atau minum bagi tamu hotel dengan menjual makanan dan minuman yang tersedia. Hal ini dilakukan oleh pihak hotel Puri Alissa untuk meraih keuntungan selain dalam berbisnis di bidang hotel atau bisnis sewa tempat kamar hotel.

Kantin dalam Hotel Puri Alissa ini menyediakan berbagai macam makanan dan minuman. Kantin ini menawarkan makanan yang berat seperti nasi goreng spesial, mie goreng spesial, indomie dengan telur, dan indomie dengan telur dan bakso. Kantin hotel ini juga menyediakan makanan cemilan lainnya seperti Pempek dengan berbagai jenisnya mulai dari kapal selam, lenjer bahkan bisa di campur, lalu ada dimsum dan lain sebagainya.

Selain itu, hotel Puri Alissa ini juga menyediakan menu sarapan pagi yakni nasi liwet spesial dan nasi kuning spesial. Untuk varian minumannya terdapat banyak aneka minuman hangat dan dingin, serta beberapa minuman ringan seperti, susu kotak, teh pucuk, dan lain sebagainya. Kantin ini juga telah menerapkan prinsip dasar hotel syariah yakni prinsip mengenai konsumsi, dimana pihak pengelola hotel Puri Alissa Syariah ini hanya menyediakan makanan dan minuman yang bersertifikasi halal.

Untuk mekanisme pemesanannya, para pengunjung hotel dapat memesan langsung dengan menghubungi pihak pengelola di hotel Puri Alissa atau dengan mendatangi langsung tempat kantin tersebut dan menikmati hidangan secara langsung, karena di sekitar kantin hotel ini terdapat beberapa kursi dan meja yang disediakan oleh pihak pengelola hotel Puri Alissa Syariah.

- **Tempat Parkir**

Tempat parkir atau *Parking area* dapat digunakan sebagai tempat parkir kendaraan yang dibawa atau digunakan oleh para tamu hotel baik itu kendaraan motor maupun mobil. *Parking area* ini wajib dimiliki oleh setiap hotel maupun itu hotel syariah, hal ini ditunjukkan agar tidak mengganggu pengguna jalan lainnya atau orang yang memiliki tempat dimana kita memarkirkan ditempat yang liar (bukan tempat parkir seharusnya). *Area* parkir yang dimiliki oleh Hotel Puri Alissa Syariah ini cukup luas, sehingga para tamu hotel dapat dengan nyaman memarkirkan kendaraan mereka baik yang beroda dua maupun roda empat untuk sementara waktu selagi mereka menginap di hotel Puri Alissa Syariah. Selain itu, terdapat penjagaan atau ronda setiap malamnya oleh pihak

pemilik hotel sehingga dapat dipastikan kendaraan yang diparkirkan insyaAllah akan aman.

- **CCTV**

Penggunaan CCTV dalam hotel Puri Alissa Syariah ini diperuntukkan agar dapat memantau atau mengawasi keadaan yang terjadi di sekitar hotel Puri Alissa Syariah ini. Hal ini diterapkan agar dapat meningkatkan keamanan di hotel Puri Alissa Syariah ini dan pihak pengelola bisa terus memantau keadaan di lingkungan hotel ini tanpa harus terus berkeliling secara terus menerus, namun pengecekan secara berkala selalu dilakukan sebagai bentuk pelayanan untuk kenyamanan tamu hotel Puri Alissa Syariah. Jika dilihat dari hasil evaluasi kami, hotel Puri Alissa Syariah ini memiliki kurang lebih enam CCTV yang digunakan oleh pihak pengelola hotel.

- ***Free Wifi***

*Free wifi* merupakan salah satu fasilitas tambahan yang tersedia di hotel Puri Alissa Syariah berupa penyediaan jaringan internet *gratis* (cuma-cuma) yang diberikan oleh pihak hotel dan dapat diakses bukan hanya tamu hotel tetapi juga staf atau karyawan hotel Puri Alissa Syariah. Fasilitas *free wifi* ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan kepada tamu hotelnya, karena dengan adanya *free wifi* ini dapat menjadi salah satu ketertarikan *customers* (tamu hotel) untuk datang ke hotel tersebut.

Penulis menempatkan posisinya sebagai tamu hotel. Kami pasti akan sangat senang jika dalam hotel yang kami pilih untuk beristirahat ini menyediakan akses *free wifi*, terlebih jika jaringan *wifi* yang telah disediakan tersebut sangat kencang. Hal ini dikarenakan, dengan adanya penggunaan *wifi gratis* ini kami dapat menghemat kuota atau internet data yang kami punya, namun disisi lain kami bisa dengan senang dapat menonton dan mengunduh (*download*) film, video youtube atau bahkan hanya sekedar men-*scroll* aplikasi instagram atau tik-tok tanpa harus memikirkan internet data yang kami miliki berkurang. Namun, biasanya untuk akses masuk ke dalam *wifi* tersebut dibatasi, hanya tamu hotel yang diberikan password *wifi* oleh pihak pengelola hotel saja yang dapat mengakses jaringan *wifi* tersebut.

- **Mushola**

Mushola digunakan sebagai salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel Puri Alissa Syariah sebagai tempat atau ruangan yang dapat digunakan oleh tamu hotelnya untuk melakukan salah satu kewajiban

peribadatan manusia kepada Allah SWT seperti sholat, mengaji dan aktivitas lainnya yang dapat bermanfaat untuk kehidupan umatnya jika dilakukan dengan benar dan sesuai dengan ajaran atau syariatnya dalam Islam.

Untuk mekanisme dalam penyediaan fasilitas mushola di hotel Puri Alissa Syariah ini, dipisahkan tempat berwudhu maupun tempat sholat atau mengaji nya antara akhwat (perempuan) dan ikhwan (laki-laki). Tujuannya adalah agar dapat membatasi interaksi antara ikhwan dan akhwat yang bukan mahramnya untuk menghindari hawa nafsu dan agar dapat lebih khushyuk dalam beribadah kepada Allah SWT.

- **Ruang Tunggu**

Ruang tunggu ini disediakan oleh hotel Puri Alissa Syariah kepada tamu hotelnya untuk tempat sebagai ruang tunggu bagi pihak keluarga tamu hotel sebelum masuk ke dalam kamar hotelnya atau saat dilakukannya reservasi atau *check-in*. Tempat ini juga bisa digunakan sebagai tempat bertemu jika terdapat teman atau kerabat yang bukan mahram tamu hotel yang mau mengunjunginya atau pihak lain yang telah memiliki janji temu oleh pihak pengelola hotel. Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi interaksi yang berlebihan. Prinsip ini diterapkan oleh pengelola hotel Puri Alissa Syariah untuk para tamunya agar tetap sesuai dengan prinsip dasar Islam mengenai batasan hubungan yang bukan mahramnya.

Selain itu, tempat ini bisa juga menjadi tempat untuk menikmati hidangan kantin, karena lokasi dari tempat tunggu ini sangat dekat dengan kantin. Di tempat ini kita juga dapat dengan nyaman menikmati makanan dan minuman yang sudah kita pesan sebelumnya kepada pihak pengelola hotel, khususnya pada karyawan yang bertugas di kantin karena tempat ini juga selalu dijaga kebersihannya oleh pihak pengelola hotel Puri Alissa Syariah.

Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Hotel Puri Alissa ini sudah sangat cukup dan sudah hampir memenuhi prinsip-prinsip dasar yang harus dimiliki oleh hotel syariah. Semoga kedepannya makin banyak fasilitas yang disediakan dan dirawat dengan baik fasilitas-fasilitas yang sudah ada sekarang, agar kedepannya bisnis hotel Puri Alissa Syariah ini semakin maju untuk dapat tetap bersaing di bisnis perhotelan ini dan semakin jaya.

### **Akad di Hotel Puri Alissa Syariah dan Pembagiannya**

Bentuk akad yang terjadi dalam transaksi antara pihak bisnis hotel Puri Alissa Syariah (*receptionist*) dengan tamu hotel yang akan menyewa. Akad ini disebut sebagai akad Ijarah atau sewa jasa. Dalam hal ini, pihak hotel Puri Alissa

Syariah merupakan pihak yang menyediakan sewa berupa kamar hotel dan tamu hotel merupakan pihak yang menyewa kamar hotel tersebut sebagai tempat ia beristirahat, dimana pihak hotel tersebut mendapatkan bayaran atas kamar hotel yang telah tamu hotel sewa untuk beberapa hari kedepan agar ia dapat beristirahat dengan tenang dan nyaman sementara. Mensyaratkan pembayaran atas jasa pelayanan ini hukumnya sah dalam Islam, karena pada dasarnya mensyaratkan sesuatu kepada orang lain hukum asalnya adalah sah. Hal ini sesuai dengan kaidah fiqih dalam ajaran Islam.

Untuk pembagiannya, pihak pengelola hotel tidak tahu pasti banyaknya keuntungan atau pendapatan yang diperoleh oleh hotel Puri Alissa Syariah ini karena hal ini diatur atau dikendalikan langsung pemilik hotel Puri Alissa Syariah yakni kedua orang tua dari pihak pengelola hotel tersebut. Dimana, pemilik hotel ini memiliki 5 orang anak dan semua anak maupun menantunya ikut serta langsung mengurus hotel Puri Alissa Syariah ini. Dalam kepengurusan untuk mengelola hotel ini, terdapat jadwal masing-masing baik dari pihak anak ataupun menantunya dan mereka akan mendapatkan pembayaran atas jasanya tersebut sesuai dengan waktu atau total dari jam kerja atas kerja keras yang telah mereka lakukan. Hal ini pun berlaku bagi pihak lainnya yang ikut serta membantu mengelola bisnis hotel Puri Alissa Syariah ini.

Selain itu, untuk komponen penyajian laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas secara standar, transparan, dan adil pada pihak manajemen hotel Puri Alissa Syariah ini. Manajemen pihak hotel Puri Alissa Syariah ini tidak begitu membuat pembuatan laporan keuangannya secara lengkap sesuai yang dianjurkan dalam PSAK Nomor 101. Disisi lain, hanya pemilik hotel yakni ibunya lah yang mengetahui, mengelola dan mengontrol langsung masuk dan keluarnya kas atas transaksi-transaksi yang telah terjadi serta pendapatan lainnya yang didapatkan dari bisnis hotel ini.

Untuk pembagian hasil terkait kerjasama mitra antara pihak hotel Puri Alissa Syariah dengan pihak OYO menggunakan sistem bagi hasil. Untuk persentase yang didapatkan oleh pihak hotel ini kurang lebih di kisaran 70% untuk kegiatan operasional dan properti hotel dan 30% untuk pihak OYO yang hanya sebagai pihak yang sudah terkenal dengan menyediakan aplikasi hotel untuk memarketingkan hotel Puri Alissa Syariah ini. Namun, terdapat beberapa kendala saat berjalannya bisnis ini, seperti memurahkan harga hotel, menerima tamu hotel yang bukan mahram, dan lain sebagainya. Hal ini yang membuat hotel Puri Alissa sudah tidak ingin lagi bekerja sama dikarenakan ketidaksesuaian pemikiran dalam bisnis perhotelan ini.

### **Kendala-Kendala yang dihadapi Serta Solusi yang digunakan Hotel Puri Alissa Syariah**

Informasi yang kami peroleh berdasarkan hasil wawancara secara langsung dengan pihak hotel Puri Alissa Syariah, kendala yang dihadapi oleh Puri Alissa Syariah dimulai pada saat pandemi Covid-19 yaitu adanya peraturan

kebijakan pemerintah terkait pembatasan produktivitas masyarakat yang bertujuan untuk mencegah penyebaran wabah virus Covid-19 yang menyebabkan Puri Alissa mengalami penurunan pendapatan. Solusi yang diambil saat itu yaitu Puri Alissa melakukan kerjasama dengan Pihak OYO dan merubah status yang hanya sebuah tempat kost-kost-an untuk para mahasiswa menjadi sebuah Hotel yang bernama Hotel Puri Alissa Syariah.

Tetapi, kebijakan pihak hotel Puri Alissa Syariah dengan kebijakan pihak OYO ternyata bertolak belakang, dimana pihak OYO mengizinkan pasangan yang belum menikah dalam satu kamar yang sama. Sedangkan, pihak hotel Puri Alissa Syariah melarang keras pasangan yang belum menikah untuk satu kamar. Terkait hal ini, banyaknya tamu yang sudah memesan kamar dari aplikasi dan tidak mengetahui bahwa hotel yang dituju merupakan hotel syariah dan membawa pasangan non-halalnya menuju hotel ini, pada saat sampai disana pihak hotel tidak menerima tamu tersebut dikarenakan kebijakan yang mereka tetapkan dan akhirnya pihak hotel harus mengembalikan uang yang sudah diterimanya hanya sebesar 70%, pihak hotel tidak bisa mengembalikan sepenuhnya karena sudah termasuk perhitungan sesuai perjanjian kerjasama dengan OYO.

Terkait hal tersebut, pada pembagian bagi hasil antara pihak hotel dengan pihak OYO, pendapatan dihitung berdasarkan uang yang masuk pada saat orang-orang memesan kamar melalui aplikasi. Adanya audit dari pihak OYO berdasarkan uang yang masuk pada saat orang-orang memesan kamar padahal beberapa dari mereka tidak jadi memesan kamar dan pihak hotel harus mengembalikan uang nya membuat pihak hotel merasa dirugikan dikarenakan pendapatan yang tidak sesuai dengan pendapatan yang sebenarnya dan hanya menguntungkan bagi pihak OYO saja. Sehingga, solusi yang diambil pada saat itu yaitu memutuskan kerjasama dengan pihak OYO.

Kendala lainnya yaitu adanya beberapa tamu yang 'bandel' mencoba memesan kamar untuk sendiri tapi tidak lama kemudian pacarnya ikut masuk kedalam kamar yang dipesan, membuat pihak hotel harus memantau CCTV 24 jam. Hal ini biasanya ditindaklanjuti oleh pihak hotel yang sedang berjaga malam dengan menggedor pintu hotel untuk mengurangi kejadian atau peristiwa yang jelas sudah dilarang oleh Allah SWT.

Kejadian atau kendala yang tak terduga pun juga terjadi di hotel Puri Alissa Syariah ini, terkadang terjadi kebobolan ataupun beberapa tamu yang 'cerdik' dalam mencuri barang yang ada di hotel seperti TV. Selain itu, sempat terjadi kejadian dimana terdapat orang yang bertamu di hotel tersebut dan dapat berkomunikasi dengan sangat baik sehingga orang-orang yang diajak berbicara tersebut menuruti keinginan tamu hotel ini, menurut narasumber mungkin saja "orang" tersebut memiliki kemampuan menghipnotis sehingga tamu ini dapat makanan secara gratis dan berhasil membawa kabur handphone pemilik hotel dan pekerja hotel karena tipuannya yang mengatakan bahwa "dia" bisa memperbaiki atau service handphone rusak. Pada kenyataannya, setelah

ditunggu selama sehari-hari orang tersebut tidak menampakkan dirinya kembali.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang kita peroleh dari pihak pengelola hotel Puri Alissa Syariah ini, dapat kita simpulkan bahwa terdapat banyak perbedaan penerapan bisnis hotel, khususnya pada hotel syariah dan hotel non-syariah. Perbedaan mendasar antara hotel syariah dan hotel non-syariah ini yaitu pada prinsip operasionalnya, aturan dan pelayanan yang berlaku atau diberikan oleh pihak pengelola hotel dalam hotel yang dikelolanya. Hotel Puri Alissa Syariah ini selama bertahun-tahun sangat berpegang teguh pada prinsip ajaran agama Islam dalam mengelola bisnis hotelnya.

Selain itu, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh hotel Puri Alissa Syariah ini. Hal ini dikarenakan dalam menjalankan bisnis hotel berbasis syariah, pihak pengelola akan kesulitan dalam menerapkan pengelolaan hotel yang sesuai dengan prinsip atau kaidah dalam agama Islam. Adanya perbedaan pemahaman dan pandangan antara pihak pengelola hotel dengan pemahaman tamu mengenai prinsip-prinsip dalam agamanya (syariah), banyaknya bisnis hotel non-syariah (konvensional) dengan fasilitas yang lebih memadai dibandingkan hotel syariah, dan persaingan bisnis terkait rumitnya bekerja sama bisnis dengan pihak eksternal karena perbedaan nilai dan prinsip yang diterapkan sehingga hal ini harus menjadi fokus utama bagi pihak manajemen pengelola bisnis perhotelan syariah.

Namun, secara teori, hotel Puri Alissa Syariah ini masih perlu banyak penyesuaian untuk menjadi hotel syariah sesungguhnya, dikarenakan belum adanya legalitas sertifikat halal dari MUI dan tidak adanya dewan pengawas dalam mengawasi jalannya praktik pengelolaan operasional hotel ini.

### Bibliografi

- Hasanah, Maulidatul. Agus Sugiono, Ach. Baihaki, Aminatus Zakhra. 2024. *Tinjauan Kritis Atas Pelaporan Keuangan Hotel Berbasis Syariah*. Jurnal Simki Economic
- Izza, Muh. 2018. *Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid As-Syariah*. [diakses 23 Oktober 2023] 4(1): 19-34  
[https://wwwl.researchgate.net/publication/332195059\\_Penerapan\\_Manajemen\\_Hotel\\_Syariah\\_Dengan\\_Pendekatan\\_Maqasid\\_as-Syariah](https://wwwl.researchgate.net/publication/332195059_Penerapan_Manajemen_Hotel_Syariah_Dengan_Pendekatan_Maqasid_as-Syariah)
- Janitra, Muhammad Rayhan. 2017. *Hotel Syariah : Konsep dan Penerapan*. Depok : PT. RajaGrafindo Persada

Sutrisno, Eko Yuli. Adhila, Fitroh. 2021. *Dampak Pandemi Covid-19 Pada Operasional Hotel Di The Atrium Hotel And Research Jakarta*. Media Wisata