

Implementasi Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah Pada Hotel RedDoorz Syariah Medan

¹Marlena Br Sembiring, ²Alfi Amalia

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email : 1enasembiring05@gmail.com, 2vyaamelia3006@gmail.com

Corresponding Mail Author : 1enasembiring05@gmail.com

Abstract

This thesis is a discussion that aims to find out. 1. How to implement Standard Operating Procedures (SOP) in accordance with sharia at the Red Doorz Syariah Medan Teladan Hotel. 2. What is the quality of sharia service for guests at the Red Doorz Syariah Medan Teladan Hotel. 3. How is management implemented at the Red Doorz Syariah Medan Teladan Hotel. The research instruments used were observation guidelines and interviews. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and data verification. The results of the research can be summarized as follows: 1. Implementation of SOPs in accordance with sharia at the RedDoorz Syariah Hotel in Medan where sharia principles need to be considered in every product offered to hotel guests which must be useful and in accordance with Islamic rules, the application of standard operational procedures is in accordance with the reference from DSN-MUI. 2. Quality of sharia service for guests at the RedDoorz Syariah Hotel Medan Teladan Hotel RedDoorz Syariah Teladan Medan in terms of service, by implementing the 3 elements (front office, housekeeping, food and drink, restaurant), the hotel management assumes that it has implemented basic services that every visitor needs for sharia hotel accommodation. 3. Implementation of Exemplary RedDoorz Syariah Medan Hotel Business Management, where the RedDoorz Syariah Medan Hotel management system has been implemented in accordance with Islamic sharia, namely having and using a halal guarantee system, RedDoorz Syariah Hotel Medan has implemented sharia principles in accordance with DSN-MUI guidelines, including: screening of guests who come, does not provide alcohol or alcohol, the products provided by the hotel are halal products, does not provide an entertainment area, has a prayer room and place for ablution, has provided worship equipment in each room, which means this hotel has implemented sharia principles. However, the implementation of the RedDoorz Syariah Hotel Teladan Medan still has many shortcomings, where the RedDoorz Syariah Hotel Teladan Medan does not collaborate with sharia financial institutions, does not have a certificate from the MUI institution, there is no sharia supervisory board that guarantees that the products provided by the Hotel RedDoorz Syariah Teladan Medan guaranteed halal.

Keywords : Pelayanan Bisnis, Hotel Syariah, Hotel RedDoorz.

Pendahuluan

Di zaman globalisasi ini perkembangan dunia bisnis di Indonesia semakin maju dalam bidang industri maupun jasa. Hal ini menjadi banyak menarik

perhatian masyarakat salah satunya dari industri perhotelan. Hotel merupakan salah satu fasilitas dari industri besar pariwisata. Keberadaannya menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam pengembangan industri pariwisata (Ilmiah & Islam, 2021). Daerah-daerah yang menjadi tujuan wisata menempatkan fasilitas penginapan ini menjadi bagian prioritas setelah pengembangan destinasi pariwisata. Pertumbuhan fasilitas hotel di Indonesia terus meningkat seiring dengan pengembangan destinasi pariwisata di tanah air.

Indonesia saat ini diketahui sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data terakhir Badan Pusat Statistik (BPS) sensus penduduk tahun 2010, masyarakat yang beragama Islam menjadi mayoritas dengan populasi mencapai 207.176.162 atau 87,2 persen dari seluruh penduduk di Indonesia. Pasal 29 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa, “Negara menjamin kemerdekaan tiap tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing – masing dan untuk beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu”. Ketentuan Pasal 29 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut mengandung makna bahwa setiap penduduk bebas untuk beragama. Kebebasan beragama ini dapat ditunjukkan dengan masyarakat Indonesia yang mulai menyadari untuk menerapkan prinsip – prinsip syariat dalam berbagai aspek kehidupan. Diterapkannya prinsip – prinsip syariat islam dapat dilihat dengan mulainya masyarakat untuk menggunakan dan memilih produk halal, (Septiningrum, 2016). Dengan banyaknya populasi penduduk di Indonesia yang terutama mayoritas agama muslim, yang sangat berdampak memberikan pengaruh terhadap budaya atau kebiasaan di dalam kehidupan masyarakat, termasuk salah satunya adalah pola konsumsi masyarakat terhadap produk halal. Data dari The State of Global Islamic Economy Report 2019/2020 menunjukkan bahwa pengeluaran konsumen muslim untuk makanan dan minuman halal, farmasi halal, pariwisata, dan (Halal Lifestyle) diproyeksikan bisa mencapai USD 3,2 triliun pada tahun 2024. (Prof. Dr. Irwandi Jaswir, Umar Aditiawarman, Ph. D, Mumtaz Anwari, S.E, Marini Sayuti, n.d.).

Dalam konteks industry pariwisata, hotel memiliki peran yang penting dalam perkembangannya. Karena fungsi utama dari hotel sendiri sebagai sarana akomodasi bagi para tamu, yang menyediakan tempat tidur, kamar mandi, makanan, minuman, dan lainnya. Namun, seiring berjalannya zaman fungsi hotel tidak hanya menjadi rumah sementara bagi para tamu, tetapi juga menyediakan berbagai macam fasilitas lainnya, seperti sebagai tempat resepsi pernikahan, seminar, musyawarah nasional, konferensi, dan kegiatan lainnya yang tentunya membutuhkan sarana dan prasarana yang lengkap. Singkatnya, perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Hotel juga termasuk bagian dari sarana pokok kepariwisataan, tanpa adanya kegiatan pariwisata, maka dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan mengalami penurunan. Artinya, hidup dan keberlangsungan hidup hotel bergantung pada sedikit atau banyaknya wisatawan yang datang (Pratiwi, 2017).

Pengelolaan bisnis hotel syariah kini telah menjadi tren pariwisata dunia serta pasar yang sangat menjanjikan. Ini karena wisata syariah bukan hanya meliputi keberadaan tempat wisata ziarah dan religi yang merupakan pengertian

wisata 'keagamaan' pada zaman dahulu saja, melainkan pula mencakup wisata syariah dalam pengertian masyarakat modern, seperti restoran dan hotel yang menyediakan makanan halal dan tempat shalat, serta persyaratan lainnya sehingga mendapat label syariah. Peningkatan tren wisata syariah modern ini dapat dilihat pemenuhan 30 sampai 50 persen dari target 20.000.000 kunjungan wisatawan Indonesia pada 2019 nanti. Jika kita coba hitung nominal yang bisa didapatkan, rata-rata pengeluaran wisatawan dari Arab Saudi misalnya, adalah 1.750 sampai dengan 2.200 dolar Amerika per kunjungan, dengan lama tinggal rata-rata 12 hari (Mansyurah, 2019). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel, yang membahas: aturan umum; bisnis; produk, pelayanan, dan pengelolaan; evaluasi standar usaha hotel; pembinaan dan pengawasan; administratif; hingga ketentuan-ketentuan lainnya (Ilham, 2022).

Medan merupakan kota metropolitan terbesar ke tiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Sebagai ibukota provinsi yang merupakan pusat bisnis dan juga merupakan pintu masuk menuju objek pariwisata yang ada di Sumatera Utara tentunya kota Medan merupakan salah satu daerah yang banyak menerima kunjungan baik dari dalam dan luar negeri. Tentunya sekarang ini arus masuk para pendatang ini membutuhkan akomodasi yang baik, aman dan nyaman. Saat ini industri perhotelan mengalami peningkatan yang cukup signifikan jika dilihat dari pertumbuhan kuantitas jumlah hotel yang ada.

Dari latar belakang tersebut dapat di deskripsikan tentang konsep pengelolahan bisnis hotel syariah yang menjadi tren ekonomi islam global dari sisi perkembangan istilah dan praktiknya. Hal yang menjadi menarik untuk diteliti sekian banyaknya hotel syariah yang ada di Kota Medan Sumatera Utara, Peneliti sangat tertarik memilih objek Hotel RedDoorz Syariah yang berlokasi di Medan Teladan, Jl. Pon III No. 22, Ps. Merah Bar., Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20216. Tempat yang sangat strategi ditengah - tengah Kota Medan, akses perjalanan menuju kota besar Medan cukup terjangkau, selain mau kemana - mana terjangkau, Hotel RedDoorz Syariah Medan Teladan berada dalam komplek perumahan asri, nyaman dan aman sangat cocok bagi tamu yang tidak ingin berada pada keributan / berisik saat beristirahat, selain tempatnya nyaman hotel ini dekat dengan Wisata Museum Gedung Arca, beberapa kampus swasta ternama di Kota Medan, bermacam tempat tongkrongan, tempat olahraga, kuliner, dan fashion semua ini yang menjadikan Hotel RedDoorz Medan Teladan tidak sulit ditemukan dan tepat sebagai penginapan dekat dengan yang sesuai di inginkan. Oleh sebab itu beberapa hal diantaranya terkait dari Implementasi Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel RedDoorz Syariah Medan, untuk dijadikan sebuah penelitian.

Landasan Teori

Pengelolaan

Pengelolaan memiliki peranan sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu usaha, baik yang berskala kecil, sedang maupun berskala besar. Tanpa adanya pengelolaan atau pengaturan, sangat sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuannya. Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Di dalam aspek pengelolaan diatur pula bagaimana budaya kerja sebuah perusahaan yang dikelola secara syariah, etika bisnis dari yang terlihat dari bagaimana hubungan antara karyawan, serta sikap karyawan terhadap konsumenn dalam hal ini tamu hotel (Andini, 2020).

1. Syariah

Secara bahasa, syariah berasal dari akar kata syara'a yang secara bahasa jalan menuju sumber air, ini pula dapat diartikan sebagai jalan. ke arah sumber pokok kehidupan. Syariah secara terminologi yaitu ketentuan yang ditetapkan Allah untuk hambanya dengan perantara rasulnya agar diamalkan dengan penuh keimanan, baik ketentuan itu terpaut dengan akidah, amaliah maupun akhlak.10 sedang secara istilah syariah bermakna perundang-undangan yang diturunkan Allah SWT melalui Rasullulah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah (interaksi sesama manusia dalam berbagai aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan didunia dan diakhirat (Batubara, 2017).

2. Hotel Syariah

Hotel syariah adalah salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, pshyco-tropika, perjudian. Apabila hotel tegas dalam memberlakukan syarat-syarat tamu pengunjung, maka masyarakat juga akan berpikir ulang untuk melakukan yang melanggar pidanaMenurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah. menyatakan bahwa pengertian usaha perhotelan adalah penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan untuk memperoleh suatu keuntungan. Sedangkan usaha hotel yang berbasis syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya diharuskan memenuhi kriteria syariah sebagaimana dimaksud dalam peraturan Menteri pariwisata dan ekonomi kreatif tersebut. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2014. untuk melihat beberapa faktor yang jelas dalam memilih penginapan hotel syariah bagi tamu. Sebagai berikut menurut (Ginting & Amalia, 2023) untuk faktor lingkungan merupakan tambahan yang tidak bisa diabaikan karena faktor ini adalah salah satu faktor yang menentukan hotel tersebut layak dikunjungi seperti keamanannya, kebersihannya, kelengkapannya, fasilitas dan lain-lain (Uswah Hasanah, 2018).

Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang terjun langsung dilokasi tempat penelitian untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan di LAZISMU Kota Medan, untuk mengetahui bagaimana peran manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan kelembagaan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik berupa wawancara secara mendalam (*in-depth interview*), observasi dan studi pustaka.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara kepada bapak Rudi terkait pengelolaan dan pelayanan hotel Reddorz Syariah Teladan Medan, dimana dalam pelaksanaan prinsip syariah pada Hotel Reddoorz Syariah Medan sudah melakukan prinsip syariah sesuai dengan pedoman DSN-MUI, diantaranya ada penyeleksian tamu yang datang, tidak menyediakan miras atau alkohol, produk yang diberikan pihak hotel merupakan produk halal, tidak menyediakan tempat hiburan, memiliki musholla dan tempat untuk berwudhu, sudah menyediakan perlengkapan ibadah di setiap kamar, yang artinya hotel ini sudah menjalankan pelaksanaan prinsip syariah. Selain itu etika berpakaian karyawan Hotel Reddoorz Syariah Teladan Medan telah mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah. Dalam kesehariannya karyawan memakai pakaian dinas hotel yang telah sesuai dengan syariah, untuk karyawan (pria) mengenakan pakaian dinas hotel yaitu baju renggang lengan pendek dan celana panjang, akan tetapi pelaksanaan Hotel Reddorz syariah Teladan Medan masih banyak kekurangan, dimana hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tidak bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah, tidak memiliki sertifikat dari lembaga MUI, tidak adanya dewan pengawas syariah yang menjamin bahwa produk yang diberikan oleh Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan terjamin halal.

Berdasarkan hasil wawancara maka penelitian ini dapat menjawab dari masalah-masalah dari tujuan penelitian berikut ini:

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan syariah Pada Hotel RedDoorz Syariah Teladan Medan

Sebagai industri yang bergerak dibidang jasa, Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tentunya sangat mementingkan kepuasan pengunjung hotel. Khususnya bagi hotel yang berkonsep syariah, prinsip – prinsip syariah perlu diperhatikan dalam setiap produk yang ditawarkan kepada tamu hotel haruslah bermanfaat dan sesuai kaidah Islam. Penulis melakukan analisis akan produk milik Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan dengan SOP atau kriteria hotel syariah sebagai berikut :

a. Lobby Hotel

Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tidak menyediakan bacaan yang Islami atau memiliki pesan moral berupa majalah Islam, buku keIslaman, dan tidak adanya kaligrafi bernuansa islam di dinding lobi.

b. Front Office

Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan sudah menulis informasi tidak diperbolehkannya membawa makanan dan minuman non halal, membawa senjata tajam dan memberitahukan tidak diperbolehkannya pasangan non muhrim reservasi dalam satu kamar.

c. Kamar Tamu

Penulis menjumpai adanya beberapa hal di dalam kamar tamu, diantaranya, terdapat televisi, meja, dan cermin yang cukup besar, serta Hotel Reddorz Syariah Teladan medan menyediakan fasilitas sajadah di seluruh kamar hotel bagi tamu yang ingin melakukan ibadah shalat di dalam kamar mereka, namun tidak tersedia Al-Qur'an, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila. Bagi tamu yang non-muhrim yang ingin bertemu harap menemuinya di lobby hotel. Tidak tersedia hiasan bernuansa Islami di dalam kamar, tidak tersedia tanda dilarang merokok di dalam kamar, tidak tersedia buku do'a, tidak tersedia lembar nasehat keislaman. Selain itu, terdapat tempat sampah di dalam untuk membuang sampah di dalam kamar.

d. Kamar Mandi

Kamar mandi sudah tersedia di dalam setiap kamar tamu.

e. Ruang Ibadah

Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan memiliki ruang ibadah khusus seperti musholla dan peralatan ibadah di setiap kamar.

Dari hasil wawancara penulis kepada manajer hotel penerapan standar operasional prosedur sudah sesuai dengan acuan dari DSN-MUI dimana dari hasil wawancara manajer mengatakan Hotel kami memiliki pedoman dalam melaksanakan agar sesuai dengan syariah, dimana sesuai dengan peraturan yang diterapkan hotel Reddorz Syariah dengan acuan DSN-MUI yaitu hotel memberikan makanan dan minuman yang halal, tidak memfasilitasi akses pornografi, menyediakan fasilitas perlatan dan sarana untuk melakukan ibadah shalat, tidak boleh membawa hewan peliharaan agar tidak mengganggu tamu yang lain serta karyawan dan calon pengunjung wajib menggunakan pakaian yang tertutup, harus menunjukkan bukti indentitas dan buku nikah jika pasangan suami istri.

2. Kualitas pelayanan syariah bagi para tamu pada Hotel RedDoorz Syariah Medan Teladan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab penyajian data maka penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan dalam hal pelayanan, dimana berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus mempunyai 6 unsur dalam melakukan pelayanan yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum (olahraga, rekreasi, dan kebugaran), SPA dan fasilitas hiburan. Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan hanya memenuhi 3 unsur dari peraturan tersebut yakni, kantor depan, tata graha, dan makan dan minum.

Kantor Depan

Pelayanan bagian kantor depan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam ketika kedatangan tamu ataupun ketika tamu meninggalkan hotel. Seluruh karyawan Hotel Reddorz Syariah Teladan

Medan belum menerapkan pelayanan ini dengan baik, masih ada sebagian yang mengabaikannya.

2. Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang sendiri ataupun berpasangan dengan meminta untuk menunjukkan buku nikah, foto pernikahan, kartu keluarga ataupun minimal KTP yang beralamatkan sama.
3. Menginfokan kepada pengunjung masjid terdekat dan menyediakan ruang ibadah khusus seperti Musholla.
4. Memberikan informasi mengenai restoran/ rumah makan halal.

Tata Graha

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan di bagian tata graha adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan menyediakan ruangan ibadah yang bersih dan dilengkapi dengan perangkat ibadah seperti sejadah, mukenah, al-Qur'an, dan perangkat ibadah lainnya.
2. Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan hanya menyediakan perangkat ibadah yang lengkap di mushola dan pada masing-masing kamar hotel hanya disediakan sejadah karena pihak Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan mengatakan bahwa tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan sudah berkeluarga dan biasanya membawa perlengkapan ibadah sendiri.
3. Makan dan minum (*Restaurant*)
Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tidak memiliki restaurant sendiri akan tetapi sudah menjalin kerja sama dengan restaurant lain yang tidak jauh dari lokasi hotel yang sudah terjamin kehalalannya. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan pada bagian makanan dan minuman, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Tersedia pilihan makanan dan minuman halal
 - b. Menu makanan dan minuman yang tersedia pada Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan berasal dan diolah dari bahan-bahan yang halal sehingga para tamu tidak perlu khawatir akan kehalalan yang disajikan oleh pihak Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan.
 - c. Menyiapkan sarapan pagi
 - d. Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan menyediakan sarapan pagi setiap harinya mulai dari jam 06.00 WIB samapai dengan jam 10.00 WIB, akan tetapi hal ini disediakan hanya pada tamu yang ingin memesan saja dan dikenakan biaya lain dari sewa kamar.
 - e. Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan
 - f. Pada bulan ramadhan pihak Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan menyediakan makanan untuk sahur sehingga pengunjung tidak perlu lagi untuk membeli keluar.

Dengan melaksanakan 3 unsur (kantor depan, tata graha, makan dan minum, restaurant) tersebut, manajemen hotel beranggapan bahwa telah menerapkan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh setiap pengunjung atas akomodasi hotel syariah. 3 unsur selanjutnya yaitu (olahraga, rekreasi,

kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan merupakan layanan tambahan yang dinilai kurang tepat bagi Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan karena akan membutuhkan tanah yang lebih luas terkait sistem yang digunakan adalah syariah tentunya 3 unsur pelayanan tersebut harus membedakan antara laki-laki dan perempuan selain itu, ketiga unsur tersebut tidak mutlak hilal 1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Peneliti menilai, ketiga unsur pelayanan tersebut sudah dikelola dengan baik. Terbukti mulai dari awal berdirinya Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan belum ada tamu yang berbuat asusila di lingkungan hotel, kemudahan dalam beribadah juga tercipta dengan tersedianya mushola yang bersih dan terawat di dalam hotel dengan menyediakan perangkat ibadah yang lengkap serta makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya.

3. Implementasi Pengelolaan Bisnis Hotel RedDoorz Syariah Medan Teladan

Sistem pengelolaan Hotel RedDoorz Syariah Medan sudah di implementasikan sesuai dengan syariah islam yaitu memiliki dan menggunakan sistem jaminan halal, Hotel Reddoorz Syariah Medan sudah melakukan prinsip syariah sesuai dengan pedoman DSN-MUI, diantaranya ada penyeleksian tamu yang datang, tidak menyediakan miras atau alkohol, produk yang diberikan pihak hotel merupakan produk halal, tidak menyediakan tempat hiburan, memiliki musholla dan tempat untuk berwudhu, sudah menyediakan perlengkapan ibadah di setiap kamar, yang artinya hotel ini sudah menjalankan pelaksanaan prinsip syariah. Selain itu etika berpakaian karyawan Hotel Reddoorz Syariah Teladan Medan telah mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah. Dalam kesehariannya karyawan memakai pakaian dinas hotel yang telah sesuai dengan syariah, untuk karyawan (pria) mengenakan pakaian dinas hotel yaitu baju renggang lengan pendek dan celana panjang.

Akan tetapi pelaksanaan Hotel Reddorz syariah Teladan Medan masih banyak kekurangan, dimana hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tidak bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah, tidak memiliki sertifikat dari lembaga MUI, tidak adanya dewan pengawas syariah yang menjamin bahwa produk yang diberikan oleh Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan terjamin halal. Hal tersebut dapat dilihat dari pengelolaan yang sudah dikelola secara serius, mulai dari perencanaan, struktur organisasi yang tugas karyawannya sudah terorganisir secara baik, hingga pengendalian dan pengawasan yang dilakukan oleh manager hotel setiap hari.

Kesimpulan

Penerapan SOP sesuai dengan syariah pada Hotel Syariah Reddorz Teladan Medan. Prinsip – prinsip syariah perlu diperhatikan dalam setiap produk yang ditawarkan kepada tamu hotel haruslah bermanfaat dan sesuai kaidah Islam, penerapan standar operasional prosedur sudah sesuai dengan acuan dari DSN-MUI dimana dari hasil wawancara manajer mengatakan Hotel kami memiliki pedoman dalam melaksanakan agar sesuai dengan syariah, dimana sesuai dengan peraturan yang diterapkan hotel Reddorz Syariah dengan acuan

DSN-MUI yaitu hotel memberikan makanan dan minuman yang halal, tidak memfasilitasi akses pornografi, menyediakan fasilitas perlatan dan sarana untuk melakukan ibadah shalat, tidak boleh membawa hewan peliharaan agar tidak mengganggu tamu yang lain serta karyawan dan calon pengunjung wajib menggunakan pakaian yang tertutup, harus menunjukkan bukti indentitas dan buku nikah jika pasangan suami istri.

Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan dalam hal pelayanan, dimana berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus mempunyai 6 unsur dalam melakukan pelayanan yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum (olahraga, rekreasi, dan kebugaran), SPA dan fasilitas hiburan. Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan hanya memenuhi 3 unsur dari peraturan tersebut yakni, kantor depan, tata graha, dan makan dan minum. Dengan melaksanakan 3 unsur (kantor depan, tata graha, makan dan minum, restaurant) tersebut, manajemen hotel beranggapan bahwa telah menerapkan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh setiap pengunjung atas akomodasi hotel syariah. 3 unsur selanjutnya yaitu (olahraga, rekreasi, kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan merupakan layanan tambahan yang dinilai kurang tepat bagi Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan karena akan membutuhkan tanah yang lebih luas terkait sistem yang digunakan adalah syariah tentunya 3 unsur pelayanan tersebut harus membedakan antara laki-laki dan perempuan.

Sistem pengelolaan Hotel RedDoorz Syariah Medan sudah di implementasikan sesuai dengan syariah islam yaitu memiliki dan menggunakan sistem jaminan halal, Hotel Reddoorz Syariah Medan sudah melakukan prinsip syariah sesuai dengan pedoman DSN-MUI, diantaranya ada penyeleksian tamu yang datang, tidak menyediakan miras atau alkohol, produk yang diberikan pihak hotel merupakan produk halal, tidak menyediakan tempat hiburan, memiliki musholla dan tempat untuk berwudhu, sudah menyediakan perlengkapan ibadah di setiap kamar, yang artinya hotel ini sudah menjalankan pelaksanaan prinsip syariah. Akan tetapi pelaksanaan Hotel Reddorz syariah Teladan Medan masih banyak kekurangan, dimana hotel Reddorz Syariah Teladan Medan tidak bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah, tidak memiliki sertifikat dari lembaga MUI, tidak adanya dewan pengawas syariah yang menjamin bahwa produk yang diberikan oleh Hotel Reddorz Syariah Teladan Medan terjamin halal.

Daftar Pustaka

- Amalia, K. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manjerial Moderating Pada Hotel Bintang Empat Di Kota Medan.
- Andini, M. (2020). Analisis Prinsip-Prinsip Bisnis Syariah Pada Hotel Syariah Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Hotel Nusantara Syariah Di Bandar Lampung) Skripsi.
- Arie, F., Hanan, A., Alirahman, A. D., & Ridwan, M. (2021). Ecopreneur : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam Implementasi Marketing Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Minat Beli Konsumen Di Al-Bahjah Mart Pusat Kabupaten Cirebon. 2, 201-219.

- Batubara, S. A. (2017). Analisis Penerapan Prinsip - Prinsip Syariah Pada Hotel Transit Syariah Medan. 27.
- Digdowiseiso, K., & Ec, M. A. (2017). Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Dr. Suhary). Perpustakaan Nasional Ri.
- Ginting, R. S., & Amalia, A. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan. 4(2), 128–137.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi. 21–46.
- Ilham, J. P. (2022). Identifikasi Keramahan Syariah (Friendly Syariah) Pada Hotel Di Kota Pontianak. Jurnal Muamalat Indonesia, 2(1), 15–32.
- Ilmiah, Izza, M. (2018). Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid As-Syariah. Al Tijarah, 4(1), 19. <https://doi.org/10.21111/Tijarah.V4i1.2370>
- J., & Islam, E. (2021). Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar Makassar). 7(03), 1717–1721.
- Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen {Penelitian. Mansyurah, F. A. (2019). Peluang Dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah Pada Masyarakat Kosmopolitan. At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi, 9(2), 91. <https://doi.org/10.18592/At-Taradhi.V9i2.2511>
- Maryam, S. (2022). Analisis Swot Terhadap Eksistensi Hotel Syariah Di Kota Banda Aceh Pada Masa Pandemic Covid-19 (Studi Pada Al Hanifi Hotel Kota Banda Aceh) Disusun Oleh : Siti Maryam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2022 M. 19.
- Mutmainah, N., Ahyani, H., & Putra, H. M. (2022). Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Pengembangan Kawasan Industri Pariwisata Halal Di Jawa Barat. Al-Mawarid Jurnal Syariah Dan Hukum (Jsyh), 4(1), 15–42. <https://doi.org/10.20885/Mawarid.Vol4.Iss1.Art2>
- Nadhifah, Dhia. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap 49 Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Di Yogyakarta Analysis On The Effects Of Service Quality On The Customer Satisfaction At Sharia Hotels In Yogyakarta. 1–149.
- Novira, L., Islam, F. A., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2022). Analisis Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah Pada Serena Anggrek Hotel Syariah Medan.
- Pitriani, D., Ibdalsyah, & Hakiem, H. (2020). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Manajemen Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Sofyan Hotel Betawi Syariah. Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam, 13(1), 29–41. <https://ejournal.uika.bogor.ac.id/index.php/kasaba/article/view/3396/1952>
- Pratiwi, E. K. (2017). Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa Dsn Mui No : 108 / Dsn-Mui / X / 2016). Xii(1), 75–90.
- Prof. Dr. Irwandi Jaswir, Umar Aditiawarman, Ph. D, Mumtaz Anwari, S.E, Marini Sayuti, S. S. (N.D.). Kerangka Sistem. Rimbodo, D. S. (2018). Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

- S. Y. (2016). Penyelenggaraan Usaha Syariah Hotel Solo Sebelum Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pencabutan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. 2, 50-62.
- Saffanah, A., Sholeh, F., & Kurniasih, D. (2021). Prinsip Syari “ Ah Dalam Manajemen Hotel. 2(1), 40-50.
- Saib, K., & Yoseanti, T. (2022). Efektifitas Manajemen Hotel Syariah: Studi Kasus Kepatuhan Syariah Di Provinsi Riau. *Ekonomi Dan Bisnis (Riau Echonomic And Business Review)*, 13(2), 103-113. Septiningrum,
- Surwandono, S., Nursita, R. D., Diana, R., & Meiliyana, A. (2020). Polemik Kebijakan
Wisata Halal Di Indonesia Serta Tinjauannya Dalam Maqashid Syariah. *Tsaqafah*, 16(1), 91. <https://doi.org/10.21111/Tsaqafah.V16i1.3594>.