

Analisis Penerapan Prinsip Muamalah dalam Operasional Hotel Syariah (Studi Kasus pada *Savindra Residence*)

Analysis of the Implementation of Muamalah Principles in the Operations of a Sharia Hotel (Case Study at Savindra Residence)

Muhammad Ali Fikri¹, Muhammad Iqbal Maulana², Hana Putri H³, Jaenudin⁴, Dian Herdiana⁵

¹⁻⁵Syariah dan Hukum / HES; UIN SGD Bandung

Email: maulanaiqbalm1412@gmail.com, putrihana780@gmail.com, jaenudin@uinsgd.ac.id,
dianherdiana@uinsgd.ac.id

Abstract: Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip-prinsip muamalah dalam operasional harian sebuah hotel syariah di Indonesia. Dengan metode kualitatif deskriptif-analitis, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan kajian literatur termasuk Fatwa DSN-MUI No.108/2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel menerapkan akad layanan sesuai syariah melalui verifikasi identitas dan status pernikahan, pencegahan aktivitas haram, serta transparansi dalam transaksi. Etika muamalah tercermin dari sikap staf yang ramah namun tetap tegas dalam menyampaikan aturan. Meski demikian, masih terdapat tantangan seperti rendahnya pemahaman tamu tentang aturan syariah, keterbatasan fasilitas pendukung, dan beberapa isu keamanan. Penelitian menyimpulkan bahwa hotel telah berupaya konsisten menerapkan muamalah, meskipun masih diperlukan peningkatan edukasi tamu dan penyempurnaan fasilitas agar penerapannya lebih optimal.

Abstract: This study examines how muamalah principles are implemented in the daily operations of a sharia hotel in Indonesia. Using a qualitative descriptive-analytic approach, data were collected through interviews, observations, and literature reviews, including DSN-MUI Fatwa No.108/2016. The findings show that the hotel applies sharia-compliant service contracts by strictly verifying marital status, preventing unlawful activities, and ensuring transparency in every transaction. Ethical values such as amanah and ihsan are reflected in the staff's polite yet firm attitude when communicating rules to guests. However, challenges remain, including limited guest understanding of sharia regulations, insufficient supporting facilities, and occasional security issues. The study concludes that although the hotel has generally upheld muamalah principles, improvements in guest education and sharia-based facilities are still needed for more optimal implementation



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17838181>

Article History

Received: November 25, 2025

Revised: November 30, 2025

Published: December 5, 2025

Keywords :

Muamalah; Hotel Syariah; Ekonomi Islam

Kata Kunci :

Muamalah; Sharia Hotel; Islamic Economics.

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata halal di Indonesia mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh pertumbuhan kesadaran konsumen Muslim terhadap kebutuhan akan layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Bisnis syariah juga dinilai lebih stabil dan adaptif karena berlandaskan nilai maslahat dan menghindari unsur mudharat dalam kegiatan ekonomi (Andrean dkk., 2022). Kondisi ini menjadikan hotel syariah sebagai salah satu sektor yang berkembang pesat, terutama sebagai alternatif layanan akomodasi bagi wisatawan yang menginginkan jaminan kepatuhan syariah. Namun demikian, perkembangan tersebut tidak selalu berbanding lurus dengan kualitas implementasi prinsip syariah di lapangan. Sejumlah temuan menunjukkan bahwa meskipun hotel syariah sudah memahami konsep dasarnya, masih banyak pengelola yang belum sepenuhnya mengetahui regulasi dan fatwa yang mengatur operasional hotel syariah (Ilham, 2022). Hal ini menyebabkan penerapan prinsip muamalah seperti amanah, kejujuran (sidq), keadilan ('adl), serta ketentuan transaksi. Secara normatif, operasional hotel syariah telah memiliki pedoman yang jelas melalui Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 yang mengatur penyelenggaraan pariwisata sesuai prinsip syariah. Fatwa ini mencakup aspek penerimaan tamu,

fasilitas ibadah, layanan keuangan syariah, pemisahan laki-laki dan perempuan non mahram, hingga kebijakan pemberian makanan dan minuman halal. Akan tetapi, beberapa penelitian memperlihatkan bahwa implementasi fatwa tersebut belum optimal. Misalnya, dalam penelitian terhadap Hotel Syariah Al'jayri Medan ditemukan bahwa meskipun kepatuhan syariah cukup baik, hotel belum menggunakan rekening bank syariah dan masih terdapat kekurangan dalam fasilitas seperti mushola dan layanan pendukung lainnya (Raihan & Lubis, 2024). Penelitian lain pada Hotel De Umbrella Mansion juga menunjukkan adanya kekurangan dalam pemisahan fasilitas antara tamu laki-laki dan perempuan serta ketidakmaksimalan penyediaan ruang ibadah (Ihsan, 2025).

Di sisi akademik, prinsip muamalah merupakan pondasi penting dalam ekonomi Islam yang menekankan aspek keadilan, transparansi, amanah, dan kesesuaian akad dalam setiap transaksi. Studi terdahulu menemukan bahwa penerapan prinsip muamalah dalam manajemen hotel syariah memberikan keunggulan dari aspek layanan, fasilitas, dan tujuan operasional berbasis maqashid al-syariah (Izza, 2018). Meski demikian, riset-riset tersebut belum secara mendalam membahas bagaimana prinsip muamalah diterapkan secara teknis dalam operasional harian hotel syariah, mulai dari akad transaksi, kebijakan pelayanan tamu, hingga pengawasan syariah internal. Kondisi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal hotel syariah dan praktik operasional yang berjalan. Beberapa hotel hanya menggunakan label “syariah” sebagai strategi pemasaran, tetapi belum menerapkan prinsip syariah secara komprehensif, baik dalam sistem pelayanan, manajemen SDM, maupun tata kelola transaksi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya analisis lebih mendalam mengenai sejauh mana operasional hotel syariah benar-benar sesuai dengan prinsip muamalah dalam Islam.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan akomodasi yang halal friendly, serta ketatnya persaingan industri pariwisata. Hotel syariah dituntut tidak sekedar menonjolkan identitas syariah secara simbolis, tetapi juga mampu memberikan kepastian bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai prinsip muamalah yang mencerminkan nilai keadilan, amanah, dan kemaslahatan. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan prinsip muamalah dalam operasional hotel syariah menjadi penting untuk dilakukan sebagai kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan industri perhotelan syariah di Indonesia. Fokus penelitian ini diarahkan pada bagaimana prinsip-prinsip muamalah benar-benar dijalankan dalam aktivitas sehari-hari sebuah hotel syariah di Indonesia. Ada tiga hal utama yang menjadi perhatian. Pertama, bagaimana hotel menerapkan akad dan transaksi layanan yang sesuai ketentuan syariah?; Kedua, bagaimana etika muamalah dijaga dalam pelayanan kepada tamu maupun dalam pengelolaan SDM?; Ketiga, bagaimana hotel menghadapi berbagai tantangan operasional sambil tetap berpegang pada nilai-nilai muamalah. Melalui fokus tersebut, penelitian ini bertujuan melihat sejauh mana operasional hotel syariah sudah selaras dengan prinsip muamalah, sekaligus menggali faktor-faktor yang menghambat serta bagaimana strategi pengelola dalam mengatasinya. Diharapkan, hasil penelitian ini bukan hanya memberi pemahaman teoritis tentang penerapan muamalah di industri perhotelan, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pengembangan manajemen hotel syariah agar lebih sesuai dengan nilai-nilai Islam dan kebutuhan masyarakat Muslim.

TINJAUAN PUSTAKA

Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Ekonomi Islam

Muamalah dalam Islam mencakup segala bentuk interaksi sosial ekonomi yang berlandaskan pada syariah dengan tujuan menciptakan kemaslahatan (maṣlaḥah) dan menolak kemudharatan (mafsadah). Prinsip dasarnya antara lain keadilan (al-‘adl), amanah, kejujuran (as-sidq), transparansi (al-wuduh), serta larangan terhadap riba, gharar, dan maysir. (Rodia Rotani Rianda dkk. 2024)) menyebut bahwa

prinsip-prinsip ini bukan hanya pedoman transaksi tetapi juga fondasi etika bisnis Islam. Dengan demikian, dalam konteks hotel syariah, prinsip muamalah dapat dijadikan tolok ukur keabsahan akad, kehalalan produk, serta profesionalisme layanan.

Ekonomi Syariah dan Manajemen Syariah

Ekonomi syariah menempatkan aspek spiritual dan moral sebagai bagian integral dari aktivitas ekonomi. Qardhawi (1997) menjelaskan bahwa ekonomi Islam dibangun atas tiga landasan utama: tauhid, khilafah, dan keadilan. (meskipun buku aslinya mungkin berbahasa Arab/Inggris, namun ada ringkasan dalam literatur Indonesia) Manajemen syariah menuntut agar seluruh aspek organisasi dijalankan berdasarkan nilai-nilai akhlak, transparansi, dan tanggung jawab (Sholeh dan Kurniasih 2021). Dalam praktik hotel syariah, hal ini berarti bahwa kegiatan operasional mulai dari pengelolaan SDM, sistem keuangan, hingga layanan tamu harus sejalan dengan prinsip muamalah dan tujuan maqasid al-syariah.

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pariwisata Syariah

Fatwa ini menjadi landasan normatif utama bagi penyelenggaraan pariwisata syariah, termasuk hotel syariah. Fatwa tersebut menetapkan bahwa kegiatan wisata dan perhotelan yang berlabel syariah wajib memenuhi prinsip muamalah seperti bebas riba, gharar, dan maysir; menyediakan layanan halal dan thayyib; akad yang jelas; serta adanya pengawasan syariah. Dengan demikian, hotel syariah yang operasionalnya mengacu pada prinsip muamalah dapat diukur melalui kesesuaian dengan fatwa ini

Penelitian Terdahulu tentang Implementasi Hotel Syariah

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi prinsip muamalah pada hotel syariah di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan. Fitriani (2020) menemukan bahwa Hotel Lor In Syariah Surakarta telah berupaya menyediakan pelayanan dan fasilitas yang sesuai konsep syariah, namun beberapa aspek seperti penggunaan sistem keuangan syariah dan pengawasan syariah internal belum berjalan optimal. Temuan serupa disampaikan oleh Siregar dkk. (2024) dalam studi di Lombok yang menyatakan bahwa meskipun label syariah digunakan sebagai identitas manajerial, penerapan Fatwa DSN-MUI No.108/2016 belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten.

Penelitian lain oleh Raihan & Lubis (2024) pada Hotel Syariah Al'jayri Medan mengungkapkan bahwa standar kepatuhan syariah terkait pemisahan tamu, fasilitas ibadah, dan kebijakan layanan sudah dilaksanakan, namun hotel masih menggunakan rekening bank konvensional serta memiliki beberapa keterbatasan pada sarana pendukung ibadah. Ihsan (2025) juga menemukan bahwa sejumlah hotel berlabel syariah seringkali belum memiliki kejelasan akad dan SOP syariah yang memadai, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dalam praktik transaksi. Selain itu, penelitian Witry (2018) menunjukkan bahwa sebagian hotel syariah belum memahami konsep akad ijarah secara menyeluruh, khususnya terkait transparansi manfaat layanan dan kejelasan harga. Sementara itu, Izza (2018) melalui pendekatan maqasid as-syariah menekankan bahwa penerapan nilai-nilai syariah dalam manajemen hotel dapat meningkatkan kepercayaan publik, namun membutuhkan komitmen manajemen dan pelatihan SDM yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa penerapan prinsip muamalah pada hotel syariah sudah mulai berkembang, namun belum merata. Masih terdapat kesenjangan antara konsep ideal yang diatur dalam fatwa maupun teori muamalah dengan praktik operasional di lapangan. Celah penelitian ini menjadi dasar pentingnya kajian lebih mendalam mengenai bagaimana prinsip muamalah diterapkan secara teknis dalam transaksi layanan, etika pelayanan, serta pengelolaan tantangan operasional pada hotel syariah di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena penerapan prinsip-prinsip muamalah dalam operasional hotel syariah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penelusuran makna, kebijakan, serta praktik manajerial dalam penerapan prinsip syariah di sektor perhotelan, bukan pada pengukuran statistik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali bagaimana nilai-nilai muamalah seperti keadilan (al-'adl), amanah, kejujuran (as-shidq), dan kemaslahatan (maslahah) diimplementasikan dalam aktivitas bisnis hotel syariah, baik dari aspek layanan, keuangan, maupun manajemen sumber daya manusia.

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori studi lapangan *field research* (Savandra Hotel Syariah) dan kajian kepustakaan (library research). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen hotel syariah, staff profesional, dan tamu hotel untuk mengetahui pemahaman dan penerapan prinsip muamalah dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk menelaah sistem pelayanan, kebijakan internal, serta mekanisme pengawasan syariah di lingkungan hotel. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah, buku-buku fiqh muamalah, literatur ekonomi islam, serta hasil penelitian terdahulu mengenai manajemen dan tata kelola hotel syariah di Indonesia. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menelaah, menafsirkan, dan menghubungkan hasil wawancara serta observasi dengan teori dan ketentuan hukum syariah. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema seperti akad transaksi, etika pelayanan, sistem keuangan, dan pengawasan syariah. Setiap temuan lapangan dibandingkan dengan prinsip-prinsip muamalah dan ketentuan normatif yang relevan untuk menilai tingkat kesesuaian operasional hotel dengan nilai-nilai syariah.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai pihak seperti manajemen, karyawan, dan konsumen hotel, sedangkan triangulasi teori dilakukan dengan mencocokkan hasil temuan lapangan dengan teori muamalah, prinsip ekonomi islam, serta regulasi yang berlaku. Hasil analisis disusun untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana prinsip muamalah diterapkan dalam operasional hotel syariah, serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat penerapannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menyajikan temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan pihak resepsionis hotel syariah serta dua orang pengunjung dengan latar belakang berbeda, yaitu pengunjung keluarga dan pengunjung perjalanan dinas. Seluruh data lapangan dianalisis dengan mengacu pada konsep dan prinsip muamalah yang menjadi landasan teori penelitian ini, terutama terkait akad layanan, etika muamalah, dan pengelolaan tantangan operasional dalam perspektif syariah. Pembahasan dalam bagian ini dilakukan secara terpadu antara hasil wawancara dan teori, sehingga gambaran mengenai praktik operasional hotel syariah dapat terlihat secara lebih komprehensif. Dengan pendekatan ini, analisis tidak hanya menggambarkan kondisi empiris di lapangan, tetapi juga menunjukkan bagaimana nilai-nilai muamalah diterapkan, dijaga, dan dihadapkan pada berbagai tantangan dalam pengelolaannya.

1. Penerapan Akad dan Transaksi Layanan Sesuai Ketentuan Syariah

Penerapan prinsip muamalah dalam operasional hotel syariah paling terlihat pada ketegasan hotel dalam memastikan legalitas hubungan tamu yang menginap. Berdasarkan wawancara dengan pihak resepsionis, hotel ini mewajibkan setiap pasangan yang menginap untuk menunjukkan buku nikah atau

KTP yang menunjukkan status suami istri. Kebijakan ini diterapkan sejak hotel dibangun dengan konsep syariah pada tahun 2019. Menurut pihak hotel, kebijakan akad layanan ini bukan sekadar bagian dari SOP, tetapi juga bentuk kehati-hatian (*ihhtiyat*) agar transaksi sewa kamar tidak menjadi sarana terjadinya maksiat atau pelanggaran norma. Salah satu staf menyampaikan bahwa pernah ditemukan tamu yang membawa pasangan bukan istrinya walaupun pada KTP tercatat menikah, sehingga hotel harus melakukan verifikasi identitas dan menolak tamu tersebut. Praktik ini menunjukkan penerapan prinsip *sadd az-zari'ah*, yaitu menutup jalan yang dapat membawa kepada kemaksiatan.

Dari sisi syariah, ketegasan dalam akad dan transaksi layanan ini sejalan dengan perintah Al-Qur'an untuk menjaga diri dari perbuatan zina dan segala yang mendekatinya, sebagaimana firman Allah:

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّيْنَىَٰ إِنَّهُ كَانَ فَحِشَةً وَسَاءَ سَبِيلًا

“Dan janganlah kalian mendekati zina; sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan keji dan suatu jalan yang buruk.” (Q.S. Al-Isra’: 32).

Ayat ini menjadi dasar moral bahwa transaksi komersial (seperti sewa kamar) tidak boleh membuka peluang bagi terjadinya perbuatan terlarang. Karena itu, hotel syariah memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa akad pemanfaatan kamar dilakukan secara sah, jelas pihak-pihaknya, dan tidak melanggar prinsip syariah. Selain legalitas pasangan, hotel juga menerapkan transaksi yang bebas dari unsur maksiat. Dalam wawancara, resepsionis mengungkapkan bahwa mereka beberapa kali menemukan tamu yang membawa minuman keras atau barang yang dilarang secara hukum. Pada kasus tersebut, hotel langsung mengamankan barang tersebut dan berkoordinasi dengan pihak keamanan dan lingkungan setempat. Langkah ini sesuai prinsip muamalah bahwa setiap bentuk akad harus terbebas dari objek yang haram (*mabi' haram*) dan tidak boleh memfasilitasi penggunaan barang yang merusak akhlak atau dilarang syariat. Ketegasan ini juga mencerminkan penerapan prinsip *al-maslahah* (kemaslahatan) dalam menjaga lingkungan hotel agar tetap kondusif, aman, dan terhindar dari perbuatan yang merugikan masyarakat sekitar.

Secara konsep, akad sewa kamar (*ijarah*) yang dilakukan hotel juga memenuhi rukun dan syarat dalam fiqh muamalah: adanya pihak yang berakad, adanya manfaat yang jelas (pemakaian kamar), adanya kesepakatan dan pembayaran yang diketahui, serta bebas dari *gharar* (Witry, 2018). Wawancara dengan kedua pengunjung, baik dari keluarga maupun pelaku perjalanan dinas, menunjukkan bahwa proses *check in* berlangsung transparan: tamu diberitahu aturan syariah sejak awal, diminta menunjukkan identitas yang sah, dan diarahkan pada ketentuan-ketentuan yang berlaku. Transparansi informasi ini sejalan dengan firman Allah tentang keharusan kejelasan dan keadilan dalam transaksi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta sesama dengan cara yang batil, kecuali dengan perdagangan yang dilakukan atas dasar suka sama suka.” (Q.S. An-Nisa’: 29).

Sikap tegas namun tetap ramah dalam proses akad layanan sebagaimana diceritakan pengunjung misalnya aturan dijelaskan dengan sopan dan proses *check in* berlangsung kondusif menunjukkan bahwa akad tidak hanya sah secara hukum fikih, tetapi juga dijalankan dengan etika pelayanan. Hal ini penting dalam muamalah karena akad bukan semata kontrak legal, tetapi juga interaksi sosial yang harus dijalankan dengan ihsan dan kejelasan. Dengan demikian, penerapan akad dan transaksi layanan di hotel syariah ini tidak hanya memenuhi aspek formal syariah, tetapi juga menampilkan kehati-hatian, kejelasan, serta perlindungan terhadap kemaslahatan tamu dan masyarakat.

2. Etika Muamalah dalam Pelayanan dan Pengelolaan SDM

Penerapan etika muamalah dalam hotel syariah sangat terlihat dari cara hotel menjaga suasana yang aman, tertib, dan menenangkan bagi seluruh tamu. Berdasarkan hasil wawancara, kedua pengunjung baik tamu keluarga maupun tamu bisnis secara konsisten menyatakan bahwa suasana hotel terasa “adem”, “terjaga”, dan “bersih dari aktivitas negatif”. Persepsi ini bukan muncul tanpa sebab, tetapi merupakan hasil dari cara staf hotel menjalankan etika pelayanan yang ramah, komunikatif, namun tetap tegas dalam menjalankan aturan syariah. Misalnya, saat proses *check in*, tamu keluarga menjelaskan bahwa staf menyampaikan aturan syariah “dengan ramah”, tetapi juga “jelas dan tegas” ketika meminta KTP atau bukti pernikahan. Sikap seperti ini menunjukkan keseimbangan antara keramahan (*lin al-qawl*) dan ketegasan dalam menjaga batas syariah (*hudud*), yang menjadi inti etika muamalah.

Dalam Islam, etika pelayanan memiliki kedudukan penting karena pelayanan merupakan interaksi antar-manusia yang menuntut kejujuran, kelembutan, dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Q.S. Ali ‘Imran: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, niscaya mereka menjauhkan diri darimu.”

Ayat ini memberi prinsip bahwa pelayanan yang baik bukan hanya persoalan teknis, melainkan bagian dari akhlak kerja. Sikap staf hotel yang ramah saat menyampaikan aturan, namun tidak meninggalkan ketegasan syariah, menunjukkan penerapan nilai ini secara nyata.

Di sisi pengelolaan SDM, hasil wawancara dengan resepsionis memperlihatkan bahwa staf memiliki pemahaman internal tentang tujuan penerapan syariah, bukan sekadar menjalankan perintah manajemen. Mereka menyebut bahwa aturan ketat seperti verifikasi identitas, penolakan pasangan tidak sah, dan pelaporan tamu yang membawa minuman keras merupakan bagian dari menjaga “nama baik lingkungan” dan “kondusifitas hotel”. Ini menunjukkan bahwa staf telah menginternalisasi prinsip amanah (*amanah*) dalam pekerjaannya. Prinsip amanah merupakan unsur fundamental dalam muamalah, sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

“Tidak sempurna iman seseorang hingga ia mencintai untuk saudaranya apa yang ia cintai untuk dirinya sendiri.” (HR. Bukhari).

Dengan menjaga lingkungan hotel tetap bersih dari kemaksiatan, staf sebenarnya sedang menjaga kenyamanan, keamanan, dan kebaikan bersama. Etika muamalah juga tampak dari kemampuan staf menjaga profesionalisme ketika menangani kasus-kasus sensitif. Misalnya, pada situasi ketika ada tamu yang tidak bisa menunjukkan bukti nikah, pengunjung B menjelaskan bahwa staf menolak tamu tersebut “dengan sopan namun tetap tegas”. Cara penolakan seperti ini menunjukkan penerapan prinsip *‘adl* (keadilan) dan *ihsan* (kebaikan). Dalam praktik perhotelan, banyak konflik muncul karena penyampaian sikap tegas yang tidak hati-hati, namun hotel ini mampu menjaga ketegasan syariah tanpa menciptakan suasana konfrontatif. Dengan kata lain, etika muamalah tidak hanya tampak pada aturan yang diterapkan, tetapi pada cara aturan tersebut dikomunikasikan (Raihan & Lubis, 2024).

Dari sisi penataan layanan, pengunjung keluarga juga menyebut bahwa suasana hotel terasa aman dan kondusif karena tidak ada tamu yang “mencurigakan” dan hotel memiliki pola pelayanan yang “tertib dan rapi”. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen hotel menerapkan prinsip *hifz an-nafs* (menjaga keselamatan) dan *hifz al-‘ird* (menjaga kehormatan), dua nilai penting dalam maqasid al-syariah. Suasana hotel yang bersih, tertib, dan aman tidak hanya menjadi nilai tambah bagi tamu, tetapi

sekaligus menjadi manifestasi langsung dari tujuan syariah dalam aktivitas muamalah.

Dengan demikian, penerapan etika muamalah dalam hotel ini tercermin dari: *pertama*, cara staf melayani dengan ramah namun tegas; *kedua*, internalisasi nilai amanah dalam pengelolaan SDM; *ketiga*, profesionalisme dalam menangani pelanggaran; *keempat*, upaya menjaga suasana lingkungan yang kondusif dan bermartabat. Keseluruhannya menunjukkan bahwa etika bukan sekadar pelengkap, tetapi fondasi yang membuat operasional hotel benar-benar mencerminkan prinsip muamalah.

3. Tantangan Operasional dalam Mempertahankan Prinsip Muamalah

Tantangan terbesar yang dihadapi hotel adalah rendahnya pemahaman sebagian tamu terhadap aturan syariah yang berlaku. Staf menyampaikan bahwa masih banyak tamu yang menganggap aturan seperti menunjukkan bukti nikah, verifikasi identitas, atau pembatasan tamu lawan jenis sebagai sesuatu yang “ribet”. Hal ini terjadi karena tidak semua tamu memahami bahwa operasional hotel syariah harus berlandaskan akad yang sah, bebas dari unsur maksiat, serta menjaga kemaslahatan lingkungan. Dalam konteks muamalah, ketidaktahuan atau ketidakpedulian tamu dapat membuka peluang terjadinya transaksi yang mendekati perbuatan yang dilarang (*al-qurb min al-haram*). Karena itu, ketegasan hotel dalam menerapkan SOP syariah menjadi kunci agar layanan tidak keluar dari koridor syariah. Situasi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa tamu kerap menjadi faktor penghambat konsistensi penerapan syariah dalam operasional hotel syariah di berbagai daerah (Ihsan, 2025).

Selain perilaku tamu, hotel juga menghadapi tantangan struktural seperti keterbatasan fasilitas pendukung syariah. Misalnya, musholla yang dinilai terlalu kecil bagi sebagian tamu, atau kurang tersedianya media informasi yang menjelaskan konsep syariah hotel secara ringkas. Pengunjung bisnis yang diwawancarai bahkan menyarankan agar hotel menyediakan brosur atau panduan syariah di setiap kamar. Kekurangan ini menandakan bahwa meskipun aturan telah diterapkan, upaya edukasi belum optimal. Dalam prinsip muamalah, kejelasan informasi (*al-bayan*) merupakan unsur penting dalam akad dan pelayanan. Ketika tamu tidak mendapatkan informasi yang lengkap, mereka cenderung salah paham atau merasa aturan terlalu berat. Dengan menyediakan panduan tertulis, hotel tidak hanya mempermudah tamu memahami aturan, tetapi juga menegaskan transparansi dalam operasional.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan aspek keamanan dan ketertiban. Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf beberapa kali menjumpai tamu yang membawa minuman keras atau barang yang dilarang secara hukum. Pada situasi seperti ini, hotel harus mengambil langkah cepat dengan bekerja sama dengan aparat keamanan dan lingkungan sekitar untuk mencegah terjadinya pelanggaran lebih lanjut. Upaya menjaga keamanan ini merupakan bagian dari pelaksanaan prinsip *hifz an-nafs* (menjaga keselamatan) dan *hifz al-'ird* (menjaga kehormatan), dua tujuan utama *maqashid al-syari'ah*.

Jika ditinjau lebih dalam, tiga tantangan tersebut saling berkaitan. Rendahnya pemahaman tamu dapat menjadi pemicu pelanggaran, sementara keterbatasan fasilitas dan minimnya edukasi dapat memperburuk kesalahpahaman. Di sisi lain, tantangan keamanan muncul ketika pelanggaran dilakukan secara sengaja oleh tamu yang tidak menghormati aturan hotel. Kombinasi semua tantangan ini menuntut hotel untuk memiliki sistem pengawasan yang lebih kuat, prosedur penanganan pelanggaran yang terukur, serta SDM yang tidak hanya memahami syariah secara konsep tetapi juga mampu menerapkannya dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme.

Dalam konteks teori muamalah, strategi hotel dalam menghadapi tantangan ini dapat dilihat sebagai implementasi prinsip *al-maslahah al-'ammah* (kemaslahatan umum). Hotel menolak perilaku yang berpotensi merusak moral lingkungan, memperketat verifikasi identitas, menindak pelanggaran dengan pendekatan persuasif namun tegas, serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Praktik seperti ini bukan hanya menjaga reputasi hotel, tetapi juga menjadi upaya nyata mewujudkan fungsi sosial dalam bisnis syariah. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian lain yang menekankan

pentingnya pemahaman syariah di tingkat manajemen dan SDM agar hotel syariah dapat menjalankan prinsip muamalah secara konsisten dalam jangka panjang.

4. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip muamalah di hotel syariah telah berjalan cukup konsisten, terutama dalam aspek ketegasan akad layanan, etika pelayanan, serta mekanisme pencegahan aktivitas yang bertentangan dengan syariat. Jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini memperlihatkan pola yang sama sekaligus memberikan gambaran yang lebih teknis. Misalnya, penelitian Raihan & Lubis (2024) menyebut bahwa beberapa hotel syariah masih menghadapi persoalan penggunaan rekening konvensional dan lemahnya fasilitas ibadah; kondisi serupa juga terlihat dalam penelitian Ihsan (2025) yang menemukan belum optimalnya SOP syariah di tingkat operasional. Studi ini memperjelas temuan tersebut dengan menunjukkan contoh konkret di lapangan, seperti keterbatasan musholla dan belum adanya media edukasi syariah bagi tamu, sehingga mempertegas bahwa kendala fasilitas dan edukasi masih menjadi masalah umum di berbagai hotel syariah. Di sisi lain, penelitian Witry (2018) menyoroti kurangnya kejelasan akad ijarah dalam transaksi hotel syariah, sedangkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hotel yang diteliti justru telah menerapkan akad yang lebih transparan dan terstruktur, misalnya melalui verifikasi identitas yang ketat, penjelasan aturan saat check in, serta penolakan terhadap transaksi yang berpotensi melanggar syariat.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan prinsip muamalah dalam operasional hotel syariah tercermin melalui ketegasan dalam akad layanan, etika pelayanan yang amanah, serta upaya menjaga kemaslahatan lingkungan. Hotel memastikan setiap transaksi berjalan sah secara syariah melalui verifikasi identitas yang ketat, menjaga interaksi pelayanan dengan sikap ramah namun tetap berpegang pada batas syariah, dan merespons berbagai tantangan seperti perilaku tamu, keterbatasan fasilitas, serta isu keamanan dengan langkah yang hati-hati dan terukur. Ketiga aspek ini menunjukkan bahwa hotel berupaya menjalankan nilai-nilai muamalah secara konsisten, meskipun masih ada ruang perbaikan terutama dalam edukasi tamu dan penguatan fasilitas pendukung syariah. Dengan demikian, operasional hotel tidak hanya memenuhi standar formal syariah, tetapi juga mencerminkan komitmen menjaga integritas pelayanan sesuai prinsip muamalah secara praktis dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditegaskan bahwa tujuan penelitian telah tercapai. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa prinsip-prinsip muamalah benar-benar diterapkan dalam operasional hotel syariah. Hal tersebut tampak dari cara hotel menerapkan akad layanan secara jelas, menjaga profesionalisme dan etika pelayanan sesuai nilai amanah, serta berupaya melindungi kenyamanan dan kemaslahatan lingkungan sekitar. Selain itu, penelitian juga menemukan bagaimana hotel menghadapi berbagai tantangan mulai dari perilaku tamu, keterbatasan fasilitas, hingga aspek keamanan melalui langkah yang tetap berlandaskan syariah walaupun masih diperlukan peningkatan pada edukasi tamu dan penguatan fasilitas pendukung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian, termasuk bantuan administratif dan teknis yang mendukung kelancaran pelaksanaan studi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara. Artikel ini merupakan bagian dari tugas Mata Kuliah Metode Penelitian pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun ajaran 2025.2026.

REFERENSI

- Andrean, R., Tamamudin, T., & Abidin, R. (2022). Studi Pustaka Tentang Penyelenggaraan Rumah Sakit Syariah dan Pariwisata Syariah di Indonesia. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1(1).
- Ihsan, M. (2025). *Tinjauan hukum labeling hotel syariah berdasarkan hukum positif dan Fatwa DSN-MUI No. 108. 1(1)*, 58–74.
- Idris Siregar, U., Hasibuan, U. K. M., & Hazriyah. (2024). Prinsip-prinsip dasar muamalah dalam Islam. *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya*, 2(4), 113–124. <https://doi.org/10.61132/morfologi.v2i4.808>
- 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>
- Lham, J. P. (2022). Identifikasi keramahan syariah (friendly syariah) pada hotel di Kota Pontianak. *Jurnal Muamalat Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i1.56333>
- Muhit, M. (n.d.). Status hukum dan pengelolaan dana non halal hotel syariah perspektif hukum ekonomi syariah.
- Raihan, P., & Lubis, M. A. (2024). Penerapan prinsip-prinsip kepatuhan syariah pada hotel. *AD*, 207–220. <https://doi.org/10.30868/ad.v8i02.7337>
- Raihan, P., & Lubis, M. A. (n.d.). Penerapan prinsip-prinsip kepatuhan syariah pada Hotel Syariah Al Jayri Medan.
- Rianda, R. R., Anggraini, B., Fitri, S. D., & Wismanto, W. (2024). Prinsip muamalah dalam ekonomi syariah: Tinjauan dan implementasi. *Hikmah: Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam*, 1(4), 122–136. <https://doi.org/10.61132/hikmah.v1i4.260>
- Sholeh, A. S. F., & Kurniasih, M. D. (2021). Prinsip syariah dalam manajemen hotel. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)*, 2(1), 40–50. <https://doi.org/10.15408/jisi.v2i1.24898>
- Witry, U. R. (2018). Analisis penerapan prinsip prinsip syariah pada Hotel Saudara Syariah Medan.