

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian perselisihan atas pembatalan sewa kamar pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin yaitu: 1). Kasus pertama musyawarah internal: Diskusi manajemen untuk menentukan kebijakan pengembalian dana. Komunikasi dengan pelanggan: Menginformasikan tentang kelebihan pembayaran dan rencana pengembalian. Proses pengembalian: Mengembalikan dana sebesar Rp40.000 tanpa potongan. Dokumentasi: Mencatat transaksi pengembalian dalam sistem keuangan. Evaluasi kebijakan: Meninjau efektivitas kebijakan untuk penerapan di masa depan 2). Kasus kedua Identifikasi kendala: Menyadari pelanggan tidak dapat ditemui secara langsung. Pencarian alternatif: Mencari data kontak pelanggan (nomor rekening, dll). Eksekusi alternatif: Melakukan transfer bank untuk mengembalikan selisih pembayaran. Konfirmasi: Mengirimkan bukti transfer kepada pelanggan. Dokumentasi: Mencatat penyelesaian kewajiban dalam sistem keuangan. Evaluasi prosedur: Meninjau sistem pengembalian uang untuk perbaikan di masa depan 3). Kasus ketiga Konsultasi internal: Diskusi dengan manajemen untuk menentukan tindakan yang tepat. Pendekatan: Melakukan pendekatan yang bijaksana kepada tamu.

Penegakan aturan: Menjelaskan aturan guest house syariah dan konsekuensinya. Penyelesaian: Memberikan pilihan kepada tamu (meninggalkan properti, membuat reservasi terpisah, atau menunjukkan bukti pernikahan. Evaluasi sistem: Meninjau prosedur screening tamu untuk pencegahan di masa depan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian perselisihan atas pembatalan sewa kamar pada Guest House Gatsu Syariah 2 Banjarmasin yaitu:
 - 1) Kasus pertama Faktor Ekonomi: Jumlah dana yang perlu dikembalikan sesuai dengan tarif per orang Faktor Etika Bisnis: Kejujuran dan transparansi dalam transaksi keuangan. Faktor Syariah: Penerapan prinsip '*adl*' (keadilan) dan menghindari zulm (kezaliman. Faktor Reputasi: Menjaga kepercayaan pelanggan dan reputasi guest house. Faktor Operasional: Kebijakan akomodasi terkait perubahan jumlah penghuni. Faktor Komunikasi: Kejelasan informasi tentang kebijakan pengembalian dana. Faktor Hukum: Pemenuhan kewajiban hukum terhadap pelanggan. 2) Kasus kedua Faktor Amanah: Kewajiban untuk mengembalikan hak milik orang lain. Faktor Integritas Bisnis: Menjaga komitmen meskipun pelanggan tidak hadir. Faktor Syariah: Menghindari akl amwal bil bathil (memakan harta orang lain secara tidak sah. Faktor Teknologi: Pemanfaatan transfer bank sebagai solusi alternatif. Faktor Operasional: Sistem pencatatan hutang dan pengelolaan uang kembalian. Faktor Reputasi: Membangun citra positif sebagai bisnis yang berintegritas. Faktor Komunikasi: Menginformasikan pengembalian dana kepada pelanggan. 3) Kasus ketiga. Faktor Syariah: Kewajiban menjaga

prinsip syariah dalam operasional guest house. Faktor Aturan Internal: Kebijakan tegas tentang larangan pasangan non-muhrim. Faktor Sosial: Tanggung jawab mencegah perzinaan dan menjaga norma sosial. Faktor Etika: Menjaga keseimbangan antara penegakan aturan dan penghormatan terhadap privasi tamu. Faktor Hukum: Kepatuhan terhadap peraturan hukum dan regulasi pariwisata syariah. Faktor Reputasi: Menjaga konsistensi identitas sebagai guest house syariah. Faktor Operasional: Sistem verifikasi identitas dan hubungan tamu.

B. Saran

1. Penulis menyarankan agar Mengembangkan kebijakan pengembalian dana tertulis yang jelas dan lengkap dengan rentang waktu penyelesaian Menerapkan sistem notifikasi otomatis untuk kasus kelebihan pembayaran agar dapat dideteksi lebih awal Menyediakan pilihan metode pengembalian dana yang beragam (tunai, transfer, atau kredit untuk reservasi berikutnya) Membuat formulir standar untuk dokumentasi pengembalian dana dengan tanda tangan penerima dan pemberi Mensosialisasikan informasi tentang kebijakan harga dan biaya tambahan secara lebih jelas pada saat pemesanan.
2. Menciptakan prosedur khusus untuk menangani uang kembalian bagi tamu yang sudah meninggalkan properti Mengumpulkan informasi kontak lengkap tamu pada saat check-in (nomor telepon, email, dan rekening bank) Menerapkan batas waktu maksimal untuk pengembalian dana (misalnya 7-14 hari kerja) Menyiapkan template pesan konfirmasi transfer yang profesional

dengan mencantumkan detail transaksi Mengintegrasikan sistem pencatatan keuangan dengan notifikasi pengingat untuk kewajiban pengembalian dana Mempertimbangkan penggunaan dompet digital atau sistem kredit untuk memudahkan proses pengembalian.

3. Meningkatkan kejelasan informasi tentang aturan syariah pada semua platform pemesanan dan material promosi Mengembangkan formulir registrasi yang mencantumkan pernyataan kepatuhan terhadap aturan syariah Memberikan pelatihan kepada staf front office tentang cara menangani situasi sensitif secara profesional Menyusun panduan praktis penanganan kasus pelanggaran aturan syariah dengan pendekatan bertahap Menyediakan daftar akomodasi alternatif non-syariah yang dapat direkomendasikan kepada tamu Memasang informasi visual tentang identitas syariah guest house di area resepsi dan kamar Mengembangkan sistem verifikasi hubungan tamu yang efektif namun tetap menghormati privasi.