

ANALISIS PRAKTIK ETIKA BISNIS ISLAM PADA HOTEL (Studi Pada Hotel Syariah Sm Tower Malioboro)

Itawari¹, Abdul Salam², Baiq Ismiati³, Rusny Istiqomah Sujono⁴

212200365@almaata.ac.id¹, abdulsalam@almaata.ac.id², baiqismiati@almaata.ac.id³,
rusnyistiqomah@almaata.ac.id⁴

Universitas Alma Ata

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji praktik etika bisnis Islam pada Hotel Syariah SM Tower Malioboro, Yogyakarta, dengan fokus pada evaluasi penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perhotelan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan manajemen, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Hotel Syariah SM Tower Malioboro telah mengimplementasikan praktik etika bisnis Islam dalam berbagai aspek operasional, mencakup standar pelayanan tamu yang islami, penyediaan fasilitas ibadah yang memadai, jaminan kehalalan makanan, sistem pembatasan akses tamu tidak muhrim, dan pengelolaan keuangan berbasis syariah. Meski demikian, beberapa tantangan dalam implementasi masih ditemukan. Penelitian ini merekomendasikan program peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkelanjutan dan pengembangan sistem manajemen hotel yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam. Kontribusi penelitian ini signifikan dalam pengembangan model pengelolaan hotel syariah yang selaras dengan prinsip etika bisnis Islam di Indonesia.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Hotel Syariah, Manajemen Syariah, Pelayanan Syariah, Pariwisata Halal.

PENDAHULUAN

Bisnis adalah upaya yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dalam menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan dengan tujuan memperoleh keuntungan (Abd adim, 2021). Dalam menjalankan sebuah bisnis, pelaku usaha mengharapkan adanya pemasukan atau pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup (Rohana, 2023). Namun, aktivitas bisnis tidak semata mata berorientasi pada aspek duniawi, tetapi juga memiliki dimensi spiritual yang berkaitan dengan kehidupan akhirat (Wibowo et al., 2023)

Dalam pengelolaan bisnis, etika berperan penting sebagai elemen pendukung, khususnya terkait dengan karakter, tingkah laku, serta tindakan dari para pelaku bisnis (Hanum, 2022). Etika merujuk pada panduan yang dianut oleh suatu kelompok masyarakat sebagai acuan sekaligus pengingat akan perilaku yang terpuji. Dalam dunia bisnis, etika merupakan kumpulan prinsip-prinsip yang mengklasifikasikan mana yang baik dan buruk, benar dan salah, serta konsep-konsep umum yang memungkinkan implementasinya dalam berbagai situasi bisnis (Ningrum et al., 2021)

Islam telah mengatur kehalalan dalam berbisnis melalui dalil-dalil Al-Quran, seperti yang tertera dalam QS. An-Nisa ayat 29 yang menegaskan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Ayat ini memberikan peringatan tegas kepada kaum muslimin bahwa bisnis dihalalkan oleh Allah, baik dalam bentuk perdagangan maupun jasa, namun mengharamkan segala bentuk riba. Hal ini diperkuat dalam QS. Ar-Rum 39 yang menyatakan bahwa riba tidak memberikan manfaat ekonomi bagi individu maupun negara.

Islam bukan hanya sebuah agama yang dianut oleh manusia, tetapi Islam juga merupakan pedoman hidup bagi para penganutnya, di mana setiap aspek dalam kehidupan

manusia telah diatur menurut hukum Islam. Salah satunya adalah aspek dalam etika bisnis yang telah diatur dalam Islam untuk menghindari riba (Hj. Darmawati, 2013). Upaya menghindari riba, saat ini telah banyak bermunculan bisnis yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, termasuk di industri perhotelan. Seiring dengan meningkatnya persaingan antar hotel, para pelaku bisnis dalam industri ini dituntut untuk memprioritaskan kepuasan konsumen guna dapat mempertahankan pelanggan. Di sisi lain, hotel konvensional juga tetap mempertahankan eksistensinya dengan berbagai inovasi dan layanan yang di tawarkan. Untuk meningkatkan daya saingnya secara efektif, bisnis perhotelan terus berinovasi dengan menghadirkan hal-hal terbaru yang dapat memenuhi kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Kedua jenis hotel ini tentunya memiliki karakteristik yang berbeda dalam menjalankan bisnisnya termasuk dalam hal penerapan etika bisnis,

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan perekonomian di berbagai daerah terlihat bertambah pesat, dan daerah Yogyakarta sebagai salah satunya. Yogyakarta dikenal sebagai kota Wisata utama di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh Wisatawan domestik maupun mancanegara. Potensi wisata yang ada di Kota Yogyakarta mengakibatkan jumlah kunjungan wisatawan semakin naik dari tahun ketahun. Berikut data mengenai jumlah kunjungan wisatawan Kota Yogyakarta dari tahun 2020-2022:

Tabel 1. Jumlah Wisatawan Yogyakarta Tahun 2020-2022

Tahun	Mancanegara	Nusantara	Jumlah Total
2020	40.571	1.344.211	1.384.782
2021	1.066	1.275.402	1.276.468
2022	106.219	7.338.675	7.444.893

Sumber: Dinas Parawisata Kota Yogyakarta, 2023

Berdasarkan tabel di atas kita dapat melihat bahwa terdapat penurunan jumlah wisatawan mancanegara dari 2020 ke 2021, tetapi peningkatan signifikan dari 2021 ke 2022. Jumlah wisatawan nusantara meningkat dari 2020 ke 2021 dan terus meningkat dari 2021 ke 2022. Jadi hal ini menunjukkan bahwa tren pariwisata di Yogyakarta sangat berkembang, yang memberikan peluang signifikan bagi hotel syariah maupun konvensional untuk tumbuh dan berinovasi dalam melayani kebutuhan wisatawan muslim maupun non-muslim.

Hotel SM Tower Malioboro hadir sebagai salah satu hotel syariah di Yogyakarta yang dikelola oleh Suara Muhammadiyah sejak 2023. Berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 107, hotel ini tidak hanya dituntut memberikan pelayanan berkualitas tetapi juga harus menjalankan operasional sesuai prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam. Namun, fenomena yang terjadi adalah banyak hotel syariah yang mengklaim menerapkan prinsip syariah tetapi belum sepenuhnya mengimplementasikannya dalam praktiknya. (Astuti, 2022) Prinsip dasar Etika bisnis Islam yang berakar pada ajaran Islam meliputi:

- Kesatuan (Tauhid)

Pada prinsip ketauhidan, maka segala sesuatu tindakan akan terkontrol dan terawasi pribadi masing-masing. Implikasi pada ketauhidan ini yaitu self-control dan watching (Jazil & Hendrasto, 2021)

- Keseimbangan (Adil)

Islam sangat menekankan pentingnya keadilan dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam berbisnis, dan dengan tegas melarang segala bentuk kecurangan. Keadilan dipandang sebagai fondasi utama kesuksesan dan keberkahan dalam bisnis. (Sugiharto et al., 2024) Prinsip keadilan merupakan prinsip yang signifikan dalam memelihara keseimbangan masyarakat dan mendapat perhatian publik. Penerapannya dapat menjamin kesehatan masyarakat dan membawa kedamaian kepada jiwa mereka.

- Kehendak Bebas (ikhtiar)

Kehendak Bebas merupakan kebebasan untuk memilih keputusan dalam bisnis dan menggunakan cara berbisnis yang memberikan profit sekaligus tidak bertentangan dengan ajaran-ajaran Islam. Kehendak bebas dapat diartikan sebagai kebebasan melakukan segala macam bentuk transaksi dan persaingan namun menolak bentuk transaksi yang berbentuk kecurangan (*invisible hand*) yang melanggar sistem tanggung jawab (Jumratul Hasanah et al., 2024). jika seseorang melakukan tindakan yang tidak etis maka hal itu cepat atau lambat akan merugikan orang lain. Aspek kebebasan yang ada dalam etika bisnis islam berarti kebebasan dalam hal bertindak pada hal yang ia miliki namun tetap mempertahankan nilai nilai agama (Wibowo, 2023).

- Tanggung Jawab (*faradh*)

Prinsip ini menekankan bahwa kebebasan harus diimbangi dengan tanggung jawab dan akuntabilitas. Dalam etika bisnis, seseorang harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam menjalankan usahanya. tanggung jawab dalam sistem ekonomi syariah serta implementasinya dalam bisnis merupakan suatu perjalanan melalui pemahaman mendalam tentang peran bisnis dalam kehidupan manusia dan bagaimana nilai-nilai etika serta tanggung jawab (Maulida et al., 2024).

- Kebaikan (*ihsan*)

Kebaikan dalam konteks ini mencakup kejujuran dan kebajikan. Prinsip ini meliputi niat, sikap, dan perilaku yang benar dalam proses bisnis, termasuk dalam mencari keuntungan. Etika bisnis Islam sangat menekankan pencegahan kerugian pada pihak manapun dalam transaksi bisnis

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik etika bisnis Islam pada Hotel SM Tower Malioboro. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hotel tersebut menerapkan nilai-nilai syariah dalam operasionalnya. Studi ini melengkapi penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan (Kartini, 2014) tentang perbandingan kinerja hotel syariah dan konvensional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif dipilih karena bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, dengan fokus pada proses dan makna yang sesuai dengan fakta di lapangan (Sholeh, 2018). Menurut Danin 2002 dalam (Stambol A. Mappasere, 2019). penelitian kualitatif memandang kebenaran sebagai sesuatu yang dinamis dan dapat ditemukan melalui penelaahan terhadap orang-orang dalam interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Subjek penelitian terdiri dari Manajer Operasional dan Supervisor Front Office Hotel SM Tower Malioboro. Pemilihan subjek penelitian merupakan aspek krusial dalam proses riset untuk memastikan tercapainya sasaran penelitian dan terjaganya mutu konten studi yang dilakukan (Mochamad Nashrullah et al., 2023). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama: wawancara mendalam dengan para informan, observasi langsung terhadap kegiatan operasional hotel, dan dokumentasi berupa dokumen-dokumen yang relevan dengan praktik etika bisnis Islam.

Data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei lapangan menggunakan metode pengumpulan data original (Samsu, 2013). sedangkan data sekunder berasal dari literatur dan dokumen organisasi terkait etika bisnis Islam pada hotel syariah. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Hotel SM Tower Malioboro yang berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 107, Notoprajan, Ngampilan, Kota Yogyakarta 55262. Periode penelitian berlangsung selama tiga minggu, dimulai dari 22 Desember 2024 hingga 15 Januari 2025. Selama periode

tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data secara intensif melalui berbagai metode yang telah disebutkan di atas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel SM Tower Malioboro merupakan hotel bintang tiga yang dikelola oleh PT SCM (Suara Muhammadiyah) dengan konsep living muslim. Hotel yang mulai beroperasi pada Juni 2023 ini memiliki 59 kamar dengan berbagai tipe dan dilengkapi fasilitas modern. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi langsung, implementasi etika bisnis Islam pada Hotel SM Tower Malioboro dapat dianalisis melalui lima prinsip utama:

1. Implementasi Prinsip Prinsip Kesatuan (Tauhid)

Hotel SM Tower Malioboro menunjukkan komitmen yang kuat dalam menerapkan prinsip tauhid melalui beberapa aspek operasional. Pertama, penyediaan fasilitas ibadah yang komprehensif, meliputi musholla dengan tempat wudhu terpisah antara pria dan wanita, serta Al-Qur'an dan penunjuk arah kiblat di setiap kamar. Kedua, hotel menerapkan sistem verifikasi identitas tamu yang ketat, terutama untuk tamu yang datang berpasangan, dengan mewajibkan pemeriksaan KTP dan surat nikah untuk memastikan tidak ada pelanggaran terhadap syariat Islam.

Implementasi prinsip tauhid juga tercermin dalam program pelatihan karyawan yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pelayanan, termasuk penggunaan bahasa Arab dasar dan standar komunikasi islami. Hotel juga menjalin kerjasama dengan berbagai institusi Islam seperti Muhammadiyah, UMY, UNISA, dan LAZISMU. Komitmen terhadap prinsip tauhid diperkuat dengan kebijakan penolakan layanan yang bertentangan dengan syariah, seperti pijat non-mahram dan penjualan alkohol.

2. Implementasi prinsip keseimbangan (adil)

Prinsip keadilan diterapkan melalui sistem penggajian yang transparan dan berimbang. Hotel menerapkan struktur gaji yang sesuai dengan UMK dan sistem pembagian service charge yang merata kepada seluruh karyawan. Kebijakan inklusif hotel tercermin dalam pelayanan yang setara kepada semua tamu tanpa diskriminasi agama atau latar belakang sosial, meskipun terdapat program khusus untuk warga Muhammadiyah.

Hotel juga menjaga keseimbangan antara tujuan bisnis dan tanggung jawab sosial melalui program-program seperti kerja bakti dan Jumat Berkah yang memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan komitmen hotel dalam menciptakan nilai tidak hanya bagi stakeholder internal tetapi juga komunitas sekitar.

3. Implementasi prinsip kehendak bebas

penerapan prinsip kehendak bebas tercermin dalam struktur pengambilan keputusan yang hierarkis dan terorganisir. Setiap level jabatan memiliki kewenangan sesuai dengan tanggung jawab dan bidangnya, namun tetap dalam koridor etika dan syariah. Inovasi dan pengembangan bisnis diberi ruang selama sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti yang ditunjukkan dalam proses transisi dari hotel konvensional menjadi hotel berbasis syariah.

4. Implementasi prinsip tanggung jawab

Hotel menerapkan sistem akuntabilitas yang terstruktur dan transparan dalam penanganan keluhan tamu. Setiap keluhan ditangani secara sistematis mulai dari pencatatan hingga pemberian solusi, dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan. Program pengembangan internal melalui pelatihan karyawan dan program sosial eksternal seperti Jumat Berkah menunjukkan komitmen hotel terhadap tanggung jawab sosial perusahaan.

5. Implementasi prinsip kebaikan

Diterapkan melalui transparansi harga kamar dan pendekatan "reverse empathy" dalam pelayanan, di mana karyawan diharapkan memberikan layanan sesuai dengan bagaimana mereka ingin dilayani. Sistem pencatatan transaksi yang terstruktur dan pengawasan ketat oleh departemen keuangan menjamin transparansi operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel SM Tower Malioboro telah mengimplementasikan prinsip-prinsip etika bisnis Islam secara komprehensif, meskipun beberapa aspek masih memerlukan pengembangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widana, (2014) yang mengindikasikan bahwa implementasi etika bisnis Islam membutuhkan proses bertahap dan penyesuaian dengan kondisi pasar.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis implementasi etika bisnis Islam pada Hotel SM Tower Malioboro, sebuah hotel bintang tiga di Yogyakarta yang mengusung konsep living Muslim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah mengimplementasikan lima prinsip utama etika bisnis Islam dalam operasionalnya, meskipun beberapa aspek masih memerlukan penyempurnaan.

Prinsip tauhid diterapkan melalui penyediaan fasilitas ibadah komprehensif, sistem verifikasi tamu yang ketat, dan penolakan layanan yang bertentangan dengan syariah. Prinsip keseimbangan tercermin dalam sistem penggajian yang transparan dan pemberian layanan yang inklusif kepada semua tamu. Hotel menerapkan prinsip kehendak bebas melalui struktur pengambilan keputusan yang hierarkis dengan batasan etis yang jelas.

Dalam aspek tanggung jawab, hotel menerapkan sistem akuntabilitas yang terstruktur, termasuk program pengembangan internal dan eksternal seperti pelatihan SDM dan kegiatan Jumat Berkah. Prinsip kebenaran diwujudkan melalui sistem pencatatan transaksi yang komprehensif dan penerapan pendekatan "reverse empathy" dalam pelayanan.

Untuk penyempurnaan implementasi etika bisnis Islam, beberapa rekomendasi diajukan, termasuk penyediaan perlengkapan ibadah yang lebih lengkap di setiap kamar, pengembangan sistem verifikasi tamu yang lebih efisien, perluasan program sosial, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman praktis penerapan etika bisnis Islam di industri perhotelan dan dapat menjadi referensi bagi pengembangan hotel syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd adim, A. salam. (2021). ANALISIS PRAKTEK PENJUALAN PARA PEDAGANG SEMBAKO MUSLIM DALAMPERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS PEDAGANG MUSLIM SEMBAKO DI PASAR TRADISIONAL AMBARKETAWANG, GAMPING KABUPATEN SLEMAN). *Ekonomi Syariah*, 3(september).
- Astuti, A. R. T. (2022). *Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer)*. In IAIN Parepare Nusantara Press.
- Hanum, S. E. (2022). ANALISIS PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM PADA HOTEL GRAND PERMATA HATI KOTA BANDA ACEH.
- Hj. Darmawati. (2013). ETIKA BISNIS DALAM PERSPEKTIF ISLAM: EKSPLORASI PRINSIP ETIS AL QUR'AN DAN SUNNAH Oleh : Hj. Darmawati 1. 3, 58–68.
- Jazil, T., & Hendrasto, N. (2021). Prinsip & Etika Bisnis Syariah. Institut Tazkia,Kneks,Ekonomi Syariah, 1–66. <https://kneks.go.id/storage/upload/1686216705-Prinsip & Etika Bisnis syariah.pdf>

- Jumratul Hasanah, Sri Deti, & Beti Yanuri Posha. (2024). Etika Bisnis Islam pada Pedagang Kuliner di Putussibau Kalimantan Barat. *Equivalent : Journal of Economic, Accounting and Management*, 2(2), 269–276. <https://doi.org/10.61994/equivalent.v2i2.376>
- Kartini, W. F. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Bisnis Islam* |, IX(1), 83–94.
- Maulida, Novita, & Siti Femilivia Aisyah. (2024). Etika Bisnis Islam: Implementasi Prinsip Keadilan Dan Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Syariah. *El-Iqthisadi Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Hukum Dan Syariah*, 6, 49–61. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.46740>
- Mochamad Nashrullah, S. P., Okvi Maharani, S. P., Abdul Rohman, S. P., Dr. Eni Fariyatul Fahyuni, M.Pd, I., Dr. Nurdyansyah, M. P., & M.Pd., D. R. S. U. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). In *Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Ningrum, D. S., Aini, I. M. N., Faha, Y. M., & ... (2021). Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Dalam Keberkahan. *Izdihar: Jurnal ...*, 1, 69–80. <https://ejournal.unwaha.ac.id/index.php/izdihar/article/view/1702>
- Rohana. (2023). Analisis Penerapan Prinsip Bisnis Syariah Pada Hotel Berkonsep Syariah di Kota Jambi. *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, 7(2), 184–194.
- Samsu, S. (2013). Analisis Pengakuan Dan Pengukuran Pendapatan Berdasarkan Psak No. 23 Pada Pt. Misa Utara Manado. *Jurnal EMBA*, 5671(3), 567–575.
- Sholeh, aufa saffanah fitri. (2018). penerapan prinsip syariah pada bayt kaboki hotel bali menurut fatwa dsn mui no.108/dsn mui/xl/2016 (Issue 108).
- Stambol A. Mappasere, N. S. (2019). Metode Penelitian Sosial. In Bandung (Issue September).
- Sugiharto, B., Rahmanita, S., Kinanti, S. C., Andrina, R. P., & Hermansyah, B. (2024). Keadilan Dalam Perspektif Hukum Islam. *MESIR: Journal of Management Education Social Sciences Information and Religion*, 1(2), 809–815. <https://doi.org/10.57235/mesir.v1i2.3121>
- Wibowo, F. W. (2023). *DISTRIBUSI DALAM EKONOMI SYARIAH*.
- Wibowo, F. W., Salam, A., Yunadi, A., Kamal, A. H., Sujono, R. I., Ismiati, B., Rafi, M., Suryono, A., & Yahya, A. (2023). Pelatihan Pengelolaan Bisnis Syariah Pada Pelaku Umkm Di Desa Wisata Banjaran. *Jurnal Abdi Insani*, 10(2), 1021–1031. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v10i2.866>.