

# **ANALISIS PERTUMBUHAN PENDAPATAN HOTEL DENGAN LABEL SYARI'AH (STUDI KASUS DI HOTEL GRAND MADANI SYARI'AH KOTA MATARAM)**

**SRI ISMIATI**

LPM UIN Mataram

Email: sriismiati@uinmataram.ac.id

---

## ***Abstract***

*This study examines the analysis of hotel revenue growth with the shari'ah label where the shari'ah hotel is known to meet the concept of shari'ah hotel standardization both in terms of services and other facilities. The descriptive quantitative approach in which the researcher calculates Grand Madani's hotel income report data then analyzes using the formula of the hotel revenue growth rate to be able to find out the minimum and maximum values as well as the percentage of each hotel service report hotel revenue report data is analyzed using the revenue formula to determine the percentage of revenue growth in terms of service, then find out the minimum and maximum values of revenue calculated by quarterly from 2017, 2018 and 2019 so as to produce a significant percentage then described in accordance with an analysis that has been calculated using the hotel revenue growth formula and then the researcher determines the growth criteria. The value of minimum hotels in 2017 and 2018 from room revenue services, paradise revenue, mina café revenue, room service revenue, banquet revenue and other revenue that the minimum value of Rp. 12,599,007,470.48 in 2017 and the maximum value of Rp. 16,577,272,097.14 in 2018. Then the percentage increase in 2017 is in other revenue services by 62% where the service is composed of transfers, laundry, miscellaneous, minibar, transportation, business center and SPA. And the percentage decrease was 20% in Mina Cafe Revenue. Then the percentage in 2018 an increase of 62% in Firdaus restaurant resto services that are composed of food breakfast, food lunch and beverage and then a decrease of 0% in mina cafe revenue. The latest results of overall Grand Madani hotel services from 2017, 2018 and 2019 amounted to 32% including the growth criteria that were less successful calculated with the hotel revenue growth formula. This shows that the Grand Madani hotel has not been able to achieve the criteria of success with a 70-80% percentage seen in revenue growth in terms of service*

***Keywords:*** Revenue Growth, Hotel Shari'ah.

## **PENDAHULUAN**

Beberapa tahun terakhir ini perkembangan dunia bisnis sangatlah cepat dan membuat pihak-pihak yang terlibat didalamnya harus bekerja keras agar keberadaanya tetap diakui oleh seluruh pelanggan mereka. Semakin beragamnya produk yang dikeluarkan semakin ketat pula persaingan dalam dunia bisnis.<sup>1</sup> Bervariasinya merek dan jenis produk menunjukkan bahwa perusahaan tidak dapat hanya berdiam diri dalam melakukan suatu bisnisnya. Mereka harus mulai berfikir untuk mengalahkan (kalau perlu membunuh) para

---

<sup>1</sup> Agustinus Sri Wahyuni, *Manajemen Strategik*, (BinarupaAksara, 1996), 3.

pesaingnya. Wisata halal merupakan menu atau alternatif baru bagi masyarakat luas untuk memilih destinasi wisata sesuai dengan keyakinannya.<sup>2</sup> Selain itu pariwisata syari'ah merupakan pariwisata yang fleksibel, rasional, sederhana, dan seimbang. Pariwisata ini bertujuan agar wisatawan termotivasi untuk mendapatkan kebahagian dan berkat dari Allah. Adapun ayat-ayat Al- Qur'an juga yang menjelaskan tentang hotel syari'ah.

Bakar Alserhan pakar pebisnis *Universitas Uni Emirat Arab* (UEA) memperkenalkan *Islamic branding* ada dalam istilah yang sarat makna sekaligus pembeda dalam "*On Islamic Branding: Brand as a Good Deeds*" (*Journal of Islamic Marketing*) yaitu *Islamic Branding* sebagai kebaikan. Bakar Alserhan juga mendefinisikan *Islamic Branding* dalam tiga hal yang dilihat dari aspek: (1) kepatuhan, merek mengikuti nilai-nilai dan aturan Islam; (2) asal, merek berasal negara muslim; (3) konsumen, merek ditujukan untuk konsumen muslim. *Brand* (merek) sangat penting dalam melakukan bisnis karena *brand* inilah yang menjadi ciri khas dari suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Sebagai seorang muslim menginginkan suatu produk yaitu barang dan jasa yang sesuai syar'i atau sesuai tatanan agama Islam. Tak jarang sebagai seorang muslim sulit untuk mencari produk atau jasa yang benar-benar sesuai syariat (hukum) Islam, seperti seseorang dalam membeli roti yang tidak tercantum label halal atau pun makanan yang lain pasti mengedepankan makanan yang halal, *toyib* (baik), serta suci. Mulai dari bahan pembuatan makanan-makanan apakah ada terdapat bahan-bahan yang haram atau tidak. Seseorang pasti merasa was-was kalau nanti makanan mengandung unsur yang haram. *Islamic branding* ini hadir untuk menjawab segala keraguan yang ada didalam hati nurani dan memudahkan masyarakat untuk tetap menikmati suatu produk yang sesuai syar'i sehingga seseorang bisa merasa aman dalam menggunakannya.

Undang-undang Nomer 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan pada pasal 1 menjelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. Selanjutnya dijelaskan pada pasal 2 makna pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.<sup>3</sup> Nusa Tenggara Barat (NTB) yang merupakan salah satu Provinsi yang mempunyai potensi destinasi syari'ah untuk dikembangkan sebagai wisata syari'ah, tidak hanya itu hotel-hotel syari'ah juga sudah mulai bermunculan dengan adanya faktor yang mendukung pengembangannya di antaranya jumlah penduduk Muslim di NTB begitu banyak sehingga icon- icon destinasi syari'ah banyak yang lihat diantaranya *Islamic Center* salah satu icon dari destinasi syari'ah di Nusa Tenggara Barat (NTB).

Lombok Nusa Tenggara Barat (NTB) pernah memenangkan dua penghargaan *World Halal Travel Awards* (WHTA) 2015 dalam katagori *World Best Halal Tourism Destination* dan *World Best Halal Honeymoon Destination*. Dalam penghargaan yang telah didapatkan itu, turis lokal maupun internasional yang datang ke Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB), meningkat dari tahun ketahun bahkan berdasarkan data terakhir pada tahun 2017 Lombok mengalami kenaikan jumlah wisatawan sebesar 50% dari tahun

<sup>2</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata halal*, (Malang:UIN Maliki Press, 2011), 8.

<sup>3</sup> Undang-undang RI No 9 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, 16.

sebelumnya(<http://Lombok-destinasi/2011>). Hotel Grand Madani adalah salah satu hotel pertama yang ada di Kota Mataram dan diberikan izin usaha hotel berdasarkan keputusan Walikota Mataram nomer 1 tahun 2013, tanggal 17 januari 2013 diberikan izin usaha. Dengan nama Hotel Grand Madani by prasanti syari'ah dan pada tahun 2016 dicetuskan tempat-tempat baik dari oprasionalnya, pelayanan dan lainnya, menjadi syari'ah atau Hotel Grand Madani yang berbasis syari'ah. Hotel Grand Madani mempunyai 56 (lima puluh enam ruang kamar hotel dengan di fasilitasi tempat ibadah didalamnya, arah kiblat berada pada kategori hilal dua (Hotel Grand Madani Syari'ah Kota Mataram) (Hotel Grand Madani Syari'ah). Para pengunjung tidak perlu ragu lagi akan ketidakhalalan hotel Grand Madani karena, sudah terjamin kehalalannya dengan adanya Lembaga Sertifikat Usaha (LSU) dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan Nomor: 27310012281216 pada tanggal 20 Desember 2016 sehingga pengunjung tidak perlu ragu lagi dan tempat-tempat yang telah dilengkapi semua tempat penginapan telah disediakan tempat ibadah dan Al-Qur'an, memberikan kenyamanan dengan keluarga sudah di fasilitasi dengan baik.

Hotel Grand Madani juga belum mengharuskan tamu untuk menggunakan kartu nikah, kolam renang yang ada di Hotel Grand Madani juga belum terpisah antara kolam renang laki-laki dan perempuan. Akan tetapi, harus menggunakan pakaian panjang dalam hotel untuk mandi dikolam tersebut dan yang mengatur adalah pihak owner hotel. Tidak hanya itu hotel juga bekerja sama dengan pihak luar terkait transportasi yang digunakan, seperti tempat penyewaan travel jika tamu membutuhkan transportasi dan pihak hotel juga menyediakan mobil untuk antar jemput tamu yang membutuhkan. Inilah salah satu tambahan fasilitas transportasi yang dimiliki Hotel Grand Madani.

Sistem yang digunakan di hotel yaitu sistem hadiah, ditentukan di awal dan tidak menggunakan *fee*. Salah satu yang membedakan Hotel Grand Madani dengan hotel lainnya dan di Hotel Grand Madani tamu dapat menikmati semua fasilitas dengan nuansa Islami.<sup>4</sup> Pelayanaan merupakan salah satu kegiatan penting dalam perhotelan untuk diterapkan secara maksimal baik untuk meningkatkan fasilitas yang ada di Hotel Grand Madani dan pertumbuhan pendapatan hotel. Seperti yang peneliti lakukan bahwa konsep-konsep syari'ah belum terlalu diterapkan di Hotel Grand Madani, sehingga ini salah satu hal penting untuk peneliti agar apa yang belum diterapkan di Hotel Grand Madani dapat meningkatkan pertumbuhan pendapatan dari segi fasilitas dan pelayanan lainnya sesuai dengan standar syari'ah sehingga tamu lebih banyak berkunjung ke Hotel Grand Madani. Misalnya saja dari beberapa pelayanan yaitu kolam renang masih bercampurnya laki-laki dan perempuan atau belum terpisah, tidak menggunakan kartu nikah saat masuk hotel hanya menggunakan KTP, belum adanya dewan pengawas syari'ah, kurangnya fasilitas yang dapat menarik masyarakat, promosi hotel syari'ah masih kurang, dan belum menggunakan konsep yang berstandar syari'ah secara seluruhnya.

## METODE PENELITIAN

<sup>4</sup> Ibu yayak, hasil wawancara dengan selaku marketing/sales Hotel Grand Madani) tanggal 5 Februari 2018, 14.00 wita.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena data yang digunakan peneliti berupa angka-angka yang dalam analisis menggunakan statistik.<sup>5</sup> Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan statistik deskriptif juga dapat dilakukan dengan cara mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis perhitungan, dan membuat perbandingan dari rata-rata data sampel atau populasi. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya menghitung rata-rata dan persentase dari nilai suatu pendapatan pertumbuhan hotel dengan menggunakan rumus yang ada *Daily Flash Report* (DFR) (laporan flash harian) tentang pendapatan perbulan Hotel Grand Madani Syari'ah Mataram yaitu *room revenue, firdaus resto, mina cafe revenue, room service revenue, banquet revenue, other revenue*.

Kemudian peneliti menganalisis perkembangan pendapatan Hotel Grand Madani dari beberapa *report* pendapatan yang ada mana yang lebih besar sumber pendapatan dari semua fasilitas. Teknik analisis data Reduksi data, Penyajian data, Menarik kesimpulan. Statistik deskriptif dalam penelitian ini merujuk pada nilai rata-rata (mean) pendapatan Hotel Grand Madani, jumlah nilai minimum dan maksimum dari seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu pertumbuhan/perkembangan pendapatan, dan pendapatan operasional lainnya perhitungan dari tahun 2017, 2018 sampai dengan 2019. Teknik pemeriksaan keabsahan data perpanjangan keikutsertaan, kecukupan refrensi, pengecekan sejawat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pertumbuhan Pendapatan Hotel Grand Madani Dengan Label Syari'ah.

Hasil analisis pertumbuhan pendapatan yang Hotel Grand Madani dapat dianalisis dan dihitung dengan Rumus yang telah ada. Cara perhitungan pertumbuhan pendapatan hotel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$GX = \frac{X_t - X_{(t-1)}}{X_{(t-1)}} \times 100\%$$

Keterangan:

$GX$  : Laju pertumbuhan pendapatan hotel

$X_t$  : Realisasi penerimaan pertumbuhan pendapatan hotel

$X_{(t-1)}$  : Realisasi penerimaan pertumbuhan pendapatan

pada tahun sebelumnya.<sup>6</sup>

Inilah salah satu cara yang digunakan dalam menghitung dan menganalisis pertumbuhan pendapatan Hotel Grand Madani dari tahun 2017, 2018 hingga 2019. Kemudian menyajikan data yang diperoleh dari instansi dengan memberikan gambaran umum sesuai dengan kenyataan yang ada saat melakukan penelitian sehingga dapat diketahui

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, cv.2017), 7.

<sup>6</sup> Abdul Halim, *Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan*, (Yogyakarta:STIM YKPN, 2015), 7.

tingkat nilai yang akan dianalisis. Kriteria untuk melihat tingkat pertumbuhan pendapatan hotel Grand Madani adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kriteria Pertumbuhan Pendapatan hotel**

Presentase Pertumbuhan Pendapatan	Kriteria
85% - 100%	Sangat Berhasil
70% - 85%	Berhasil
55% - 70%	Cukup Berhasil
30% - 55%	Kurang Berhasil
< 30%	Tidak Berhasil

Sumber: Halim, (2015).<sup>7</sup>

Dalam cara perhitungan penelitian yang digunakan terkait judul analisis pertumbuhan pendapatan hotel Grand Madani Syari'ah kota Mataram. Dimana metode pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif, karena menggunakan analisis data dengan cara mendeskripsikan dan juga menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa tujuan generalisasi dibuktikan berdasarkan data-data dan melalui angka-angka sesuai dengan data pendapatan hotel Grand Madani.

Jenis layanan di hotel Grand Madani Syari'ah Mataram mempunyai beberapa jenis layanan yaitu :

- a. *Room Revenue* merupakan Pendapatan dalam Per Jumlah Kamar Tersedia) adalah sebuah istilah di industri perhotelan yang merupakan hasil perhitungan dari keseluruhan pendapatan penjualan kamar yang tersedia di hotel tersebut.
- b. *Firdaus Resto Revenue* merupakan pramunisaji dalam menyajikan tamu saat sarapan, makan malam dan lainnya.
- c. *Mina Cafe Revenue* adalah layanan yang diberikan kepada para tamu saat berkunjung.
- d. *Room Service Revenue* merupakan salah satu bagian penting dalam layanan makanan seperti hidangan makanan dan lainnya. Kemudian sistem dalam pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar.
- e. *Banquet Revenue* pelayanan suatu acara yang sudah dipesan dan direncanakan sebelumnya melingkupi pelayanan makanan-minuman, ruangan dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu.

<sup>7</sup> Abdul Halim, *Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan*, 10.

- f. *Other Revenue* merupakan layanan lain yang ada dihotel seperti transefer uang, *laundry*, *business centre*, minibar, SPA dan lainnya.
- Beberapa alasan mengenai perlunya suatu penyediaan *room service* oleh *food and beverage division* antara lain:
1. Memperbesar daya tampung hotel sarapan pagi pada umumnya dilakukan tamu di hotel karena tamu tidak memiliki alternatif untuk pergi keluar hotel guna memperoleh sarapan pagi. Oleh sebab itu sarapan pagi merupakan monopoli dari pihak hotel. Untuk menyelenggarakan pelayanan sarapan pagi bagi semua tamu hotel berkaitan dengan masalah tempat terutama menyangkut kapasitas restoran. Kapasitas tempat pelayanan sarapan pagi harus sebanding dengan jumlah penginap, apalagi jika keadaan kamar hotel penuh. Restoran akan menghadapi kesibukan yang begitu luar biasa. Oleh sebab itu, adanya *room service* akan sangat membantu sehingga tamu tersebut dapat memperoleh pelayanan sarapan pagi di kamarnya.
  2. Penganekaragaman fasilitas yaitu Adanya room service merupakan suatu penambahan fasilitas pelayanan baik makan minum bagi hotel. Semakin beragam fasilitas dalam suatu hotel maka reputasi hotel tersebut semakin baik juga yang didapat dalam masyarakat.
  3. Menjaga *privacy* tamu di antara tamu hotel ada yang perlu menjaga faktor pribadinya, sehingga tidak menyenangi untuk berada di tempat yang terbuka seperti restoran. Keberadaan bagian *room service* akan sangat membantu golongan tamu demikian.

Data dan analisis pendapatan layanan hotel Grand Madani Kota Mataram.<sup>8</sup>

**Tabel 3.2**  
**Pendapatan Grand Madani Hotel Tahun 2017**

No	Jenis Layanan	Pendapatan Triwulan I	Pendapatan Triwulan II	Pendapatan Triwulan III	Pendapatan Triwulan IV
1	Room Revenue	402.126.458, 87	1.039.101.135, 79	1.777.957.563, 35	2.515.612.810, 94
2	Firdaus Resto Revenue	79.783.288,8 4	211.247.416,10	415.007.705,31	582.890.927,76
3	Mina Cafe Revenue	148.760,82	312.397,19	603.408,04	757.375,57
4	Room Service Revenue	7.914.609,27	18.553.821,69	25.449.386,86	32.955.199,24
5	Banquet Revenue	317.175.620, 02	834.406.330,87	1.750.652.735, 77	2.483.601.464, 05

<sup>8</sup> Dokumentasi, laporan pendapatan hotel Grand Madani Syari'ah Mataram, tahun 2017, 2018.

6	Other Revenue	4.216.115,71	11.205.099,96	29.817.960,48	57.509.877,98
	<b>Jumlah Pendapatan</b>	<b>811.364.853, 53</b>	<b>2.114.826.201, 60</b>	<b>3.999.488.759, 81</b>	<b>5.673.327.655, 54</b>
<b>Jumlah Total</b>		<b>12.599.007.470,48</b>			

Sumber : laporan pendapatan hotel Grand Madani Tahun 2017, tanggal 10 juni 2019, pukul :14.00 wita.

Jumlah pendapatan dari layanan pertama, *Room Revenue* pada tahun 2017 triwulan I sebesar Rp. 402.126.458,87 triwulan II sebesar Rp. 1.039.101.135,79 triwulan III sebesar Rp. 1.777.957.563,35 dan triwulan IV sebesar Rp. 2.515.612.810,94. Pada triwulan II mengalami kenaikan sebesar 69%, pada triwulan III mengalami kenaikan 42% dan pada triwulan IV kenaikan sebesar 29%.

Pelayanan *kedua*, pendapatan *Firdaus Resto Revenue*, yang terdiri dari *food breakfast, food lunch, food dinner, beverage* pada triwulan I sebesar Rp. 79.783.288,84, triwulan II sebesar Rp. 211.247.416,10. Triwulan III sebesar Rp. 415.007.705,31 dan triwulan IV sebesar Rp. 582.890.927,76. Presentase pada triwulan II mengalami kenaikan 62%, pada triwulan III mengalami kenaikan 49% dan triwulan III mengalami kenaikan 29%.

Pelayanan *ketiga*, pendapatan *Mina Cafe Revenue*, yang terdiri dari *food breakfast, food lunch, food dinner, beverage* triwulan I sebesar Rp. 148.760,82 Triwulan II sebesar Rp. 312.397,19 triwulan III sebesar Rp. 603.408,04. Dan triwulan IV sebesar Rp. 757.875,57. Presentase pada triwulan II kenaikan 0,52%, triwulan III sebesar 48% dan pada triwulan IV

*Sri Ismiati, Analisis Pertumbuhan Pendapatan Hotel dengan Label Syari'ah*

Pelayanan *keempat*, *Room Service Revenue*, yang terdiri dari *food* dan *beverage* pendapatan pada triwulan I sebesar Rp. 7.914.609,27. Triwulan II sebesar Rp. 18.553.821,69. triwulan III sebesar Rp. 25.449.386,86. Triwulan IV sebesar Rp. 32.955.199,24. Kemudian presentase triwulan II mengalami kenaikan 57%, triwulan III mengalami kenaikan 27%, triwulan IV kenaikan sebesar 23%.

Pelayanan *kelima*, pendapatan *Banquet Revenue* yang terdiri dari *event rental equipment* dan *hall/meeting room* pendapatan pada triwulan I sebesar Rp. 317.175.620,02. triwulan II sebesar Rp. 834.406.330,87. triwulan III sebesar Rp. 1.750.652.735,77 dan triwulan IV sebesar Rp. 2.483.601.464,05. Kemudian presentase triwulan II mengalami kenaikan 62%, triwulan III kenaikan sebesar 62% dan triwulan IV kenaikan 48%.

Pelayanan *keenam*, pendapatan *Other Revenue* yang terdiri dari *transfer, laundry, miscellaneous, minibar, transportation, business centre* dan *SPA* pada triwulan I sebesar Rp. 4.216.115,71. Triwulan II sebesar Rp. 11.205.099,96. Triwulan III sebesar Rp. 29.817.960,48. Dan pada triwulan IV sebesar Rp. 57.509.877,98. Kemudian jumlah presentase triwulan II mengalami kenaikan 62%, triwulan III kenaikan 62% dan triwulan IV kenaikan sebesar 48%.

Tabel 3.3

### Pendapatan Grand Madani Hotel Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Pendapatan Triwulan I	Pendapatan Triwulan II	Pendapatan Triwulan III	Pendapatan Triwulan IV
1	Room Revenue	644.317.592,14	1.357.825.554,61	2.136.539.816,62	2.948.927.801,99
2	Firdaus Resto Revenue	143.945.887,27	381.946.253,60	555.997.927,67	742.145.829,28
3	Mina Cafe Revenue	194.684,79	194.684,79	471.089,45	471.089,45
4	Room Service Revenue	9.498.680,93	15.970.357,82	24.453.561,16	28.767.242,88
5	Banquet Revenue	553.278.915,47	1.399.718.935,06	2.060.738.997,17	3.538.019.228,45
6	Other Revenue	2.412.323,19	6.319.422,65	10.466.267,36	14.649.953,34
<b>Jumlah Pendapatan</b>		<b>1.353.648.083,79</b>	<b>3.161.975.208,53</b>	<b>4.788.667.659,43</b>	<b>7.272.981.145,39</b>
<b>Jumlah Total</b>		<b>16.577.272.097,14</b>			

Jumlah pendapatan tahun 2018 , dari layanan pertama, pendapatan *Room Revenue* pada tahun 2018. Triwulan I sebesar Rp. 644.317.592,14, triwulan II sebesar Rp. 1.357.825.554,61, triwulan III sebesar Rp. 2.136.539.816,62, dan triwulan IV sebesar Rp. 2.948.927.801,99. Presentase triwulan II mengalami kenaikan sebesar 53%. Triwulan III kenaikan sebesar 36% dan triwulan IV kenaikan sebesar 28%. Pelayanan *kedua*, pendapatan *Firdaus Resto Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 143.945.887,27. triwulan II sebesar Rp. 381.946.253,60, triwulan III sebesar Rp. 555.997.927,67 dan triwulan IV sebesar Rp. 742.145.829,28 Kemudian jumlah presentase triwulan II mengalami kenaikan sebesar 62%, triwulan III sebesar 31% dan presentase triwulan IV kenaikan 25%.

Pelayanan *ketiga*, *Mina Cafe Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 194.684,79. Triwulan II sebesar Rp. 194.684,79, pada triwulan III sebesar Rp. 471.089,45 dan pada triwulan IV sebesar Rp. 471.089,45. Kemudian jumlah presentase pada triwulan II menurun sebanyak 0% dan triwulan III meningkat sebesar 59% dan triwulan IV dan kembali menurun 0%. Pelayanan *keempat*, *Room Service Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 9.498.680,93. Triwulan II sebesar Rp. 15.970.357,82. Triwulan III sebesar Rp. 24.453.561,16 dan pada triwulan IV sebesar Rp. 28.767.242,88. Kemudian presentase pada triwulan II mengalami peningkatan sebesar 41%. Triwulan III sebesar 35% dan pada triwulan IV sebesar 15%.

Pelayanan *kelima*, *Banquet Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 553.278.915,47. pada triwulan II sebesar Rp. 1.399.718.935,06, triwulan III sebesar Rp. 2.060.738.997,17.

dan pada triwulan IV sebesar Rp. 3.538.019.228,45. Kemudian peningkatan presentase pada triwulan II kenaikan peningkatan sebesar 60%, triwulan III 32% dan triwulan IV sebesar 42%. Pelayanan *keenam*, *Other Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 2.412.323,19, pada triwulan II sebesar Rp. 6.319.422,65. Triwulan III sebesar Rp. 10.466.267,36 dan kemudian triwulan IV sebesar Rp. 14.649.953,34. Kemudian peningkatan presentase pada triwulan II sebesar 62%, triwulan III terjadi sebesar 40% dan triwulan IV sebesar 29%. Sehingga nilai minimum pertumbuhan pendapatan triwulan I, II, III dan IV tahun 2017 dari pertumbuhan pendapatan di bagian pelayanan *Room Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 402.126.458,87.

Sedangkan nilai maksimum pertumbuhan pendapatan dari triwulan I, II, III dan IV pada triwulan IV sebesar Rp. 2.515.612.810,94. Yang *kedua*, nilai minimum pada pelayanan *Firdaus Resto Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 79.783.288,84 dan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 582.890.927,76. *Ketiga*, nilai minimum pada pelayanan *Mina Cafe Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 148.760,82 sedangkan nilai maksimum terdapat pada triwulan IV sebesar Rp. 757.375,57. *Keempat*, nilai minimum pada pelayanan *Room Service Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 7.914.609,27 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 32.955.199,24. *Kelima*, nilai minimum pada pelayanan *Banquet Revenue* pada triwulan I sebesar Rp. 317.175.620,02 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 2.483.601.464,05. Terakhir pada bagian *keenam*, yaitu pada pelayanan *Other Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 4.216.115,71 dan sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 57.509.877,98.

Pertumbuhan pendapatan pada tahun 2018, dapat diketahui nilai minimum dan maksimum dari beberapa pelayanan pada Hotel Grand Madani Syari'ah Mataram. *Pertama*, pertumbuhan pendapatan *Room Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 644.317.592,14 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 2.948.927.801,99. *Kedua*, pada bagian pelayanan *Firdaus Resto Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 143.945.887,27 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 742.145.829,28. *Ketiga*, pelayanan *Mina Cafe Revenue* nilai minimum pada triwulan I dan triwulan II sama-sama sebesar Rp. 194.684,79 dan nilai maksimum pada triwulan III dan triwulan IV sebesar Rp. 471.089,45. *Keempat*, pada pelayanan *Room Service Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 9.498.680,93 dan sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 28.767.242,88. *Kelima*, pelayanan *Banquet Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 553.278.915,47 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 3.538.019.228,45. Selanjutnya *keenam*, pelayanan *Other Revenue* nilai minimum pada triwulan I sebesar Rp. 2.412.323,19 sedangkan nilai maksimum pada triwulan IV sebesar Rp. 14.649.953,34.

Dalam presentase pendapatan pada triwulan II bahwa kenaikan dan perunungan per layanan dapat dilihat dalam diagram tersebut. *Firdaus resto revenue* mengalami peningkatan sebesar 62% yang terdiri dari jasa pelayanan *food breakfast, food lunch, food dinner, dan beverage*. Mengalami peningkatan yang signifikan dengan jumlah rupiah sebesar Rp. 1.089.101.135,79 dari jumlah triwulan pertama, dalam beroprasi pada tahun pertama. Ini dikarenakan hotel Grand Madani memiliki potensi tinggi dalam minat pengunjung pada awal tahun beroprasi dan dapat memberikan kenyamanan bagi para pengunjung yang datang.

Dan penurunan jika dilihat dari diagram terjadi pada pelayanan *mina cafe revenue* mencapai 52% atau sekitar Rp. 312.397,19 ini merupakan angka yang tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan pada triwulan pertama.

Pendapatan pada triwulan III juga begitu baik dalam peningkatan pertumbuhan pendapatan yang didapat dalam pelayanan di hotel Grand Madani syari'ah di Kota Mataram, dimana pelayanan yang signifikan mengalami kenaikan pada pelayanan *other revenue* mencapai 62% sekitar Rp. 29.817.960,48 yang terdiri dari *transfer, laundry, miscellaneous, minibar, transportation, business centre* dan *SPA*. Inilah beberapa item yang ada pada pelayanan other revenue tersebut. Kemudian pada pendapatan triwulan IV pelayanan paling signifikan pada pelayanan *other revenue* mencapai 48% atau sekitar Rp. 57.509.877,98, dimana dalam pelayanan ini ada beberapa macam pelayanan yang terdiri dari *transfer, laundry, miscellaneous, minibar, transportation, business centre* dan *SPA*. Akan tetapi jika dibandingkan dengan triwulan III pelayanan *other revenue* lebih tinggi pada saat itu. Perbandingan dari per triwulan mengalami kenaikan dan penurunan pada layanan yang berbeda-beda dapat dilihat pada diagram di atas.

Pada pendapatan tahun 2018 yaitu dari triwulan dua bahwa, perbandingan pelayanan yang meningkat mencapai 62% pada pelayanan *firdaus resto revenue* dan *other revenue* dimana sama-sama 62% dengan capaian masing-masing *firdaus resto revenue* sebesar Rp. 381.946.253,60 dan *other revenue* sebesar Rp. 6.319.422,65 ini merupakan angka yang signifikan baik dibandingkan pada triwulan pertama. Pendapatan pada triwulan III dapat kita lihat dalam diagram tersebut dengan melihat beberapa pelayanan di atas, dalam pelayanan ini pada *mina cafe resto* jika dilihat dari diagram di atas mencapai 59% yaitu sebesar Rp. 471.089,45 jika dibandingkan dengan triwulan ke II pelayanan ini lebih meningkat pada triwulan III. Pelayanan ini terdiri dari *food breakfast, food lunch, food dinner dan beverage*. Perbandingan dilakukan dengan menjumlah antara triwulan pertama dan kedua, kemudian triwulan ketiga dan keempat dan triwulan empat dan ketiga.

Hasil dapat dilihat dengan pembagian tersebut Selanjutnya pada pendapatan triwulan IV ini pencapaian pelayanan pada *Banquet revenue* yaitu mencapai 42% sebesar Rp. 14.649.953,34 lebih besar dibandingkan dengan triwulan III ini meskipun peningkatan beberapa persen dari jumlah pada pelayanan tersebut. Dan penurunan presentase pada *mina cafe revenue* yaitu mencapai 0% penurunan yang sangat drastis diakibatkan pengunjung yang semakin menurun pada pelayanan tersebut.

**Tabel 3.4****Pendapatan Grand Madani Hotel Triwulan I Tahun 2019**

No	Jenis Layanan	Pendapatan Triwulan I
1	Room Revenue	354.427.738,41
2	Firdaus Resto Revenue	72.845.715,30
3	Mina Cafe Revenue	0,00

4	Room Service Revenue	3.439.494,56
5	Banquet Revenue	681.575.123,83
6	Other Revenue	1.891.735,58
<b>Jumlah Pendapatan</b>		<b>1.114.179.807,68</b>

Kemudian pada tahun 2019 pendapatan per layanan hotel Grand Madani Syari'ah Mataram tidak dapat dibandingkan dengan layanana sebelumnya, karena pendapatan hotel Grand Madani hanya sampai bulan mei sehingga tidak bias diketahui pertumbuhan, presentase dan nilai rata-rata dari nilai minimum dan maksimum layanan hotel Grand Madani. Adapun pendapatan per layanan hotel Grand Madani telah dipaparkan pada tabel 3.4 dimana pendapatan maksimum pada pelayanan *Banquet Revenue* yaitu pada triwulan pertama sebesar Rp. 681.575.123,83 dan pendapatan minimum terdapat pada pelayanan *Mina Cafe Revenue* sebesar Rp. 0,00.

Jadi analisis pertumbuhan pendapatan pada tahun 2019 tidak bisa dibandingkan dengan nilai sebelumnya, akan tetapi dapat diketahui pendapatan hanya triwulan I saja dengan seluruh pelayanan. Oleh karena itu, nilai minimum dan maksimum pertumbuhan pendapatan dalam triwulan per layanan diketahui sesuai dengan data yang telah diolah dengan rumus perhitungan pertumbuhan hotel di atas. Sedangkan nilai minimum layanan keseluruhan pada 2017 yaitu pada layanan *Mina Café Revenue* triwulan I dan II sebesar Rp. 148.760,82 dan pada tahun 2018 nilai minimum layanan keseluruhan yaitu pada layanan *Mina Café Resto* pada triwulan I sebesar Rp.194.684,79. Kemudian nilai maksimum dari layanan keseluruhan pada tahun 2017 yaitu pada layanan *Room Revenue* pada triwulan IV sebesar Rp. 2.515.612.810,94 dan pada tahun 2018 nilai maksimum pada layanan keseluruhan yaitu layanan *Banquet Revenue* triwulan IV sebesar Rp. 3.538.019.228,45. Jadi nilai minimum dan maksimum telah diketahui dari pendapatan layanan kesluruhan yang telah diolah sesuai dengan data riil. Sehingga nilai presentase yang meningkat pada tahun 2017 pada layanan keseluruhan yaitu pada layanan *Firdaus Resto Revenue* dan pada tahun 2018 pada layanan *Firdaus Resto Revenue* sebesar 62% dan presentase yang menurun pada tahun 2017 dan 2018 pada layanan *Mina Cafe Revenue* sebesar 0%.

Selanjutnya laporan pertumbuhan pendapatan yang telah di analisis dengan rumus laju pertumbuhan hotel, dapat diketahui pertumbuhan yang meningkat dan menurun dari presentase kenaikan/penurunan dalam laporan pertumbuhan pendapatan pada tahun 2017 dan 2018 di atas . Kemudian dapat diketahui nilai rata-rata perlayanan jumlah pendapatan 2017 dan 2018 diambil dari nilai rata-rata per bulan/triwulan yang telah dijumlahkan secara keseluruhan sesuai data real. Dalam pelayanan dapat diketahui jumlah dan rata-rata per bulan/triwulan antara lain:

Tabel : 3.5

**Nilai Rata-rata Per layanan pertumbuhan pendapatan pada tahun 2017 dan 2018**

N O	Pelayan an Hotel	Jumlah Pendapatan 2017	Nilai Rata-rata 2017	Jumlah Pendapatan 2018	Nilai Rata-rata 2018
1	Room Revenue	Rp.5,734,797,968 .95	Rp.477,899,830 .75	Rp.7,087,610,765 .36	Rp.590,634,230 .45
2	Firdaus Resto Revenue	Rp.1,288,929,338 .01	Rp. 107,410,778.17	Rp.1,824,035,897 .82	Rp.152,002,991 .49
3	Mina Cafe Revenue	Rp.1,821,941.62	Rp. 151,828.47	Rp.1,331,548.48	Rp. 110,962.37
4	Room Service Revenue	Rp. 84,873,017.06	Rp. 7,072,751.42	Rp.78,689,842.79	Rp.6,557,486.9 0
5	Banquet Revenue	Rp.5,385,836,150 .71	Rp.448,819,679 .23	Rp.7,551,756,076 .15	Rp.629,813,006 .35
6	Other Revenue	Rp. 102,749,054.13	Rp. 8,562,421.18	Rp.33,847,966.54	Rp. 2,820,663.88

Dari tabel-tabel pertumbuhan pendapatan di atas dapat dilihat jumlah pendapatan dan presentase serta nilai rata-rata dari pendapatan hotel Grand Madani yang telah dihitung menggunakan rumus pertumbuhan pendapatan hotel dan dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan rumus perhitungan hotel kemudian dianalisis per triwulan. Sehingga nilai rata-rata dari keseluruhan tahun 2017 dan 2018 sebesar 32% dan kriteria pertumbuhan pendapatan hotel Grand Madani Syari'ah Mataram yang telah dihitung dengan rumus pertumbuhan pendapatan termasuk kurang berhasil dilihat dari kriteria pertumbuhan pendapatan hotel. Apabila kriteria dapat dikatakan berhasil apabila mencapai 70% -80% sedangkan sangat berhasil mencapai 85%-100%. Jadi tingkat presentase pertumbuhan pendapatan dalam kriteria pertumbuhan pendapatan hotel dapat dikatakan kurang berhasil sesuai per layanan keseluruhan dari tahun 2017 sampai dengan 2018 di hotel Grand Madani Syari'ah di Kota Mataram.

## B. Upaya Untuk Meningkatkan Pendapatan Hotel Grand Madani Syari'ah.

Hasil analisis penelitian ini hotel Grand Madani terkait peningkatan pendapatan Hotel pada bulan sebelumnya dan setelahnya. Dalam hotel syari'ah bahwa hotel diharuskan mengikuti standarisasi Hotel Syari'ah seseuai ketentuan hotel. Dimana membuat standar hotel syari'ah merupakan kebutuhan. Standar yang haus disusun akan menjadi parameter kesesuaian produk, layanan dan *corporate behavior* yang sesuai dengan nilai-nilai syari'ah. Ketentuan hilal-1 dan hilal-2 yang dibuat DSN-MUI mencerminkan adanya kondisi-kondisi yang 'membebani' pelaku usaha hotel dan

kehawatiran mereka akan hilangkan profit ketika ketentuan-ketentuan syari'ah diberlakukan. Pemahaman yang benar tentang konsep maslahah, setidaknya akan memberikan dampak positif dan kontribusi penting kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Seluruh *stakeholder* industry halal yang ingin memahami konsep hotel syari'ah.
2. Regulator, teori maslahah menjadi masukan penting dalam penyusunan standarisasi hotel syari'ah.
3. Masyarakat, mereka mendapat pengetahuan yang lebih komprehensif dalam pengelolaan hotel syari'ah.<sup>9</sup>

Dengan pemahaman yang utuh tentang maslahah diyakini akan mendorong perbaikan dalam penyusunan regulasi dan penerapannya ke arah yang lebih baik. Dan sampai saat ini belum ada standarisasi hotel yang terdapat di negeri ini, seperti MUI, Kementerian Agama, maupun oleh ormas-ormas Islam. Meskipun demikian bukanlah masalah yang terlalu sulit untuk membuat beberapa ketentuan dalam usaha perhotelan yang bersesuaian dengan kaidah syari'ah. Dikarenakan pada prinsipnya, usaha perhotelan merupakan satu dari sekian banyak usaha yang mungkin dilakukan oleh manusia, dan dalam kaidah syari'ah, hal itu tetap diperbolehkan, selama tidak ada dalil (nash) yang melarangnya secara tegas. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan Pasal 5 butir a bahwa.<sup>10</sup>

Kemudian etika bisnis Islam dalam industri hotel syari'ah bahwa Islam adalah agama yang mampu memadukan segala nilai materiil da spiritual secara seimbang sebagai pedoman hidup manusi di bumi. Jika unsur materi adalah makanan bagi tubuh, maka unsur etika adalah ibarat nutrisi bagi jiwa. Menghadirkan etika dalam kegiatan materil seperti berbisnis merupakan bentuk nyata bagaimana materiil dan spiritual bersatu dalam satu kegiatan. Karena sejatinya, segala sesuatu yang dilakukan dibumi ini, sudah seharusnya ditujukan hanya kepada Allah Swt dan tentu harus sesuai dengan cara dan tuntunan yang Allah Swt berikan.

Etika karyawan dalam hotel Grand Madani sangatlah baik, dilihat dari cara pelayanan dan menyambut para tamu dengan baik, baik dengan cara dan senyuman. Pakaiannya juga sesuai dengan aturan syari'ah hotel yang tidak melarang agama. Karena pada dasarnya, pentingnya unsur moral dan etika agar setiap transaksi-transaksi bisnis hotel yang dilakukan menjadi lebih etis dan beradab, dan pelaksanaannya dapat terjamin dengan lebih baik. Seorang sebagai pembisnis seharusnya menempatkan etika dalam berbisnis menjadi suatu keharusan terutama bagi para pelaku bisnis di bidang jasa kegiatan utamanya harus berinteraksi dengan baik dengan *customer* (pelanggan) seperti industry hotel syari'ah. Oleh karena itu unsur etika tidak hanya dimiliki oleh karyawan hotel yang secara langsung bertatap muka dengan para tamu seperti *receptionist*, akan tetapi karyawan diberbagai di devisi kerja lainnya.

<sup>9</sup> Muhammad Rayhan Jamitra, *Hotel Syari'ah Konsep dan Penerapan*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, tahun 2017), 24.

<sup>10</sup> "Kepariwisataan diselenggarakan dengan prinsip menjunjung tinggi norma agama dan nilai budaya sebagai pengejawantahan dari konsep hidup dalam keseimbangan hubungan antara manusia dan Tuhan Yang Maha Esa, hubungan antara manusia dan sesama manusia, dan hubungan antara manusia dan lingkungan". *Hotel Syari'ah Konsep dan Penerapan*, 25.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan *sales marketing* yaitu Bapak Sopian Hadi yang mengatakan: “Jika kita lihat dari historisnya, hotel Grand Madani Syari’ah Mataram bias dikatakan baru dengan fasilitas pelayanan yang belum melengkapi sesuai standar. Dan dengan terjadinya gempa, kemudian hotel lebih banyak, lebih banyak juga yang memilih konvensional karena dari pelayanan harus menggunakan KTP dan harga tiket naik dan kita sedang dalam melengkapi kekurangan fasilitas yang ada di hotel Grand Madani. Inilah salah satu yang membuat hotel kami juga tidak bisa meningkat dan pengunjung tidak banyak”.

Hotel Syari’ah menurut definisinya hotel syari’ah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, dan jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syari’ah.<sup>11</sup>

Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak Usaha Hotel Syari’ah. Kriteria mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syari’ah dan memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syari’ah. Kriteria Tidak Mutlak adalah ketentuan yang persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syari’ah, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan Muslim. Usaha hotel syari’ah adalah usaha hotel yang penyelenggarannya harus memenuhi kriteria usaha hotel syari’ah yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan, dibawah ini adalah standar aspek-aspek hotel syari’ah untuk kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2 yang telah ditetapkan pemerintah.<sup>12</sup>

telah ditetapkan pemerintah.<sup>13</sup>

Dari beberapa manajemen kriteria hotel dengan label syari’ah, hotel Grand Madani sudah bisa dikatakan sesuai dengan standar-standar syari’ah, meskipun tidak secara keseluruhan. Seperti yang telah dipaparkan oleh beberapa orang yang telah peneliti wawancara di atas. Seperti yang ungkapkan oleh Bapak. Sopian Hadi selaku salaes marketing dan asistan penjualan mengungkapkan:

“Hotel Grand Madani belum sepenuhnya melengkapi sesuai standar, mislanya saja kita belum menggunakan kartu nikah saat tamu atau pengunjung datang, kolam renang yang belum terpisah akan tetapi kita lebih perioritaskan pakaian yang dikenakan saat mandi baik orang dewasa dan anak-anak, dewan pengawas belum kita miliki juga tetapi ada bagian dalam perlayanan yang memeriksa dan kemudian terkait karyawan yang kita miliki tidak semua muslim ada juga yang non muslim, karena kita lebih

<sup>11</sup>Ahmad Sapudin, *Analisis Perbandingan Hotel dan Pariwisata Syari’ah dan Konvensional, Makalah, Program Pascasarjana Manajemen dan bisnis, di selenggarakan oleh Magister Manajemen Syari’ah* (Bogor: Institut Pertanian Bogor, Februari 2014), hal:16.

<sup>12</sup> IsMeianti dan Muslim Kara, *Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syari’ah Di Kota Mataram*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar), LAA MAISYIR, Volume 4, Nomor 1, Juni 2017: 19-37, 26.

<sup>13</sup> IsMeianti dan Muslim Kara, *Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syari’ah Di Kota Mataram*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar), LAA MAISYIR, Volume 4, Nomor 1, Juni 2017: 19-37, 26.

mengharuskan greeting salam dimana-mana meskipun non muslim kita tetap menyuruh untuk melakukan sesuai peraturan yang ada di hotel asalkan tidak merugikan”.

Selanjutnya Bapak Sopian mengungkapkan terkait kiat-kiat atau upaya yang dilakukan setelah mengetahui pertumbuhan pendapatan yang telah dianalisis dan presentase dari keberhasilan pelayanan hotel Grand Madani dari tahun 2017, 2018 sampai dengan 2019. Bapak Sopian mengungkapkan :

“kiat-kiat atau upaya yang kita lakukan untuk kedepannya dengan kurangnya pelayanan yang kita miliki. Kita mengundang dinas pemerintahan agenda utama, terus melakukan sosialisasi, perjalanan memprkenalkan lombok dari traveling ini dari eksternal. Kemudian dari internalnya kita akan meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang kita ketahui juga hotel kami belum memenuhi kelengkapan yang ada. Akan tetapi antara hotel konvensional dan syari'ah sebenarnya sama dari pelayanan yang ada tetapi kehalalan makanan kita lebih prioritaskan karna MUI dan dinas kesehatan juga sering kesini dalam mengecek kebersihan makanan. Tidak hanya itu dari segi *customer* sendiri tamu-tamunya itu-itu saja, kalaupun baru tidak sebanyak *customer*/pelanggan.

Dari ungkapan Bapak Sopian Hadi bahwa dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang akan dilakukan akan terus dilaksanakan untuk pengembangan hotel sesuai agar mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan pertumbuhan pendapatan lebih meningkat dari pelayanan-pelayanan yang akan diberikan. Dalam buku Muhammad Rayhan Janitra tentang konsep dan penerapan hotel Syari'ah dari segi peran dan fungsi utama hotel syari'ah dapat memenuhi kriteria dari fungsi utama dan fungsi tradisional dari suatu hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan menginap, makan, dan minum, mandi, istirahat, dan sebagainya bagi para tamu yang dikelola secara komersial.<sup>14</sup>

Dalam hadist juga memuliakan tamu adalah hal yang wajib dilakukan oleh seseorang ketika pengunjung dating ketempat tersebut. Misalnya saja dalam hadis sebagai berikut:

وَلِيَأْتِهِ يَوْمٌ : قَالَ ؟ اللَّهُ رَسُولُ يَا ﷺ جَائزَتُهُ وَمَا : قَالَ .جَائزَتُهُ ضَيْقَةُ فُلْكُرْمُ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ يُؤْمِنُ كَانَ مَنْ عَلَيْهِ صَدَقَةٌ فَهُوَ ذَلِكَ وَرَاءَ كَانَ وَمَا ﷺ أَيَامٌ ثَلَاثَةُ وَالضَّيَافَةُ

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari Akhir, hendaklah ia memuliakan tamunya dengan memberikannya hadiah”. Sahabat bertanya, “Apa hadiahnya itu, wahai Rasulullah?” Beliau Shallallahu ‘alaihi wa sallam menjawab: “(Menjamunya) sehari semalam. Jamuan untuk tamu ialah tiga hari, dan selebihnya adalah sedekah”.<sup>15</sup>

Kata “dhaifahu” termasuk dalam lafal umum, sehingga mencakup semua jenis tamu baik tamu muslim, non muslim, laki-laki maupun perempuan. Semua tamu wajib disambut dan dimuliakan serta dihormati berdasarkan nash-nash di atas. Seorang muslim juga diperintahkan untuk memenuhi hak-hak tamu tersebut, sekadar dengan

<sup>14</sup> Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syari'ah Konsep dan Penerapan*, 2.

<sup>15</sup> Muslim bin Hajaj Abu al-Hasan al-Qusyairi an-Nisaburi, *Al-Musnad al-Shohih al-Mukhtashar, Dar Ihya' at-Turats al-Arabiyy*, Beirut, Hadis no. 741.

kemampuannya. Hotel Grand Madani juga memperbolehkan pengujung yang non muslim dan turis-turis menginap dan melakukan aktivitas asalkan tidak melanggar peraturan yang ada di Hotel Grand Madani.

Banyak prinsip dan kaidah syari'ah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan, antara lain: Memuliakan tamu atau pengunjung (*fal yukrim dhaifahu*), Tenteram, damai, dan selamat (*salam*), Terbuka untuk semua kalangan masyarakat, atau universal (*kaffatan lin-naas*), Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (rahmatan lil 'aalamin), Jujur (*siddiq*), Dipercaya (*amanah*), Konsisten (*istiqomah*), Tolong menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wat taqwa*). Upaya untuk meningkatkan juga diungkapkan oleh Bapak Hasanudin dan Bapak Sopian Hadi menuturkan persepsi yang sama bahwa :

"Dari segi kamar penginapan untuk tamu akan kita tambah dan update, perlu ornamen yang ditambah, mencoba yang baru agar pelayanan lebih berkualitas, penambahan fasilitas juga akan kita laksanakan untuk pertumbuhan pendapatan hotel apa lagi dengan adanya konsep wisata syari'ah yang sekarang lebih diutamakan".

Hotel Grand Madani Kota Mataram juga melakukan penjualan online travelejen, perusahaan non pemerintahan, pemerintahan dan lainnya salah satu tim kerjasama dalam meeting, penginapan dan cara lainnya. Hotel syari'ah dalam menentukan ketetapan dan peraturan serta konsep syari'ah yang akan dijalankannya harus memerhatikan poin tersebut di atas. Hotel syari'ah dalam menjalankan usahanya harus terus memprioritaskan tegaknya perkara *dharuriyat* sebagai bentuk nyata penegakkan maslahah. Bagaimana hotel menjaga agama staf dan tamunya, menjaga akal dengan tidak menyediakan fasilitas yang meracuni pikiran, menjaga diri dengan tidak mengonsumsi yang diharamkan dalam Islam, menjaga keturunan dengan berbagai aturan yang melarang perzinahan, pencegahan perdagangan anak, dan juga menjaga harta dengan memonitor segala uang masuk dan keluar di hotel syari'ah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas tentang analisis pertumbuhan pendapatan hotel dengan label syari'ah (studi kasus hotel Grand Madani Syari'ah Kota Mataram) dapat disimpulkan bahwa:

1. Pertumbuhan pendapatan hotel Grand Madani dari pelayanan tahun 2017 jumlah pendapatan dan presentase serta nilai rata-rata dari pendapatan hotel Grand Madani dari pelayanan keseluruhan tahun 2017 dan 2018 sebesar 32% dan kriteria pertumbuhan pendapatan hotel Grand Madani Syari'ah Mataram yang telah dihitung dengan rumus pertumbuhan pendapatan termasuk kurang berhasil. Kriteria dapat dikatakan berhasil apabila mencapai 70% -80%. Jadi tingkat presentase dari perbandingan tahun 2017 dan 2018 sebesar 32% dengan menggunakan rumus real pertumbuhan hotel. Kemudian jumlah minimum pendapatan keseluruhan pelayanan pertriwulan tahun 2017 dan 2018 sebesar Rp. 12.599.007.470,48 sedangkan nilai maksimum pendapatannya sebesar Rp.

16.577.272.097,14. Ini adalah salah satu pertumbuhan dari tahun ke tahun perlayanan yang ada dihotel Grand Madani, akan tetapi pertumbuhan presentase keseluruhan belum bisa mencapai berhasil. Sehingga ini perlu di kembangkan atau penambahan dari segi pelayanan atau melakukan hal-hal baru untuk menarik tamu atau pelanggan yang lebih banyak. Kemudian pada tahun 2019 yaitu triwulan I hotel Grand Madani pendapatan sebesar Rp. 1.114.179.807,68 dan tidak bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya karena hanya sampai triwulan I (pertama).

2. Upaya yang dilakukan hotel Grand Madani Syari'ah Mataram untuk melakukan peningkatan hotel tersebut dengan beberapa cara dengan melakukan wawancara dengan beberapa pihak hotel Grand Madani Kota Mataram mulai dari kamar penginapan untuk tamu akan tambah dan update, penambahan ornamen, mencoba yang baru agar pelayanan lebih berkualitas, penambahan fasilitas juga akan dilaksanakan untuk pertumbuhan pendapatan hotel apa lagi dengan adanya konsep wisata syari'ah yang sekarang yang mulai diapresiasi oleh pemerintah sehingga hotel Grand Madani akan mulai memunculkan hal-hal baru untuk menarik pelanggan baik dari pelayanan, harga, kuliner dan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### 1. Implikasi Teoritis

Hotel Grand Madani dalam buku Aulia Fadli dengan judul manajemen hotel bahwa standar manajemen hotel dapat dikatakan sesuai dengan standarisasi hotel syari'ah, jika dilihat dari standar-standar hotel syari'ah dapat dikatakan sesuai akan tetapi, ada beberapa yang belum dilengkapi seperti kolam renang yang belum terpisah dan menggunakan kartu nikah. Pemilihan metode analisis dengan statistik deskriptif untuk dapat menghitung pertumbuhan pendapatan dengan rumus yang ada. Dengan menghitung pertumbuhan pendapatan dalam layanan hotel per triwulan/perbulan, kemudian menghitung nilai minimum dan maksimum dari setiap layanan dan melakukan perbandingan dari tahun 2017, 2018 dan 2019 sehingga dapat mengetahui kriteria pertumbuhan pendapatan yang berhasil atau tidak berhasil. Dalam presentasi perbandingan dari setiap alayán mengalami peningkatan yang signifikan dari setiap layanan per tahun, dengan hotel ber labelan Syari'ah pengunjung lebih banyak merasakan kenyamanan, kebersihan dan keramah-tamahan hotel, peningkatan sudah mulai meningkat dari tahun 2017 sampai 2018. Sehingga Hotel Grand Madani mendapat presentasi 32% termasuk kurang berhasil, akan tetapi capaian sudah ada pertumbuhan dari tahun ke tahun. Dari teori etika adalah salah satu yang penting dalam pelayanan selain kenyamanan dan kehalalan makanan. Ini adalah salah satu yang memicu pertumbuhan hotel dari tahun ke tahun.

Upaya-upaya yang akan dilakukan Hotel Grand Madani akan terus dilakukan untuk pertumbuhan setiap pelayanan dan keberhasilan hotel, seperti yang telah diungkankan dengan melakukan penambahan dalam setiap fasilitas, karena dengan sekarang adanya konsep wisata yang akan berkembang pada tahun 2019 hingga 2020 Hotel Grand Madani siap bersaing dengan hotel lainnya, memenuhi setiap standarisasi dalam hotel Syari'ah dengan bertahap-tahap.

Melakukan lebih banyak kerjasama dengan beberapa hotel lainnya baik dari segi traveling atau lainnya, melakukan promosi dengan memberikan hal-hal baru, seperti teori dalam manajemen pemasaran yaitu melakukan promosi dan memberikan keunggulan untuk tamu agar lebih menginginkan untuk terus berkunjung.

## 2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi pihak Hotel Grand Madani untuk meningkatkan pertumbuhan pendapatan pada setiap layanan yang ada di hotel, kemudian upaya yang dilakukan dapat segera memenuhi setiap keinginan para tamu. Penambahan fasilitas dan memberikan suatu hal yang lebih baru untuk menarik minat tamu melakukan aktivitas atau penginapan di hotel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Al-Jauziyah, I. Q. *Manajemen Kalbu*. Jakarta: Darul Falah, 1998.
- Antonio, M. S. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Antonio, M. S. *Ensiklopedia Shiddiq Personal Excellence*. Jakarta: Ensiklopedia Prolm, 2013.
- Azzam, A. A. M. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Azmah, 2013.
- Baiq, E. B. *Pengantar Ekonomi Islam*. Mataram: IAIN Mataram, 2016.
- Battour, M., & Ismail, M. N., Halal Tourism: Concepts, Practises, Challenges and Future. *Tourism Management Perspective* 19(2), 2015.
- Chaerodin *Penerapan Hotel Berbasis Syari'ah Dalam Menekan Perilaku Disosialisatif Masyarakat Melalui Pemenuhan Syari'ah Compliance di Sofyan Inn Hotel UINISI* Yogyakarta, 2015.
- Chamid, N. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Chaudhry, M. S. *Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2012.
- Darmawi, H. *Manajemen Resiko*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- David, A. A. *Managing Brand Equity: Capitalizing on The Value of Brand Name*. New York: The Free Press, 1991.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan*. Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 1987.
- Djakfar, M. *Pariwisata Halal*. Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Ernita, D. Analisis Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, Konsumsi di Indonesia, *Jurnal Kajian Ekonomi*, 2013.
- Fadhli, A., *Manajemen Hotel Syari'ah*. Yogyakarta:Gava Media, 2018
- Gomes, F. C., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2003.

- Halim, A., *Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan*. Yogyakarta:STIM YKPN, 2015.
- Halim, M. A., *Teori Ekonomi Makro*. Jakarta:Mitra Wacana Media, 2018
- <https://www.becakmabur.com/tentang-branding>, tanggal 7 januari 2019.
- <https://www.hestanto.web.id/pengertian-pendapatan/> diakses pada tanggal 1 juli 2019, pukul:08.00 wita
- <https://www.hestanto.web.id/pengertian-pendapatan/> diakses, 8 januari 2019. Pukul:14.00.
- IsMeianti & Muslim, K., *Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syari'ah Di Kota Mataram, LAA MAISYIR*, 4(1), 2017.
- Janitra, M. R., *Hotel Syari'ah Konsep dan Penerapan*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Kamaludin, U. A. & Alfan, M., *Etika Manajemen Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.
- Listiawati, *Pertumbuhan dan Pendidikan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Mafa, A. I. I. (2006) *Terjemahan Bulughul Maram (hukum tentang ibadah dan muamalah)*. Surabaya: Gitamedia Press, 2006.
- Manan, A. , *Hukum Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Mardi, A., *Analisis Tingkat Hunian dan Pendapatan Hotel di Kabupaten Jember Selama Bulan Berkunjung ke Jember (bbj)*, 2015.
- Miles & Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Moleong, L. J. , *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhamad, *Lembaga Perekonomian Islam (Prespektif Hukum, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017.
- Muslim bin Hajaj Abu al-Hasan al-Qusyairi an-Nisaburi, Al-Musnad al-Shohih al-Mukhtashar, Dar Ihya' at-Turats al-Arabiyy, Beirut, Hadis no. 741.
- Naukoko, *Analisis Pertumbuhan Ekonomi dan Pendapatan Asli Daerah & PDRB di Provinsi Papua, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Jurusan Ilmu Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2015.
- Nawawi, I. *Fiqih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, *Nomer 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal*. Pada tanggal 15 Juli 2019.
- Pratiwi, A. E. Analisis Pasar Wisata Syari'ah di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 14(1), 2016.
- Rosenthal, S. *Etika Kerjasama Muslim*. Bandung: Pontificum Institutum Biblicum, 1947.
- Sapudin, A. *Analisis Perbandingan Hotel dan Pariwisata Syari'ah dan Konvensional, Makalah, Program Pascasarjana Manajemen dan bisnis, di selenggarakan oleh Magister Manajemen Syari'ah*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2014.

- Subarkah, A. R., *Diplomasi Pariwisata Halal Nusa Tenggara Barat.*, *Intermestic: Journal of International Studies*, 5(2), 2018.
- Sucipto, H. & Andayani, F. *Wisata Syari'ah Karakter, Potensi, Prospek dan Tantangannya*. Jakarta: Grafindo Books Media, 2014.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta, 2017.
- Suroto . *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Susetyo, B. *Statistik untuk analisis data penelitian*. Bandung:PT Refika Aditama, 2017.
- Tim Prima Pena . *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Indonesia: Gita Media Press, 2018.
- Undang-undang RI No 9 Tahun 2009 tentang *Kepariwisataan*, 2010.
- Usman, H. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara, 2009.
- Wahab, A. S. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Press, 2011.
- Wahyuni, A. S. *Manajemen Strategik*. Binarupa Aksara, 1996.
- Wahyuni, Y. *Dasar-dasar Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2012.
- Wawancara dan Dokumentasi, Bapak Hasanudin, Asisten Manager Hotel Grand Madani, tanggal 12 Februari 2019.
- Wawancara, Assistant Manager hotel Grand Madani (hasanuddin), pada hari sabtu tanggal 16 Juni 2019, pukul 14.00.
- Wawancara, Bapak Hasanudin, Asistan Manager Hotel Grand Madani,
- Wawancara, Ibu Yayak, Marketing Hotel Grand Madani, tanggal 6 Februari 20018.
- Wawancara, pada tanggal 5 Mei 2019, pukul. 14.00 wita
- Yusuf, M. *Metode Penelitian*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016.
- Zuhdi, M. *Studi Islam, Jilid III: Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Zulistiani . *Laju Pertumbuhan Pajak Restoran, Hotel dan Hiburan Dalam PAD Kota Kediri*, Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama “Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global” Malang, 17 Mei, 2017.

