



Sharef
<https://journal.unisnu.ac.id/jsef>
ISSN: 2987 - 5412
Volume: 2
DOI:

Model Manajemen Risiko Hotel Syariah: Studi di Hotel Kelas Ekonomi

Khoirum Rodhiatul Ifa^{1*}, Indiarti Amrih Hantari²

^{1,2} UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan

e-mail: khoirumifa98@gmail.com, indihantari@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to identify risks in economy class sharia hotels by taking the research location at Griya Syar'i Pekalongan Hotel, Central Java. This research uses a descriptive qualitative methods. This research attempts to describe and interpret objects systematically, factually and accurately regarding the facts as they are currently occurring. The data collection methods used are interviews, observation and documentation. The risk face in managing the economy class of Sharia Griya Syar'i Hotel are; 1. Operational risks that occur due to a decrease in the number of guests, the presence of inefficient employees, hotel guests who do not pay room rent when they are going to check out. 2. The risk to sharia compliance is that there are guests who are not married couples staying at the Griya Syar'i hotel. The management of the Griya Syar'i hotel carries out operational risks by charging economical rates and terminating of employees who are deemed inefficient. Handling the risk of sharia compliance is carried out by hotel owners dismissing employees who do not work in accordance with commitments so that the hotel owner acts directly as a receptionist. The risk management model carried out at the Griya Syar'i Hotel, which is an economy class hotel, uses the risk acceptance method. Griya Syar'i Hotel managers handle the risks by accepting it. When there is a risk of violation of sharia compliance, the management of Hotel Griya Syar'i handles it by refunding funds to consumers. Griya Syar'i Hotel does not have a good system to prevent hotel guests from staying overnight and then not paying the room rental fee when they leave the hotel.

Keywords: Sharia Hotels, Sharia Compliance, Risk Management

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko di hotel syariah kelas ekonomi dengan mengambil lokasi penelitian di hotel Griya Syar'i Pekalongan Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta apa adanya yang terjadi saat sekarang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengelolaan Hotel Syariah Griya Syar'i yang berkelas ekonomi memiliki risiko antara lain; 1. Risiko operasional yang terjadi akibat adanya penurunan jumlah tamu, keberadaan karyawan yang tidak efisien, adanya tamu hotel yang tidak membayar sewa kamar pada saat tamu chek out. 2. Risiko terhadap kepatuhan syariah yaitu adanya tamu hotel yang bukan pasangan suami istri yang menginap di hotel Griya Syar'i. Penanganan terhadap risiko operasional dilakukan pengelola hotel Griya Syar'i dengan cara memasang tarif ekonomis, melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan yang dinilai tidak efisien. Penanganan terhadap risiko kepatuhan syariah dilakukan dengan cara pemilik hotel memberhentikan karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan komitmen sehingga pemilik hotel yang langsung bertindak sebagai penerima tamu. Model pengelolaan risiko yang dilakukan di Hotel Griya Syar'i yang merupakan hotel berkelas ekonomi tersebut menggunakan metode risk acceptance. Pengelola Hotel Griya Syar'i mengelola risiko dengan cara menerima risiko yang terjadi. Pada saat terjadi risiko pelanggaran terhadap kepatuhan syariah, pihak pengelola Hotel Griya Syar'i mengatasinya dengan cara melakukan pengembalian dana kepada konsumen. Hotel Griya Syar'i belum memiliki sistem yang baik untuk mencegah adanya tamu hotel yang menginap lalu tidak melakukan pembayaran uang sewa kamar saat mereka meninggalkan hotel

Kata Kunci: Hotel Syariah, Kepatuhan Syariah, Manajemen Risiko

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di Indonesia akhir-akhir ini sangat beragam. Bukan hanya bisnis yang bergerak dibidang barang, akan tetapi bisnis yang bergerak di bidang jasa juga sangat beragam. Keberagaman bisnis yang ada tidak lepas dari tingginya kebutuhan konsumen akan barang dan jasa tersebut. Indonesia dengan destinasi wisata yang sangat beragam di berbagai provinsi menjadikan bisnis bidang jasa juga sangat diminati. Penginapan merupakan salah satu kebutuhan bagi wisatawan yang berkunjung ke lokasi destinasi wisata (Muliana and Nurbayani 2019). Seseorang akan membutuhkan sebuah penginapan pada saat berada di luar kota untuk berbagai keperluan, misalnya keperluan bisnis, wisata, kunjungan keluarga, tugas kantor maupun keperluan lainnya (Widyarini 2019). Di berbagai daerah banyak ditemui hotel dengan berbagai macam fasilitas mulai dari hotel yang berbintang satu bahkan sampai bintang lima. Istilah lain tempat penginapan selain hotel adalah losmen, *homestay*, *villa*, *guest house*. Dari bermacam nama tersebut, maka tarif dan fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen juga berbeda pula (Ubaid Aisyul Hana 2019).

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya salah satunya adalah hotel syariah. Hotel syariah atau hotel berbasis syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usaha tidak melanggar aturan syariah, berusaha dengan sistemnya untuk meminimalisir dan menghilangkan kemungkinan terjadi penyalahgunaan fasilitas oleh pengguna jasa. Ciri-ciri yang membedakan hotel syariah dengan hotel konvensional adalah peraturan hotel syariah, pengelolaan dana, fasilitas, pelayanan, makanan dan minuman (Nurbayani 2015). Hotel syariah sudah pasti semua sesuai syariat Islam seperti makanannya, restorannya sudah bersertifikasi halal, hotelnya juga (Mujib 2016).

Di kota Pekalongan sendiri terkenal dengan sebutan kota santri, hal ini menjadikan kebutuhan akan hotel yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip syariah menjadi banyak dicari serta membuat bisnis perhotelan berbasis syariah berkembang cukup baik. Beberapa hotel syariah di kota Pekalongan dibedakan berdasarkan klasifikasi tarif harganya yaitu dari *Economy Class Hotel* adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar lebih murah), *First Class Hotel* adalah hotel dengan tarif kamar mahal, dan *Deluxe / luxury Hotel* adalah hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal (Sulastiyono 2016).

Seiring dengan perkembangan ekonomi global yang sekarang terjadi, banyak konsumen memilih penginapan yang bertarif sesuai dengan kemampuannya, yaitu dengan cara memilih hotel kelas ekonomi dengan harga yang lebih murah. Salah satu hotel syariah dengan harga yang murah di kota Pekalongan adalah Hotel Griya Syar'i. Hotel Griya Syar'i adalah destinasi menginap yang memadukan kenyamanan dengan suasana yang khas. Dengan harga mulai dari Rp 82.307, hotel ini terletak di Pekuncen, Kec. Wiradesa, Kabupaten Pekalongan. Hotel ini dikenal karena menggunakan prinsip syariah, menjadikannya pilihan menarik bagi tamu hotel yang mencari pengalaman menginap sesuai dengan nilai-nilai agama.

Semakin meningkatnya bisnis hotel syariah semakin bersaing pula pengelolaan harga dan fasilitas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Semakin ketatnya persaingan antar hotel syariah membuat masing-masing hotel syariah terus berusaha menawarkan harga yang terjangkau dan fasilitas yang memadai dan berusaha untuk memberikan kepuasan kepada

pelanggan (Kotler and Amstrong 2011). Berdirinya Hotel Griya Syar'i berdasarkan kondisi beberapa hotel di kota Pekalongan yang berbasis konsep syariah. Pemilik hotel melihat adanya pangsa pasar yang cukup besar, sehingga pemilik membuka bisnis di kota Pekalongan dengan konsep yang sama, yaitu hotel berbasis syariah. Oleh karena itu, didirikanlah Hotel Griya Syar'i dengan konsep syariah yang sesuai ajaran islam dan diharapkan bebas dari hal-hal negatif.

Konsekuensi dengan penyebutan Hotel Syariah, maka lingkungan hotel, baik di dalam ruang ataupun di luar ruangan haruslah mencerminkan nilai-nilai keislaman. Misalnya kamar harus bersih, di setiap kamar disiapkan sajadah, tanda arah qiblat, Al-Qur'an, tasbeih atau pun hiasan-hiasan ruangan yang mencerminkan keislaman. Tidak ada unsur pornografi, tidak menyediakan bir atau minuman keras, tidak ada unsur pornografi. Check-in di hotel kalau bukan status suami istri tidak bisa, dicek KTP-nya, ada surat nikah atau tidak, dan dipastikan suami istri (Mariyanti 2018).

Penelitian sebelumnya mengenai di hotel syariah dilakukan oleh (Pratiwi 2017) bertempat di Hotel Adilla Syariah Yogyakarta yang meneliti mengenai implementasi manajemen hotel Adilla Syariah Yogyakarta sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang hotel syariah. Penelitian yang lain terkait hotel syariah dilakukan oleh (Ismayanti and Syaharuddin 2017). Penelitian tersebut mengkaji mengenai pengelolaan hotel Al-Badar Syariah di kota Makassar.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya maka penulis bermaksud melakukan penelitian di hotel syariah dengan mengambil fokus penelitian pada model manajemen risiko hotel syariah berkelas ekonomi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko di hotel syariah kelas ekonomi dengan mengambil lokasi penelitian di hotel Griya Syar'i Pekalongan Jawa Tengah.

KAJIAN PUSTAKA

1. Manajemen Risiko

Konsep dasar manajemen risiko yang dapat dipahami oleh pihak manajemen perusahaan adalah manajemen risiko hanya sebuah pendekatan, tetapi manajemen risiko merupakan strategi fleksibel yang dapat diterapkan untuk berbagai skala industry. Manajemen risiko merupakan suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Darmawi 2000). Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu pendekatan yang komprehensif untuk menangani semua kejadian yang menimbulkan kerugian(Clough and A 1994). Manajemen risiko adalah suatu pengawasan terhadap risiko dan perlindungan harta benda, hak milik dan keuntungan badan usaha atau perorangan perorangan atas kemungkinan timbulnya kerugian karena adanya suatu risiko. Proses pengelolaan risiko yang mencakup identifikasi, evaluasi dan pengendalian risiko yang dapat mengancam kelangsungan usaha atau aktivitas perusahaan. Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dipunyai organisasi, untuk mengelola, memonitor dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko (Hanafi 2009).

Susilo dan Kaho menyebutkan bahwa terdapat beberapa pilihan dalam perlakuan risiko diantaranya; 1) *Risk avoidance*, digunakan untuk menghindari risiko dengan menghilangkan penyebab dan atau konsekuensi risiko. Misalnya, mematikan beberapa fungsi sistem atau keseluruhan sistem saat risiko teridentifikasi. 2) *Risk reduction*, digunakan dengan mengurangi kemungkinan atau dampak. Misalnya, pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerja untuk menghadapi risiko yang terjadi, perlindungan terhadap personel serta properti yang ada. 3) *Risk acceptance*, dapat menerima risiko yang berarti sama dengan menanggung seluruh tanggung jawab atas risiko yang terjadi. Misalnya, tidak menggunakan mengasuransikan server terhadap risiko kerusakan dan akan bersedia menanggung kerugian jika risiko kerusakan terhadap servernya. 4) *Risk sharing*, digunakan untuk mentransfer risiko dengan menggunakan opsi lain untuk mengurangi dampak, seperti membeli asuransi (Susilo and Kaho 2017).

2. Hotel Syariah

Kata hotel berasal dari kata Prancis *hostel*, yang diambil dari bahasa latin *hospes*. Hotel adalah penginapan yang dikelola secara profesional yang memungkinkan siapa saja untuk memperoleh layanan dan akomodasi selain makan dan minum. Sedangkan Syariah berarti "jalan menuju sumber air", secara teknis, ini mengacu pada sistem hukum dan pedoman perilaku berdasarkan Al-Qur'an dan juga Hadits (Mansyuroh 2018)

Terdapat beberapa istilah lain yang digunakan untuk mendeskripsikan hotel syariah compliance, yaitu hotel halal, hotel syariah, dan hotel ramah muslim. Istilah umum lainnya adalah "hotel yang sesuai dengan syariah," yang produk dan layanannya mengikuti panduan syariah atau aturan Islam yang mencakup seluruh operasi hotel (Rani and Rusydiana 2021). Kemudian muncullah hotel islami, yang menurut Idris dan Razali (2016) mengacu pada hotel yang menyediakan layanan halal untuk wisatawan Muslim, tidak hanya menyediakan makanan halal tetapi operasi dan pengelolannya harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Aufa Saffanah Fitri Sholeh dan Maulana Dwi Kurniasih 2021)

Menurut MUI hotel syariah adalah hotel yang operasional dan pelayanannya harus mengikuti prinsip-prinsip dasar syariat Islam dan di setujui oleh Majelis Ulama Indonesia. Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah-Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 disebutkan, bahwa dalam ranah bisnis Indonesia, usaha hotel syariah merupakan penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah (Firjatullah 2022).

Fatwa DSN-MUI Nomor. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan Prinsip Syariah membuat ketentuan terkait hotel syariah, yaitu: (Fatwa DSN-MUI Nomor. 108 Tahun 2016, n.d.) ; a) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi atau tindakan asusila, b) Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah kepada kemusyrikan maksiat, ponografi dan/atau tindak asusila, c) Makanan dan minuman yang disediakan hotel wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI, d) Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci, e) Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan

pakaian yang sesuai dengan syariah, f) Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah, g) Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

3. Jenis dan Klasifikasi Hotel Syariah di Indonesia

Di Indonesia, hotel halal diatur oleh dua badan pengatur yaitu lembaga negara dan lembaga non-negara. Lembaga negara diwakili oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, yang mengelola pariwisata halal, termasuk hotel halal. Sementara itu, lembaga non-negara diwakili oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang memberikan saran kepada Kementerian terkait aspek syariah dalam kegiatan hotel halal. Usaha hotel halal Indonesia diatur oleh Fatwa DSN-MUI Nomor. 108 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata berdasarkan Prinsip Syariah.

Menurut (Mahendra 2016) mengklasifikasikan hotel berdasarkan beberapa kategori yaitu; (1) Hotel berdasarkan sistem pembayarannya : a) Hotel Internasional, merupakan hotel yang dilihat dari segi fasilitas, pelayanan, dan perlengkapannya dinilai memenuhi standar internasional, b) Hotel Wisata, merupakan hotel yang dilihat dari sisi fasilitas, pelayanan, dan perlengkapannya memenuhi persyaratan untuk menampung para wisatawan dengan biaya yang terjangkau dibandingkan pada hotel internasional, c) Hotel Biasa atau Losmen, mengutamakan hotel dengan fasilitas sederhana dan lebih mengutamakan penginapan serta fasilitas makan dan minum untuk tamunya.

Hotel berdasarkan pelayanannya ; a) *Residential Hotel*, yaitu hotel yang menyediakan akomodasi bagi para tamu yang berkunjung dengan jangka waktu yang lumayan lama tetapi tidak bermaksud menetap, b) *Transit Hotel*, yaitu hotel yang menyediakan penginapan dan fasilitas bagi para tamu yang berkunjung dengan maksud mengadakan perjalanan pada jangka waktu yang singkat, c) *Resort Hotel*, yaitu hotel yang disediakan bagi para wisatawan yang berlibur disuatu tempat wisata.

Hotel Berdasarkan Lokasi; a) *Resort Hotel* (pantai/gunung), merupakan hotel yang disediakan oleh tempat wisata untuk para tamu atau pengunjung yang ingin menginap dengan menikmati wisata pantai ataupun pegunungan, b) *City Hotel* (hotel kota), merupakan hotel yang terletak didaerah perkotaan, yang umumnya didatangi oleh para tamu dengan tujuan kunjungan kerja ataupun bisnis. Hotel berdasarkan sistem operasional ; a) *Franchised operation system*, b) *Reveral operation system*, c) *Chain Hotel operation system*. Hotel berdasarkan kelas ; a) Hotel Ekonomi, b) Hotel Medium, c) Hotel *Delux*. Hotel berdasarkan *star system* ; a) Hotel bintang satu, b) Hotel bintang dua, c) Hotel bintang tiga, d) Hotel bintang empat, e) Hotel bintang lima.

Penting bagi peneliti untuk mempelajari penelitian sebelumnya yang telah diterbitkan dalam buku, jurnal, dan publikasi internet, yang masih ada kaitannya terhadap topik dalam penelitian ini diantaranya saya sajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Adzini Rofiqo dan Rahmani Timorita Yulianti (Jurnal Ekonomi Islam, 2019)	Strategi Bersaing Hotel Syariah, Pendekatan Manajemen Bisnis Syariah Studi Pada Syariah Hotel Solo	Berdasarkan analisis SWOT yang digunakan dapat mengetahui strategi bersaing yang tepat untuk digunakan oleh hotel syariah saat ini	Membahas tentang analisis SWOT sebagai strategi bersaing
2.	T. Prasetyo Hadi Atmoko (Jurnal Ilmiah, 2018)	Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta	Menyatakan bahwa dengan analisis SWOT untuk memanfaatkan peluang dan memaksimalkan kekuatan, mengurangi kelemahan serta menghindari ancaman	Analisis SWOT dimanfaatkan sebagai peluang dan kekuatan serta mengurangi kelemahan dan ancaman
3.	Dwila Sempu Yulisani (Tesis, 2022)	Analisis Manajemen Risiko Pada Hotel Syariah Untuk Menuju Hotel Halal	Strategi mitigasi risiko pada hotel syariah untuk mempermudah melakukan perbaikan pelayanan sesuai syariah	mitigasi risiko pada hotel syariah untuk mempermudah melakukan perbaikan pelayanan sesuai syariah.
4.	Siti Maryam (Skripsi, 2022)	Analisis SWOT Terhadap Eksistensi Hotel Syariah di Kota Banda Aceh Pada Masa Pandemi Covid-19	Menggunakan matriks SWOT masih mempunyai peluang yang besar daripada ancaman	Strategi analisis SWOT untuk mengatasi risiko risiko yang ada

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif studi lapangan (field

research). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang didapat dalam penelitian ini merupakan jenis data primer dari hasil pengamatan lapangan, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta apa adanya yang terjadi saat sekarang. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif, dimana model interaktif ini reduksi data dan penyajian data memperhatikan hasil data yang dikumpulkan, kemudian pada proses penarikan kesimpulan dan verifikasi (Soekanto and Soerjono 1984).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Hotel Syariah Griya Syar'i Pekalongan

Hotel Griya Syar'i terletak di tepi jalan raya utama yang menghubungkan kota Jakarta dan Surabaya atau sering disebut juga sebagai jalur pantura. Lokasi tepatnya berada di jalan raya pantura kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Hotel Griya Syar'i berdiri sejak tahun 2012 di lahan seluas 180 meter persegi. Hotel Griya Syar'i memiliki 2 lantai, yaitu lantai atas dan lantai bawah. Di Lantai atas terdapat 5 buah kamar serta tempat penerima tamu yang juga dapat beralih fungsi menjadi ruang pertemuan ataupun ruang serbaguna. Lantai bawah hotel Griya Syar'i memiliki 4 buah kamar tidur. Dengan demikian total kamar yang disewakan di hotel Griya Syar'i ada 9 buah kamar tidur. Hotel Griya Syar'i merupakan hotel dengan tarif economy class yang menyediakan layanan kamar dengan fasilitas AC dan non AC. Menurut pengelola, tarif yang dipasang di hotel Griya Syar'i untuk kamar economy class non AC adalah Rp 90.000 per malam. Sedangkan tarif untuk kamar economy class AC adalah Rp 130.000 per malam. Para tamu dapat melakukan pemesanan kamar di hotel Griya Syar'i secara online maupun pemesanan secara langsung. Salah satu aplikasi online yang menyediakan layanan untuk pemesanan kamar di hotel Griya Syar'i yaitu aplikasi online Tiket.com.

Hotel Griya Syar'i merupakan hotel milik pribadi dan independen dengan owner yang bertindak langsung sebagai pengelola. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, hotel Griya Syar'i dapat dikatakan tidak memiliki tempat parkir yang cukup luas dan memadai untuk seluruh tamu hotel. Pada pintu kaca depan ruang masuk dan penerima tamu, maka pengunjung hotel dapat melihat tulisan yang menjelaskan bahwa hotel Griya Syar'i tidak menerima tamu yang bukan pasangan suami istri. Tulisan tersebut dapat menjadi penanda bahwa hotel Griya Syar'i ini berupaya menjalankan prinsip syariah dalam pengelolaan usahanya.

Hotel Griya Syar'i merupakan hotel milik pribadi dan independen dengan owner yang bertindak langsung sebagai pengelola. Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, hotel Griya Syar'i dapat dikatakan tidak memiliki tempat parkir yang cukup luas dan memadai untuk seluruh tamu hotel. Terdapat tulisan yang menjelaskan bahwa hotel Griya Syar'i tidak menerima tamu yang bukan pasangan suami istri pada pintu kaca depan ruang

masuk dan penerima tamu. Tulisan tersebut dapat menjadi penanda bahwa hotel Griya Syar'i ini berupaya menjalankan prinsip syariah dalam pengelolaan usahanya.

2. Identifikasi Risiko di Hotel Griya Syar'i Pekalongan

Berdasarkan kegiatan wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan dengan pemilik hotel Griya Syar'i, maka dapat disebutkan beberapa risiko yang dihadapi pemilik sekaligus pengelola hotel Griya Syar'i ini dalam menjalankan usahanya. Risiko-risiko tersebut antara lain;

a. Risiko Operasional

Pemilik hotel menyebutkan bahwa dalam menjalankan usahanya, hotel Griya Syar'i ini pernah mempekerjakan karyawan untuk mengurus layanan penerimaan tamu. Namun setelah beberapa tahun berjalan dan dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk menurunnya jumlah pengunjung setelah beroperasinya jalan tol yang melewati kabupaten Pekalongan, berdasarkan pertimbangan pribadi pemilik hotel, pemilik hotel dan istrinya memutuskan untuk mengelola hotel secara langsung tanpa adanya bantuan karyawan. Pemilik hotel menyebutkan bahwa laba yang diperoleh justru akan berkurang jika mereka mempekerjakan karyawan hotel.

Dalam mengelola usaha hotel dengan tarif economy class ini, pemilik hotel Griya Syar'i menyebutkan ada permasalahan sehari-hari yang dihadapi oleh pengelola yaitu belum memiliki sistem manajemen pembayaran layanan kamar yang baik sehingga dapat menghindarkan dari kerugian akibat para tamu yang menginap namun tidak kunjung melakukan pembayaran. Diakui oleh pemilik hotel bahwa mereka mengelola hotel Griya Syar'i ini dengan sistem kekeluargaan, sehingga para tamu yang menginap tidak diharuskan membayar uang sewa kamar di muka pada saat mereka check in. Pemilik hotel menyebutkan beberapa kali terjadi peristiwa adanya tamu hotel yang menginap di hotel Griya Syar'i namun tidak melakukan pembayaran hingga saat mereka meninggalkan hotel.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di lingkungan sekitar hotel Griya Syar'i berada, maka penulis menduga adanya risiko operasional lain yaitu dengan adanya hotel lain yang terletak tepat berseberangan dengan lokasi hotel Griya Syar'i. Namun ketika penulis melakukan wawancara dengan pemilik hotel, beliau menyatakan bahwa hotel GD yang terletak tepat berseberangan dengan lokasi hotel Griya Syar'i memiliki pangsa pasar yang berbeda karena perbedaan kelas hotel. Hotel GD yang terletak di depan hotel Griya Syar'i merupakan hotel berbintang yang memiliki pangsa pasar tersendiri. Bahkan pemilik hotel Griya Syar'i menyebutkan jika hotel GD ramai pengunjung, maka hotel GS tersebut juga ikut menjadi ramai karena biasanya hotel Griya Syar'i menjadi tempat menginap sopir dari tamu yang menginap di hotel GD.

b. Risiko Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, pengelola hotel Griya Syar'i beberapa kali mendapati pasangan bukan suami istri yang bermaksud untuk menginap di hotel ini. Mereka tidak mengindahkan tulisan yang telah tertera di pintu masuk hotel, yang menyatakan bahwa hotel Griya Syar'i ini tidak menerima

tamu pasangan bukan suami istri. Peristiwa tersebut kerap terjadi berulang kali saat mereka masih mempekerjakan karyawan untuk layanan penerimaan tamu (*receptionist*). Namun pemilik hotel sering melakukan kontrol langsung sehingga apabila ada pasangan yang bukan suami istri yang menjadi tamu hotel, mereka tidak diperbolehkan melanjutkan menginap di hotel Griya Syar'i ini. Pemilik hotel mengaku kesulitan mendapatkan karyawan (*receptionist*) yang mau melakukan pekerjaannya dengan komitmen yang baik terhadap kepatuhan syariah. Oleh karena itu, pada saat ini penerimaan tamu hotel dilakukan oleh pemilik langsung guna menghindarkan dari adanya pelanggaran terhadap syariah, yaitu adanya pasangan bukan suami istri yang menginap di hotel Griya Syar'i ini.

3. Penanganan Risiko di Hotel Griya Syar'i Pekalongan

Penanganan terhadap risiko operasional di hotel Griya Syar'i telah diupayakan oleh pemilik hotel yaitu dengan cara memangkas biaya-biaya yang tidak efisien yaitu dengan cara mengurangi jumlah karyawan. Pemilik hotel Griya Syar'i turut secara langsung mengelola usahanya sehingga meminimalisir pengeluaran biaya operasional. Untuk mengatasi adanya risiko penurunan jumlah tamu, pihak pengelola hotel Griya Syar'i memasang tarif kamar yang ekonomis di semua kelas kamar yang disewakan, serta tidak menaikkan harga sewa kamar dalam kurun waktu beberapa tahun lamanya.

Penanganan terhadap adanya risiko terjadinya pelanggaran kepatuhan syariah dilakukan oleh pemilik hotel Griya Syar'i dengan cara memberhentikan karyawan yang tidak sesuai dengan komitmen hotel Griya Syar'i, lalu digantikan oleh pemilik hotel yang bertindak langsung sebagai penerima tamu dan menyeleksi tamu yang boleh menginap di hotel Griya Syar'i. Cara tersebut dipilih oleh pemilik hotel sebagai cara yang paling efektif karena pemilik hotel merasa kesulitan mencari karyawan yang dapat bekerja sesuai dengan komitmen hotel Griya Syar'i.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pengelola di Hotel Griya Syar'i, maka model pengelolaan risiko yang dilakukan di Hotel Griya Syar'i yang merupakan hotel berkelas ekonomi tersebut menggunakan metode *risk acceptance*. Pengelola Hotel Griya Syar'i mengelola risiko dengan cara menerima risiko yang terjadi. "Ketika kami kemudian mendapati bahwa tamu hotel yang menginap ternyata bukanlah pasangan suami istri, maka mereka tidak kami ijin untuk melanjutkan menginap. Kemudian dana yang sudah masuk, kami kembalikan penuh," jelas pengelola hotel Griya Syar'i kepada tim penulis pada saat melakukan wawancara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada saat terjadi risiko pelanggaran terhadap kepatuhan syariah, pihak pengelola Hotel Griya Syar'i mengatasinya dengan cara melakukan pengembalian dana kepada konsumen. Hal tersebut merupakan bentuk risiko yang senantiasa dihadapi dan siap ditanggung oleh pengelola Hotel Griya Syar'i.

KESIMPULAN

Pengelolaan Hotel Syariah Griya Syar'i yang bertarif economy class memiliki risiko antara lain; 1. Risiko operasional yang terjadi akibat adanya penurunan jumlah tamu, keberadaan karyawan yang tidak efisien, adanya tamu hotel yang tidak membayar sewa kamar

pada saat tamu chek out. 2. Risiko terhadap kepatuhan syariah yaitu adanya tamu hotel yang bukan pasangan suami istri yang menginap di hotel Griya Syar'i.

Penanganan terhadap risiko operasional dilakukan pengelola hotel Griya Syar'i dengan cara memasang tarif ekonomis, melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan yang dinilai tidak efisien, pemilik hotel turut langsung menangani urusan pengelolaan hotel untuk memangkas biaya operasional. Penanganan terhadap risiko kepatuhan syariah dilakukan dengan cara pemilik hotel memberhentikan karyawan yang tidak bekerja sesuai dengan komitmen hotel Griya Syar'i dan digantikan oleh pemilik hotel yang langsung bertindak sebagai penerima tamu di hotel Griya Syar'i.

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap pengelola di Hotel Griya Syar'i, maka model pengelolaan risiko yang dilakukan di Hotel Griya Syar'i yang merupakan hotel berkelas ekonomi tersebut menggunakan metode risk acceptance. Pengelola Hotel Griya Syar'i mengelola risiko dengan cara menerima risiko yang terjadi.

Hotel Griya Syar'i belum memiliki sistem yang baik untuk mencegah adanya tamu hotel yang menginap lalu tidak melakukan pembayaran uang sewa kamar saat mereka meninggalkan hotel. Saran peneliti kepada pihak pengelola hotel Griya Syar'i yaitu agar pihak pengelola dapat memiliki sistem dan standar operasional yang jelas terkait dengan pembayaran uang sewa kamar di hotel Griya Syar'i sehingga dapat meminimalisir adanya kerugian akibat tamu hotel yang meninggalkan hotel tanpa melakukan pembayaran uang sewa kamar.

REFERENSI

- Ismayanti, and Syaharuddin. 2017. "Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah." *Jurnal Iqtisaduna* 2 (1).
- Kotler, P, and Amstrong. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Mariyanti, Eka. 2018. "PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG PADA HOTEL SYARIAH DI KOTA PADANG." *Menara Ekonomi*, Volume IV.
- Mujib. 2016. "Analisis Terhadap Konsep Syariah Pada Industri Perhotelan Di Indonesia. ASSYIRAH." *Jurnal Ilmu Syariah Dan Hukum*.
- Muliana, and Nurbayani. 2019. "ANALISIS PROFITABILITAS UNTUK MENGUKUR KINERJA KEUANGAN MANAJEMEN HOTEL SYARIAH 'AL BADAR' DI KOTA MAKASSAR." *Journal of Management & Business* Vol 3, No.
- Nurbayani. 2015. "Profitability Analysis To Measure Financial Performance of 'Al Badar' Sharia Hotel Management In Makassar." *Journal of Management & Business*.
- Pratiwi, Eko Kurniasih. 2017. "Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)." *Cakrawala: Jurnal Studi Islam* 12 (1): 75–90. <https://doi.org/10.31603/cakrawala.v12i1.1834>.
- Soekanto, and Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ubaid Aisyul Hana. 2019. "KONSEP HOTEL SYARIAH DAN IMPLEMENTASINYA DI NAMIRA HOTEL SURABAYA." *Tesis*.
- Widyarini. 2019. "Pengelolaan Hotel Syariah Di Yogyakarta." *Urnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Volume VII.