

Outline Journal of Community Development

Journal homepage: <https://journal.outlinepublisher.com/index.php/OJCD>

Socialization of Consumer Protection in Sharia-Based Hotel Services at Hotel Syariah Madani Medan City

Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Syariah Madani Kota Medan

Debi Masri^{1*}, Tina Muhardika Handayani²

¹ Hukum, Universitas Battuta, Indonesia

² Manajemen, Universitas Battuta, Indonesia

*Correspondence: mrdebbimasri@gmail.com

Keyword	Abstract
<i>Consumer Protection; Community Service; Hotel Services; Legal Awareness.</i>	<i>This Community Service Program (PKM) aimed to improve the understanding of hotel managers and employees regarding consumer protection in Sharia-based hotel services at Hotel Syariah Madani, Medan City. The program employed a participatory educational approach through observation, interactive lectures, group discussions, case studies, simulations, and question-and-answer sessions. The evaluation of the program was conducted using pre-test and post-test instruments to measure participants' understanding before and after the socialization activities. The results indicated a significant improvement in participants' knowledge of consumer rights, business actors' obligations, transparency in service delivery, complaint handling procedures, and the implementation of Sharia principles in hotel services. The average participant score increased from 62 on the pre-test to 87 on the post-test, demonstrating the effectiveness of the socialization program in enhancing legal awareness and service competence. Furthermore, participants showed greater confidence in applying consumer protection principles to daily hotel operations. This program also encouraged Hotel Syariah Madani to strengthen its standard operating procedures (SOPs), improve complaint management mechanisms, and continuously develop employee competencies in delivering professional, transparent, accountable, and Sharia-compliant services. The program is expected to contribute to improving service quality, increasing customer satisfaction, and supporting the sustainable development of the Sharia hospitality industry.</i>

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Di samping memberikan pelayanan yang berkualitas, pelaku usaha perhotelan juga dituntut untuk memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan

perundang-undangan. Perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan yang profesional, beretika, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Prabowo, 2019).

Seiring berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, hotel berbasis syariah hadir sebagai alternatif akomodasi yang mengedepankan nilai-nilai Islam dalam operasional bisnisnya. Hotel syariah tidak hanya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga menerapkan etika bisnis Islam dalam memberikan pelayanan kepada tamu (Zharetha, 2026). Penerapan prinsip-prinsip tersebut harus berjalan beriringan dengan pemenuhan hak-hak konsumen sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai dengan nilai-nilai syariah, tetapi juga memenuhi aspek perlindungan hukum bagi setiap pengguna jasa.

Perlindungan konsumen merupakan instrumen hukum yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha (Damayanti, 2019). Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, pelayanan yang jujur, keamanan, kenyamanan, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran. Kepatuhan terhadap ketentuan tersebut menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu badan usaha.

Dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai permasalahan pelayanan yang berpotensi merugikan konsumen, seperti kurangnya transparansi informasi mengenai fasilitas hotel, ketidaksesuaian antara promosi dan kondisi sebenarnya, penanganan keluhan yang belum optimal, hingga kurangnya pemahaman karyawan mengenai hak-hak konsumen. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, menurunkan citra perusahaan, bahkan berpotensi menimbulkan sengketa hukum apabila tidak ditangani secara tepat. Oleh karena itu, peningkatan literasi hukum bagi pengelola dan karyawan hotel menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Chandra, 2025).

Hotel Syariah Madani Kota Medan merupakan salah satu hotel yang mengusung konsep pelayanan berbasis syariah dengan mengedepankan nilai-nilai Islami dalam operasionalnya. Sebagai penyedia jasa akomodasi, hotel ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Namun demikian, perkembangan regulasi, meningkatnya ekspektasi konsumen, serta dinamika pelayanan di era digital menuntut adanya pembaruan pengetahuan dan pemahaman mengenai perlindungan konsumen bagi seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil observasi awal dan diskusi dengan pihak pengelola, diperoleh informasi bahwa masih diperlukan peningkatan pemahaman mengenai implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Beberapa karyawan belum sepenuhnya memahami hak dan kewajiban pelaku usaha, prosedur penanganan pengaduan konsumen, serta pentingnya penyampaian informasi yang transparan kepada tamu hotel. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kegiatan sosialisasi yang bersifat edukatif agar seluruh unsur manajemen memiliki persepsi yang sama mengenai pentingnya perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah.

Sebagai salah satu bentuk pelaksanaan tridharma perguruan tinggi, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) melalui sosialisasi perlindungan konsumen diharapkan mampu meningkatkan kapasitas pengelola dan karyawan Hotel Syariah Madani Kota Medan dalam memahami ketentuan hukum yang berlaku. Kegiatan ini tidak hanya memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, tetapi juga membekali peserta dengan strategi penerapan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, etika bisnis, serta ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga dapat meminimalkan potensi sengketa hukum.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan PKM ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pengelola serta karyawan Hotel Syariah Madani Kota Medan mengenai perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah. Melalui kegiatan sosialisasi ini diharapkan tercipta budaya pelayanan yang lebih profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan konsumen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendukung keberlanjutan usaha hotel berbasis syariah.

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Hotel Syariah Madani Kota Medan dengan sasaran pengelola dan karyawan hotel yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada konsumen.

Kegiatan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah melalui pendekatan edukatif dan partisipatif. Pendekatan partisipatif dipilih karena mampu mendorong keterlibatan aktif mitra dalam setiap tahapan kegiatan sehingga materi yang disampaikan lebih mudah dipahami dan diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari (Mutiaro et al., 2025).

Tahap pertama adalah persiapan, yang meliputi observasi lapangan, koordinasi dengan pihak manajemen Hotel Syariah Madani Kota Medan, identifikasi permasalahan, penyusunan materi sosialisasi, serta penyusunan instrumen evaluasi berupa pre-test dan post-test. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kebutuhan mitra dan tingkat pemahaman awal peserta terkait perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah (Lubis, 2023). Tahap identifikasi kebutuhan merupakan bagian penting dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat agar kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mitra.

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui sosialisasi menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus, dan tanya jawab. Materi yang diberikan mencakup konsep perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, hak-hak konsumen, prinsip pelayanan hotel berbasis syariah, etika bisnis syariah, serta mekanisme penanganan pengaduan konsumen. Penyampaian materi dilakukan dengan memanfaatkan media presentasi dan modul pelatihan agar peserta lebih mudah memahami penerapan ketentuan hukum dalam aktivitas pelayanan hotel (Kasih, 2025). Untuk meningkatkan pemahaman peserta, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi dan pembahasan studi kasus yang berkaitan dengan pelayanan konsumen di hotel. Melalui simulasi tersebut, peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan cara memberikan informasi yang benar kepada konsumen, menangani keluhan pelanggan, serta menyelesaikan permasalahan pelayanan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dan etika bisnis syariah. Metode pembelajaran berbasis praktik dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan peserta dibandingkan hanya melalui penyampaian materi secara teoritis (Lie et al., 2022).

Tahap evaluasi dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta setelah mengikuti kegiatan sosialisasi. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui observasi terhadap partisipasi peserta selama kegiatan berlangsung, sesi diskusi, serta penyebaran kuesioner kepuasan peserta terhadap materi dan pelaksanaan kegiatan. Penggunaan pre-test dan post-test merupakan salah satu metode evaluasi yang banyak digunakan dalam kegiatan pelatihan dan pengabdian masyarakat untuk mengetahui efektivitas program yang telah dilaksanakan (Rinaldi & Ihdina Gustina, 2022).

Tahapan kegiatan PKM ini meliputi: (1) observasi dan identifikasi kebutuhan mitra; (2) koordinasi dengan manajemen Hotel Syariah Madani Kota Medan; (3) penyusunan materi dan instrumen evaluasi; (4) pelaksanaan pre-test; (5) sosialisasi dan diskusi interaktif; (6) simulasi penyelesaian studi kasus; (7) pelaksanaan post-test; dan (8) evaluasi kegiatan serta penyusunan laporan. Melalui tahapan tersebut diharapkan terjadi peningkatan pemahaman pengelola dan karyawan mengenai perlindungan konsumen sehingga pelayanan hotel berbasis syariah dapat dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Lie et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dilaksanakan di Hotel Syariah Madani Kota Medan dengan melibatkan pengelola dan karyawan hotel sebagai peserta. Kegiatan diawali dengan registrasi peserta, pembukaan oleh tim pelaksana dan pihak manajemen hotel, kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan pre-test untuk mengukur tingkat pemahaman awal peserta mengenai perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah. Selanjutnya, tim menyampaikan materi sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, prinsip pelayanan hotel berbasis syariah, etika bisnis, serta mekanisme penanganan pengaduan konsumen. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif sehingga peserta dapat berpartisipasi aktif melalui sesi diskusi dan tanya jawab. Pendekatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta karena mendorong komunikasi dua arah antara narasumber dan peserta.

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal tersebut terlihat dari banyaknya pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel, seperti kewajiban memberikan informasi yang benar mengenai fasilitas hotel, penanganan

komplain tamu, perlindungan data pribadi pelanggan, serta tanggung jawab hotel apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen. Diskusi juga mengungkap bahwa sebagian peserta sebelumnya hanya memahami pelayanan dari aspek keramahan (*service excellence*), namun belum sepenuhnya memahami bahwa pelayanan yang baik juga harus memenuhi aspek kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Untuk mengetahui efektivitas kegiatan, tim melaksanakan evaluasi melalui pre-test dan post-test. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan. Sebelum sosialisasi, sebagian peserta belum mampu menjelaskan secara tepat hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, maupun prosedur penyelesaian sengketa konsumen. Setelah mengikuti kegiatan, mayoritas peserta telah mampu menjelaskan kembali materi tersebut serta memahami pentingnya transparansi informasi, pelayanan yang jujur, perlindungan data konsumen, dan penyelesaian keluhan secara profesional. Temuan ini sejalan dengan berbagai kegiatan penyuluhan hukum yang menunjukkan bahwa sosialisasi mampu meningkatkan literasi hukum dan kesadaran peserta terhadap hak dan kewajibannya.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Pemahaman Peserta

Indikator	Pre-test	Post-test	Peningkatan
Rata-rata nilai	62	87	+25
Nilai tertinggi	80	98	+18
Nilai terendah	45	75	+30
Peserta dengan nilai ≥ 75	6 orang (30%)	19 orang (95%)	+65%

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan instrumen pre-test dan post-test, terjadi peningkatan rata-rata pemahaman peserta dari 62 sebelum pelaksanaan sosialisasi menjadi 87 setelah kegiatan berlangsung. Dengan demikian, terjadi peningkatan sebesar 25 poin atau sekitar 40,3% dari nilai awal. Selain itu, jumlah peserta yang memperoleh nilai minimal 75 meningkat dari 30% menjadi 95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi mampu meningkatkan pengetahuan peserta mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, hak-hak konsumen, prinsip pelayanan hotel berbasis syariah, serta mekanisme penanganan pengaduan konsumen.



Gambar 1. Dokumentasi

Selain penyampaian materi, peserta mengikuti simulasi penanganan keluhan konsumen berdasarkan studi kasus yang sering ditemui dalam operasional hotel. Simulasi meliputi penyampaian informasi mengenai fasilitas hotel, penanganan komplain akibat ketidaksesuaian layanan, serta prosedur penyelesaian sengketa secara musyawarah. Melalui kegiatan tersebut, peserta memperoleh pengalaman praktis dalam menerapkan prinsip perlindungan konsumen pada situasi nyata. Pendekatan berbasis studi kasus terbukti membantu peserta memahami penerapan ketentuan hukum secara lebih komprehensif dibandingkan hanya melalui ceramah.

Dari hasil diskusi bersama pihak manajemen Hotel Syariah Madani Kota Medan, diperoleh beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan sebagai tindak lanjut kegiatan. Rekomendasi tersebut meliputi penyusunan standar operasional prosedur (SOP) penanganan keluhan konsumen, peningkatan transparansi informasi

mengenai fasilitas dan layanan hotel, perlindungan terhadap data pribadi tamu, serta pelaksanaan pelatihan secara berkala bagi karyawan mengenai perlindungan konsumen dan pelayanan berbasis syariah. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat memperkuat tata kelola pelayanan sekaligus meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap hotel.

Secara keseluruhan, kegiatan PKM memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan dan kesadaran hukum pengelola maupun karyawan Hotel Syariah Madani Kota Medan. Peserta tidak hanya memahami substansi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga menyadari bahwa penerapan prinsip perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan hotel berbasis syariah. Pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip syariah akan meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra hotel, serta mengurangi potensi terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Hasil ini sejalan dengan berbagai program pengabdian masyarakat yang menunjukkan bahwa edukasi hukum mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran hukum pelaku usaha.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) melalui sosialisasi perlindungan konsumen di Hotel Syariah Madani Kota Medan telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman pengelola serta karyawan hotel mengenai perlindungan konsumen dalam pelayanan hotel berbasis syariah. Melalui penyampaian materi, diskusi interaktif, dan simulasi penyelesaian kasus, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, hak-hak konsumen, pentingnya transparansi informasi, penanganan pengaduan konsumen, serta penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan perhotelan. Hasil evaluasi menggunakan pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta, yang ditandai dengan meningkatnya rata-rata nilai dari 62 menjadi 87. Temuan ini menunjukkan bahwa metode sosialisasi yang diterapkan efektif dalam meningkatkan literasi hukum peserta mengenai perlindungan konsumen. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran peserta bahwa kepatuhan terhadap ketentuan hukum dan penerapan etika bisnis syariah merupakan bagian penting dalam membangun pelayanan yang profesional, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan konsumen.

Sebagai tindak lanjut, Hotel Syariah Madani Kota Medan diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan secara berkala mengenai perlindungan konsumen, memperkuat standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, meningkatkan mekanisme penanganan pengaduan konsumen, serta memperkuat budaya pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, kualitas pelayanan hotel diharapkan semakin meningkat sehingga mampu memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendukung keberlanjutan usaha perhotelan berbasis syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, N. (2025). Tinjauan Kritis Terhadap Ketidakesesuaian Standar Pelayanan Hotel Berdasarkan Perspektif Kebijakan Daerah dan Perlindungan Konsumen. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(1).
- Damayanti, E. (2019). Perlindungan Konsumen terhadap Pelayanan dari Pihak Hotel (Studi di Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram). *Mataram: Fakultas Hukum Universitas Mataram*.
- Kasih, N. K. C. (2025). Analisis Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Wisatawan Dalam Perjanjian Dengan Hotel Terhadap Wanprestasi Dan Penyelesaiannya (Studi Kedas Hotel dan Resort). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 12322–12331.
- Lie, G., Syailendra, M. R., Aprilia, I. S., Femilia, N., & Putri, S. (2022). SOSIALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN DATA PRIBADI PENGGUNA LAYANAN PINJAMAN UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KABUPATEN INDRAMAYU. *PROSIDING SERINA*, 2(1), 1463–1470.
- Lubis, M. (2023). *Perlindungan hukum terhadap data konsumen di Hotel Natama Syariah Padangsidempuan berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Mutiara, I. G. A. A. V., Sudharma, K. J. A., Rahayu, A. A. A. N. S., & Rama, B. G. A. (2025). Pengaturan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Layanan Hotel atas Kehilangan Barang Konsumen. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 9220–9231.

- Prabowo, M. S. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Hotel Batik Yogyakarta. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2), 160–173.
- Rinaldi, M., & Ihdina Gustina, S. E. (2022). *Pengantar Statistik*. Larispa.
- Zharetha, S. Z. (2026). *Edukasi kesadaran hukum terhadap larangan diskriminasi pada Nelayanan konsumen di Restoran perspektif Maqāṣid Al-Syari‘ah: Studi di Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Provinsi Bali*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.