

## BAB IV

### LAPORAN PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Identitas Informan

Nama : Viqo Firdaus

Alamat : Jl. Gatot Subroto, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin

Tempat Kerja : Guest House Syariah Gatsu

Jabatan : *General Manager*.<sup>1</sup>

##### 2. Profil Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, guest house syariah yang menjadi objek penelitian ini memiliki karakteristik khusus dalam menjalankan operasionalnya. Meskipun menyandang prinsip syariah, guest house ini memiliki keterbatasan dalam hal fasilitas pendukung keagamaan. Observasi lapangan menunjukkan bahwa tidak terdapat fasilitas ibadah khusus musala maupun ruang pertemuan di lingkungan guest house. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip syariah pada *guest house* ini lebih ditekankan pada aspek operasional dan pelayanan, bukan pada ketersediaan fasilitas ibadah

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin merupakan akomodasi penginapan berbasis syariah yang berlokasi strategis di Jalan Gatot Subroto Barat II No. 45, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin,

---

<sup>1</sup> Viqo Firdaus, General Manager Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin, Wawancara Pribadi, 25 April 2025.

Kalimantan Selatan. Berdiri pada tahun 2018, guest house ini didirikan oleh Ibu Reny Rachmaningtyas dengan visi menyediakan akomodasi.

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin memiliki total 22 kamar dengan 1 tipe. Fasilitas yang disediakan meliputi AC, televisi layar datar, WiFi gratis, kamar mandi dalam dengan air panas, dan area parkir yang luas.<sup>2</sup>

Sebagai penginapan syariah, Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin menerapkan berbagai kebijakan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti:

Verifikasi tamu yang menginap (harus memiliki hubungan muhrim bagi pasangan atau membawa bukti pernikahan).

- a. Tidak menyediakan fasilitas yang mengarah pada kegiatan maksiat,
- b. Penerapan akad ijarah (sewa-menyewa) dalam transaksi penginapan.
- c. Pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip Syariah.

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin telah mendapatkan sertifikasi Usaha Pariwisata Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kalimantan Selatan pada tahun 2020, yang menunjukkan komitmen pengelola dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasional bisnisnya

3. Struktur Organisasi Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin Struktur organisasi Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin terdiri dari:

- a. Owner/Pemilik: Reny Rachmaningtyas
- b. General Manager: Viqo Firdaus

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin memiliki total 5 karyawan yang terdiri dari berbagai divisi, seluruh karyawan telah mendapatkan pelatihan tentang standar pelayanan syariah dalam industri perhotelan.

#### 4. Sistem Pemesanan dan Kebijakan Pembatalan

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin menerapkan beberapa metode pemesanan kamar, yaitu:

- a. Pemesanan langsung (*walk-in*), yaitu tamu datang langsung ke guest house.
- b. Pemesanan via telepon melalui nomor resmi guest house
- c. Pemesanan *online* melalui *website* resmi guest house atau *platform* pemesanan seperti *Traveloka*.

Bapak Viqo mengatakan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, guest house syariah yang menjadi objek penelitian ini memiliki karakteristik khusus dalam menjalankan operasionalnya. Meskipun menyandang prinsip syariah, guest house ini memiliki keterbatasan dalam hal fasilitas pendukung keagamaan. Observasi lapangan menunjukkan bahwa tidak terdapat fasilitas ibadah khusus, musholla, maupun ruang pertemuan di lingkungan guest house. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip syariah pada guest house ini lebih ditekankan pada aspek operasional dan pelayanan, bukan pada ketersediaan fasilitas ibadah. mengindikasikan bahwa penerapan prinsip syariah pada guest house ini lebih ditekankan pada aspek operasional dan pelayanan, bukan pada ketersediaan fasilitas ibadah. Guest house syariah ini telah mengadopsi sistem pemesanan modern melalui platform digital. Proses pemesanan kamar dilakukan secara *online* melalui aplikasi Traveloka sebagai mitra resmi. Alur pemesanan dimulai dari pelanggan yang melakukan reservasi melalui platform Traveloka, kemudian pihak Traveloka akan menghubungi manajemen guest house untuk mengkonfirmasi

ketersediaan kamar sesuai dengan permintaan pelanggan. Sistem ini memungkinkan calon tamu untuk melakukan pemesanan tanpa harus datang langsung ke lokasi guest house.

Dalam hal kebijakan deposit, guest house syariah ini menerapkan sistem yang fleksibel dan kondisional. Secara umum, pihak manajemen tidak mewajibkan adanya deposit atau uang jaminan dari tamu yang melakukan pemesanan. Namun, untuk kondisi tertentu seperti pemesanan dengan kapasitas besar atau dalam jumlah kamar yang signifikan, manajemen guest house dapat mempertimbangkan penerapan kebijakan deposit sesuai dengan situasi dan kebutuhan operasional. Hal ini menunjukkan pendekatan yang adaptif dalam mengelola risiko pemesanan sambil tetap memberikan kemudahan bagi pelanggan.

Guest house syariah ini memiliki prosedur khusus terkait permintaan pengembalian dana (*refund*) untuk pemesanan yang dilakukan secara online. Ketika pelanggan bermaksud mengajukan *refund*, mereka diwajibkan menghubungi layanan pelanggan (*customer service*) Traveloka terlebih dahulu. Selanjutnya, pihak Traveloka akan mengkonfirmasi permintaan pembatalan tersebut kepada pihak manajemen guest house untuk proses lebih lanjut. Mekanisme ini menunjukkan adanya koordinasi yang terstruktur antara *platform* pemesanan *online* dengan pihak pengelola guest house.

Dalam konteks pembatalan reservasi kamar, guest house syariah ini menerapkan kebijakan yang sangat akomodatif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pihak manajemen tidak mewajibkan pembayaran uang muka (*down payment/DP*) untuk pemesanan kamar. Kebijakan yang diterapkan juga sangat

fleksibel, dimana pelanggan yang melakukan pembatalan bahkan satu hari sebelum jadwal check-in dan telah melakukan pembayaran, akan menerima pengembalian dana secara penuh (100%) tanpa potongan biaya administrasi atau penalti apapun. Pendekatan ini mencerminkan komitmen guest house dalam menjalankan prinsip kejujuran dan keadilan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Terdapat kasus dimana seorang pelanggan memesan 20 kamar, dengan salah satu kamar direncanakan untuk ditempati oleh 4 orang dewasa. Pihak guest house menerapkan kebijakan tarif dasar sebesar Rp200.000 untuk kamar standar dengan kapasitas 2 orang, dengan biaya tambahan sebesar Rp40.000 per orang tambahan. Pelanggan telah melakukan pembayaran penuh untuk 4 orang dewasa. pada saat hari kepulangan, ternyata kamar tersebut hanya ditempati oleh 3 orang dewasa karena satu orang batal menginap.

Dalam menyelesaikan perselisihan ini, pihak manajemen guest house mengambil pendekatan yang adil dengan mengembalikan dana sebesar Rp40.000 tanpa potongan untuk satu orang yang tidak jadi menginap. Hal ini menunjukkan implementasi prinsip keadilan dalam transaksi (*'adl*) dan menghindari penerimaan kompensasi yang tidak seharusnya sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

Pada kasus kedua, seorang pelanggan melakukan pembayaran sebesar Rp200.000 untuk kamar dengan tarif Rp180.000. Karena pihak guest house tidak memiliki uang kembalian dalam pecahan kecil pada saat transaksi awal, pihak manajemen berkomitmen untuk mengembalikan selisih pembayaran tersebut pada saat pelanggan *check-out*. Ketika waktu pengembalian tiba, pelanggan tersebut tidak dapat ditemui. Dalam menyelesaikan situasi ini, pihak guest house

menunjukkan integritas dengan tetap mengembalikan sisa pembayaran melalui transfer bank. Tindakan ini mencerminkan implementasi prinsip amanah (kepercayaan) dan transparansi dalam bertransaksi yang menjadi fondasi penting dalam ekonomi syariah.

Pada kasus ketiga, terdapat seorang tamu laki-laki yang melakukan pemesanan kamar dengan menunjukkan perilaku yang mencurigakan sejak awal. Pihak manajemen melakukan pengawasan dan menemukan bahwa tamu tersebut membawa seorang wanita yang bukan muhrimnya ke dalam kamar. Hal ini merupakan pelanggaran terhadap aturan fundamental guest house syariah yang melarang pasangan yang belum sah secara hukum atau agama untuk menginap bersama.

Dalam penyelesaian perselisihan ini, pihak manajemen guest house bertindak tegas dengan segera menegur dan mengeluarkan tamu tersebut dari properti. Selain itu, pihak manajemen juga menahan pembayaran yang telah dilakukan dan tidak mengembalikannya sebagai konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan. Tindakan ini mencerminkan ketegasan dalam menjaga prinsip dan nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasional guest house, khususnya dalam aspek pemeliharaan akhlak dan moral (*hifdzul 'irdh*).

#### 4. 1 Matriks Hasil Wawancara

No.	Kasus	Mekanisme	Faktor yang mempengaruhi
1.	Seorang pelanggan memesan 20 kamar, dengan salah satu kamar direncanakan untuk ditempati oleh 4 orang dewasa. Pihak guest house menerapkan kebijakan tarif dasar sebesar Rp200.000 untuk kamar standar dengan kapasitas 2 orang, dengan biaya tambahan sebesar Rp40.000 per orang tambahan. Pelanggan telah melakukan pembayaran penuh untuk 4 orang dewasa. pada saat hari kepulangan, ternyata kamar tersebut hanya ditempati oleh 3 orang dewasa karena satu orang batal menginap.	<p><b>Identifikasi masalah:</b> Pihak guest house mendeteksi bahwa hanya 3 orang yang menginap dari 4 orang yang terdaftar. Perhitungan biaya aktual: Menghitung biaya yang seharusnya dibayar (Rp200.000 + Rp40.000 = Rp240.000).</p> <p><b>Penentuan selisih:</b> Menghitung kelebihan pembayaran sebesar Rp40.000.</p> <p><b>Musyawarah internal:</b> Diskusi manajemen untuk menentukan kebijakan pengembalian dana.</p> <p><b>Komunikasi dengan pelanggan:</b> Menginformasikan tentang kelebihan pembayaran dan rencana pengembalian.</p> <p><b>Proses pengembalian:</b> Mengembalikan dana sebesar Rp40.000 tanpa potongan.</p> <p><b>Dokumentasi:</b> Mencatat transaksi pengembalian dalam sistem keuangan.</p> <p><b>Evaluasi kebijakan:</b> Meninjau efektivitas kebijakan untuk penerapan di masa depan</p>	<p><b>Faktor Ekonomi:</b> Jumlah dana yang perlu dikembalikan sesuai dengan tarif per orang</p> <p><b>Faktor Etika Bisnis:</b> Kejujuran dan transparansi dalam transaksi keuangan.</p> <p><b>Faktor Syariah:</b> Penerapan prinsip 'adl (keadilan) dan menghindari <i>zulm</i> (kezaliman).</p> <p><b>Faktor Reputasi:</b> Menjaga kepercayaan pelanggan dan reputasi guest house.</p> <p><b>Faktor Operasional:</b> Kebijakan akomodasi terkait perubahan jumlah penghuni.</p> <p><b>Faktor Komunikasi:</b> Kejelasan informasi tentang kebijakan pengembalian dana.</p> <p><b>Faktor Hukum:</b> Pemenuhan kewajiban hukum terhadap pelanggan</p>
2.	Seorang pelanggan melakukan pembayaran sebesar Rp200.000 untuk kamar dengan tarif Rp180.000. Karena pihak	<p><b>Identifikasi hutang:</b> Pihak guest house mencatat kewajiban pengembalian selisih</p>	<p><b>Faktor Amanah:</b> Kewajiban untuk mengembalikan hak milik orang lain.</p>

	<p>guest house tidak memiliki uang kembalian dalam pecahan kecil pada saat transaksi awal, pihak manajemen berkomitmen untuk mengembalikan selisih pembayaran tersebut pada saat pelanggan check-out. Ketika waktu pengembalian tiba, pelanggan tersebut tidak dapat ditemui. Dalam menyelesaikan situasi ini, pihak guest house menunjukkan integritas dengan tetap mengembalikan sisa pembayaran melalui transfer bank.</p>	<p>pembayaran sebesar Rp20.000.  <b>Upaya pengembalian langsung:</b> Berusaha menghubungi dan menemui pelanggan saat check-out.  <b>Identifikasi kendala:</b> Menyadari pelanggan tidak dapat ditemui secara langsung.  <b>Pencarian alternatif:</b> Mencari data kontak pelanggan (nomor rekening, dll).  <b>Eksekusi alternatif:</b> Melakukan transfer bank untuk mengembalikan selisih pembayaran.  <b>Konfirmasi:</b> Mengirimkan bukti transfer kepada pelanggan.  <b>Dokumentasi:</b> Mencatat penyelesaian kewajiban dalam sistem keuangan.  <b>Evaluasi prosedur:</b> Meninjau sistem pengembalian uang untuk perbaikan di masa depan.</p>	<p><b>Faktor Integritas Bisnis:</b> Menjaga komitmen meskipun pelanggan tidak hadir.  <b>Faktor Syariah:</b> Menghindari <i>akl amwal bil bathil</i> (memakan harta orang lain secara tidak sah).  <b>Faktor Teknologi:</b> Pemanfaatan transfer bank sebagai solusi alternatif.  <b>Faktor Operasional:</b> Sistem pencatatan hutang dan pengelolaan uang kembalian.  <b>Faktor Reputasi:</b> Membangun citra positif sebagai bisnis yang berintegritas.  <b>Faktor Komunikasi:</b> Menginformasikan pengembalian dana kepada pelanggan.</p>
3.	<p>Terdapat seorang tamu laki-laki yang melakukan pemesanan kamar dengan menunjukkan perilaku yang mencurigakan sejak awal. Pihak manajemen melakukan pengawasan dan menemukan bahwa tamu tersebut membawa seorang wanita yang bukan muhrimnya ke dalam kamar. Hal ini</p>	<p><b>Deteksi dini:</b> Mengidentifikasi perilaku mencurigakan tamu pada saat check-in.  <b>Pengawasan:</b> Meningkatkan pemantauan terhadap tamu yang dicurigai.  <b>Verifikasi pelanggaran:</b> Mengonfirmasi adanya wanita yang bukan muhrim di kamar tamu.  <b>Konsultasi internal:</b></p>	<p><b>Faktor Syariah:</b> Kewajiban menjaga prinsip syariah dalam operasional guest house.  <b>Faktor Aturan Internal:</b> Kebijakan tegas tentang larangan pasangan non-muhrim.  <b>Faktor Sosial:</b></p>

	<p>merupakan pelanggaran terhadap aturan fundamental guest house syariah yang melarang pasangan yang belum sah secara hukum atau agama untuk menginap bersama.</p>	<p>Diskusi dengan manajemen untuk menentukan tindakan yang tepat.  <b>Pendekatan:</b> Melakukan pendekatan yang bijaksana kepada tamu.  <b>Penegakan aturan:</b> Menjelaskan aturan guest house syariah dan konsekuensinya.  <b>Penyelesaian:</b> Memberikan pilihan kepada tamu (meninggalkan properti, membuat reservasi terpisah, atau menunjukkan bukti pernikahan).  <b>Evaluasi sistem:</b> Meninjau prosedur screening tamu untuk pencegahan di masa depan.</p>	<p>Tanggung jawab mencegah perzinaan dan menjaga norma sosial.  <b>Faktor Etika:</b> Menjaga keseimbangan antara penegakan aturan dan penghormatan terhadap privasi tamu.  <b>Faktor Hukum:</b> Kepatuhan terhadap peraturan hukum dan regulasi pariwisata syariah.  <b>Faktor Reputasi:</b> Menjaga konsistensi identitas sebagai guest house syariah.  <b>Faktor Operasional:</b> Sistem verifikasi identitas dan hubungan tamu.</p>
--	--	--	--

## B. Analisis Data

Adapun analisis data yang diperoleh penulis dari hasil wawancara sebagai berikut:

### 1. Penerapan Prinsip Syariah dalam Penyelesaian Perselisihan

Berdasarkan ketiga kasus yang dipaparkan di atas, dapat dianalisis bahwa guest house syariah ini telah mengimplementasikan beberapa prinsip

fundamental ekonomi syariah dalam penyelesaian perselisihan, di antaranya:

- a. Prinsip Keadilan (*'Adl*): Termanifestasi dalam kebijakan pengembalian dana secara proporsional sesuai dengan layanan yang sebenarnya diterima oleh pelanggan.
- b. Prinsip Kejujuran dan Transparansi (*Shiddiq*): Tercermin dalam komitmen manajemen untuk mengembalikan kelebihan pembayaran meskipun pelanggan tidak hadir pada saat check-out.
- c. Prinsip Kepercayaan (*Amanah*): Diimplementasikan melalui konsistensi dalam menjalankan kesepakatan dengan pelanggan, termasuk kebijakan pengembalian dana tanpa potongan.
- d. Prinsip Penegakan Syariah: Ditunjukkan melalui ketegasan dalam menindak pelanggaran terhadap norma dan aturan syariah yang berlaku di lingkungan guest house.
- e. Prinsip Kemudahan (*Taysir*): Tercermin dalam kebijakan pembatalan yang fleksibel dan berpihak pada kepentingan pelanggan.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut mengindikasikan bahwa meskipun terdapat keterbatasan dalam hal fasilitas pendukung keagamaan, guest house ini telah berupaya mengimplementasikan nilai-nilai syariah dalam aspek operasional dan penyelesaian perselisihan dengan pelanggan.

## 2. Penerapan Akad Ijarah dalam Sistem Sewa Kamar

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin mengimplementasikan akad ijarah (sewa-menyewa) dalam setiap transaksi penginapan yang dilakukan. Akad ijarah merupakan kontrak sewa yang sesuai dengan prinsip syariah di mana pihak guest house (mu'jir) menyediakan manfaat berupa penggunaan kamar dan fasilitas kepada tamu (musta'jir) dengan imbalan pembayaran sewa (ujrah) yang telah disepakati. Penerapan akad ijarah pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin memiliki beberapa karakteristik penting:

- a. Kejelasan Objek Akad (*Ma'qud 'Alaih*): Guest house secara transparan menjelaskan spesifikasi kamar, fasilitas yang tersedia, dan durasi penggunaan.
- b. Kejelasan Nilai Sewa (*Ujrah*): Tarif kamar ditetapkan secara jelas di awal, termasuk biaya tambahan untuk penghuni ekstra.  
Kesepakatan yang Saling Ridha (*Antaradhin*): Transaksi dilakukan atas dasar kerelaan kedua belah pihak tanpa paksaan.
- c. Pengambilan Manfaat yang Halal: Guest house memastikan fasilitas hanya digunakan untuk kegiatan yang sesuai dengan syariah.

### 3. Kesesuaian dengan Fatwa DSN-MUI No. 112/DSN-MUI/IX/2017

Praktik penyelesaian perselisihan pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin dapat dianalisis kesesuaiannya dengan ketentuan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Ijarah. Ketentuan terkait Sighat al-'Aqd (Ijab dan Qabul):

- a. Transaksi pemesanan, baik langsung maupun online, mencerminkan adanya ijab (penawaran) dari guest house dan qabul (penerimaan) dari tamu. Kesepakatan harga dan kondisi sewa dinyatakan secara jelas melalui sistem pemesanan.
- b. Ketentuan terkait Objek Akad:  
Manfaat barang (kamar dan fasilitas) diketahui secara jelas melalui deskripsi yang tersedia pada platform pemesanan. Durasi sewa ditetapkan dengan jelas (check-in dan check-out). Tidak ada unsur gharar (ketidakjelasan) dalam objek sewa.
- c. Ketentuan terkait Ujrah (Imbalan): Nilai sewa ditetapkan secara jelas di awal akad. Pengembalian dana dilakukan secara proporsional sesuai dengan manfaat yang diterima tamu.

#### 4. Komprehensif Penyelesaian Perselisihan

Tipologi Perselisihan pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin  
Berdasarkan data lapangan, perselisihan yang terjadi pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin dapat dikategorikan menjadi beberapa tipe:

- a. Perselisihan Terkait Pembayaran  
Kelebihan pembayaran (seperti pada kasus kedua). Ketidaksesuaian jumlah penghuni (seperti pada kasus pertama).
- b. Perselisihan Terkait Pembatalan:  
Pembatalan mendadak, Perubahan jumlah penghuni, Refund melalui platform online.

c. Perselisihan Terkait Pelanggaran Aturan Syariah: Pelanggaran norma muhram (seperti pada kasus ketiga), Pelanggaran ketentuan penggunaan fasilitas.

d. Mekanisme Penyelesaian Perselisihan

Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin menerapkan beberapa mekanisme penyelesaian perselisihan yang dapat dianalisis sebagai berikut:

1) Pendekatan Musyawarah (*Shulh*)

Komunikasi langsung dengan tamu untuk mencari solusi bersama, Memfasilitasi diskusi untuk mencapai kesepakatan yang adil.

2) Penerapan Prinsip *Kullu Dhararin Yuzal* (setiap kerugian harus dihilangkan)

Mengembalikan kelebihan pembayaran secara penuh, Mengkompensasi tamu atas ketidaksesuaian layanan yang diterima.

e. Penegakan Aturan Syariah (*Hisbah*)

Tindakan tegas terhadap pelanggaran prinsip syariah, Konsistensi dalam menerapkan sanksi sesuai tingkat pelanggaran.

f. Efektivitas Penyelesaian Perselisihan

Analisis efektivitas penyelesaian perselisihan pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin menunjukkan tingkat keberhasilan.

Mayoritas kasus perselisihan dapat diselesaikan secara internal tanpa eskalasi ke tingkat hukum formal, penyelesaian yang memuaskan bagi kedua belah pihak (*win-win solution*).

g. Tantangan dalam Penyelesaian

Keterbatasan pemahaman tamu tentang konsep dan aturan syariah, Perbedaan interpretasi terhadap kebijakan refund, terutama pada pemesanan melalui pihak ketiga.

h. Dampak terhadap Reputasi dan Kepercayaan

Penyelesaian yang adil dan transparan meningkatkan kepercayaan pelanggan, Memperkuat citra sebagai guest house syariah yang konsisten dengan prinsip-prinsip Islam.

5. Pemetaan Prinsip Maqashid Syariah dalam Penyelesaian Perselisihan

Praktik penyelesaian perselisihan pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin dapat dianalisis melalui perspektif Maqashid Syariah (tujuan syariah):

a. *Hifdzul Mal* (Perlindungan Harta)

Pengembalian kelebihan pembayaran, *Refund* penuh untuk layanan yang tidak digunakan, Pencegahan praktik gharar dan riba dalam transaksi keuangan.

b. *Hifdzul 'Irdh* (Perlindungan Kehormatan)

Penegakan aturan muhrim untuk melindungi kehormatan tamu, Pemeliharaan lingkungan yang bebas dari maksiat, Sanksi tegas bagi pelanggaran norma moral.

c. *Hifdzul Din* (Perlindungan Agama)

Konsistensi penerapan prinsip syariah dalam operasional,  
Penegakan nilai-nilai Islam dalam interaksi dengan tamu.

d. *Hifdzul 'Aql* (Perlindungan Akal)

Edukasi tamu mengenai konsep dan aturan syariah, *Transparent communication* mengenai kebijakan *guest house*.

### 3. Musyawarah

merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa yang telah lama dikenal dalam tradisi Islam. Konsep ini tidak hanya sebagai bentuk partisipasi dalam pengambilan keputusan, tetapi juga sebagai instrumen efektif dalam menyelesaikan berbagai perselisihan yang terjadi di masyarakat Muslim. Dalam konteks hukum Islam (syariah), musyawarah memiliki landasan teologis yang kuat dan telah dipraktikkan sejak masa Rasulullah SAW. Secara etimologi, musyawarah berasal dari kata *syawara* yang berarti "mengeluarkan madu dari sarang lebah". Makna ini mengandung filosofi bahwa dari proses musyawarah akan dihasilkan sesuatu yang manis dan bermanfaat, sebagaimana madu yang dihasilkan lebah. Menurut Abdurrahman, musyawarah adalah proses pengambilan keputusan melalui pertukaran pikiran dan pendapat untuk mencapai kesepakatan yang terbaik.<sup>2</sup> Dalam konteks penyelesaian sengketa, musyawarah dapat didefinisikan sebagai mekanisme penyelesaian konflik melalui dialog dan negosiasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam.

---

<sup>2</sup> Abdullah, M. Amin. "Musyawarah dan Demokrasi: Perspektif Islam tentang Partisipasi Politik." *Jurnal Studia Islamika*, vol. 15, no. 2, 2008, pp. 245.