

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Hotel Graha Muria

Hotel Graha Muria merupakan hotel pertama di wilayah desa yang mengutamakan konsep syariah dalam operasionalnya. Dahulu, hotel Graha Muria merupakan sebuah pesanggrahan peninggalan waliyullah Sunan Muria yang digunakan sebagai tempat istirahatnya beliau pada saat berdakwah. Yang kemudian dijadikan sebagai tempat istirahat wisatawan / peziarah makam Sunana Muria dari berbagai kalangan penjurur baik yang menginginkan untuk bermalam, atau hanya sekedar singgah untuk istirahat.

Pada saat reformasi, kemudian bangunan tersebut di bangun menjadi hotel yang dinamai Hotel Graha Muria yang berdiri sampai sekarang. Tujuan dibangun hotel ini agar para wisatawan / peziarah dari penjurur daerah bisa bermalam dan menikmati wisata di gunung Muria dengan nyaman karena tersedianya tempat yang memadai.¹

2. Visi dan Misi Hotel Graha Muria

Visi dan Misi dari hotel Graha Muria adalah sebagai berikut:²

a. Visi

Memberikan layanan hotel yang profesional dan syari'ah

b. Misi

- 1) Memberikan layanan jasa dan produk dengan mengedepankan nilai-nilai syariah
- 2) Memberikan layanan yang profesional melalui kinerja manajemen yang berkualitas
- 3) Memperhatikan kesejahteraan tenaga kerja sehingga menghasilkan kinerja yang optimal

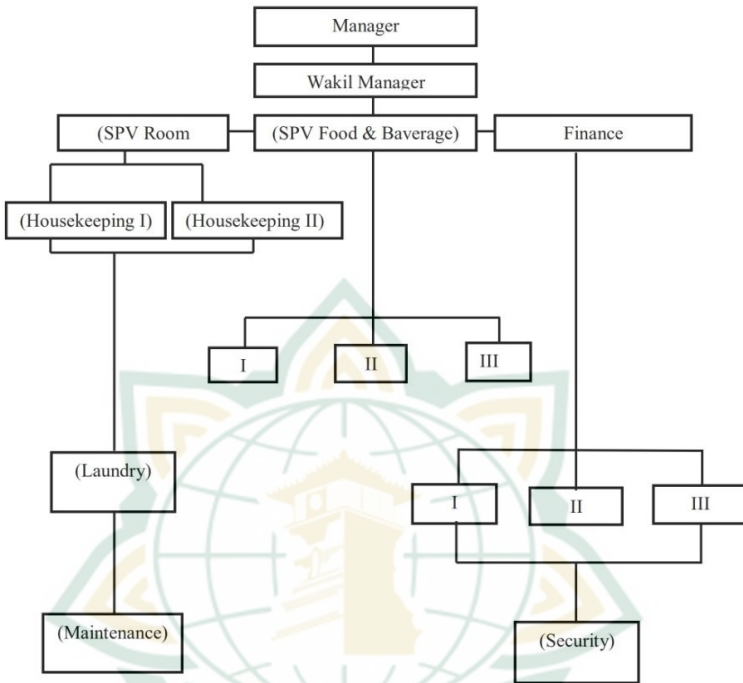
3. Struktur Organisasi Hotel Graha Muria

Adapun struktur Organisasi Hotel Graha Muria adalah sebagai berikut:³

¹ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip

² Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip

³ Dokumentasi, Hotel Graha Muria.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Hotel Graha Muria

Berdasarkan struktur organisasi diatas, berikut adalah tugas dan fungsi pada masing-masing bagian yang ada di Hotel Graha Muria:

a. *Front Office*

- 1) Semua kegiatan dan pesan ditulis di *log book* per shift.
- 2) Mencatat semua identitas tamu yang *check in* sesuai dengan syariat.
- 3) Semua transaksi pembayaran yang dilakukan secara *cash*, untuk tamu minimal satu malam.
- 4) Apabila terjadi kerugian atau memanipulasi data, maka karyawan tersebut mengganti sesuai dengan kerugian dan mempertanggungjawabkan terhadap peraturan yang berlaku.
- 5) Menjaga kebersihan dan kerapihan area *lobby* dan parkir.
- 6) Audit laporan kerja setiap hari.

- 7) Melayani jasa penitipan barang.
 - 8) Mengalokasikan parkir kendaraan tamu.
- b. *Housekeeping*
- 1) Membersihkan seluruh area hotel dan *office*.
 - 2) Membuang sampah ke tempat yang disediakan secara rapi dan tertutup.
 - 3) Membersihkan dan melengkapi fasilitas kamar tamu secara total.
 - 4) Membantu dan membawakan barang milik tamu pada saat *check in*.
 - 5) Mengecek kembali kelengkapan kamar dan kerusakan kamar ketika tamu *check out*.
 - 6) Kunci semua kamar dan pintu yang sudah tidak di operasionalkan
 - 7) Melaporkan penemuan barang tamu ke *receptionist*, dan dicatat dalam *lost and found card*.
 - 8) Melaporkan semua jenis kerusakan ke maintenance atau security
 - 9) Membawakan semua cucian kotor ke laundry.
- c. *Food and Beverage*
- 1) Menangani *breakfast* dan semua jenis pelayanan makanan dan minuman
 - 2) Semua kegiatan dan pesan agar ditulis di *log book* per shift.
 - 3) Menjaga kebersihan area dapur dan cafe.
 - 4) Semua jenis pembayaran dimintakan *cash* dan di kirimkan ke *receptionist*.
 - 5) Mencatat pesanan atau *billing* dengan *slip order*.
- d. *Finance*
- 1) Menekan biaya operasional hotel.
 - 2) Melaporkan keuangan hotel dalam mingguan dan bulanan.
 - 3) Mengatur dan mempertanggungjawabkan alur keuangan secara baik.
 - 4) Membukukan secara terperinci di setiap outlet kerja.
 - 5) Melakukan penagihan yang belum terbayar.
 - 6) Menangani semua jenis kegiatan diluar hotel yang berkaitan dengan hotel dan karyawan.
- e. *Laundry*
- 1) Menjaga kebersihan area *laundry*.
 - 2) Memilah pakaian antara cucian yang harus di dahulukan proses pencuciannya.

- 3) Mencuci pakaian dengan memisahkan antara pakaian putih dan pakaian berwarna.
 - 4) Mengantar pakaian tamu yang sudah di *laundry* ke kamar.
 - 5) Menempatkan linen dan pakaian sesuai dengan tempatnya.
- f. *Security*
- 1) Menyambut kedatangan tamu
 - 2) Membantu proses keluarnya masuknya kendaraan tamu dengan aman.
 - 3) Menjalankan proses *system saving energy*.
 - 4) Memahami proses evakuasi dan P3K.
 - 5) Selalu siap membantu pekerjaan department lainnya jika dibutuhkan.

4. Fasilitas Hotel Graha Muria

Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Graha Muria antara lain:⁴

- a. Parkiran kendaraan yang luas.
- b. Kamar utama di lantai atas terdiri dari 8, 4 villa, dan 3 pavilion.
- c. Bangsal besar dan bangsal kecil.
- d. Kamar mandi di setiap kamar.
- e. Air panas mandi yang di sediakan pada kamar-kamar tertentu.
- f. AC di setiap ruangan dan kamar agar lebih nyaman.
- g. *Meeting Room* fasilitas untuk acara pertemuan dengan kapasitas 100-150 peserta.
- h. Kedai kopi untuk ngopi pegawai maupun pelanggan.
- i. Musholla untuk beribadah, berdo'a dan mendekatkan diri kepada yang maha kuasa.
- j. *Laundry vallet service* fasilitas mencuci pakaian tamu dengan harga yang sangat terjangkau.
- k. CCTV menjadikan keamanan tamu lebih terjaga sepenuhnya.
- l. *Lobby* tempat santai dengan menikmati suasana dan pemandangan di sekitar hotel.
- m. Kantor khusus bagi para pegawai di hotel.
- n. *Telephone* untuk berkomunikasi dengan karyawan dan antar kamar satu dengan kamar yang lain.
- o. *Sound system* dan Wi-Fi.

⁴ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Potensi Wisata Syariah Hotel Graha Muria di Kabupaten Kudus

Keanekaragaman potensi wisata yang dimiliki suatu daerah merupakan modal utama dalam berkembangnya suatu daerah. Melalui hal tersebut maka dapat menjadi peluang yang bisa dimanfaatkan secara signifikan agar dapat memperoleh keuntungan. Peluang yang dapat diperoleh dari adanya potensi wisata seperti peluang ekonomi melalui usaha-usaha jasa pariwisata maupun bisnis atau investasi yang akan bermanfaat bagi semua pihak baik dari pemerintah, masyarakat, maupun pihak swasta.

Seperti halnya yang di sampaikan dari Bapak Wagiman Sutrisno, selaku kepala manager Graha Muria yakni potensi dan strategi pengembangan pariwisata oleh Hotel Graha Muria yang paling menonjol karena ada salah satu waliyullah yaitu Sunan muria. Wisata kebudayaan meliputi gapura makam sunan muria, berbagai kerajinan tangan (pisau, asbak, ulegan) sedangkan wisata buatan manusia terdiri dari pementasan dan pertunjukan seni tari daerah yang meliputi tari kretek, drama teater sebagai penunjang wisata di Muria sendiri. Selain itu, terdapat wisata rohani maupun wisata jasmani. Wisata rohani yakni wisata ziarah ke makam waliyullah Sunan Muria, sedangkan wisata jasmani dapat berupa menyaksikan keindahan alam di sekeliling Hotel Graha Muria.⁵

Kemudian data hasil wawancara dengan Mas Nurul Khudlri, salah satu karyawan Hotel Graha Muria menyebutkan bahwa daya tarik dari Hotel Graha Muria terletak pada keindahan alamnya yang mana di kelilingi oleh pegunungan Muria, hamparan lahan hutan dan perkebunan seperti kopi sehingga udaranya sangat segar dan sejuk. Disini juga tersedia fasilitas yang cukup lengkap seperti hotel pada umumnya, namun yang membedakan adalah adanya cafe khusus pecinta kopi sambil menikmati pemandangan, dan tersedinya beberapa spot foto.⁶

Selain dapat menikmati keindahan hotel sendiri, para pengunjung juga dapat menikmati hamparan perkebunan yang ada di sekitar hotel Graha Muria dan beberapa wana wisata

⁵ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

⁶ Nurul Khudlri, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 2, transkrip.

lainnya. Sehingga sangat cocok untuk dijadikan tujuan wisata keluarga yang ingin menghabiskan waktu liburannya, karena tempatnya yang ramah dan asri.

Bu Zul selaku pengunjung hotel Graha Muria mengatakan bahwa tempat favorit yang selalu ia kunjungi setiap liburan adalah wisata Muria dan hotel Graha Muria. Daya tarik di tempat wisata Muria tepatnya Graha Muria ialah wisata ini menawarkan pemandangan alam yang mempesona berupa pengunungan. Keindahan alam yang terjaga, sehingga udara yang dingin dan sejuk menjadikan tempat ini sempurna untuk dijadikan tempat berwisata bersama keluarga maupun kerabat.⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa wisata Hotel Graha Muria memiliki daya tarik yang cukup besar terutama pada keindahan alamnya maupun kondisi cuacanya. Untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki wisata ini, perlu adanya kesiapan SDM yang lebih. Hal ini di sampaikan oleh Bapak Wagiman yang menyatakan bahwa untuk masalah potensi wisata syariah, Hotel Graha Muria sangat siap dalam mengembangkannya dan itu yang kita harapkan kedepannya. Melihat wilayah Muria merupakan salah satu desa di kabupaten Kudus yang memiliki keistimewaan terutama masalah syariat islam.⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Hotel Graha Muria berpotensi untuk di kembangkan dengan konsep syariah. Potensi yang di maksud termasuk pengelolaan wisata, lingkungan dan ekosistem sehingga memiliki potensi yang dapat dijual untuk menarik wisatawan baik lokal, regional, maupun internasional. Apalagi nilai jualnya termasuk nilai-nilai syariat. Sehingga secara ekonomi dapat berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi daerah terutama masyarakat sekitar Muria.

Dalam operasionalnya, Hotel Graha Muria membuat peraturan berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Dalam merekrut karyawanpun dilakukan seleksi terlebih dahulu dengan mengutamakan potensi SDM di kabupaten Kudus, khususnya lagi di wilayah Muria.⁹

⁷ Zuliani, wawancara oleh penulis, 04 April 2023, transkrip.

⁸ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

⁹ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

Selain karena keindahan tempatnya, Hotel Graha Muria dalam melakukan strategi pengembangannya diantaranya terdapat dukungan dari kalangan masyarakat

2. Strategi Pengembangan Wisata Syariah Hotel Graha Muria di Kabupaten Kudus

Hotel syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang mana operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenang, nyaman, dan bersahabat yang di butuhkan tamu.

Pengembangan dan pembangunan merupakan suatu proses perubahan yang dilakukan pada suatu kondisi kepariwisataan tertentu yang di nilai kurang baik menuju pada kondisi yang dianggap lebih baik atau lebih diinginkan. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Untuk mengoptimalkan pengembangan wisata syariah, Hotel Graha Muria melakukan berbagai macam strategi dengan meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan promosi agar siap dalam menerima pengunjung dengan nyaman. Hal ini dibuktikan dengan argument Bapak Wagiman bahwa strategi yang dilakukan dalam mengembangkan Hotel Graha Muria ini lebih memfokuskan kepada pemberdayaan SDM agar dapat melayani wisatawan atau tamu yang berkunjung dengan baik sesuai yang dibenarkan dalam syariat yakni dalam aspek produk, aspek pelayanan, maupun dalam aspek pengelolaan yang kemudian dipromosikan dengan memanfaatkan beberapa media.¹⁰

Berdasarkan keterangan diatas, dapat dipahami bahwa Hotel Graha Muria melakukan strategi pengembangan secara jangka panjang, pemberdayaan sumber daya manusia ialah salah satu bentuk upaya akan sadar wisata sehingga wisatawan cenderung ketagihan untuk berkunjung ke suatu objek wisata. Pemberdayaan sumber daya manusia memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja agar lebih baik. Tujuannya untuk mendorong terwujudnya keamanan dan rasa nyaman bagi wisatawan atau pengunjung. Hal ini sesuai dengan tujuan dari konsep wisata syariah untuk memberi kenyamanan kepada wisatawan.

¹⁰ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

Promosi merupakan kegiatan yang menjadi acuan dalam meningkatkan suatu produk atau jasa dengan memberikan informasi kepada wisatawan sehingga dapat mempengaruhi dan membimbing khalayak ramai.

Hasil wawancara dengan Pak Wagiman menyebutkan promosi Hotel Graha Muria menggunakan media. Selain itu dengan mempromosikan dengan tarif harga yang sangat terjangkau, dan *reward* bagi pelanggan yang beruntung.¹¹

Dalam hal promosi, selain melalui media, Hotel Graha Muria juga mengadakan beberapa acara seperti yang diungkapkan oleh Mas Nurul Khudlri bahwa Hotel Graha Muria juga mempromosikan dengan beberapa kegiatan diantaranya festival kopi, dan juga setiap 2-3 minggu sekali mengadakan Tahlil bersama. Dan *event* ini disambut baik oleh masyarakat.¹²

Dari beberapa kegiatan atau *event* yang telah berlangsung di Hotel Graha Muria tersebut memberikan dampak positif bagi objek wisata karena semakin banyak pengunjung yang penasaran dan ikut menyaksikannya. Dibuktikan dengan pernyataan Mbak Zana, salah pengujung Hotel Graha Muria, yang menyebutkan bahwa pada saat dia menginap di Hotel Graha Muria, pada saat itu juga Hotel Graha Muria mengadakan acara festival kopi. Yang kedua, pada dia mengikuti salah satu acara diorganisasi yang diadakan di hotel ini, mbak Zana melihat seluruh karyawan yang ikut serta mengikuti doa bersama.¹³

Hal ini didukung oleh teori Chung-Hsien Lin (2012) dalam penelitian Oktariani (2019) bahwa dalam pengelolaan untuk upaya menciptakan Revisit Intention harus melaksanakan beberapa tahapan strategi yaitu *Service Quality*, *Word of Mouth*, dan *Destination Image* merupakan strategi berdampak panjang yang diciptakan ketika *moment of truth* yaitu proses memberikan momen terbaik untuk keputusan para wisatawan agar memiliki keinginan untuk kembali berkunjung.

Operasional hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya. Yang mana tetap tunduk pada peraturan pemerintah, tetap buka 24 jam tanpa interupsi. Namun pelayanannya harus sesuai dengan prinsip syariah. Seperti yang

¹¹ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

¹² Nurul Khudlri, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 2, transkrip.

¹³ Zana Maulidya, wawancara oleh penulis, 04 April 2023, transkrip.

dikatakan oleh bapak Wagiman Hotel Graha Muria menerapkan sistem seperti pada hotel umumnya, jam operasional 24 jam dengan 2 shift dan setiap tamu yang berkunjung, menjaga etika dan menunjukkan nuansa syariah.¹⁴

Operasional Hotel Graha Muria tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya, tetap tunduk dengan peraturan pemerintah, tetap buka 24 jam dan terbuka untuk semua kalangan baik muslim maupun non muslim. Yang membedakan dengan hotel konvensional lain adalah penggunaan nama syariah pada hotel dan prinsip yang diterapkan oleh hotel seperti seleksi terhadap tamu yang akan menginap di hotel.¹⁵

Hal yang membedakan Hotel Graha Muria dengan hotel lain adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai-nilai islami dan bernuansa religi. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak Wagiman yaitu semua karyawan hotel di Graha Muria mengenakan busana yang tertutup aurat. Selain itu juga di hotel ini menyediakan makanan dan minuman yang halal serta ketersediaan sarana ibadah. Setiap tamu yang ingin menginap harus menunjukkan bukti buku nikah apabila tamu yang datang sudah menikah.¹⁶ Bu Zul juga menguatkan dengan argumen yaitu selain pelayanan yang syar'i, tamu juga diwajibkan menunjukkan identitas secara lengkap.¹⁷

Sesuai dengan prinsip syariah yang dijalankan, pihak hotel memiliki visi untuk menjadi hotel yang profesional dan syariah dengan mengutamakan kenyamanan, dan harga yang kompetitif. Menurut pengunjung yang pernah menginap di hotel ini mereka merasa puas, nyaman, dan senang terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh para tamu sangat positif dan baik, tamu yang berasal dari berbagai daerah baik datang bersama keluarga, teman, maupun pasangan suami istri.¹⁸

Dalam penyuguhan makanan maupun minuman kepada pelanggan, Hotel Graha Muria menyediakan makanan yang halal, tidak melanggar syariat. Hal ini dikuatkan dengan pendapat

¹⁴ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁵ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁶ Wagiman Sutrisno, wawancara oleh penulis, 03 April 2023, wawancara 1, transkrip

¹⁷ Zuliani, wawancara oleh penulis, 04 April 2023, transkrip.

¹⁸ Zuliani, wawancara oleh penulis, 04 April 2023, transkrip.

mbak Zana bahwa dari segi pelayanan dan pemanfaatan jenis makanan selalu mengutamakan prinsip kehalalan.¹⁹

C. Analisi Data Penelitian

1. Potensi Wisata Syariah Hotel Graha Muria di Kabupaten Kudus

Potensi wisata adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu daerah, suatu yang memiliki daya tarik wisata dan berguna mengembangkan industri pariwisata di daerah tersebut. Potensi dan Strategi Pengembangan Wisata Oleh Hotel Graha Muria adalah mencakup 3 aspek. Adapun urainnya adalah sebagai berikut:

a. Potensi Wisata Alam

Yang dimaksud dengan potensi wisata alam adalah keadaan, jenis flora dan fauna suatu daerah, bentang alam, seperti pantai, hutan, pegunungan, dan lain-lain (keadaan fisik suatu daerah).

Potensi wisata di Hotel Graha Muria ini di kelilingi oleh pegunungan Muria, hamparan hutan, dan lahan perkebunan kopi yang menjadi daya tarik masyarakat atau pengunjung.

b. Potensi Wisata Kebudayaan

Yang dimaksud dengan potensi wisata kebudayaan adalah semua hasil cipta, rasa, dan karsa manusia, baik berupa adat istiadat, kerajinan tangan, kesenian, maupun peninggalan sejarah berupa bangunan.

Potensi wisata kebudayaan di Hotel Graha Muria sendiri yakni terletak di bangunan hotel tersebut. Karena pada awalnya, hotel ini merupakan pesanggrahan peninggalan waliyullah Sunan Muria saat berdakwah. Kemudian pada era reformasi, bangunan tersebut dijadikan sebagai hotel yang dinamakan Hotel Graha Muria. disamping itu terdapat berbagai kerajinan tangan (pisau, asbak, ulegan).

c. Potensi Wisata Buatan Manusia

Potensi wisata manusia juga berupa daya tarik wisata seperti pementasan tarian atau pertunjukan seni budaya suatu daerah. Dalam hal ini Hotel Graha Muria mempersembahkan wisata buatan manusia terdiri dari pementasan dan

¹⁹ Zana Maulidya, wawancara oleh penulis, 04 April 2023, transkrip.

pertunjukan seni tari daerah yang meliputi tari kretek, drama teater.

Sementara itu, strategi berkaitan dengan arah tujuan dan kegiatan jangka panjang suatu organisasi. Strategi juga sangat berkaitan dengan arah tujuan dan jangka panjang suatu organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai tujuan organisasi, akan tetapi strategi dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut dijalankan.²⁰

Dalam hal ini, Hotel Graha Muria menerapkan pemberdayaan SDM. Pemberdayaan sumber daya manusia memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja agar lebih baik. Tujuannya untuk mendorong terwujudnya keamanan dan rasa nyaman bagi wisatawan atau pengunjung.

2. Strategi Pengembangan Wisata Syariah Hotel Graha Muria di Kabupaten Kudus

Dalam pengembangan pariwisata terdapat empat aspek penting yang harus diperhatikan untuk menunjang suatu pariwisata syariah. Adapun strategi pengembangan yang dilakukan oleh Hotel Graha Muria yaitu dengan cara:

a. Lokasi

Penerapan sistem Islami di area lokasi wisata yang dipilih merupakan yang diperbolehkan kaidah Islam dan dapat meningkatkan nilai-nilai spiritual wisatawan. Lokasi Hotel Graha Muria sendiri tentunya sudah memenuhi kriteria yang diperbolehkan dalam syariah karena pada dasarnya tempat tersebut awalnya salah satu tempat peristirahatan waliyullah Sunan Muria ketika berdakwah. Kemudian di renovasi menjadi Hotel, dengan tujuan para tamu yang akan berkunjung tidak kesulitan ketika singgah atau bermalam di Muria.

b. Transportasi

Penerapan sistem seperti pemisahan tempat duduk laki-laki dan perempuan bukan mahram sehingga tetap sesuai dengan syariat Islam. Dalam hal ini, Hotel Graha Muria belum menerapkan sistem pemisahan tempat duduk transportasi karena kendala lokasi yang tidak memungkinkan. Karena

²⁰ Trisnawati & Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2005).32.

untuk menempuhnya, harus dilakukan oleh ojeg yang sudah profesional.

c. Konsumsi

Islam sangat memperhatikan segi kehalalan konsumsi. Hal ini juga diterapkan pada Hotel Graha Muria dalam menyuguhkan hidangan yang disajikan kepada tamu yang berkunjung. Segi kehalalan disini baik dari segi sifatnya, dzatnya, maupun cara perolehannya.

d. Hotel

Seluruh proses kerja dan fasilitas yang disediakan berjalan sesuai dengan prinsip Islam. Hotel Graha Muria salah satu hotel yang sudah menerapkan proses syariah. Dari segi penerimaan tamu, Hotel Graha Muria melakukan seleksi tamu ketika hendak bermalam. Dari segi pelayanan, semua karyawan Hotel Graha Muria mengenakan pakaian atau seragam yang menutup aurat. Fasilitas kamar tidur terdapat pemisahan lantai antara ruang tidur laki-laki dan perempuan. Dari segi fasilitas ibadah, terdapat musholla dan masjid di area hotel. Juga dilengkapi dengan fasilitas sajadah, mukena, al-Qur'an, penunjuk arah kiblat untuk memudahkan tamu melaksanakan ibadah sholat dikamar.

Selain dengan pemetaan diatas, sistem yang dijalankan oleh Hotel Graha Muria antara lain yaitu dilihat dari berbagai aspek diantaranya:

1) Operasional

Kebijakan internal atau kebijakan manajemen dan peraturan hotel dibuat dengan berlandaskan sistem-sistem syariah. Dari segi penerimaan dan perekrutan SDM dilakukan dengan seleksi yang sportif, tidak membedakan antara ras, suku, dan agama. Seleksi dilakukan berdasarkan kualitas yang dimiliki melalui beberapa tahapan. Manajemen juga melakukan pembinaan dahulu melalui kegiatan training atau kegiatan lainnya.

2) Fasilitas

Hotel Graha Muria tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti bar, diskotik, night club, tempat karaoke karena fasilitas hiburan tersebut cenderung mengarah kepada hal-hal negatif yang identik dengan hiburan malam.

e. Tamu

Tamu yang check-in khususnya pasangan lawan jenis, dilakukan seleksi tamu. Seleksi tersebut dilakukan apakah pasangan tersebut benar-benar suami istri, keluarga, atau pasangan yang bukan mahram. Di hotel Graha Muria sendiri sudah menerapkan seleksi tamu.

Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria usaha hotel syariah yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Adapun penyelenggaraan yang dilakukan di Hotel Graha Muria terdiri dari beberapa aspek diantaranya:

1) Produk

Toilet yang di sediakan menyediakan penyekat antara urinoir satu dengan yang lain, hal ini ditujukan untuk menjaga pandangan, tersedianya peralatan yang praktis untuk bersuci. Masing-masing kamar tidur tamu, terdapat sajadah, al-Qur'an, tidak tersedianya akses pornografi dan tindakan asusila, serta tidak ada minuman beralkohol di minibar. Di dalam kamar mandi tamu juga menyediakan peralatan yang praktis untuk bersuci. Juga terdapat dapur khusus yang mengelola makanan dan minuman yang halal. Selain itu, didalam ruang karyawan, tersedia peralatan untuk bersuci dan penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan. Kondisi ruang ibadahpun demikian, kondisinya bersih dan terawat, juga tersedia perlengkapan yang baik dan terawat.²¹

2) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Graha Muria diantaranya seleksi tamu. Selain itu, memberikan informasi waktu salat, memberikan informasi kegiatan bernuansa islami. Dari segi tata graha, penyediaan perlengkapan ibadah terawat. Dari segi makanan yang disajikan, seluruhnya menyediakan makanan yang halal.

3) Pengelolaan

Dari segi manajemen usaha, Hotel Graha Muria menerapkan seluruh operasinya sesuai dengan prinsip syariah, sedangkan dari segi sumber daya manusia, seluruh karyawan dan karyawan memakai seragam yang sopan.

²¹ Observasi Hotel Graha Muria, 3 April 2023.

Selain dari pada yang dijelaskan diatas, strategi yang dilakukan oleh Hotel Graha Muria dalam pengembangannya yakni strategi yang umum dikembangkan oleh Michael Porter, diantaranya:

a) Kepemimpinan Biaya Rendah

Dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan, Hotel Graha Muria menerapkan sistem tarif yang terjangkau dibandingkan dengan hotel-hotel yang lain.

b) Diferensiasi

Dalam hal ini, Hotel Graha Muria mendesain tempatnya agar terlihat estetik namun tetap memegang unsur ciri khas yang menjadi identitasnya, yakni pesanggrahan peninggalan waliyullah Sunan Muria.

c) Fokus

Selain dari pada strategi kepemimpinan biaya rendah dan strategi diferensiasi, Hotel Graha Muria menggunakan strategi fokus. Diantaranya konsumen yang mendapat *reward* dengan harga promo agar konsumen tertarik kembali untuk mengunjunginya.

Hasil penelitian di Hotel Graha Muria yang telah dilakukan oleh peneliti diatas telah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chaerodin dalam buku yang berjudul Penerapan Hotel Berbasis Syariah dalam Menekankan Perilaku Disosiatif Masyarakat Melalui Pemenuhan Syariah Compliance bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya menyerupai hotel konvensional pada umumnya tetapi pada hotel syariah selalu mengacu pada prinsip prinsip syariah. Dalam hotel syariah ada konsep untuk menyeimbangkan antara dunia dan akhirat baik dalam operasional, pengelolaan, maupun pelayanannya.²²

²² Chaerodin, *Penerapan Hotel Berbasis Syariah dalam Menekankan Perilaku Disosiatif Masyarakat Melalui Pemenuhan Syariah Compliance*, 2018:14-15.