

ANALISIS PENERAPAN NILAI-NILAI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM PELAYANAN HOTEL LATANSA NUANSA SYARIAH KOTA BENGKULU

Lisa Triani¹, Desi Isnaini², Andi Cahyono³

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu^{1,2,3}

Email: lisa.triani@mail.uinfasbengkulu.ac.id¹,

desiisnaini@mail.uinfasbengkulu.ac.id²,

andi.cahyono@mail.uinfasbengkulu.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam pelayanan Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap manajemen, karyawan, serta tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan beberapa nilai etika bisnis Islam, seperti keadilan dalam pelayanan, tanggung jawab dalam menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan tamu, serta penerapan prinsip ihsan melalui keramahan dan sikap profesional karyawan. Namun, terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya sesuai prinsip syariah, seperti belum terpisahnya area wudhu laki-laki dan perempuan, serta belum tersedianya kantin halal di dalam lingkungan hotel. Faktor kendala lainnya adalah kurangnya pemahaman sebagian karyawan baru mengenai prinsip etika bisnis Islam. Meskipun demikian, pihak hotel melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap nilai-nilai syariah. Secara keseluruhan, penerapan etika bisnis Islam di hotel ini sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek fasilitas dan sertifikasi halal.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Pelayanan Hotel Syariah, Nilai-Nilai Syariah.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Islamic business ethics values in the services of Hotel Latansa Nuansa Syariah in Bengkulu City. This research employs a qualitative descriptive method through observation, interviews, and documentation with hotel management, employees, and guests. The findings indicate that the hotel has implemented several Islamic business ethics values, such as fairness in service, responsibility in maintaining cleanliness and guest comfort, and the principle of ihsan through the hospitality and professionalism of its staff. However, several aspects have not fully met sharia principles, such as the non-separated ablution areas for men and women and the absence of an internal halal-certified canteen. Another challenge is the limited understanding of sharia-based ethics among newly employed staff. Nevertheless, the hotel regularly conducts training sessions to enhance employee competence regarding Islamic ethical values. Overall, the implementation of Islamic business ethics at the hotel is considered good, although improvements are still needed, particularly in the area of facilities and halal certification.

Keywords: Islamic Business Ethics, Sharia Hotel Services, Sharia Values.

A. Pendahuluan

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin signifikan dan berkelanjutan. Tidak hanya terbatas pada sektor perbankan dan keuangan, ekonomi syariah kini merambah berbagai bidang jasa, termasuk sektor perhotelan. Fenomena ini merupakan respons atas meningkatnya kesadaran masyarakat Muslim terhadap pentingnya produk dan layanan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai Islam yang menjunjung tinggi prinsip keadilan, kejujuran, dan keberkahan. Penerapan prinsip syariah dalam berbagai sektor ekonomi diyakini mampu menciptakan sistem bisnis yang lebih etis, berkelanjutan, dan berpihak pada kemaslahatan umat. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Andi Cahyono mengenai pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan akad musyarakah mutanaqisah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2, yang menunjukkan bahwa akad syariah mampu menghadirkan sistem pembiayaan yang adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip muamalah Islam¹. Temuan ini mempertegas bahwa nilai-nilai syariah sangat relevan untuk diterapkan tidak hanya dalam sektor keuangan, tetapi juga dalam layanan jasa seperti perhotelan.

Dalam konteks globalisasi, industri perhotelan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pada abad ke-21, bisnis hotel tidak lagi semata-mata bergantung pada sektor pariwisata, melainkan juga pada kebutuhan masyarakat urban akan hunian sementara yang strategis, nyaman, dan memiliki pelayanan yang praktis. Mobilitas masyarakat yang tinggi, pertumbuhan kawasan perkotaan, serta meningkatnya aktivitas bisnis dan pemerintahan menjadi faktor pendorong berkembangnya industri perhotelan. Di Indonesia, stabilitas politik dan pertumbuhan ekonomi yang relatif baik dalam beberapa tahun terakhir turut memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan sektor perhotelan². Kondisi ini membuka peluang bagi hadirnya konsep hotel berbasis syariah sebagai alternatif yang sesuai dengan kebutuhan mayoritas masyarakat Muslim.

Secara etimologis, istilah “syariah” berasal dari bahasa Arab *al-syari‘ah* yang bermakna jalan menuju sumber air, yakni jalan yang harus dilalui untuk memperoleh kehidupan. Makna filosofis ini menunjukkan bahwa syariah merupakan pedoman hidup yang mengarahkan manusia pada keberlangsungan hidup yang bersih, seimbang, dan bernilai ibadah³. Dalam konteks bisnis, syariah tidak hanya mengatur aspek halal dan haram suatu produk, tetapi juga mencakup proses, etika, serta tujuan dari aktivitas ekonomi tersebut. Oleh karena itu, konsep hotel syariah tidak sekadar menghilangkan unsur-unsur yang dilarang dalam Islam, tetapi juga menghadirkan nilai-nilai moral dan spiritual dalam seluruh aspek operasionalnya.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, hotel syariah didefinisikan sebagai penyediaan akomodasi berupa

¹ Andi Cahyono, *Analisis Pembiayaan KPR dengan Akad Musyarakah Mutanaqisah pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2* (Bengkulu: Universitas Bengkulu, 2023), 45.

² World Tourism Organization (UNWTO), *Global Tourism and Hospitality Outlook 2022* (Madrid: UNWTO, 2022), 18.

³ Yusuf al-Qaradawi, *Fiqh al-Mu‘āmalāt* (Kairo: Dār al-Shurūq, 2019), 27.

kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, hiburan, serta fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan, yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana ditetapkan melalui fatwa atau persetujuan Majelis Ulama Indonesia⁴. Definisi ini menegaskan bahwa hotel syariah memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari hotel konvensional, terutama dalam aspek pelayanan, fasilitas, dan manajemen operasional.

Kota Bengkulu merupakan salah satu daerah dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Berdasarkan data kependudukan per 31 Desember 2024, jumlah penduduk Muslim di Provinsi Bengkulu mencapai 2.066.774 jiwa atau sekitar 97,85% dari total penduduk. Dominasi penduduk Muslim ini menunjukkan bahwa aktivitas sosial dan ekonomi yang berkembang di Bengkulu idealnya selaras dengan prinsip-prinsip syariah⁵. Oleh karena itu, keberadaan hotel berbasis syariah di Kota Bengkulu memiliki relevansi sosial dan kultural yang kuat, sekaligus menjadi peluang strategis dalam pengembangan industri perhotelan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Secara fungsi, hotel syariah pada dasarnya memiliki tujuan yang sama dengan hotel konvensional, yakni menyediakan akomodasi dan kenyamanan bagi tamu. Namun, perbedaannya terletak pada penerapan sistem halal dan etika pelayanan. Hotel syariah wajib menyediakan makanan dan minuman halal, tidak menyediakan alkohol, serta meniadakan fasilitas hiburan yang bertentangan dengan ajaran Islam. Selain itu, hotel syariah juga memperhatikan aspek moral dalam pelayanan, seperti kebijakan seleksi tamu, busana karyawan yang menutup aurat, serta ketersediaan fasilitas ibadah⁶. Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu merupakan salah satu hotel yang berupaya menerapkan konsep tersebut dengan menghadirkan pelayanan dan fasilitas bernuansa Islami.

Dalam praktiknya, Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu telah menerapkan sejumlah prinsip syariah, seperti kebijakan meminta identitas resmi bagi tamu pria dan wanita yang menginap bersama, penyediaan makanan dan minuman halal, serta penggunaan busana Islami oleh karyawan. Hotel ini juga menyediakan mushola sebagai fasilitas ibadah bagi tamu dan masyarakat sekitar. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal, penerapan prinsip syariah di hotel ini belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek properti dan fasilitas, seperti pemisahan tempat wudu antara pria dan wanita, masih belum sesuai dengan standar ideal hotel syariah. Selain itu, ketiadaan sertifikasi halal pada rumah makan yang berada di lingkungan hotel menjadi salah satu indikator perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap penerapan prinsip syariah secara menyeluruh.

Penerapan etika bisnis Islam dalam perhotelan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing hotel. Etika bisnis Islam menekankan nilai-nilai tauhid, keadilan (*'adl*), kehendak bebas, tanggung jawab,

⁴ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah* (Jakarta: Kemenparekraf RI, 2016), Pasal 1.

⁵ Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu, *Provinsi Bengkulu dalam Angka 2024* (Bengkulu: BPS Provinsi Bengkulu, 2024), 72.

⁶ Adiwarman A. Karim, *Ekonomi Mikro Islam* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2020), 156.

dan ihsan sebagai landasan dalam setiap aktivitas bisnis⁷. Nilai-nilai ini tidak hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga menciptakan iklim usaha yang berorientasi pada kemaslahatan dan keberlanjutan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan hotel syariah idealnya tidak hanya diukur dari kepuasan tamu, tetapi juga dari kesesuaian praktik bisnis dengan prinsip-prinsip etika Islam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam pelayanan hotel syariah, khususnya di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana prinsip-prinsip etika bisnis Islam telah diterapkan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis syariah. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan hotel syariah yang tidak hanya memenuhi standar pelayanan, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam secara utuh.

B. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan, khususnya berkaitan dengan penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam dalam pelayanan hotel syariah. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai praktik pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna, pandangan, serta pengalaman subjek penelitian secara alamiah sesuai dengan konteks sosial dan budaya yang melingkupinya⁸.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu yang beralamat di Jalan Tribrata No. 2, Kelurahan Cempaka Permai, Kota Bengkulu, yang berlokasi tidak jauh dari simpang empat Polda Bengkulu. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan salah satu hotel yang secara eksplisit mengusung konsep syariah dalam pelayanan, sehingga relevan untuk dikaji dari perspektif etika bisnis Islam. Adapun waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama satu bulan, yaitu pada tanggal 11 November 2025 hingga 11 Desember 2025, dengan menyesuaikan jadwal observasi, wawancara, serta ketersediaan informan dan data yang dibutuhkan⁹.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini meliputi pihak manajemen, karyawan, serta tamu Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu. Pemilihan subjek tersebut dilakukan karena mereka terlibat langsung dalam proses pelayanan hotel dan memiliki pengalaman yang relevan dengan objek kajian. Sementara itu, objek

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2018), 89.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022), 15.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021), 86.

penelitian difokuskan pada penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam, yang meliputi prinsip tauhid, keadilan, tanggung jawab, kehendak bebas, dan ihsan dalam pelayanan hotel. Ruang lingkup pelayanan yang diteliti mencakup layanan resepsionis, kebersihan kamar, penyajian makanan dan minuman, serta penyediaan fasilitas ibadah¹⁰.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen, karyawan, dan tamu hotel, serta melalui observasi terhadap aktivitas pelayanan yang berlangsung di hotel. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi hotel, brosur, pedoman operasional, hasil penelitian terdahulu, buku referensi, serta peraturan dan regulasi pemerintah yang berkaitan dengan hotel berbasis syariah¹¹.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan hotel, mulai dari penerimaan tamu, penyajian makanan, hingga penggunaan fasilitas ibadah. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan untuk menggali informasi terkait penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis berupa arsip, foto, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian¹².

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkesinambungan selama proses penelitian berlangsung¹³.

7. Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari manajemen, karyawan, dan tamu hotel. Triangulasi metode dilakukan dengan memadukan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan guna memastikan kesesuaian antara data yang diperoleh dengan maksud informan. Dengan demikian,

¹⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2018), 42.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 225.

¹² John W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design* (Los Angeles: Sage Publications, 2018), 185.

¹³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis*, 4th ed. (Los Angeles: Sage Publications, 2020), 31.

data yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi¹⁴.

C. Hasil dan Pembahasan

Objek penelitian dalam jurnal ini adalah penerapan nilai-nilai etika bisnis islam dalam pelayanan hotel latansa nuansa syariah, dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu berupa deskriptif dan eksploratif.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 18 november 2025 di Hotel Latansa Nuansa Syariah kota Bengkulu yang berlokasi di Jl. Tribrata No.,2, Cempaka Permai, kec. Gading Cemp., Kota Bengkulu, Bengkulu 38211, dekat dengan simpang empat Polda. Jaraknya sekitar 6,2 km dari Bandara Bengkulu, dapat ditempuh sekitar 13 menit berkendara.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu dari 3 informan diketahui bahwa penerapan nilai-nilai etika bisnis islam paling dominan terletak pada pelayanan hotel. terutama pada karyawan dikarenakan etika dalam bisnis sangat berperan penting untuk menarik minat tamu yang datang agar dapat berkunjung Kembali.

Hasil wawancara kepada *Manager* hotel, karyawan hotel, dan tamu hotel. yang berada di dalam lingkungan Hotel Latansa Nuansa Syariah kota Bengkulu.

1. Tauhid (Unity)

Menurut Bapak Suharno selaku *manager* hotel yang sedang berada di hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa :

Apa bentuk kebijakan hotel terkait penerapan nilai tauhid (misalnya peneyediaan musholah, aturan berpakaian, sertifikasi halal)?

“menurut kebijakan hotel saya selaku manager hotel, rekan-rekan dan pengurus hotel, akan menyediakan mushola yang lebih bersih dan nyaman untuk di tempati parah tamu. Untuk kebijakan aturan berpakayan tamu wajib menggunakan hijab untuk Perempuan berumur 15 tahun ke atas, dan kebijakan sertifikasi halal ada walaupun belum sepenuhnya, contoh pasangan bukan muhrim di larang untuk *check in*. dan penjualan makanan minuman non-halal dan miras tidak boleh di perjual belikan di dalam hotel latansa nuansa syariah kota Bengkulu.”¹⁶

Bagaimana visi dan misi hotel latansa nuansa syariah dalam menerapkan prinsip syariah?

“Menurut saya hotel latansa nuansa syariah ini telah menerapkan visi dan misi hotel syariah yang pada umumnya akan tetapi pada pembangunan hotel belum sepenuhnya di karenakan masjid yang kita sediakan kurang besar dan tempat wuduh laki-laki yang sering rusak sehingga tempat wuduh laki-laki dan perempuan masih bersamaan.

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330.

¹⁵ Suharno, selaku manager hotel latansa nuansa syariah, wawancara tanggal 18 november 2025

¹⁶ Bapak Suharno, *manager* hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu, wawancara pada tanggal 18 november 2025

Menurut bapak Marsel Saputra selaku karyawan hotel yang sedang berkerja di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Bagaimana anda memahami dan menerapkan prinsip syariah dalam pekerjaan sehari-hari di hotel

“Menerapkan prinsip syariah dalam pekerjaan sehari-hari di hotel sebagai karyawan bukan hanya sekedar menjalankan tugas, tetapi juga merupakan bentuk ibadah dan kontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. contoh menyambut tamu dengan ucapan salam, menawarkan bantuan dengan ramah dan sopan.¹⁷

Menurut ibu Sela Oktavia selaku tamu hotel yang sedang menginap di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Bagaimana pengalaman anda terkait kenyamanan fasilitas ibadah dan makanan halal di hotel?

“pengalaman saya terkait fasilitas ibadah musolah atau ruang sholat bersih, tenang dan dilengkap perlengkapan sholat, hanya saja tempat wuduh yang masih menyatu membuat saya kurang nyaman karena antrian dengan laki-laki. Untuk maknan halal sudah di sediakan pihak hotel untuk rasanya enak akan tetapi pihak hotel belum menyediakan kantin yang tersedia didalam lingkungan hotel hal ini menyebabkan kurang nyaman terutama tamu yang menginap membawa anak yang masih berusia 10 tahun ke bawah.¹⁸

2. Keseimbangan (Adil)

Menurut Bapak Suharno selaku *manager* hotel yang sedang berada di hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa :

Bagaimana manajemen menerapkan prinsip keadilan dalam hal pelayanan, harga, dan hak-hak tamu maupun karyawan?

“untuk menerapkan keadilan dalam hal pelayanan, hotel menerapkan semua tamu diperlakukan dengan standar pelayanan yang sama, tanpa memandang status sosial ras, atau kebangsan. Keadilan harga pihak hotel dalam menerapkan perinsip ini harga kamar dan layanan lainnya diinformasikan secara jelas dan terbuka kepada semua tamu. dan memajang daftar harga di website hotel, meja resepsionis, dan di dalam kamar. Jika terdapat tambahan misalnya, biaya layanan, pajak sebelum tamu melakukan pemesanan. syarat dan ketentuan promosi harus dijelaskan secara rinci dan mudah dipahami. keadilan hak tamu, pihak hotel menghormati privasi tamu selama mereka menginap di hotel, hanya staf yang berwenang yang boleh masuk ke kamar tamu dan itu pun harus dengan alasan yang jelas. Sedangkan hak karyawan Memberikan upah,

¹⁷ Bapak Marsel Saputra, karyawan hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 20 november 2025

¹⁸ Ibu Sela Oktavia, tamu hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 22 november 2025

gaji, dan tunjangan yang sesuai dengan posisi, pengalaman, dan kinerja karyawan.¹⁹

Menurut bapak Marsel Saputra selaku karyawan hotel yang sedang berkerja di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa :

Bagaimana anda menjaga keadilan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

“untuk menjaga keadilan saya tidak memberikan perlakuan khusus atau prioritas yang tidak adil berdasarkan preferensi pribadi atau faktor-faktor yang tidak relevan. Untuk menjaga tanggung jawab saya berani mengambil tindakan dan keputusan dalam memberikan pelayanan.”²⁰

3. Kehendak Bebas

Menurut Bapak Suharno selaku *manager* hotel yang sedang berada di hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Bagaimana hotel memberi ruang kebebasan kepada tamu dalam menyampaikan saran atau keluhan?

“untuk menyampaikan saran dan keluhan tamu, kami pihak hotel menyediakan wadah fisik atau virtual tempat tamu dapat menyampaikan saran dan keluhan secara tertulis tanpa harus berinteraksi.”²¹

Menurut ibu Sela Oktavia selaku tamu hotel yang sedang menginap di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Bagaimana kesan anda terhadap pelayanan yang diberikan hotel?

“secara umum menurut saya, pelayanan yang diberikan hotel ini tampaknya cukup baik. Staf hotel resepsionis dan ramah, layanan diberikan dengan cepat dan tepat, fasilitas sudah cukup baik dan terawat, namun ada beberapa fasilitas yang harus di perbaiki contohnya air keran tempat wuduh yang sering tidak keluar air.”²²

4. Tanggung Jawab

Menurut Bapak Suharno selaku *manager* hotel yang sedang berada di hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Sejauh mana tanggung jawab hotel dalam menjaga kualitas pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan tamu sesuai syariah?

“kualitas pelayanan pada hotel latansa cukup baik terutama pada resepsionis, mampu menjawab keluhan atau pertanyaan tamu dan mampu memberikan solusi dengan cepat, tanggung jawab hotel terhadap kualitas

¹⁹Bapak Suharno, *manager* hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu, wawancara pada tanggal 18 november 2025

²⁰ Bapak Marsel Saputra, karyawan hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 20 november 2025

²¹ Bapak Suharno, *manager* hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu, wawancara pada tanggal 18 november 2025

²² Ibu Sela Oktavia, tamu hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 22 november 2025

kebersihan, Kamar tamu dibersihkan setiap hari, termasuk mengganti spreng, membersihkan kamar mandi, serta menyapu atau mengepel lantai, sedangkan tanggung jawab hotel dalam kenyamanan tamu melakukan pemeriksaan berkala terhadap semua fasilitas yang rusak untuk memastikan tidak ada kerusakan, dan meningkatkan fasilitas.”

Bagaimana Upaya manajemen memastikan bahwa dalam setiap transaksi dan pelayanan hotel tidak terdapat praktik penipuan, baik dalam harga maupun informasi yang diberikan kepada tamu?

“hotel latansa nuansa syariah ini telah menerapkan teknologi verifikasi ganda, seperti kode OTP atau autentikasi biometrik, untuk memastikan bahwa tamu yang melakukan pembayaran adalah pihak yang sah, dan juga kami Menyediakan informasi harga yang jelas dan lengkap di semua saluran pemesanan, termasuk situs web hotel.”²³

Menurut Bapak Marsel Saputra selaku karyawan hotel yang sedang berkerja di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa :

Bagaimana cara anda memperlakukan tamu agar sesuai dengan nilai memuliakan tamu dalam islam?

“saya memberikan perhatian penuh kepada tamu dan saya menawarkan bantuan jika mereka membutuhkan sesuatu, dan juga mengantarkan tamu ketempat kamar yang mereka pesan.”²⁴

Menurut ibu Sela Oktavia selaku tamu hotel yang sedang menginap di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Menurut anda, apakah harga dan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan prinsip keadilan dalam islam?

“iya sudah sesuai, layanan yang diberikan hotel latansa nuansa syariah sudah sesuai dengan prinsip keadilan dalam islam, hal yang menyakinkan saya dikarenakan harga yang ditetapkan secara adil tanpa adanya unsur riba atau bunga yang berlebihan dan juga tidak terdapat biaya yang tersembunyi praktik penagihan yang tidak transparan.”²⁵

5. Kebenaran (Ihsan)

Menurut Bapak Suharno selaku *manager* hotel yang sedang berada di hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Apa bentuk nyata penerapan nilai ihsan (berbuat baik/optimal) dalam pelayanan kepada tamu?

“Seperti menyapa tamu dengan senyum, dan sapaan yang tulus misalnya, "Selamat pagi/ siang/ malam, Bapak/Ibu", Memberikan

²³ Bapak Suharno, *manager* hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu, wawancara pada tanggal 18 november 2025

²⁴ Bapak Marsel Saputra, karyawan hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 20 november 2025

²⁵ Ibu Sela Oktavia, tamu hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 22 november 2025

perhatian penuh saat tamu berbicara, menunjukkan empati terhadap kebutuhan atau keluhan mereka, dan merespons dengan bijaksana.

Menurut anda, apa tantangan terbesar dalam menerapkan etika bisnis islam di hotel ini?

“Bagi bapak tantangan terbesar dalam menerapkan etika bisnis islam, di hotel ini kurangnya standar dan sertifikasi yang dapat menjamin kesesuaian produk atau layanan dengan prinsip syariah seperti kantin masih terletak di luar lingkungan hotel dan juga masih banyak masyarakat yang memiliki pemahaman yang kurang tepat tentang hotel syariah, mengidentik dengan aturan yang ketat dan kurang fleksibel.”²⁶

Menurut bapak Marsel Saputra selaku karyawan hotel yang sedang berkerja di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

Apakah ada pelatihan atau arahan khusus dari manajemen mengenai etika bisnis islam dalam pelayanan?

“ya, tentu ada salah satunya memperkenalkan atau meningkatkan pemahaman tentang aspek-aspek syariah yang relevan dengan manajemen sumber daya manusia, seperti etika bisnis, hukum Islam dalam hubungan kerja, prinsip keadilan, dan nilai-nilai Islam dalam rekrutmen, pengembangan karyawan, serta manajemen kinerja. pelatihan ini di adakan biasanya satu bulan sekali.

Dalam menjalankan tugas sehari-hari, bagaimana anda memastikan tidak ada bentuk penipuan, misalnya dalam memberikan informasi, pelayanan, atau transaksi dengan tamu?

“Melakukan pekerjaan dengan jujur dan transparansi memberikan informasi yang akurat, benar, dan lengkap mengenai produk, layanan, harga dan kebijakan yang berlaku. Tidak menyembunyikan informasi penting atau memberikan informasi yang menyesatkan.

Menurut anda, apa kendala yang sering muncul dalam menjalankan pelayanan sesuai etika bisnis islam?

“menurut saya kendala yang sering terjadi adalah pemahaman yang terbatas, banyak karyawan yang memiliki pemahaman terbatas tentang nilai-nilai etika bisnis Islam. hal ini dapat menyebabkan penerapan yang salah atau tidak konsisten dari prinsip-prinsip dalam praktik sehari-hari. Kendalah ini sering terjadi kepada karyawan yang baru berkerja saja, seiring berjalanya waktu kendalah itu tidak lagi terjadi.”²⁷

Menurut ibu Sela Oktavia selaku tamu hotel yang sedang menginap di dalam hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu menjelaskan bahwa:

²⁶ Bapak Suharno, *manager* hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu, wawancara pada tanggal 19 november 2025

²⁷ Bapak Marsel Saputra, karyawan hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 20 november 2025

Apakah anda merasakan suasana islam dalam pelayanan (misalnya salam, busana karyawan, fasilitas ibadah)?

“sangat merasakan, sebelum saya masuk hotel ini saya sudah mendaptkan sanyum dan sapa karyawan hotel ini, semua karyawan menggunakan hijab semua bagi yang Perempuan dan yang laki-laki juga menggunakan pakayan yang rapi dan celana panjang, dan juga terdapat sebuah masjid.

Selama menginap di hotel ini, apakah anda merasakan adanya keterbukaan dan kejujuran dalam pelayanan serta tidak adanya praktik yang mengarah pada penipuan?

“untuk keterbukaan dan kejujuran, tentu ada dari karyawan informasi yang saya dapat mengenai hotel semuanya sesuai dan akurat, sebaliknya untuk praktik mengarah pada penipuan sendiri tidak saya temukan selama saya menginap di hotel ini.

Apa harapan anda agar pelayanan di hotel latansa nuansa syariah semakin sesuai dengan prinsip syariah?

“harapan saya untuk pelayanan hotel latansa nuansa syariah kota Bengkulu agar menjaga keseimbangan antara kepentingan duniawi dan ukhrawi, antara kebutuhan manusia dan kelestarian alam, serta antara keuntungan ekonomi dan tanggung jawab sosial, dan Memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada semua tamu, tanpa memandang ras, suku, atau latar belakang lainnya.²⁸

Pelayanan di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu menerapkan prinsip keadilan melalui standar pelayanan yang sama bagi seluruh tamu tanpa diskriminasi, transparansi harga kamar dan layanan, serta penghormatan terhadap privasi tamu. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa belum lengkapnya standar dan sertifikasi syariah, seperti kantin yang berada di luar lingkungan hotel dan fasilitas ibadah yang belum sepenuhnya memenuhi ketentuan syariah, serta keterbatasan pemahaman etika bisnis Islam pada sebagian karyawan baru. Meskipun demikian, dari aspek pelayanan, hotel telah menunjukkan penerapan nilai-nilai Islam melalui sikap ramah, jujur, dan bertanggung jawab, penyediaan makanan dan minuman halal, serta upaya manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin bagi karyawan.

1. Kesesuaian Penerapan Tauhid (Keesaan Allah)

Penerapan prinsip tauhid merupakan fondasi utama dalam etika bisnis Islam karena menempatkan seluruh aktivitas usaha sebagai bagian dari ibadah kepada Allah Swt. Prinsip ini menuntut keselarasan antara niat, proses, dan tujuan bisnis agar tidak menyimpang dari nilai-nilai syariah. Dalam konteks pelayanan perhotelan berbasis syariah, tauhid tidak hanya dimaknai sebagai identitas

²⁸ Ibu Sela Oktavia, tamu hotel latansa nuansa syariah kota bengkulu wawancara pada tanggal 22 november 2025

simbolik, tetapi harus terinternalisasi dalam sistem manajemen, pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan prinsip Islam.²⁹ Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, penerapan nilai tauhid dalam pelayanan Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal ini disebabkan oleh belum adanya standar baku dan sertifikasi resmi yang menjamin bahwa seluruh produk dan layanan telah memenuhi prinsip syariah secara komprehensif. Ketiadaan sertifikasi syariah menyebabkan implementasi nilai tauhid masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara sistematis dalam operasional hotel.³⁰

Selain itu, beberapa fasilitas pendukung yang seharusnya mencerminkan nilai kesucian dan kenyamanan ibadah masih belum optimal. Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan tamu adalah kondisi sarana wudu yang kurang terawat, seperti saluran air yang sering mengalami kerusakan. Padahal, dalam perspektif tauhid, kebersihan dan kemudahan beribadah merupakan bagian dari tanggung jawab moral pengelola usaha syariah.³¹ Di sisi lain, keberadaan kantin yang masih berada di luar lingkungan hotel juga menunjukkan kurangnya integrasi konsep halal dan thayyib dalam pelayanan hotel.

Faktor lain yang turut memengaruhi belum optimalnya penerapan tauhid adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap konsep hotel syariah. Sebagian masyarakat masih mengidentikkan hotel syariah dengan aturan yang kaku dan kurang fleksibel, sehingga memunculkan persepsi negatif. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan agar konsep tauhid dalam bisnis perhotelan syariah dapat dipahami secara utuh dan diterima oleh masyarakat luas.³²

2. Kesesuaian Penerapan Keseimbangan (Adil)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat Penerapan Keseimbangan (Adil) karyawan kepada tamu telah sesuai, pelayanan nilai-nilai etika bisnis islam, pada karyawan sudah baik, dan sudah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Seperti semua tamu diperlakukan dengan standar pelayanan yang sama, tanpa memandang status sosial ras, atau kebangsaan. Keadilan harga pihak hotel dalam menerapkan prinsip ini harga kamar dan layanan lainnya diinformasikan secara jelas dan terbuka kepada semua tamu. dan memajang daftar harga di website hotel, meja resepsionis, dan di dalam kamar. Jika terdapat tambahan misalnya, biaya layanan, pajak sebelum tamu melakukan pemesanan. Menjaga keadilan tidak memberikan perlakuan khusus atau prioritas yang tidak adil berdasarkan preferensi pribadi atau faktor-faktor yang tidak relevan. Untuk menjaga tanggung jawab saya berani mengambil tindakan dan keputusan dalam memberikan pelayanan.

²⁹Nurlaeli, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pengelolaan Hotel Syariah (Studi Kasus Hotel Bening Syariah Purwokerto)*. Diss. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024.

³⁰ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 23

³¹ Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Jakarta: Robbani Press, 2001, hlm. 97.

³² Andi Cahyono, "Implementasi Etika Bisnis Islam pada Usaha Jasa," *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 8, No. 2, 2020, hlm. 112.

3. Kesesuaian Penerapan Kehendak Bebas

Prinsip kehendak bebas dalam etika bisnis Islam menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak untuk memilih, menyampaikan pendapat, serta mengambil keputusan tanpa adanya paksaan, selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai syariah. Dalam konteks pelayanan jasa, kehendak bebas tercermin melalui keterbukaan pihak penyedia layanan dalam menerima masukan, kritik, maupun keluhan dari konsumen. Prinsip ini berfungsi untuk menjaga hubungan yang adil dan saling menghormati antara pelaku usaha dan pengguna jasa.³³

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan kehendak bebas terhadap tamu di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik dan sejalan dengan nilai-nilai etika bisnis Islam. Pihak hotel memberikan ruang yang cukup bagi tamu untuk menyampaikan saran dan keluhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Staf hotel menunjukkan sikap terbuka dan tidak defensif ketika menerima masukan dari tamu, serta berupaya menindaklanjuti keluhan dengan solusi yang proporsional. Hal ini menunjukkan adanya penghormatan terhadap hak tamu dalam menyuarakan pendapat dan pengalaman mereka selama menginap.³⁴

Pelayanan yang diberikan oleh staf hotel juga mencerminkan penerapan kehendak bebas, khususnya dalam memberikan informasi dan alternatif pilihan kepada tamu. Tamu tidak dipaksa untuk menerima satu bentuk layanan tertentu, melainkan diberikan penjelasan yang jelas agar dapat menentukan pilihan sesuai kebutuhan dan kenyamanan mereka. Praktik ini sejalan dengan prinsip Islam yang menekankan kerelaan (an-taradhin) dalam setiap transaksi dan interaksi muamalah.³⁵

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan masih adanya beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti kondisi air keran pada tempat wudu yang sering mengalami kerusakan. Keterbatasan fasilitas ini berpotensi menghambat kenyamanan tamu dalam menjalankan ibadah, sehingga secara tidak langsung dapat memengaruhi kebebasan tamu dalam memanfaatkan layanan hotel secara optimal. Sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip kehendak bebas, pihak hotel telah menyediakan wadah fisik maupun virtual bagi tamu untuk menyampaikan saran dan keluhan secara tertulis tanpa harus berinteraksi langsung. Upaya ini menunjukkan keseriusan hotel dalam menghormati kebebasan berekspresi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.³⁶

4. Kesesuaian Penerapan Tanggung Jawab

Penerapan prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam menuntut pelaku usaha untuk menjalankan kewajibannya secara profesional, amanah, dan

³³ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm. 52.

³⁴ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insani, 2007, hlm. 101.

³⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 34.

³⁶ Andi Cahyono, "Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam pada Industri Jasa," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 10, No. 2, 2021, hlm. 86.

berorientasi pada kemaslahatan semua pihak. Tanggung jawab tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk pertanggungjawaban moral kepada Allah Swt. dan manusia. Dalam konteks perhotelan syariah, prinsip ini tercermin melalui kualitas pelayanan, kebersihan, kenyamanan, serta kejujuran dalam transaksi.³⁷

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan tanggung jawab di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu dinilai telah sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis Islam. Hal ini terlihat dari peran manajer, resepsionis, dan staf hotel yang mampu merespons kebutuhan dan keluhan tamu dengan cepat serta memberikan solusi yang tepat. Sikap tanggap dan profesional ini menunjukkan adanya kesadaran akan amanah yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan jasa.³⁸

Tanggung jawab hotel terhadap kebersihan juga telah diterapkan secara konsisten. Kamar tamu dibersihkan setiap hari, termasuk penggantian sprei, pembersihan kamar mandi, serta perawatan lantai. Upaya ini sejalan dengan prinsip Islam yang menekankan kebersihan sebagai bagian dari iman. Selain itu, pihak hotel secara rutin melakukan pemeriksaan terhadap fasilitas yang rusak guna memastikan kenyamanan dan keselamatan tamu, serta melakukan peningkatan fasilitas secara bertahap.³⁹

Dalam aspek transaksi, Hotel Latansa Nuansa Syariah telah menerapkan teknologi verifikasi ganda, seperti kode OTP atau sistem autentikasi lainnya, untuk mencegah praktik penipuan. Transparansi harga juga dijaga dengan menampilkan informasi biaya secara jelas di seluruh saluran pemesanan, termasuk situs web hotel. Penetapan harga dilakukan secara adil tanpa unsur riba, biaya tersembunyi, maupun praktik penagihan yang tidak transparan. Dengan demikian, penerapan tanggung jawab di hotel ini telah mencerminkan prinsip keadilan dan kejujuran sebagaimana diajarkan dalam etika bisnis Islam.⁴⁰

5. Kesesuaian Penerapan Kebenaran (Ihsan)

Prinsip kebenaran atau ihsan dalam etika bisnis Islam menekankan pentingnya kejujuran, ketulusan, dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan terbaik. Ihsan tidak hanya berarti melakukan pekerjaan dengan benar, tetapi juga melampaui standar minimal dengan menghadirkan empati, kepedulian, dan sikap ramah kepada konsumen. Dalam bisnis jasa perhotelan, ihsan tercermin melalui cara menyapa tamu, memberikan perhatian, serta merespons kebutuhan dan keluhan secara manusiawi.⁴¹

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip kebenaran (ihsan) di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu telah berjalan dengan cukup baik. Staf hotel menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam menyambut tamu, memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, serta berusaha memahami kebutuhan dan

³⁷ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm. 41.

³⁸ Ascarya, *Akad dan Produk Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 67.

³⁹ Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, Jakarta: Robbani Press, 2014, hlm. 123.

⁴⁰ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 95.

⁴¹ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm. 41.

keluhan tamu secara empatik. Sikap ini mencerminkan nilai ihsan, yaitu bekerja dengan kesungguhan dan niat memberikan manfaat bagi orang lain.⁴²

Selain itu, pihak hotel juga berupaya menerapkan kejujuran dan transparansi dalam setiap layanan yang diberikan. Informasi terkait produk, fasilitas, harga, serta kebijakan hotel disampaikan secara jelas dan akurat kepada tamu. Tidak ditemukan adanya upaya menyembunyikan informasi penting atau memberikan keterangan yang menyesatkan, sehingga tamu dapat mengambil keputusan secara sadar dan adil. Praktik ini sejalan dengan ajaran Islam yang melarang segala bentuk penipuan dan ketidakjujuran dalam muamalah.⁴³

Namun demikian, tantangan terbesar dalam penerapan prinsip ihsan di Hotel Latansa Nuansa Syariah adalah belum adanya standar dan sertifikasi syariah yang resmi. Ketiadaan sertifikasi ini berpotensi menimbulkan keraguan terhadap kesesuaian produk dan layanan dengan prinsip syariah secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas manajemen melalui penerapan standar syariah yang terukur serta sertifikasi resmi agar prinsip ihsan dapat diimplementasikan secara lebih optimal dan berkelanjutan.⁴⁴

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam di hotel tersebut belum sepenuhnya optimal. Penerapan prinsip tauhid dinilai belum sesuai secara menyeluruh karena masih terdapat keterbatasan standar dan sertifikasi syariah pada produk dan layanan, seperti keberadaan kantin yang masih berada di luar lingkungan hotel. Namun demikian, penerapan prinsip keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran (ihsan) dalam pelayanan dinilai telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap karyawan yang responsif, pelayanan yang cepat dan tepat, serta adanya upaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kendala yang memengaruhi kenyamanan tamu meliputi keterbatasan fasilitas syariah, pemahaman masyarakat yang belum utuh tentang konsep hotel syariah, serta keterbatasan pemahaman etika bisnis Islam pada sebagian karyawan baru. Selain itu, aspek fasilitas fisik seperti tempat wudu yang belum terpisah dan ketiadaan kantin di dalam hotel turut memengaruhi kenyamanan tamu. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak hotel melakukan berbagai upaya, antara lain melalui pelatihan rutin bagi karyawan, perbaikan fasilitas ibadah, serta rencana penyediaan kantin di dalam lingkungan hotel guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kesesuaian dengan prinsip syariah.

⁴² Ascarya, *Akad dan Produk Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 67.

⁴³ Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, Jakarta: Robbani Press, 2014, hlm. 123.

⁴⁴ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 95.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Etika Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani, 2018.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. *Provinsi Bengkulu dalam Angka 2024*. Bengkulu: BPS Provinsi Bengkulu, 2024.
- Cahyono, Andi. *Analisis Pembiayaan KPR dengan Akad Musyarakah Mutanaqisah pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S. Parman 2*. Bengkulu: Universitas Bengkulu, 2023.
- Creswell, John W. *Qualitative Inquiry and Research Design*. Los Angeles: Sage Publications, 2018.
- Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2020.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*. Jakarta: Kemenparekraf RI, 2016.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis*. Edisi ke-4. Los Angeles: Sage Publications, 2020.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Nurlaeli. *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam pada Pengelolaan Hotel Syariah (Studi Kasus Hotel Bening Syariah Purwokerto)*. Disertasi. Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- World Tourism Organization (UNWTO). *Global Tourism and Hospitality Outlook 2022*. Madrid: UNWTO, 2022.
- Yusuf al-Qaradawi. *Fiqh al-Mu'āmalāt*. Kairo: Dār al-Shurūq, 2019.
- .