

IMPLEMENTASI NILAI-NILAI SPIRITUALITAS ISLAM SEBAGAI DASAR ETIKA PELAYANAN DI HOTEL SYARIAH

Fatimatul Mufaridah

Universitas Airlangga Surabaya
fatimatul.mufaridah-2021@vokasi.unair.ac.id

Nur Emma Suriani

Universitas Airlangga Surabaya
nuremma.suriani@vokasi.unair.ac.id

Mochammad Soleh

Universitas Airlangga Surabaya
soleh@vokasi.unair.ac.id

Zahra Fedha

Universitas Airlangga Surabaya
zahra.fedha-2021@vokasi.unair.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi nilai-nilai spiritualitas Islam dalam membentuk etika pelayanan di hotel syariah. Penulisan penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk memahami suatu konteks yang terjadi secara langsung di lapangan. Data diperoleh melalui observasi langsung sebagai sumber data primer dan referensi literatur dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya untuk memperoleh penjelasan dan jawaban yang berkualitas penelitian ini memanfaatkan informasi-informasi yang telah tersedia serta menganalisis apakah implementasi nilai-nilai spiritualitas Islam sudah diterapkan dalam pelayanan pada Hotel Syariah khususnya yang berada di Kota Surabaya. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa penerapan nilai-nilai spiritual Islam, seperti kesabaran, keikhlasan, kejujuran, tanggung jawab dan keadilan yang diniatkan sebagai ibadah telah menjadi pondasi dalam membentuk etika pelayanan yang profesional dan berdasarkan nilai-nilai keislaman serta telah berhasil diterapkan dengan baik dalam pelayanan kepada tamu dan hubungan dengan sesama. Hasil dari penelitian penting bagi pelaku usaha perhotelan, serta seluruh pegawai hotel untuk memahami pentingnya penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam sebagai landasan dasar dalam etika pelayanan bekerja dan sebagai bentuk ibadah.

Kata kunci: Spiritualitas Islam, pelayanan, hotel syariah.

Abstract : This study aims to identify and analyze the implementation of Islamic spiritual values in forming service ethics in sharia hotels. The writing of this study uses a qualitative method, which aims to understand a context that occurs directly in the field. Data were obtained through direct observation as a primary data source and literature references from previous studies that are relevant to the research topic. Furthermore, to obtain quality explanations and answers, this study utilizes available information and analyzes whether the implementation of Islamic spiritual values has been applied in services at Sharia Hotels, especially those in the city of Surabaya. This study found that the application of Islamic spiritual values, such as patience, sincerity, honesty, responsibility and justice which are intended as worship have become the foundation in forming professional service ethics and based on Islamic values and have been successfully implemented well in service to guests and relationships with others. The results of the study are important for hotel business actors, as well as all hotel employees to understand the importance of implementing Islamic spiritual values as a basic foundation in work service ethics and as a form of worship. Keywords: Islamic spirituality, service, sharia hotels.

Keywords: Islamic spirituality, service, sharia hotels.

Pendahuluan

Saat ini, tingkat kesadaran masyarakat terhadap produk bersertifikasi syariah mengalami peningkatan yang signifikan. Antusiasme terhadap perkembangan industri berbasis syariah pun semakin meluas dalam satu dekade terakhir. Tidak hanya di negara-negara dengan mayoritas penduduk Muslim, tetapi juga di wilayah yang penduduk Muslimnya minoritas.¹ Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk Islam, pada awalnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam aspek-aspek mendasar, seperti pemenuhan kebutuhan konsumsi untuk kebutuhan sehari-hari, yang kemudian disusul dengan perkembangan industri jasa keuangan syariah pada awal dekade 1990-an. seiring dengan perkembangan waktu, persepsi terhadap industri berbasis syariah mengalami perluasan, mencakup pula sektor bisnis pariwisata yang saat ini dikenal dengan istilah *halal tourism*.

Salah satu bentuk nyata dari perkembangan *halal tourism* di Indonesia adalah kemunculan dan pertumbuhan industri perhotelan yang berbasis syariah. Mengingat besarnya jumlah penduduk Muslim di Indonesia, layanan akomodasi berbasis syariah memiliki peluang pasar yang sangat luas dalam pengembangan industri pariwisata halal. Hotel syariah merupakan alternatif akomodasi yang ideal bagi wisatawan Muslim karena menyediakan fasilitas serta layanan yang sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Beberapa bentuk implementasinya meliputi penyediaan makanan dan minuman halal, perlengkapan ibadah seperti mukena dan sajadah di setiap kamar, serta informasi waktu shalat yang akurat. Selain itu, hotel syariah menghadirkan suasana yang kondusif, nyaman, dan terbebas dari hiburan yang mengarah pada praktik maksiat, pornografi, tindakan asusila, atau unsur-unsur yang bertentangan dengan ajaran Islam. Sebagian hotel syariah juga menerapkan kebijakan khusus, seperti menerima tamu pasangan suami istri dengan validasi dokumen seperti KTP dan surat nikah. Komitmen terhadap kehalalan serta penerapan nilai-nilai Islam dalam pengelolaan manajemen menjadi indikator penting bagi wisatawan dalam memilih hotel syariah sebagai tempat menginap yang sesuai dengan nilai-nilai yang diyakini.²

Menurut Priyadi,³ seorang praktisi dalam bidang wisata halal, menyatakan bahwa kemunculan hotel-hotel syariah di Indonesia dalam beberapa waktu terakhir didorong oleh adanya permintaan pasar. Permintaan ini sendiri berasal dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai spiritualitas Islam. Hotel syariah harus memenuhi ketentuan dasar yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan hotel syariah, yang mencakup tiga aspek utama, yaitu produk yang ditawarkan, bentuk pelayanan yang diberikan, serta sistem pengelolaan yang diterapkan.⁴

¹ N. E Jundiah et al., "STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM PENGEMBANGAN DAYA SAING HOTEL BERBASIS SYARIAH DENGAN PERBANDINGAN HOTEL KONVENSIAL," *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains Dan Terapan* 2, no. 2 (2024): 88–98.

² A Rahmah, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Praktik Manajemen Berbasis Islam Pada Hotel Syariah*, 4, no. 2 (2023): 621–26.

³ K Saib and T Yoseanti, *Efektivitas Manajemen Hotel Syariah: Studi Kasus Keberadaan Syariah Di Provinsi Riau*, 13, no. 2 (2022): 103–13.

⁴ S Syafruddin et al., *TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PRAKTIK PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (Studi Kasus Di Hotel Permata Syariah Kota Bima)*, (2023) 6, no. 2 (n.d.): 11–21.

Hotel syariah menjadikan nilai-nilai spiritualitas Islam sebagai landasan dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu. Spiritualitas dapat dipahami sebagai fondasi utama dari nilai-nilai dalam diri manusia yang melampaui kepentingan materi semata. Sebagai dasar dari nilai-nilai kemanusiaan, keberadaan spiritualitas dinilai lebih esensial dibandingkan dengan kesejahteraan lahiriah. Menurut Agustian,⁵ kecerdasan spiritual merupakan kemampuan individu dalam memaknai setiap perilaku dan aktivitas sebagai bentuk ibadah. Hal ini dilakukan melalui proses berpikir dan bertindak yang selaras dengan fitrah manusia (hanif), berlandaskan pada keyakinan tauhid yang holistik (integralistik), serta didasarkan semata-mata untuk meraih ridha Allah SWT. Spiritualitas berperan dalam meningkatkan produktivitas karyawan di lingkungan kerja, karena pekerjaan dipandang bukan semata-mata sebagai sarana memperoleh keuntungan material, tetapi juga sebagai bentuk pencapaian nilai-nilai spiritual. Dalam konteks pelayanan, khususnya pada hotel syariah, nilai-nilai spiritualitas Islam menjadi pondasi penting yang membimbing perilaku dan etika kerja karyawan. Pelayanan yang dilandasi oleh nilai-nilai seperti keikhlasan, kejujuran, amanah, tanggung jawab, ihsan dan kasih sayang menjadi pilar penting dalam membangun etika pelayanan Islami yang tidak hanya memenuhi standar industri, tetapi juga mencerminkan kesadaran spiritual dari para penyedia layanan.

Mitroff dan Denton mengemukakan bahwa spiritualitas dalam lingkungan kerja merupakan suatu proses pencarian makna serta tujuan hidup individu, membangun ikatan yang erat antar sesama karyawan, dan menciptakan keharmonisan antara keyakinan pribadi dengan nilai-nilai yang dianut oleh organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Sementara itu, Milliman, Czaplewski, dan Ferguson⁶ mengidentifikasi tiga aspek utama dalam konsep spiritualitas di tempat kerja, yakni makna dalam pekerjaan (*meaningful work*), rasa memiliki terhadap komunitas (*sense of community*), serta keselarasan antara nilai-nilai individu dengan misi dan nilai-nilai dari perusahaan.⁷ Dalam konteks hotel syariah, penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam menjadi elemen yang sangat relevan karena mampu mendorong terciptanya pelayanan yang beretika, empatik, dan berorientasi pada nilai-nilai ibadah. Spiritualitas dalam pelayanan tidak hanya memperkuat motivasi kerja karyawan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang harmonis dan profesional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu sebagai pengguna jasa.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, bahwa Nilai-nilai spiritualitas Islam menanamkan keyakinan bahwa aktivitas bekerja merupakan bentuk ibadah dan media untuk meraih kesuksesan. Sementara itu, kesuksesan dipahami sebagai tercapainya kebahagiaan yang bersifat menyeluruh, tidak hanya terbatas pada kehidupan dunia, tetapi juga mencakup kebahagiaan di akhirat. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Bahri (2024), disebutkan bahwa spiritualitas dipandang sebagai sarana yang mampu mendorong terbentuknya integritas, meningkatkan motivasi, serta mendukung kinerja dan

⁵ K Faizah, "Spiritualitas Dan Landasan Spiritual (Modern and Islamic Values); Definisi Dan Relasinya Dengan Kepemimpinan Pendidikan," *Ar-Risalah Media Keislaman Pendidikan Dan Hukum Islam*, 19, no. 1 (2021): 068–086.

⁶ R. D. Adikorley Rothenberg, L and Guillory, A, "Lean Six Sigma Applications in the Textile Industry: A Case Study," *International Journal of Lean Six Sigma* 8 (2017): 210–24.

⁷ H Hajar, "Refleksi Nilai-Nilai Spiritual Perspektif Islam: Dekonstruksi Mental Akuntan," *Al-Qashdu: Jurnal Ekonomi Dan Kenangan Syariah* 3, no. 1 (2023): 35–51.

kepuasan kerja seseorang. Banyak pihak meyakini bahwa keberhasilan individu dalam menjalankan tugasnya turut dipengaruhi oleh tingkat spiritualitas yang dimiliki. Individu yang menjadikan nilai-nilai spiritual sebagai pedoman hidup cenderung memiliki karakter dan kebiasaan moral yang positif, seperti loyalitas, kejujuran, kredibilitas, dan integritas dalam lingkungan kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut, dalam konteks pelayanan di hotel syariah, internalisasi nilai-nilai spiritualitas Islam menjadi elemen penting dalam membentuk pola kerja yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian target pelayanan, tetapi juga pada pengabdian yang dilandasi keikhlasan dan tanggung jawab moral. Penerapan nilai-nilai tersebut mendorong karyawan untuk bekerja secara profesional, jujur, dan penuh tanggung jawab, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu secara fisik, tetapi juga memberikan kenyamanan secara emosional dan spiritual.

Penelitian ini membahas mengenai penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam yang berfungsi sebagai dasar nilai etika dalam pelayanan di hotel syariah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa nilai spiritualitas Islam dapat membentuk integritas dan motivasi kerja. Namun, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menjelaskan bagaimana nilai-nilai tersebut diimplementasikan secara nyata dalam etika pelayanan di hotel syariah, serta bagaimana nilai spiritual itu diterjemahkan menjadi sikap kerja profesional yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik tamu, tetapi juga kebutuhan emosional dan spiritual. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dari penelitian terdahulu serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis implementasi nilai-nilai spiritualitas Islam dalam membentuk etika pelayanan di hotel syariah. Penelitian ini berfokus pada aspek pelayanan langsung yang melibatkan staf hotel dan tamu, untuk melihat sejauh mana nilai-nilai spiritualitas Islam diimplementasikan dan menjadi bagian dari budaya perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai bagaimana nilai-nilai spiritualitas dapat diterapkan sebagai dasar etika dalam praktik pelayanan kepada tamu di hotel syariah.

Metode

Jenis metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian kualitatif berfokus pada upaya memahami realitas dalam konteks alaminya melalui uraian yang terperinci, guna memperoleh gambaran nyata tentang apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan pendekatan penelitian empiris yang secara mendalam mengkaji suatu fenomena dalam konteks nyata di mana fenomena tersebut berlangsung (Yin dalam Putro, 2019). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara komprehensif berbagai bentuk implementasi nilai spiritual dalam layanan, persepsi karyawan, serta dampak yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh melalui observasi langsung sebagai sumber data primer, dan referensi dari literatur sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian sebagai sumber sekunder. Adapun objek dari penelitian ini adalah hotel syariah bintang tiga yang menerapkan nilai-nilai Islam di Kota Surabaya.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif, dan tinjauan literatur. Observasi partisipatif dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di hotel syariah, terutama yang berkaitan dengan penerapan nilai-nilai spiritual Islam. Observasi dilakukan secara partisipatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang perilaku, kebiasaan, dan interaksi antar karyawan serta dengan tamu. Sedangkan tinjauan literatur dilakukan dengan mencari dan rekonstruksi sumber-sumber yang berkaitan, termasuk buku, jurnal, dan artikel ilmiah.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menguraikan, menyajikan, dan merangkum data yang diperoleh dari studi pustaka secara sistematis. Teknik ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan terstruktur mengenai informasi yang telah dikumpulkan. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif, analisis deskriptif tidak memanfaatkan angka atau statistik, melainkan menggunakan narasi atau uraian verbal untuk menggambarkan data kualitatif secara faktual. Temuan dari penelitian terdahulu atau studi relevan lainnya dapat dijelaskan kembali melalui pendekatan ini, kemudian disusun dalam bentuk deskripsi yang runtut dan informatif.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di salah satu hotel syariah bintang tiga yang berlokasi di Kota Surabaya, dapat diketahui bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan kepada tamu telah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari interaksi antara staf hotel dengan tamu yang mencerminkan sikap ramah, sopan, santun, serta peduli. Staf hotel menyambut tamu dengan sapaan hangat serta berbicara dengan intonasi yang lembut namun tetap jelas. Interaksi tersebut sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan hotel syariah yang menekankan pentingnya akhlakul karimah dalam melayani tamu.

Nilai-nilai spiritual Islam seperti amanah atau tanggung jawab merupakan salah satu hal yang paling penting dalam mendasari penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam sebagai dasar etika pelayanan di hotel syariah. Dalam perspektif Islam, tanggung jawab merupakan amanah yang wajib dijalankan dengan penuh kesungguhan. Dalam lingkungan hotel syariah, tanggung jawab bukan hanya terbatas pada pemenuhan tugas kerja, tetapi juga menyangkut kesadaran bahwa setiap bentuk pelayanan adalah bagian dari pengabdian kepada Allah SWT. Tanggung jawab ini mencakup kejujuran dalam melayani tamu, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap standar kerja yang Islami, hingga keterlibatan dalam menciptakan lingkungan kerja yang bersih, nyaman, dan sesuai syariah. Seorang staf hotel syariah yang memahami makna tanggung jawab dengan baik akan berusaha menjalankan pekerjaannya secara optimal, termasuk menjaga kerahasiaan tamu, tidak lalai dalam kebersihan, serta memberikan pelayanan terbaik tanpa pamrih. Nilai tanggung jawab ini menjadi pendorong moral untuk menjadikan pekerjaan sebagai bentuk ibadah, bukan sekadar kewajiban profesional.

Nilai-nilai spiritual Islam lain seperti kesabaran dan kejujuran juga tampak dalam sikap kerja para staf. Dalam situasi padat atau ketika menghadapi tamu yang menyampaikan keluhan, staf tetap bersikap tenang, tidak terburu-buru, serta memberikan penjelasan yang jujur dan tidak menyesatkan. Misalnya, ketika seorang tamu menanyakan ketersediaan kamar yang ternyata telah penuh, staf dengan sabar memberikan informasi apa adanya, sambil menawarkan solusi alternatif tanpa membuat tamu merasa kecewa. Hal ini menunjukkan

penerapan nilai kejujuran dan kesabaran dalam pelayanan secara nyata.

Dari sisi keadilan tidak ditemukan perbedaan perlakuan kepada tamu yang datang. Semua tamu dilayani secara setara tanpa melihat latar belakang, jenis kelamin, ataupun kebangsaan, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang inklusif dan egaliter. Pelayanan diberikan secara profesional dan adil, sesuai dengan prinsip “adl” dalam Islam yang menekankan pada keadilan sosial. Pelaksanaan nilai keadilan ini menjadi pondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan tamu, sekaligus memperkuat citra hotel syariah sebagai tempat akomodasi yang menjunjung tinggi etika Islam, khususnya nilai keadilan.

Seluruh staf hotel syariah mengerjakan pekerjaannya berdasarkan dengan prinsip keikhlasan. Keikhlasan merupakan nilai spiritual yang esensial dalam Islam, di mana setiap perbuatan dilakukan semata-mata karena Allah SWT tanpa mengharapkan imbalan duniawi. Dalam konteks pelayanan di hotel syariah, keikhlasan tercermin dalam sikap tulus karyawan dalam melayani tamu, baik dalam kondisi menyenangkan maupun menantang. Pelayanan yang dilakukan dengan ikhlas akan membawa suasana kerja yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta menciptakan kenyamanan batin bagi karyawan itu sendiri. Staf yang bekerja dengan ikhlas tidak akan merasa terbebani dalam bekerja, sebab ia menyadari bahwa tugasnya merupakan bentuk kontribusi ibadah. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan karena dilakukan dengan hati, bukan hanya formalitas. Dalam jangka panjang, keikhlasan menjadi kunci penting dalam menjaga konsistensi dan integritas etika pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Aspek lain, yaitu kebersihan, yang juga merupakan bagian penting dari ajaran Islam sangat dijaga oleh pihak hotel. Seluruh area umum seperti lobby, restoran, dan kamar tidur terpantau dalam kondisi bersih dan tertata rapi. Ini menunjukkan bahwa nilai *thaharah* atau kesucian bukan hanya diwujudkan dalam konteks ibadah, tetapi juga diimplementasikan dalam pengelolaan fasilitas pelayanan. Komitmen terhadap kebersihan ini tidak hanya ditujukan untuk menjaga kenyamanan dan kesehatan para tamu, tetapi juga mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang mengajarkan bahwa kebersihan adalah sebagian dari iman.

Selain dari interaksi dan sikap pelayanan, hotel juga menyediakan fasilitas penunjang yang sesuai dengan nilai-nilai Islami. Fasilitas yang disediakan meliputi mushola yang bersih dan nyaman, informasi arah kiblat di setiap kamar, serta penyediaan makanan halal. Tidak ditemukan adanya produk non-halal seperti minuman beralkohol di restoran hotel, yang menegaskan komitmen hotel terhadap prinsip syariah.

Secara keseluruhan, hotel syariah yang diamati telah berhasil mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam pelayanan yang diberikan, baik melalui sikap staf, tata kelola fasilitas, maupun kebijakan internal. Hal ini menunjukkan bahwa konsep hotel syariah bukan hanya sebatas label, tetapi benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Dalam konteks hotel syariah, keberhasilan penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam dalam etika pelayanan tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang hadir secara sistemik di lingkungan kerja. Menurut Rahmah⁸, Beberapa faktor yang berperan penting antara lain:

1. Kebijakan Hotel yang berlandaskan syariah

⁸ Rahmah, *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Praktik Manajemen Berbasis Islam Pada Hotel Syariah*.

Penerapan prinsip-prinsip syariah secara formal dalam kebijakan operasional hotel menjadi pondasi utama bagi terwujudnya pelayanan yang bernilai spiritual. Kebijakan ini mencakup standar halal dalam produk dan layanan, aturan berbusana, serta pengaturan aktivitas yang tidak bertentangan dengan ajaran Islam.

2. Pelatihan dan pembinaan staf secara berkala

Program pelatihan yang dirancang untuk membekali staf dengan pemahaman nilai-nilai Islam dalam konteks kerja mampu meningkatkan kesadaran serta integritas dalam memberikan pelayanan. Program pelatihan perlu mencakup materi mengenai etika dalam menjalankan tugas sebagai pelayan, etika dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta pemahaman terhadap ketentuan-ketentuan syariah yang relevan dengan praktik operasional di industri perhotelan.

3. Budaya Organisasi yang Islami

Lingkungan kerja yang menerapkan budaya Islami secara konsisten, seperti membiasakan salam, menjaga kebersihan, salat berjamaah, dan penggunaan bahasa yang santun, turut menciptakan suasana kerja yang kondusif dan selaras dengan nilai-nilai spiritual. Budaya ini mempengaruhi perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional tetapi juga penuh empati dan keikhlasan sesuai dengan nilai-nilai spiritual Islam.

4. Keadilan sosial

Hotel syariah dapat mengintegrasikan prinsip-prinsip keadilan sosial ke dalam kegiatan operasionalnya, seperti melalui penyaluran sebagian laba untuk kegiatan amal, pemberian upah yang layak kepada karyawan, serta menciptakan kesempatan kerja yang setara bagi seluruh individu tanpa diskriminasi.

Penerapan nilai-nilai spiritualitas Islam dalam etika pelayanan tidak jarang juga menghadapi sejumlah kendala. Kendala yang sering muncul diantaranya, adalah:

1. Kurangnya pemahaman dan kesadaran dari staf

Tidak semua staf yang bekerja di hotel memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman yang cukup dalam memahami ajaran Islam secara mendalam. Kurangnya pemahaman ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara prinsip syariah yang diterapkan dan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai spiritual.

2. Tekanan kerja dan beban tugas yang tinggi

Tekanan kerja yang tinggi serta tuntutan pelayanan yang cepat dan efektif seringkali membuat karyawan mengabaikan aspek-aspek spiritual Islam dalam bekerja. Fokus yang berlebihan terhadap target operasional dapat menggeser orientasi pelayanan dari yang seharusnya bernilai ibadah menjadi sekadar rutinitas kerja.

3. Kurangnya pengawasan dan evaluasi internal

Minimnya pengawasan terhadap implementasi nilai-nilai spiritual dalam pelayanan membuat beberapa karyawan tidak konsisten dalam menerapkan prinsip yang telah ditetapkan. Ketidadaan sistem evaluasi yang spesifik untuk menilai penerapan nilai spiritualitas dalam layanan juga menjadi hambatan tersendiri bagi hotel.

4. Perbedaan pemahaman terhadap nilai-nilai Islam

Perbedaan pemahaman dalam menafsirkan ajaran Islam di antara karyawan dengan latar belakang yang beragam dapat memunculkan keragaman praktik. Misalnya, dalam hal berpakaian, interaksi lawan jenis, atau bentuk sapaan kepada tamu, yang jika tidak diselaraskan akan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan layanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi nilai-nilai spiritual Islam sebagai dasar etika pelayanan di hotel syariah, dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai spiritual Islam, seperti kesabaran, keikhlasan, kejujuran, tanggung jawab dan keadilan yang diniatkan sebagai ibadah telah menjadi pondasi dalam membentuk etika pelayanan yang profesional dan berdasarkan nilai-nilai keislaman serta telah berhasil diterapkan dengan baik dalam pelayanan kepada tamu dan hubungan dengan sesama. Selain itu, menjaga kebersihan seluruh area hotel dan seluruh fasilitas juga menjadi perhatian utama dalam menerapkan nilai-nilai spiritual Islam. Implementasi nilai-nilai spiritual Islam dapat dilihat dari pemberlakuan kebijakan hotel yang berlandaskan syariah, pembinaan dan pelatihan staf secara berkala, budaya organisasi kerja yang dibangun atas dasar nilai keislaman, dan pelayanan yang berorientasi pada ibadah.

Namun demikian, terdapat pula kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan nilai-nilai spiritual tersebut, antara lain yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran dari staf, tekanan kerja dan beban tugas yang tinggi, kurangnya pengawasan dan evaluasi internal, serta perbedaan pemahaman terkait nilai-nilai spiritualitas Islam yang diberlakukan. Oleh karena itu, upaya penguatan secara berkelanjutan dibutuhkan agar implementasi nilai-nilai tersebut tidak sekadar bersifat normatif, tetapi mampu diinternalisasi dalam praktik sehari-hari oleh seluruh elemen organisasi.

Daftar Pustaka

- Adikorley, R. D., Rothenberg, L., and Guillory, A. "Lean Six Sigma Applications in the Textile Industry: A Case Study." *International Journal of Lean Six Sigma* 8 (2017): 210–24.
- Aini, A. N. N. (2021). *Pentingnya etika pelayanan bagi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di Hotel Lombok Garden Mataram* (Doctoral dissertation, UIN Mataram).
- Faizah, K. "Spiritualitas Dan Landasan Spiritual (Modern and Islamic Values); Definisi Dan Relasinya Dengan Kepemimpinan Pendidikan." *Ar-Risalah Media Keislaman Pendidikan Dan Hukum Islam*, 19, no. 1 (2021): 068–086.
- Hajar, H. "Refleksi Nilai-Nilai Spiritual Perspektif Islam: Dekonstruksi Mental Akuntan." *Al-Qashdu: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2023): 35–51.

- Jundiah, N. E, M.R Azka, and D.A Saputra. “STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM PENGEMBANGAN DAYA SAING HOTEL BERBASIS SYARIAH DENGAN PERBANDINGAN HOTEL KONVENSIAL.” *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains Dan Terapan* 2, no. 2 (2024): 88–98.
- Maham, R., Bhatti, O. K., & Öztürk, A. O. (2020). Impact of Islamic spirituality and Islamic social responsibility on employee happiness with perceived organizational justice as a mediator. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1788875.
- Mukharomah, M., & Santi, M. (2021). Etika Pelayanan Usaha Food Court Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Queen Resto Kelurahan Bago Tulungagung). *EKSYAR: Ekonomi Syari'ah dan Bisnis Islam (e-Journal)*, 8(1), 41-66.
- Nugroho, A. P. (2023). Mendalami Makna dan Tujuan Spiritualitas dalam Islam. *El-Hekam*, 7(1), 139-151.
- Rahmah, A. *Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Praktik Manajemen Berbasis Islam Pada Hotel Syariah*. 4, no. 2 (2023): 621–26.
- Saib, K, and T Yoseanti,. *Efektivitas Manajemen Hotel Syariah: Studi Kasus Keberadaan Syariah Di Provinsi Riau*. 13, no. 2 (2022): 103–13.
- Syafruddin, S, U Sagaf, T Firdaus, and S Wahyunita. *TINJAUAN EKONOMI ISLAM TENTANG PRAKTIK PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (Studi Kasus Di Hotel Permata Syariah Kota Bima)*. (2023) 6, no. 2 (n.d.): 11–21.
- Triansyah, A. A., Mustika, F. T., Meilinda, S., Anjani, S. P., & Dzakkiya, Y. (2024). MENELADANI SIFAT RASULULLAH DALAM KEHIDUPAN SEHARI-HARI. *Jurnal Inovasi Pendidikan Kreatif*, 5(4).