

## ANALISIS FRONT OFFICE PADA RESERVASI SEKTION DI HOTEL SYARIAH CAHAYA BERLIAN PAMEKASAN PERSPEKTIF MAQAASHID AL SYARIAH

\*<sup>1</sup>Matnin, <sup>2</sup>Sofiyatun Rohma, <sup>3</sup>Aprilia Agustina, <sup>4</sup>Mila Rosa, <sup>5</sup>Imroatun Nafisah

IAI Al-Khairat Pamekasan

[Fatih.matnin@gmail.com](mailto:Fatih.matnin@gmail.com), [sofiyatunrohma@gmail.com](mailto:sofiyatunrohma@gmail.com), [apriliahagustin160400@gmail.com](mailto:apriliahagustin160400@gmail.com),  
[mielarosa854@gmail.com](mailto:mielarosa854@gmail.com), [nafisah.imroatun22@gmail.com](mailto:nafisah.imroatun22@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis front office pada bagian reservasi Hotel Cahaya Berlian Pamekasan Syariah. Pendekatan penelitian ini merupakan objek penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan penelitian diarahkan untuk mencapai tujuan memperoleh penjelasan yang mendalam tentang penerapan suatu teori. Sehingga dituntut untuk menggunakan pemikiran yang lebih induktif. Berdasarkan hasil penelitian analisis front office pada bagian reservasi hotel, sebagai berikut: pertama, front office pada reservasi hotel, bahwa untuk menjaga nilai syariah maka front office melakukan mitigasi awal dalam hal reservasi hotel baik secara daring atau online yaitu pengunjung harus membawa kartu identitas berupa KTP dan Kartu Nikah. Kedua. Dalam struktur organisasi hotel syariah Cahaya Berlian masih belum memiliki dewan pengawas syariah. sebagai kewenangan untuk melakukan pengawasan internal dalam pengelolaan operasional hotel syariah. Ketiga. Dalam pandangan maqashid al-Syariah, pengelolaan hotel syariah Cahaya Berlian berdasarkan Ahkamul Khamsah sudah menuju tujuan syariah. Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya pencegahan dari setiap pengunjung untuk tidak berkomunikasi di kamar hotel kecuali dilakukan di lobby.

**Kata kunci:** Front Office, Reservasi Sektion, Hotel, *Maqaashid Al Syariah*

### Abstract

*This study aims to analyze the front office in the reservation section at the Cahaya Berlian Pamekasan Syariah Hotel. This research approach is the object of field research (field research) using a qualitative approach, namely research procedures that produce descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. In this case the researcher uses a qualitative approach because the research approach is directed at achieving the goal of obtaining an in-depth explanation of the application of a theory. So it is required to use more inductive thinking. Based on the results of research on front office analysis on hotel reservation sections, the following are: first, the front office on hotel reservations, that in order to maintain sharia values, the front office performs initial mitigation in terms of hotel reservations either online or online, that is, visitors must bring identity cards in the form of ID cards and marriage cards. second. In the organizational structure of the Cahaya Berlian sharia hotel, it still does not have a sharia supervisory board. as the authority to*

*carry out internal supervision in the operational management of sharia hotels. Third. In the view of maqaashid al-Syariah, the management of the Cahaya Berlian sharia hotel, based on AhkamulKhamsah, is already towards sharia goals. This is evidenced by the prevention efforts of every visitor not to communicate in the hotel room unless it is done in the lobby.*

**Keyword:** *Front Office, Reservation Section, Hotel, Maqaashid Al Syariah*

## **Pendahuluan**

Fakta pendukung lain menunjukkan Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata halal mengingat sebagian besar penduduknya adalah Muslim dan adanya factor pendukung seperti ketersediaan produk halal. Indonesia. yang mayoritas penduduknya beragama Islam, secara alami budayanya telah menjalankan kehidupan bermasyarakat yang Islami, sehingga di sebagian besar wilayahnya yang merupakan destinasi wisata telah ramah terhadap Muslim Traveller. Terkait kebutuhan umat muslim dunia, dari 6,8 milyar lebih penduduk dunia, tercatat tidak < 1,57 milyar (23%) adalah muslim. Bahkan di Negara Indonesia, pemeluk Agama Islam diperkirakan mencapai angka 203 juta jiwa (88,2%) dari jumlah penduduk. Hal ini merupakan potensi bagi pengembangan wisata halal, misalnya dengan menciptakan paket wisata halal (Afronyati 2014).

Merujuk pada Pulau Madura sebagai salah satu destinasi pengembangan wisata halal di Indonesia. Pulau Madura memiliki potensi yang cukup besar untuk dikembangkan sebagai objek pariwisata halal. Seperti beberapa pulau-pulau kecil yang berada di wilayah Madura, yaitu antara lain: Gili Labak, Kangean, Sapeken, Gili Yang, dan beberapa pulau lain yang menyimpan keindahan laut yang tidak kalah dengan Pulau Maladewa. Potensi ini yang kemudian dilihat Badan Pengembangan Wilayah Surabaya-Madura (BPWS) untuk dikembangkan lebih jauh. Menurut PLT Deputy Perencanaan BPWS Agus Wahyudi menuturkan, “pihaknya berencana untuk mengembangkan potensi pariwisata Madura ke arah yang lebih syariah. Hal ini karena masyarakat Madura terkenal dengan karakternya yang taat terhadap budaya ketimuran. Sehingga pihaknya pun menginginkan seluruh potensi pariwisata yang dikembangkan juga berada pada koridor syariah (Senin, 31 Juli 2017)”. Konsep wisata halal mengarahkan pada salah satunya dengan tidak mengizinkan turis yang berkunjung ke pantai untuk menggunakan “bikini”, walaupun di Madura terdapat banyak pantai. Selain itu, juga diterapkan pada komposisi makanan di seluruh hotel dan restoran yang dijamin kehalalannya (Mardiana n.d.).

Dalam rangka terbentuknya konsep wisata halal maka, perlu diimbangi dengan infrastruktur di dalamnya termasuk hotel yang mendukung atas keamanan dan kenyamanan dalam terjaminnya nilai-nilai syariah. Sebagaimana diungkapkan oleh Soenarno (2006), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, yang menyediakan makan dan minum dan dikelola secara komersial.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Suryo (2008:22) tentang hotel, ia mengatakan bahwa hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dan serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan, seperti fasilitas penyediaan makanan dan minuman, fasilitas konvensi dan pameran, fasilitas rekreasi dan hiburan, fasilitas olah raga dan kebugaran, fasilitas jasa layanan bisnis dan perkantoran, fasilitas jasa layanan keuangan, fasilitas perbelanjaan, serta pengembangan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas tamu dan pengunjung. Lalu bagaimana dengan hotel syariah, ia mengatakan bahwa, hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi siapa yang harus tersedia di front office, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di reception policy and procedure, house-rules, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah.

Hal ini ditegaskan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menjelaskan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan komodasi 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 syariah. Dari definisi di atas menunjukkan bahwa pengelolaan hotel syariah memiliki kriteria khusus dalam kerangka nilai-nilai syariah.

Dewasa ini, kebutuhan komodasi bagi para wisatawan sangat tinggi, hal ini dapat terlihat sulitnya mendapatkan kamar pada saat akhir pekan atau long weekend. Pemesanan kamar hendaknya dilakukan jauh hari sebelumnya untuk mendapatkan kamar sesuai dengan keinginan wisatawan. Dalam hal ini peranan reservasi, sangat penting untuk memproses setiap pesanan kamar dari setiap tamu yang akan menginap dalam sebuah hotel, Karena tanpa adanya reservasi tidak menjamin tamu yang menginap akan mendapatkan kamar. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006), secara umum reservasi diartikan dengan pemesanan suatu tempat fasilitas, melalui bermacam-macam cara, diantaranya melalui telephone, faximile, internet, dan surat atau melalui kontak antar individu. Bagian reservasi harus mempunyai standar operasional yang jelas, karena bagian ini mencerminkan semua pelayanan yang ada di hotel.

Hotel Syariah Cahaya Berlian sebagai salah satu hotel syariah yang ada di pamekasan, yang berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu yang datang, melalui layanan reservasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan tamu, sehingga

menghindari komplain dari tamu itu sendiri. Seorang resepsionis diharapkan mempunyai kemampuan untuk memberikan solusi yang baik terhadap komplain yang datang dari tamu. Pelayanan sebelum, selama dan setelah penggunaan jasa hotel, menjadi hal yang penting bagi setiap karyawan hotel, terutama resepsionis, untuk menjaga tamu tetap loyal pada hotel syariah Cahaya Berlian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa front office pada reservasi section, hal ini menjadi penting, sebab langkah awal untuk mengantisipasi kehadiran tamu atau pengunjung adalah pihak front office. Tentunya reservasi section sudah memiliki standar operasional yang di dasarkan nilai-nilai syariah. Paper ini memberikan uraian mengenai standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani proses reservasi dari tamu yang menginap di hotel syariah Cahaya Berlian, supaya bisa dijadikan sebagai pedoman bagi pengelola hotel lain.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif (Aisyah et al., 2021). Sedangkan ruang lingkup penelitian ini adalah mengkaji tentang konsep hotel syariah yang ditinjau dari ekonomi Islam dan Maqashid Syariah. Penelitian ini dilakukan selama sebulan yaitu pada bulan Februari 2023. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari berbagai buku, penelitian, laporan, dan jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian ini. Teknik analisis konten dengan menggunakan analisis yang mendalam digunakan peneliti untuk selanjutnya bisa diambil kesimpulan.

Data primer dari penelitian ini adalah *pertama*, wawancara, kepada pengelola dan manager. Kedua, dokumen yang berhubungan dengan SOP pengelolaan manajemen hotel syariah, dan ketiga adalah observasi, observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi non partisipan dari segenap kerangka operasional termasuk dalam hal pemesanan kamar baik yang dilakukan secara online atau secara offline. Metode penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif kemudian dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan penelitian sebelumnya yaitu mengenai pengembangan citra perusahaan di masa pandemi (Kunaifi and Qomariyah 2021).

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **Kriteria Hotel Syariah**

Hotel Syariah dapat menjadi salah satu lembaga bisnis dengan penerapan prinsip syariah sebagai landasan didalamnya. Oleh karenanya spiritual marketing dalam sebuah manajemen dapat mencapai solusi keadilan dan transparansi bagi semua orang yang terlibat dalam kegiatan bisnis. Sebagaimana lembaga bisnis lainnya Hotel Syariah juga memberi andil bagi kemajuan ekonomi dan

keberadaannya mulai di perhitungkan karena terlepas dari fluktuasi ekstrim dari perubahan kebijakan ekonomi makro.

Bisnis syariah merupakan bisnis dimana pelaksanaannya wajib mengikuti peraturan agama Islam (halal dan haram), tidak diperbolehkan lepas pada syariat Islam dan wajib mengetahui perbedaan halal dan haram atau tidak boleh mencampuradukkan antara yang hak dan yang batil. Kehadiran bisnis perhotelan bernuansa Islami memberikan layanan sesuai masyarakat muslim sehingga dapat mengurangi perzinahan, minuman serta makanan tidak halal, dan kegiatan berjudi di hotel. Berlandaskan atas Fatwa DSNMUI No:108/DSN-MUI/X/2016 perihal pedoman pada saat menyelenggarakan sebuah usaha dalam bidang pariwisata selaras atas prinsip syariah dimana usaha hotel syariah menjadi pengakomodir penyewaan tempat menginap secara lengkap baik berupa pelayanan dalam hal minuman dan makanan, hiburan, maupun fasilitas lain sesuai prinsip syariah secara harian guna mendapatkan laba (Aprilya, 2022).

Hotel syariah merupakan bagian dari sektor pendukung pada pariwisata syariah. Dimana hotel syariah ini menyediakan jasa dengan penginapan, pelayanan dan fasilitas yang dikelola secara syariah Islam. Hotel yang syariah bisa dilihat dari yang ditunjukkan oleh manajemen yaitu dengan menonjolkan aspek logo, moto, hiasan, interior, seragam karyawan maupun fasilitas yang ada di hotel. Dari berkembangnya tempat wisata, pulau Madura adalah salah satu sumber wisata yang terkenal diantaranya yaitu Cahaya Berlian Hotel. Dimana Cahaya Berlian Hotel merupakan hotel yang berbasis syariah yang ada di pulau Madura yang terletak di Pusat Kota Pamekasan Jln. Panglegur No. 175 yang didirikan oleh keluarga besar H. Agus Mulyadi. Cahaya Berlian (CB) Hotel Pamekasan ini didirikan pada tahun 2005, namun baru diresmikan pada tahun 2017 (Aprilia, 2023).

Seiring berjalannya waktu, maka pihak hotel melakukan renovasi kembali bangunan tersebut untuk memperbaiki segala infrastruktur hotel, yaitu dengan memberikan tambahan beberapa bangunan dan memperbaiki segala desain kamar yang berbeda-beda dan dengan nuansa Islami. Kemudian pada tahun 2017, tepatnya pada tanggal 17 Agustus hotel ini resmi beroperasi dengan berbagai izin operasionalnya. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan hotel berbintang 1 dengan memiliki jumlah kamar sebanyak 42 kamar, sementara untuk yang beroperasi ada 3 Guest Room (kamar tamu) dimana masing-masing kamar tertata apik dengan furniture yang elegan, dengan desain interior tematik yang terdiri dari 4 kamar dengan tipe Executive, 17 kamar dengan tipe Superior, 17 kamar dengan tipe Deluxe, dan 4 kamar dengan tipe Standart (Syafira, 2023).

Selain kamar tamu, Hotel Syariah Cahaya Berlian juga menyediakan Meeting Room (Bollroom, Rafael, Berlian1, Berlian 2), dan beberapa fasilitas lainnya yang dapat memudahkan para

tamu seperti restoran, coffe shop, Wifi, TV kabel, air panas dan dingin, lahan parker yang luas dan teduh, keamanan 24 jam, kamar yang luas dan mewah, kolam renang serta masjid dan masih banyak lagi fasilitas lainnya. Maka dengan tersedianya beberapa fasilitas tersebut, diharapkan hotel ini dapat menjadi sebuah hotel yang layak (Syafira, 2023).

### **Kriteria Hotel Syariah**

Sebagaimana ketentuan hotel syariah yang terdapat dalam fatwa DSN-MUI adalah sebagai berikut: memiliki pelayanan berdasarkan tata cara agama Islam, saat check-in, pasangan yang datang dengan tidak membawa identitas menikah tidak akan diizinkan masuk dan menginap. Identitas menikah tersebut bisa berupa buku nikah, KTP yang beralamat sama, atau bahkan menunjukkan foto pernikahan. Jika tidak bisa menunjukkan identitas tersebut, pasangan yang akan menginap di hotel syariah ini, tidak akan dipersilahkan masuk. Untuk memudahkan keperluan ini, Kementerian Agama sudah mengeluarkan kartu nikah digital yang dapat diperoleh secara gratis. Tersedia fasilitas atau perlengkapan salat dan kitab suci Al Quran di kamar hotel untuk memudahkan tamu beragama Islam menjalankan ibadahnya. Suasana hotel syariah memiliki konsep kondusif secara Islam. Ada beberapa hal yang dilarang, termasuk keberadaan bar atau hiburan malam. Hotel syariah juga tidak menyediakan fasilitas minuman beralkohol. Hotel syariah memiliki rest room atau kamar kecil yang tersedia air yang cukup untuk menyucikan diri. Makanan dan minuman di hotel syariah pasti sudah memiliki sertifikasi halal. Terdapat masjid dan kaligrafi arab dan petunjuk arah kiblat (Kunaifi and Syam 2021).

Adapun visi CB Hotel adalah menjadi hotel terbaik dikelasnya, sedangkan misinya yaitu Kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan karyawan, tamu dan owner. Standart Operasional Front Office Pada Reservasi Section adalah standar operasional prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. SOP dilakukan di suatu perusahaan hospitality yang memiliki berbagai macam departemen departemen perhotelan yang berbeda-beda, namun terkadang banyak standart operasional prosedur yang tidak jauh berbeda antara hotel yang satu dengan yang lainnya. Berdasarkan Fatwa DSN NOMOR 108/DSN-MUI/X/2016 tentang prinsip syariah Cahaya Berlian Hotel meliputi adanya masjid, arah kiblat dan perlengkapan shalat dan Al-Qur'an. Adapun standart operasional yang paling utama di Cahaya Berlian Hotel yaitu Front Office (resepsionis) yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah (Quraisyim, 2023).

Front office adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (receptionist), tamu datang (check-in) sampai tamu meninggalkan hotel (check-out) (Soenarno, 2006). Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan adalah menjual

kamar kepadat amu, oleh karena fungsi yaitu, maka letak atau lokasi kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui para tamu. Menurut Bagyono (2006), kantor depan hotel memiliki beberapa fungsi penting, yaitu ;menjual kamar, menangani informasi produk atau pelayanan, mengkoordinasikan pelayanan tamu, melaporkan status kamar, mencatat pembayaran tamu, menyelesaikan pembayaran tamu, menyusun riwayat kunjungan tamu, menangani telephon, pesan, faksimili, dan e-mail, serta menangani barang tamu berikut bawaaannya.

Setiap hotel mempunyai organisasi yang berbeda-beda, yang pada umumnya ditentukan oleh tigahal, yakni: ukuran hotel, standar pelayanan, dan jenis tamu (Bagyono, 2006). Setiap staff yang bekerja di front office harus memiliki penampilan yang sopan, ramah, dan cekatan , karena meraka langsung berhadapan dengan tamu, orang yang memberikan bisnis dan income kepada hotel (Soenarno, 2006).

Kantor depan hotel, terdiri dari beberapa bagian, meliputi; reservasi, resepsionis, Guest Relation Officer (GRO), konsier, bellman, pege girl, valet parker, dan telephon operator (Soenarno, 2006). Setiap bagian mempunyai deskripsi pekerjaan masing-masing, dan harus selalu berkoordinasi satu dengan yang lain, sehingga system opersioanal dapat berjalan dengan lancar. Kantor depan hotel menerapkan standar operasional prosedur, untuk menjadi pedoman bagi setiap staff dalam melaksanakan job description masing-masing. Dalam industry perhotelan, Front Office memiliki tanggungjawab yang berbeda yang tidak sama dengan Front Office di industry lain. Beberapa tugas utama front office hotel meliputi:

1. Pemesanan reservasi; Membantu customers untuk mengecek & mengkonfirmasi pesanan kamar yang telah di pesan via booking online ataupun memesan secara langsung atau on the spot.
2. Mendaftarkan tamu ke kamar kosong, Setelah pesanan hotel terkonfirmasi, Front Office wajib mencarikan kamar kosong sesuai dengan tipe kamar yang di pesan.
3. Menetapkan tarif dan kamar, menjadi Front Office wajib banget hafal harga atau rate semua tipe kamar yang ada di Hotel. Baik rate regular maupun rate promosi.
4. Penasihattamu yang professional, selainitu, tugas Front Office juga sebagaipenasihattamu yang memberikan saran tentang kebutuhan tamu selama mereka menginap di hotel agar terjamin kepuasannya.
5. Memelihara dan menyelesaikan akun tamu, Front Office wajib memiliki kemampuan detail dan cekatan dalam melihat data atau akun tamu yang akan check in maupun yang akan check out.

Pekerjaan Front Office umumnya harus memiliki Soft-Skill. Dibawah ini adalah daftar kualifikasi yang harus dimiliki jika ingin menjadi bagian Front Office: Keterampilan komunikasi, keterampilan komunikasi yang baik, wajib dimiliki Front Office agar tamu mudah memahami keinginan dan kebutuhan customers. Dan juga yang paling penting, dengan skill komunikasi yang baik. Dapat menghindari maupun mengatasi customers komplek. Mendengarkan secara intensif untuk memahami keluhan dan kebutuhan tamu, wajib menjadi pendengar yang baik akan kebutuhan dan keluhan customers. Pencatatan tentang kebutuhan dan keluhan customers ini wajib dicatat ya, guna menghindari dari kesalahan dan kebutuhan yang tidak terpenuhi oleh customers. Keterampilan manajemen waktu, terampil dalam manajemen waktu, karena front office tidak dapat memperkirakan kedatangan tamu kapan. Jadi harus selalu standby dan dapat melakukan tugas-tugasnya dengan cekatan.

### **Reservasi Hotel**

Reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan pada waktu sebelumnya yang diperoleh dari berbagai sumber dan menggunakan beberapa cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar pada waktu check-in. (Sutanto, 2010). Bagian ini mempunyai tugas menangani pemesanan kamar, menjaga data akurat mengenai status kamar agar tidak melebihi kamar yang tersedia (room available). Room reservation (reservasi kamar) adalah suatu permintaan kamar pada waktu yang akan datang yang dilakukan oleh berbagai sumber untuk memastikan apakah masih tersedia kamar dan informasi mengenai fasilitas yang dibutuhkannya dengan menggunakan berbagai cara pemesanan kamar sehingga berharap tersedia kamar pada saat tiba di hotel.

### **Reception Section**

Seksi penerima tamu (reception section) adalah salah satu seksi yang terdapat di departemen Kantor Depan yang mempunyai tugas menerima tamu tiba, menangani tamu pindah kamar, menangani keluhan tamu, memberikan informasi kepada tamu, dan menangani tamu berangkat (check-out) (Agusnawar, 2002). Pada bagian ini terjadi proses penerimaan tamu, penentuan atau pemberian kamar baik untuk tamu yang telah memesan kamar lebih dahulu (reservation guest) maupun tamu yang belum memesan (walk in guest), sedangkan petugas yang bertugas pada bagian penerima tamu (reception) disebut petugas penerima tamu (receptionist, room clerk ataupun registration clerk) (Sulastiyono, 2007).

Menurut Bagyono (2023), hotel dapat diklasifikasikan menjadi delapan kategori, yaitu: Luas dan jumlah kamar; hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 26 kamar dan kurang dari 50 kamar. Hotel menengah (*above average hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar. Hotel besar (*large hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.



Berdasarkan jenis tamu yang menginap terdiri dari; hotel keluarga (family hotel), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga, hotel bisnis (bisnis hotel) adalah hotel yang dirancang untuk usahawan, hotel wisata (tourist hotel) adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan, hotel transit (transit hotel) adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan, hotel konvensi (convention hotel) adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan konferensi.

Sedangkan berdasarkan lama tamu menginap, diklasifikasikan menjadi transient hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam, eemi residential hotel, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 1 malam, dan residential hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu. Berdasarkan lokasinya hotel terdiri dari; Mountain hotel, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan, beach hotel, adalah hotel yang terletak di pantai, city hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan, highway hotel, adalah hotel yang terletak di tepi jalan. Hotel juga diklasifikasikan berdasarkan durasi pelayanan (opening season), yaitu; Seasonal hotel, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan). Year round hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun. Berdasarkan tarif kamar, standart hotel ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah). Deluxe, yaitu hotel dengan tarif kamar sedang. Superior yaitu dengan tarif mahal. Executive hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

### **Maqasid al-Syariah**

Maqashid merupakan bentuk plural (jama'") dari maqshud. Sedangkan akar katanya berasal dari kata verbal qashada, yang berarti menuju; bertujuan; berkeinginan dan kesengajaan. Secara terminologis, al-Maqashid asy-Syari'ah Menurut Wahbah al Zuhaili, Maqasid Al Syariah berarti nilai-nilai dan sasaran syara' yang tersirat dalam segenap atau bagian terbesar dari hukum-hukumnya. Nilai-nilai dan sasaran-sasaran itu dipandang sebagai tujuan dan rahasia syariah, yang ditetapkan oleh al-Syari' dalam setiap ketentuan hukum. Adapun yang menjadi bahasan utama maqashid as-syariah adalah hikmat dan illat ditetapkannya suatu hukum. (Matnin, Saiban, and Munir 2022)

Metodologi konsep maqaashidus Al syariah terdapat lima perkara (*ahkamul khamsah*) yaitu: *hifdud al Diin* (memelihara agama), *hifdul nafs* (memelihara jiwa), *hifdu al Aqli* (memelihara akal), *hifdu al Nasab* (memelihara keturunan), dan *Hifdu al Maal* (memelihara harta). (Matnin 2019)

Konsep pengelolaan hotel syariah Cahaya Berlian dalam operasional *front office* pada reservasi Hotel perseptif maqaashidu al Syariah adalah sebagai berikut:

No	Maqaashidu	al	Operasional Hotel Syariah Cahaya Berlian
----	------------	----	--

Syariah	
1	<p><i>Mifdud al Diin</i> (agama)</p> <p>Disediakan fasilitas masjid</p> <p>Setiap azan dikumandangkan, maka semua aktifitas harus ditinggalkan</p>
2	<p><i>hifdulnafs</i> (jiwa)</p> <p>Berdasarkan peraturan dalam hotel syariah Caya berlian Makanan dan minuman di hotel syariah tidak menyediakan makanan dan minuman yang diharamkan, dan dipastikan sudah memiliki sertifikasi halal.</p>
3	<p><i>hifdu al Aqli</i> (akal)</p> <p>Setiap pengunjung tidak boleh melakukan transaksi yang diharamkan (minuman keras, transaksisabu-sabu)</p>
	<p><i>hifdu al Nasab</i> (keturunan)</p> <p>Sebagai tugas dan fungsi dari pada front office pada saatmelakukanpemesanankamarbaiksecara online dan of line, maka pegunjung harus menunjukkan KTP dan kartu nikah. Hal ini merupakan bentuk dari pada pencegahan lebih awal dalam rangka menghindari aktifitas prostitusi dan persinahan. Setiap pengunjung baik tamu laki-laki dan perempuan tidak diperkenankan untuk masuk kamar melainkan harus melakukan komunikasi di ruang lobi.Hal ini dalam rangka mencegah terjadinya perbuatan yang diharamkan.</p>
4	<p><i>Hifdu al Maal</i> (harta)</p> <p>Front Office wajib hafal harga atau rate semua tipe kamar yang ada di Hotel. Baik rate regular maupun rate promosi. Sehingga dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan secara material.</p> <p>Disediakan beberapa varian harga tariff kamar yang berfariatif, mulai dari yang eksekutif, sedang sampai pada harga yang lebih murah. Hal ini diaksudkan agar senantiasa memiliki keseimbangan dan keadilan ekonomi berdasarkan kemampuan bayar (Matnin 2018).</p>

## Simpulan

Dari kajian tentang analisis *front office* pada reservasi hotel maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa *front office* pada eservasi hotel, bahwa dalam rangka untuk tetap memelihara nilai syariah, maka front office melakukan metigasi awal dalam hal pemesanan hotel baik secara online atau secara offline, yakni para pengunjung harus membawa kartu edintitas berupa KTP dan kartu nikah. Hal ini tentunya sudah sesuai dengan konsep metodologi usulfiqih yakni mencegah kemudharatan lebih utama dari pada mendatangkan kemaslahatan, kemudian konsep Syaddudz Dzari'ah. Saddudz dzari'ah merupakan sebuah metode mencegah sesuatu yang menjadi media, atau menjadi penyebab kerusakan, atau bisa juga diartikan menutup peluang yang berpotensi pada kerusakan.

Dalam struktur organisasi hotel syariah Cariah Berlian, masih belum memiliki Dewan pengawas syariah. Sebagai otoritas untuk melakukan pengawasan internal dalam operasional pengelolaan hotel syariah. Dalam pandangan maqaashid al-Syariah pengelolaan hotel syariah Cahaya Berlian berdasarkan *ahkamulkhamsah*, sudah mengarah tujuan syariah sebagaimana tertera dalam tabel di atas. Hal ini sudah terbukti dilakukan upaya pencegahan dari setiap pengunjung yang melakukan pemesanan kamar yang harus dibuktikan dengan edintitas kemuhrimannya yaitu dengan dibuktikan dengan KTP dan surat nikah. Serta dilarangnya pengunjung tamu yang langsung masuk pada kamar pengunjung, kecuali dilakukan di ruang lobi.

## Daftar Pustaka

- Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, Fadali, Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, Ega S., Arisman, Fauji, D. A. S., Utami, Budi, & Puspasari, I. D. (2021). *Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif*. Retrieved from [http://repository.unpkediri.ac.id/4307/%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/4307/1/Analisis Data Penelitian Manajemen Studi Fokus Analisis Kualitatif.pdf](http://repository.unpkediri.ac.id/4307/%0Ahttp://repository.unpkediri.ac.id/4307/1/Analisis%20Data%20Penelitian%20Manajemen%20Studi%20Fokus%20Analisis%20Kualitatif.pdf)
- Afronyati, Lies. 2014. "Analisis Ekonomi Politik Sertifikasi Halal Oleh Majelis Ulama Indonesia." *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)* 18(1):37–52. doi: 10.22146/jkap.6870.
- Kunaifi, Aang, and Lailatul Qomariyah. 2021. "Developing Company Images Through Spiritual Public Relations Facing Covid-19 Outbreak." *Jurnal Iqtisaduna* 1(1):13. doi: 10.24252/iqtisaduna.v1i1.15808.
- Kunaifi, Aang, and Nur Syam. 2021. "Business Communication in Developing the Halal Tourism Industry." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 4(1):1–17. doi: 10.31538/ijse.v4i1.1305.

- Mardiana, Citra Fitri. n.d. "Pulau Madura Bakal Punya Wisata Berbasis Syariah." *detikfinance*. Retrieved November 13, 2021 (<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3580526/pulau-madura-bakal-punya-wisata-berbasis-syariah>).
- Matnin, Matnin. 2018. "Tinjauan Teori atas Rekonstruksi Etika Profesi Akuntan Berdasarkan Nilai-nilai Islam." *Jihbiz : Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Perbankan Syariah* 2(2):93–116. doi: 10.33379/jihbiz.v2i2.770.
- Matnin, Matnin. 2019. "Implementasi Penerapan Jual Beli yang Diwakilkan (Murabaha KPP) di Lembaga Keuangan Syariah Sebuah Pendekatan Tarjih bil Maqashidi." *An-Nawazil: Jurnal Hukum dan Syariah Kontemporer* 1(2):17–33.
- Matnin, Kasuwi Saiban, and Misbahul Munir. 2022. "ANALISIS PENDEKATAN SISTEM DALAM EKONOMI ISLAM (Sebuah Pemikiran Maqashid Al-Syariah as Philosophy of Islamic Law Jasser Auda)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 7(01):12–24. doi: 10.37366/jespb.v7i01.262.
- Dian NitamiQuraissyin "pembahasantentang front office" wawancara 18 Februari 2023  
Dokumentasi, visi hotel syariah. Tanggal, 23 Feruari, 2023.
- Nurul Wahida Aprilya, Idris Parakkasi, & Ayu Ruqayyah Yunus, "Pengelolaan Bisnis Perhotelan Dalam Perspektif Syariah: Studi Kasus Pada JL Star Hotel Makassar", *jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Syaria*, vol.8, No.2 (Desember 2022).
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata.