

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di MJ Hotel Syariah Kota Cirebon yang telah penulis lakukan dan pembahasan penulis pada uraian sebelumnya, maka akan ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk sistem pelayanan MJ Hotel Syariah Kota Cirebon menggunakan konsep pelayanan 3S (Senyum, Sapa, dan Sopan), penggunaan sapaan yang sesuai, serta sikap ramah dan membantu dalam setiap interaksi dengan tamu. Pelayanan resepsionis dilaksanakan secara profesional dan terstruktur, mulai dari pemesanan kamar secara langsung maupun melalui OTA, metode pembayaran yang fleksibel termasuk bank syariah dan dompet digital, hingga proses *check-in* dan *check-out* yang selektif dengan verifikasi identitas dan status hubungan tamu sebagai bentuk penerapan prinsip syariah. Penanganan keluhan dilakukan secara persuasif sesuai tingkat urgensi, sementara pelayanan kamar mengutamakan kebersihan dan kenyamanan melalui pembersihan menyeluruh setelah tamu *check-out*. Dalam hal makanan dan minuman, hotel belum menyediakan layanan makan secara umum, namun tetap memenuhi kebutuhan dasar tamu melalui penyediaan air minum gratis dari galon dan mesin RO yang dirawat secara rutin, serta sarapan yang bersifat kondisional. Selain itu, hotel juga menyediakan fasilitas ibadah berupa musholla dan penunjuk arah kiblat di setiap kamar sebagai bentuk dukungan terhadap kebutuhan spiritual tamu.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan hukum syariah di MJ Hotel Syariah Kota Cirebon terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung meliputi komitmen manajemen dalam menerapkan prinsip syariah, ketersediaan fasilitas ibadah, serta kebijakan operasional yang menghindari unsur maksiat. Sementara itu,

faktor penghambat antara lain belum adanya sertifikasi syariah resmi dari MUI, belum terbentuknya Dewan Pengawas Syariah (DPS), serta keterbatasan regulasi dan pengawasan yang bersifat formal dalam penerapan prinsip syariah secara menyeluruh.

3. Ditinjau dari Fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016, sistem pelayanan dan fasilitas di MJ Hotel Syariah Kota Cirebon sudah berupaya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam sistem pelayanan dan penyediaan fasilitas. Kesesuaian tersebut terlihat pada kebijakan larangan akses pornografi dan tindakan asusila, tidak tersedianya fasilitas hiburan yang mengarah pada maksiat, penyediaan minuman yang aman dan halal, kewajiban berpakaian sesuai syariah bagi karyawan, serta adanya pedoman dan SOP pelayanan hotel berbasis prinsip syariah. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan fatwa, yaitu keterbatasan fasilitas ibadah yang belum lengkap serta penggunaan lembaga keuangan konvensional dalam sistem pembayaran selain lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah di MJ Hotel Syariah telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan penyempurnaan agar terlaksana secara optimal dan menyeluruh.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak MJ Hotel Syariah Kota Cirebon, disarankan untuk segera mengajukan pendaftaran sertifikasi syariah dan halal kepada Majelis Ulama Indonesia (MUI) guna memperoleh legalitas resmi sebagai hotel berbasis syariah, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kredibilitas hotel.
2. Pihak hotel diharapkan dapat membentuk atau bekerja sama dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip syariah, agar seluruh sistem pelayanan dan

fasilitas yang diterapkan benar-benar sesuai dengan ketentuan Fatwa DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016.

3. Kedepannya Hotel perlu melengkapi dan meningkatkan fasilitas ibadah, seperti penyediaan perlengkapan salat yang memadai di setiap kamar serta optimalisasi musholla. Selain itu, sistem pembayaran sebaiknya lebih difokuskan pada lembaga keuangan syariah, sehingga konsistensi penerapan prinsip syariah dapat terjaga secara menyeluruh.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON