

**MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL RYOLA INN SYARI'AH
TEGAL**

Skripsi
Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial (S. Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



Oleh :

Nuriyatul Hayati

1801036097

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL RYOLA INN SYARI'AH TEGAL

Oleh :

Nuriyatul Hayati

1801036097

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 28 Desember 2022 dan dinyatakan **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang



Dedy Susanto, S.sos, M.S.I
NIP: 198105142007101001

Sekretaris Sidang



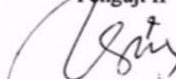
Lukmanul Hakim, M.Sc
NIP : 199101152019031010

Penguji I



Hj. Ariana Survorini, M.MSI
NIP : 197709302005012002

Penguji II



Uswatun Niswah, M.S.I
NIP : 198404022018012001

Mengetahui,
Pembimbing



Lukmanul Hakim, M.Sc
NIP : 199101152019031010

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal, 5 Januari 2023



Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag
NIP: 197204102001121003

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Lamp : - .

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Nuriyatul Hayati

NIM : 1801036097

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 9 - 12 - 2022

Pembimbing



Lukmanul Hakim S.T. M.Sc

NIP. 199101152019031010

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang di peroleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 17 Desember 2022

Yang menyatakan



Nuriyatul Hayati

NIM: 1801036097

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang begitu besar. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada beliau Nabi Agung Muhammad SAW, sebagai Nabi penyelamat umat yang membawa dari zaman kegelapan menuju zaman peradaban. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal” disusun guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana sosial (S. Sos) pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang.

Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan melewati proses yang tidak sedikit. Penulis menyadari mendapatkan banyak pelajaran berupa bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. H. Imam Taufik, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Dr. Siti Prihatiningtyas, M. Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Dedy Susanto, S.Sos.I., M.S.I Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Lukmanul Hakim. M.Sc Selaku Wali Dosen dan pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk dapat memberikan masukan, kritik dan saran serta memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dewan penguji yang telah menguji proposal dan skripsi yang memberikan kritik dan saran untuk kemajuan skripsi.
6. Segenap dosen dan civitas akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah berbagi pengalaman dan ilmunya.

7. Wienarno, Dhimas Ck, Arshi Feinandhika, dan segenap staff di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal yang telah bersedia memberi izin juga kesempatan bagi penulis untuk melakukan penggalan informasi juga data-data yang penulis butuhkan guna menyusun skripsi ini.
8. Orang tua saya Bapak Tarisno dan Ibu Solikha untuk segala cinta, bimbingan, doa yang tulus, mendukung juga kepercayaannya hingga penulis bisa menyelesaikan disusunya skripsi ini dengan penuh kelancaran.
9. Teman dan sahabat yang tak dapat penulis sebutkan secara rinci, dimana selalu memberi support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan MDC 18 yang selalu kebersamai dalam berproses baik suka maupun duka.
11. Rekan PPL dan rekan KKN MIT DR Kel. yang telah memberikan cerita hidup yang berkesan.
12. Rekan organisasi daerah KPMDB yang telah memberikan banyak pengalaman suka dan duka
13. Serta seluruh pihak yang tak dapat penulis sebut satu-persatu, dimana turut memberikan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, hanya sebatas ungkapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan imbalan yang bertubi untuk segala kebaikan mereka yang telah memberi bantuan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Akan tetapi, penulis sadar bahwasanya dalam penulisan skripsi ini masih begitu banyak kekurangannya. Penulis mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun guna memperbaiki penulisan selanjutnya dan semoga skripsi ini bisa memberi kebermanfaatan untuk para pembacanya.

Semarang, Desember 2022

Penulis

Nuriyatul Hayati

NIM: 1801036097

PERSEMBAHAN

Atas izin dan ridho Allah Ta'ala yang melalui berbagai usaha yang telah dilakukan dan dengan doa dari orang-orang tersayang serta dukungan moril dari keluarga serta sahabat, alhamdulillah penelitian ini dapat terselesaikan dan saya persembahkan karya sederhana kepada:

1. Orangtua saya Bapak Tarisno dan Ibu Solikha untuk segala cinta, bimbingan, doa yang tulus, dukungan dan kepercayaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Lukmanul Hakim. M.Sc Selaku Wali Dosen dan pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk dapat memberikan masukan, kritik dan saran serta memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Adik saya, kerabat terdekat dan keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang dan do'a
4. Orang-orang yang selalu mendukung dan memberi semangat saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Metodologi Penelitian	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Sumber dan Jenis Data	10
3. Teknik Pengumpulan Data	11
4. Teknik Analisis Data	12
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II.....	16
MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SYARIAH	16

A. Manajemen Pelayanan	16
1. Pengertian Manajemen	16
2. Pengertian Pelayanan	17
3. Manajemen Pelayanan	20
B. Hotel Syari'ah	30
1. Pengertian Hotel Syari'ah	30
2. Karakteristik Hotel Syari'ah.....	31
3. Pelayanan Hotel Syariah	32
BAB III	36
GAMBARAN UMUM TENTANG HOTEL RYOLA INN SYARI'AH TEGAL	
.....	36
A. Profil Hotel.....	36
1. Sejarah Berdirinya Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.....	36
2. Lokasi Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.....	37
3. Visi dan Misi Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.....	38
4. Setrategi Promosi Menggunakan Media	38
5. Struktur Organisasi.....	39
6. Produk Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal	44
7. Pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah	47
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN.....	54
A. Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari'ah	54
BAB V.....	62
PENUTUP.....	62
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN.....	68
DOKUMENTASI.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	80

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya,...”

~ QS. Al-Baqarah: 28

ABSTRAK

Nuriyatul Hayati (1801036097) “Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal”. Skripsi Progam Strata (S.1), Prodi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang.

Bidang perhotelan merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa oleh sebab itu pihak hotel memberi pelayanan yang tepat dan optimal. Pelayanan hotel harus sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Pariwisata dan telah mendapatkan sertifikasi halal. Salah satu hotel yang ada di Tegal yaitu Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal telah menerapkan beberapa pelayanan sesuai dari Kementerian Pariwisata tetapi belum mendapatkan sertifikat halal baik dari Kementerian Pariwisata dan MUI. Penelitian ini akan mengungkap serta mengkaji : 1. Manajemen pelayanan Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal?

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan manajemen pelayanan di Hotel yang mencakup aspek *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Untuk data kualitatif Informan dalam penelitian adalah HRD dan supervisor Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal, teknik pengumpulan data untuk data kualitatif yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data untuk data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian *pertama* menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan standarisasi di Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal. Dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. *Kedua* Hasil penelitian menunjukan perencanaan, pengorganisasian, tindakan dan pengawasan ada beberapa yang diterapkan, dan ada yang masih belum diterapkan dalam manajemen pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal. Seperti dalam hal perencanaan seragam karyawan yang belum ditetapkan karena ada beberapa kendala, dan struktur organisasi yang tidak ada pada beberapa indikator pelayanan, dan pelaksanaan ada beberapa yang tidak berjalan dengan baik.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, Halal *Tourism*, Hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mayoritas masyarakat muslim di negara Indonesia menerapkan prinsip-prinsip syariat dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya dalam perkembangan dunia ekonomi, bisnis dan pariwisata. Pariwisata merupakan sebuah *icon* wisata di dunia, dengan itu untuk memajukan pariwisata yang terdapat di Indonesia dapat di tempuh dalam pendekatan syariat Islam. Pariwisata syari'ah bukan hanya tentang wisata *religi* saja, tetapi juga seperti tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah Islam. Melainkan mencakup hal yang sangat luas dengan melibatkan banyak industri. Seperti hotel syari'ah, biro perjalanan wisata syari'ah, maupun menyediakan makanan dan minuman halal (Sofyan, 2012, p. 4).

Pemeringkatan GMTI 2022 Indonesia berada pada posisi peringkat ke 2 (dua), empat poin utama yang di nilai dan di ranking sebagai destinasi Muslim *Friendly* antara lain: *Acces* (Akses), *Communication* (Komunikasi), *Environment* (Lingkungan), dan *Service* (Pelayanan), yang terdapat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 GMTI Result

Negara	Access (10%)	Communication (20%)	Environment (30%)	Services (40%)	GMTI Rank 2022	GMTI Score 2022
Indonesia	185	181	261	392	2	70

(Sumber: *Global Muslim Travel Index 2022*)

Melalui GMTI Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) digunakan untuk mengukur dan memeringkat destinasi yang ramah pada wisatawan Muslim yang ada di kota-kota Indonesia baik mancanegara maupun nusantara. Melihat destinasi Indonesia yang siap bersaing dengan negara-negara lain. Pengindexan Indonesia berdasarkan IMTI di beberapa destinasi di Indonesia terdapat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Details Of IMTI 2019 Score Breakdown

No	Destination	Access (10%)	Communication (20%)	Environment (30%)	Services (40%)	GMTI Rank 2022	IMTI Score 2022
1	Lombok	63	76	80	50	1	70
2	Aceh	63	58	70	63	2	66
3	Riau	67	60	57	68	3	63
4	Jakarta	96	43	65	53	4	59
5	Sumatra	57	55	73	52	5	59
6	West Java	79	46	42	56	6	52
7	Yogyakarta	89	58	42	48	7	52
8	Central Java	79	28	33	60	8	49
9	East Java	75	41	54	42	9	49
10	South Sulawesi	65	36	36	22	10	33

(Sumber: Indonesia Muslim Travel Indeks (IMTI)).

Pariwisata syari'ah adalah konsep yang mengintegrasikan nilai-nilai syari'ah ke dalam kegiatan pariwisata dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan syari'ah. Hotel syari'ah sebagai salah satu bentuk fasilitas layanan dalam pariwisata syari'ah yang memberikan bentuk layanan *hospitality* dengan mengintegrasikan nilai-nilai syari'ah dalam segala bentuk dan layanan yang dikelola (Abdul, 2016, p. 425). Aktivitas bisnis syari'ah telah mengantongi izin sejak awal Islam. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dalil-dalil Al-Qur'an yang menjelaskan mengenai kehalalan, salah satunya seperti yang terdapat dalam QS. Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: Allah mengizinkan jual beli dan mengharamkan riba.
(Sumber Al-Qur'an dan terjemah).

Pada ayat di atas dengan tegas memberikan seruan pada kaum muslimin bahwa usaha yang diharamkan oleh Allah, baik bentuk perdagangan maupun usaha bidang jasa. Sementara itu, Allah

mengharamkan segala bentuk usaha yang mengandung riba. Riba adalah bentuk harta benda praktek usaha yang memuat unsur *bathil, fasad* dan *dhalim* yang akhirnya akan menyebabkan penderitaan pada salah satu pihak (Muhammad, 2002, p. 141).

Hotel syari'ah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya selalu menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Di mana hotel syari'ah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syari'ah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Namun dalam penelitian ini fokus terhadap aspek pelayanan hotel syari'ah. Aspek pelayanan dalam beberapa literatur manajemen dapat dijumpai beberapa konsep pelayanan (*service*). A.S Moenir menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain (Moenir, 2002, p. 16). Pelayanan dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*) (Fandy, 2008, p. 2).

Menurut Sulastiyono Salah satu produk dari pariwisata yang memberi manfaat yang cukup banyak dalam hal ekonomi adalah penginapan atau akomodasi, Bisnis ini sangat menjanjikan bagi para pelaku ekonomi dan para pencari kerja, salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang - orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa perjanjian khusus”.

Menurut Hermawan, Brahmanto dan Hamzah (2018) Pelayanan terdiri dari beberapa indikator yaitu *tangible* yaitu berupa bukti fisik, seperti

pakaian karyawan, perlengkapan dan bahan komunikasi, *empathy* yaitu kesedian memberikan perhatian yang mendalam dan khusus, *reliability* yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, *responsiveness* yaitu kesedian membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, *assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan (Rahmi, 2019).

Kabupaten Tegal memiliki berbagai hotel dengan tingkatan kelas mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 4 saja. Salah satu hotel berkonsep syari'ah di kota Tegal ini adalah Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, hotel bintang 2 ini berada di jalur pantura tepatnya berada di Jl. Hang Tuah No.1 Tegalsari Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Jawa Tengah. Dari hasil wawancara dengan Direktur Hotel Ryola Inn Syari'ah, hotel ini menawarkan pelayanan, produk, serta memfasilitasi restaurant dan ruang pertemuan. Hotel Ryola Inn Syari'ah ini memiliki 41 kamar yang terdiri dari 6 *Type Single*, 15 *Type Standar Twin*, 3 *Superior Twin*, 13 *Type Superior Double Twin*, dan 4 *Type Deluxe Double*.

Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal berdiri sejak tahun 2020. Pada prinsipnya hotel itu sebagai tempat untuk menginap atau singgah bagi para tamu, namun hotel ini merupakan penginapan yang berbasis syari'ah. Dengan menerapkan konsep berbasis syari'ah tentunya akan menjadi daya tarik bagi masyarakat. Tentunya keluarga yang ingin menginap di hotel khususnya pemeluk agama Islam, akan merasa lebih aman dan nyaman jika menginap di hotel yang berbasis Syari'ah. Dengan lokasi yang strategis hotel ini berada di jalur Tegal barat, dimana daerah tersebut terdapat banyaknya destinasi wisata yang ada di kota Tegal.

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan produk dipersiapkan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dan kepuasan konsumen dapat diukur dari seberapa besar harapan konsumen tentang produk, harga dan

pelayanan yang aktual atau dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen (Sangadji, 2013, p. 180).

Konsumen disini menurut peneliti adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat menyukai dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik pada usaha perhotelan khususnya syari'ah, pemerintah memiliki aturan sendiri dalam menetapkan kriteia pelayanan. Pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syari'ah.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini sebagai objek penelitian dengan judul "Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat adalah:

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi kepentingan praktis maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Mengetahui lebih dalam tentang bagaimana konsep syari'ah di hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, sehingga bisa dianalisis dengan baik.

2. Bagi fakultas

Sebagai tambahan informasi dan gambaran yang lebih jelas tentang usaha hotel berbasis syari'ah, sekaligus sebagai referensi dan literatur dalam menambah ilmu pengetahuan.

3. Bagi Pihak Hotel

Bisa dijadikan sebagai salah satu masukan dan motivasi bagi pihak hotel dalam rangka pengembangan hotel ke arah yang lebih baik lagi.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian lebih lanjut untuk memudahkan penelitian dan pemahaman serta mempelajari lebih dalam tentang pedoman perhotelan syari'ah.

E. Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan survai penerapan konsep Hotel Ryola In Syaraiyah, penulis menelusuri berbagai hasil kajian untuk mendukung pertanyaan yang lebih mendalam tentang isu yang diselidiki dalam survai yang dilakukan oleh penulis. Di bawah ini adalah berbagai kajian yang berkaitan tentang penerapan konsep hotel syari'ah:

Pertama, Skripsi Ayu Mukhtari (2018) "Analisis Kesesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syari'ah di Riez Palace Hotel Tegal". Penelitian ini menerangkan tentang keseluruhan produk yang ada di Riez palace Hotel Tegal masih ada beberapa unsur yang belum dipenuhi oleh pihak hotel, diantaranya pada aspek produk hotel syari'ah pihak hotel belum mampu menerapkan kebersihan toilet umum secara maksimal, selanjutnya pada aspek ruang ibadah yang berupa tempat wudhu, ada satu poin yang menjadi nilai minus hotel yakni tidak memiliki pembatas pada area wudhu di mushola. Kedua unsur tersebut dapat menimbulkan kesan bahwa hotel tidak bersungguh-sungguh dalam menerapkan prinsip syari'ah dan bisa berdampak pada penurunan profit bagi pihak hotel. Penerapan prinsip syari'ah yang ada di Riez palace Hotel Tegal hanya sebatas prinsip syari'ah

dalam pandangan manajemen hotel saja. Hal ini dikarenakan selain produk dan pelayanan sebenarnya masih ada satu aspek lagi yang dapat dijadikan acuan sebuah hotel syari'ah masuk kedalam golongan syari'ah Hilal-1 atau Hilal-2 yakni aspek pengelolaan. Namun pada kenyataannya pihak hotel dalam mengelola keuangan masih bekerja sama dengan bank konvensional Bank Central Asia (BCA) serta tidak memiliki Dewan Pengawas Syari'ah.

Kedua, Gusti Ratna Ningsih (2018) yang memiliki judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung Selatan Kec. Natar)” Adapun persamaan yang ada yaitu pembahasan penelitian tentang Pelayanan Hotel Syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial berpengaruh terhadap minat konsumen untuk memakai Hotel Bandara Syariah dimana nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 sehingga secara parsial berpengaruh signifikan. Semakin baik pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang diberikan maka semakin tinggi pula minat konsumen Hotel Bandara Syariah sebagai jasa akomodasi.

Ketiga, Briandika Ramadhanu (2018) “Penerapan Prinsip Syari'ah dalam Manajemen Hotel (Studi Komparatif pada G Hotel Syari'ah dan Hotel Bandara Syari'ah)”. Penelitian ini menerangkan tentang prinsip syari'ah dalam manajemen hotel di G Hotel Syari'ah dan Hotel Bandara Syari'ah. Responden penelitian ini berupa konsumen dan pegawai atau staff yang bekerja di G Hotel Syari'ah dan Hotel Bandara Syari'ah. Penerapan prinsip syari'ah dalam manajemen hotel yang diterapkan pada G Hotel Syari'ah dan Hotel Bandara Syari'ah sudah hampir memenuhi kriteria 6 prinsip syari'ah. Prinsip tersebut adalah prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip Batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Adapun perbedaan yang signifikan pada G Hotel Syari'ah dan Hotel Bandara Syari'ah ada salah prinsip kegiatan usaha dan prinsip tata

letak. Perbedaan tersebut adalah dalam akad dan booking kamar menggunakan uang jaminan, komplain dari konsumen atas pelayanan, rekrutmen pekerja non-muslim, dan penempatan toilet yang menghadap dan membelakangi kiblat.

Keempat, Ubaid Aisyul Hana (2018) “Konsep Hotel Syari’ah dan Implementasinya di Namira Hotel Surabaya”. Penelitian ini menerangkan tentang pelaksanaan prinsip-prinsip syari’ah pada produk, pelayanan dan pengelolaan di Hotel Namira Syari’ah Surabaya masih dalam proses penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan Usaha Hotel Syari’ah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan, pengelolaan dalam proses sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat. Terlebih dalam pengelolaan, DPS belum menjadi bagian dari struktur organisasi padahal DPS menjadi point untuk mengendalikan seluruh produk, pelayanan dan pengelolaan syari’ah agar tetap standar syari’ah. Berdasarkan implementasi prinsip-prinsip syari’ah yang diterapkan dalam hotel, masih tergolong dalam golongan Hotel Syari’ah kategori Hilal-1 sesuai ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh hotel Namira Syari’ah Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syari’ah.

Kelima, Annisah Jariah (2021) “Analisis Penerapan Manajemen Syari’ah Melalui Pendekatan Maqashid Asy-Syari’ah pada Hotel Natama Syari’ah Padangsidempuan”. Penelitian ini menerangkan tentang penerapan prinsip syari’ah dalam manajemen hotel diterapkan oleh Hotel Natama Syari’ah sudah memenuhi kriteria 6 prinsip syari’ah. Prinsip tersebut adalah prinsip konsumsi, prinsip hiburan, prinsip kegiatan usaha, prinsip etika, prinsip Batasan hubungan, dan prinsip tata letak. Dalam implementasi maqashid asy-syari’ah Hotel Natama Syari’ah sudah memenuhi lima aspek pemeliharaan sesuai dengan pokok-pokok maqashid asy-syari’ah.

Dapat disimpulkan perbedaan dan persamaan proposal peneliti dengan penelitian terdahulu, untuk persamaannya yaitu sama-sama mengulas hotel berbasis Syari'ah. Dan untuk perbedaannya terletak pada fokus permasalahan dan lokasi objek yang akan diteliti, ada yang membahas tentang penerapan manajemen, dan juga kesesuaian produk pada objek tersebut. Sedangkan dalam Penelitian ini peneliti ini hanya akan menganalisis manajemen pelayanan pada Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dan data yang diperoleh melalui penelitian itu berupa data *empiris* (teramati) yang mempunyai status valid. Metodologi penelitian juga dapat diartikan sebagai proses, prinsip dan prosedur yang digunakan untuk mengatasi masalah dan mencari jawaban. Dengan kata lain metodologi penelitian adalah pendekatan umum untuk meninjau topik penelitian (Sugiono, Bandung, p. 2). Penelitian yang akan dilakukan yaitu di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, masalah yang akan diteliti yaitu tentang penerapan konsep syari'ah yang ada di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dan diarahkan pada latar dan individu *holistic* (utuh) (Gunawan, 2015, p. 82). Penelitian ini juga termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu melakukan pengamatan secara langsung yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari (Sadiah, 2015, p. 13). Prosedur penelitian ini menghasilkan data deskriptif, yaitu penelitian dengan metode-metode yang mengeksplorasi dan memahami makna, data yang dikumpulkan dari penelitian deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.

Data bisa berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, video dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2016, p. 11).

Menurut Creswell ada 5 pendekatan dalam penelitian kualitatif, yaitu: *narrative*, *phenomenology*, *grounded theory*, *ethnography*, dan *case studie*. Dalam pendekatan pada penelitian ini menggunakan studi kasus. Menurut Creswell studi kasus merupakan penelitian dimana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (proses, *event*, program, atau kelompok sosial) serta mengumpulkan informasi secara terinci dan mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode tertentu (Wahyuningsih, 2013, p. 3).

2. Sumber dan Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti (Umar, 2003, p. 42). Data yang diperoleh di penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara secara langsung dengan Direktur Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal yaitu Winarno, dan Dimas CK salah satu *front office* di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, dan salah satu pengunjung Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya tidak langsung diberikan kepada peneliti, untuk data sekunder bisa diperoleh melalui orang lain atau dokumen (Sugiono, 2019, p. 225). Peneliti ini melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan penelitian melalui bahan-bahan Pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, sebagai bahan referensi untuk menunjang keberhasilan dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh berasal

dari buku referensi serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan Langkah penting yang diperoleh dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan. Dalam hal ini data yang dikumpulkan untuk digunakan harus cukup valid (Tanzeh, 2005, p. 83). Teknik pengumpulan data kualitatif pada umumnya berkomunikasi secara langsung, yang secara garis besar ada tiga jenis bagian yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses secara langsung tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber (Sukandarrumidi, 2012, p. 69). Bertujuan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus diteliti. Wawancara juga digunakan untuk pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal dari informan lebih mendalam (Sugiono, 2019, p. 304). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang berpengaruh didalamnya, salah satunya adalah dengan direktur Hotel yaitu Winarno dan *front office* yaitu Dimas CK, dan *staff* hotel dan beberapa tamu/ pengunjung hotel.

b. Observasi

Observasi secara umum adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek dalam suatu fasilitas penelitian dan mencatat secara sistematis tentang permasalahan yang diteliti, beberapa informasi hasil dari observasi dapat berupa tempat atau peristiwa waktu. Pengamatan pengumpulan data hanya suplemen dari wawancara. Jika wawancara sudah dianggap memberikan hasil yang lengkap dan mempunyai data yang valid, maka pengamatan tidak

perlu dilakukan (Daniel, 2005, p. 147). Observasi dalam penelitian digunakan untuk menkroscek data-data yang diamati guna mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto, dokumentasi adalah mencari data dan variable tentang suatu hal berupa catatan, transkrip, gambar/foto, majalah, notulen rapat, prasasti, agenda dan lainnya (Arikunto, 1998, p. 308). Saat observasi berlangsung peneliti melakukan dokumentasi berupa foto mengenai hotel dan foto-foto yang berkaitan dengan data yang akan dijabarkan. Dokumen yang akan ditampilkan bukan hanya foto, tetapi juga bisa berupa data yang dibutuhkan peneliti di dalam penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan upaya mengolah data, mengorganisasikan data, memilih menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari pola untuk menemukan, memahami apa yang penting dan apa yang telah dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2016, p. 248). Proses analisis data dimulai dengan proses menelaah seluruh data yang diperoleh dari berbagai macam sumber selama penelitian di lapangan, yaitu hasil dari wawancara observasi yang telah dituliskan dalam catatan dokumen lapangan pribadi, dokumen resmi, gambar atau foto dan lain sebagainya. Dalam hal ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut atau dengan istilah lain kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang merupakan rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul.

a. Reduksi Data

Dalam penelitian, reduksi data menghasilkan ringkasan catatan dari lapangan, reduksi data akan memperpendek, membuat

fokus dan membuang hal yang tidak diperlukan. Reduksi data merupakan suatu pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan tertulis saat di lapangan. Selama penelitian kualitatif berlangsung, reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus (Sugiono, 2019, p. 323).

Data reduksi pada penelitian ini merupakan data hasil dari wawancara dengan narasumber yang menjadi subjek pada penelitian. Adapun data hasil dari wawancara dengan direktur hotel, *front office* hotel, dan *staff* dari hotel yang diteliti oleh peneliti. Tahap yang dilakukan peneliti yaitu mencatat semua jawaban narasumber pada saat wawancara. Kemudian hasil dari wawancara dipilih mana yang berkaitan dengan sasaran penelitian, yang selanjutnya meringkas data yang didapatkan setelah dipilah. Dan ringkasan singkat tersebut yang akan disajikan dalam penyajian data.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan menggunakan table, grafik, uraian singkat dan sebagainya. Melalui penyajian data, maka data akan tersusun dalam pola hubungan sehingga lebih mudah untuk dipahami. Dalam hal tersebut, Miles dan Huberman menyatakan “yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiono, 2019, p. 325). Data yang telah di reduksi akan disajikan dalam bentuk penjelasan dan berupa tabel yang menggambarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam Teknik analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan pertama yang diajukan masih tentative dan akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika

kesimpulan yang ditarik peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan tersebut dinyatakan kesimpulan yang kredibel (Sugiono, 2019, p. 329).

G. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam proposal ini penulis membagi beberapa bab, untuk memudahkan gambaran dan pemahaman yang sistematis sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab pertama adalah pendahuluan yang di dalamnya meliputi Latar Belakang masalah, untuk memperjelas sebab mengapa penelitiann ini dilakukan, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian (jenis Pendekatan, Sumber dan Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data) dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Tinjauan Umum Tentang Manajemen Pelayanan

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang menjadi landasan kerangka pemikiran dalam penelitian, bab ini terdiri dari pengertian Manajemen, pengertian Pelayanan, Pengertian Manajemen dan pelayanan dan pengertian Hotel syari'ah.

BAB III : Gambaran Tentang Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

Pada bab ini menjelaskan tentang: letak Geografis Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal, Sejarah Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal, Visi dan Misi Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, Struktur Organisasi Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal, dan Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal.

BAB IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian Manajemen Pelayanan Hotel Syari'ah tegal.

BAB V : Penutup

Pada bab ini akan menjelaskan tentang: kesimpulan, Saran dan Penutup, bagian akhir terdiri Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan Biodata Penulis.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SYARIAH

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen berasal dari kata *management* (Bahasa Inggris), turunan dari kata “*To Manage*” artinya: mengurus, tata laksana, ketatalaksanaan. Manajemen di artikan bagaimana cara *manager* (orangnya) mengatur, membimbing dan memimpin semua orang yang menjadi pembantunya agar usaha yang sedang dikerjakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen menurut pandangan Islam adalah manajemen yang adil. Batasan adil adalah pimpinan tidak “menganiaya” bawahan dan bawahan tidak merugikan perusahaan. Bentuk penganiayaan yang dimaksudkan adalah tidak mengurangi atau tidak memberikan hak bawahan dan memaksa bawahan untuk bekerja melebihi ketentuan (Khoiriyah, 2022).

Menurut George R. Terry dalam buku yang berjudul “*Principles Of Manajemen*” memberikan definisi bahwa manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Mary Parker Foilet Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer atau pengurus yang ada dilingkungan organisasi atau sesuatu lembaga untuk mencapai tugas atau tujuan-tujuan suatu organisasi harus melibatkan orang lain dan tidak mungkin melakukan dengan seorang diri (Pramasrta, 2021, p. 13).

Menurut Henry Fayol manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian pengkoordinasian, dan pengawasan sumber daya yang

ada untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Saifudin, 2022, p. 51).

Menurut Sukarno, manajemen adalah proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan (Soekarno, 1986, p. 4).

Menurut Groncroos berpendapat bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan perusahaan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan (Kurniasih, 2021, p. 13).

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir mendefinisikan Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Karena itu pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2002, p. 65).

Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih, 2005, p. 5).

Adapun pengertian pelayanan (*Service*) menurut AKP Adya Brata adalah *Self Awareness*: menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan dengan benar, (*Entushiasm*) pelayanan dengan penuh gairah, (*Reform*) memperbaiki kinerja pelayanan, (*Value*) pelayanan dengan nilai tambah, (*Impressive*) penampilan menarik, (*Care*) perhatian/kepedulian optimal, (*Evaluation*) mengevaluasi pelayanan (Mardani, 2014, p. 1).

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, mengakibatkan setiap perusahaan untuk saling berpacu dalam memperluas pasar. Hal ini dimaksudkan agar penjualan semakin meningkat sehingga perusahaan memiliki lebih banyak pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing adalah perusahaan yang mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas terutama pada kualitas pelayanannya.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Dalam ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sebaliknya situasi ketidakpuasan terjadi manakala konsumen telah menggunakan atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan, ketidak puasan menimbulkan sikap

negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya dan berbagai macam perilaku *complain*.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2 tentang perintah yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا

أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَّبِعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ

شَتَانُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ

وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَاثِقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah. Jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram. Jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban). Dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda). Dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya!. Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya (Sumber Al-Qur'an dan terjemah).*

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syari'at Islam.

a. Bentuk – Bentuk Pelayanan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan, yaitu :

- 1) Pelayanan fisik (barang) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan non fisik (jasa) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.
- 3) Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya (Khoiriyah, 2022, p. 3 - 8).

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan yaitu suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplemen tasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapai tujuan pelayanan (Winarsih, 2005, p. 6).

Manajemen pelayanan adalah suatu manajemen proses yaitu manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi konsumen yang harus dilayani (Moenir, 2015, p. 186).

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons, Parasuraman, Zeithmal dan Berry sebagaimana yang dikutip oleh Abdul Warits menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima konsumen dengan

layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan konsumen lebih besar dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan konsumen lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima konsumen, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Dengan demikian kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen menuntut perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthmal *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Umumnya standar kepuasan konsumen hotel adalah ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka bayarkan. Yaitu dalam jasa perhotelan berarti konsumen mendapatkan sambutan yang ramah ketika pertama kali datang, saat pemesanan dan penyelesaian pemakaian kamar. Disamping itu, keramah tamahan karyawan bagian restorasi dan *housekeeping* juga menjadi hal yang penting sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen disamping kenyamanan lingkungan hotel. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas dan memuaskan konsumen perlu diupayakan secara terus menerus (Lupiyoadi, 2004, p. 181).

Menurut Lovelock mengemukakan lima kualitas yang harus diperhatikan bagi penyelenggara pelayanan hotel, yaitu meliputi:

- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, sarana yang dapat di berikan oleh perusahaan. Contohnya seperti bangunan, kebersihan fasilitas, dan penampilan karyawan.
- b. *Realible* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Contohnya seperti seperti harga, fasilitas apa saja yang akan di berikan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan.
- c. *Responsiveness*. Yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Contohnya seperti mengenai kepastian informasi penyampain pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu komitmen suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan. pengetahuan, perilaku dan kemampuan karyawan. Contohnya seperti memberikan rasa aman kepada tamu selama menginap.
- e. *Empathy* yaitu perhatian perorangan pada konsumen. Contohnya seperti upaya memahami keinginan tamu, simpatik dalam menghadapi keluhan tamu (Ismanto, 2014, p. 134).

b. Karakteristik Standar pelayanan

Standar adalah spesifikasi teknis sebagai standar untuk melakukan aktivitas. Oleh karena itu, tingkat layanan masyarakat adalah sebagai tolak ukur yang digunakan penyedia layanan dan referensi evaluasi kualitas layanan komitmen atau janji sebagai penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Ismanto, 2014, p. 145).

1) Pentingnya Standar Pelayanan

Standar pelayanan harus dimiliki oleh badan penyedia pelayanan. Untuk memastikan penyedia layanan yang berkualitas menjadikan masyarakat penerima pelayanan merasa bernilai tinggi atas pelayanan tersebut. Adapun ciri-ciri

pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani konsumen, yaitu:

a) Tersedianya Karyawan Yang Baik

Konsumen akan nyaman jika karyawan melakukan pelayanan yang baik. Karyawan harus selalu ramah, sopan santun dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati konsumen sehingga konsumen semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Seperti Yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi :

بِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ

لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي

الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : *Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.* (Sumber Al Qur'an dan Terjemah).

b) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Umumnya konsumen sangat ingin dilayani dengan sangat baik. Untuk melayani konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas dan peralatan seperti

ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat konsumen nyaman dalam ruangan tersebut.

c) Bertanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai dengan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d) Melayani Secara Cepat dan Tepat

Karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat dalam melayani konsumen diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Harus sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan yang tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan konsumen.

e) Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada konsumen dengan baik. Selain itu juga karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas serta mudah dimengerti konsumen.

f) Memiliki Pengetahuan Yang Baik

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan konsumen, karyawan perlu didukasi mengenai kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempersingkat pekerjaan karyawan.

g) Berusaha Memahami Kebutuhan Konsumen

Karyawan harus tanggap tentang apa yang diinginkan oleh konsumen. Karyawan yang lambat akan membuat konsumen tidak puas. Harus cepat dan tanggap tentang apa mau dari konsumen itu sendiri.

h) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Konsumen

Hal ini mutlak diperlukan sehingga calon konsumen ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga konsumen yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak merasakan kecewa sehingga enggan untuk bertahan (Kasmir, 2005, p. 186).

Adapun prinsip-prinsip manajemen pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Identifikasi kebutuhan konsumen sesungguhnya.
- b) Menyiapkan pelayanan yang baik
- c) Membuat sistem dan mendukung pelayanan konsumen
- d) Mengusaha agar karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- e) Melayani keluhan konsumen dengan baik
- f) Melakukan inovasi
- g) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- h) Bersikap tegas dan ramah pada konsumen
- i) Menjalin komunikasi serta interaksi khusus dengan konsumen.

c. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan konsumen, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan konsumen.
- 5) Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

d. Aktifitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena di sinilah letak dinamikanya manajemen, terutama jika di hubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Layanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan. maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktivitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen. Arti aktivitas menurut George S. Odiome adalah sebagai berikut:

"Activities are the process, the work, the effort, the professional processes that convert materials into more useful and salable products or services."

Dari batasan yang diberikan oleh Odiome tersebut dapat di ambil pengertiannya bahwa aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. Sehubungan dengan batasan tersebut maka dalam aktivitas manajemen dapat diartikan, suatu aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau

rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan. Jadi mudahnya aktivitas itu adalah perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Membahas manajemen dari segi aktivitasnya dihubungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan dalam praktek sehari-hari. Adapun aktivitas manajemen yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas yang dilakukan ialah:

- 1) Aktivitas menetapkan sasaran (*objectives*) dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (*goal*)

Tujuan organisasi (*goal*) yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit dilukiskan seperti apa. Dalam hal ini dapat dikemukakan contoh tujuan jasa akomodasi penginapan adalah dengan kepuasan para tamu yang menikmati jasa tersebut.

- 2) Menetapkan Cara yang Tepat

Aktivitas manajemen yang kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Untuk menetapkan cara-cara itu hendaknya melalui penelitian dan percobaan, sehingga dapat ditemukan cara yang paling tepat untuk keadaannya waktu itu, aman dan efisien di antara beberapa alternatif cara. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

- 3) Melaksanakan Pekerjaan, Menyelesaikan Masalah

Aktivitas manajemen yang kedua yaitu menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam

hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode Guna menetapkan cara-cara itu hendaknya melalui penelitian dan per cobaan, sehingga dapat ditemukan cara yang paling tepat untuk ke adaan waktu itu, aman dan efisien di antara beberapa alteratif cara Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentu kan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

4) Mengendalikan Kegiatan/ Proses Pelayanan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan tugas/pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas/pekerjaan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini pada kegiatan/proses, namun yang menjalankan kegiatan/proses itu pada dasarnya manusia maka kegiatan pengen dalian pada dasarnya mengendalikan manusianya. Agar manusia dapat ke arah tujuan bersama (organisasi) oleh manajemen maka syarat utama mereka harus dewasa dalam pekerjaan. Kedewasaan (*maturity*) itu sendiri menurut Cribbin ada 2 jenis, ialah kedewasaan terhadap pekerjaan dan kedewasaan menurut kejiwaan. Kedewasaan terhadap pekerjaan ditandai dengan adanya kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan secara mandiri, rasa tanggung jawab, bermotivasi pada hasil karya dan kesediaan ber tanggung jawab. Adapun kedewasaan menurut kejiwaan ditandai oleh adanya rasa harga diri, percaya diri dan kehormatan diri. Dalam lingkungan kerja kedua jenis kedewasaan itu perlu terutama ke dewasaan terhadap pekerjaan itu sendiri. Hal ini menjadi salah satu tugas manajer pada bawahan masing-masing untuk mendidik mereka sedemikian agar menjadi dewasa.

"Management thus faces educational responsibilities at all levels in the organization."

Tanggung jawab manajemen terhadap pendidikan (latihan-*training*) ini memang berat memerlukan waktu dan kesabaran.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas/Pekerjaan

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan lain tanpa ada kesempatan berhenti. Karena terhentinya satu kegiatan akan mempengaruhi kegiatan lain yang akhirnya seluruh gerakan akan berhenti. Gerakan tersebut satu sama lain saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kebulatan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu merupakan pula sistem dalam penyelenggaraan manajemen (*management performance*). Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga atau keempat baik secara terpisah maupun bergabung sebagai umpan balik (*feed back*), yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran obyek, cara pencapaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan terhadap cara mengevaluasi itu sendiri.

Pelayanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria terakhir inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan. Memang hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang, baik secara berhadapan muka (*face to face*) langsung,

maupun melalui sarana hubungan jarak jauh (telepon, telegram, *faxcimile*) (Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, 2015).

B. Hotel Syari'ah

1. Pengertian Hotel Syari'ah

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hotel merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa yang di tunjukan kepada para tamu hotel secara fisik maupun psikologis, dimana keamanan dan kenyamanan hotel menjadi salah satu poin penting bagi tamu (Fadhli, 2018, p. 1-2).

Menurut Sulastiyono, hotel merupakan bagian dari usaha pariwisata yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta pelayanan-pelayanan pendukung lainnya seperti *ballroom*, tempat olahraga dan sebagainya yang di kelola secara *komersial*. Menurut Dennis L. dan Foster dalam buku "*An Introduction To Travel and Tourism*" mengartikan bahwa hotel merupakan segala jenis penginapan dimana sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dan menyediakan makan dan minum.

Menurut Mahmoud M. Ayoub (2004: 168) menjelaskan bahwa syari'ah merupakan serangkaian kewajiban moral yang pertama kali diabadikan dalam Al-Qur'an, kemudian diuraikan dan dijalankan melalui teladan kehidupan sunnah nabi, dan akhirnya dibenarkan dan dipercaya secara nalar bagi umat. Dimana sumber syariah dalam Islam adalah Al-Qur'an dan Sunnah, dan jika keduanya tidak diperoleh ketentuan mengenai hukum suatu masalah, maka diupayakan penemuan

hukumnya melalui ijtihad baik secara individu maupun kolektif (Ariyanto, 2012).

Pengertian syari'ah disini merupakan pendekatan syari'ah yang mempunyai prinsip-prinsip baik secara global maupun secara spesifik, yang bersifat *universal*, berlaku untuk semua umat manusia, sepanjang masa, tidak tergantung suku, rasa, maupun agama, yang membawa kepada keberhasilan dan kebahagiaan serta kehidupan yang baik (Sofyan, 2011, p. 9).

Maka dari pengertian di atas hotel Syari'ah bisa diartikan suatu akomodasi yang diambil dari salah satu bentuk pariwisata syari'ah yang digunakan untuk kebutuhan menginap, menyediakan makanan dan minuman sesuai kebutuhan untuk kepentingan pelanggan dalam segala bentuk dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah.

2. Karakteristik Hotel Syari'ah

Ketentuan Hotel Syari'ah yang tercakup dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN – MUI) tentang pedoman penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah dimana hotel syari'ah termasuk dalam pihak Penyelenggara Pariwisata Syari'ah. Dimana terdapat ketentuan terkait hotel syari'ah:

- a. Hotel syari'ah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan Tindakan asusila.
- b. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusrikan, maksiat, dan perilaku tidak terpuji.
- c. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
- d. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk melaksanakan ibadah, termasuk fasilitas bersuci.
- e. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariat Islam.

- f. Hotel syari'ah wajib memiliki pedoman dan panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna untuk menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syari'ah.
- g. Hotel syari'ah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan (108/DSN-MUI/X/2016, 2016, p. 6).

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syari'ah. Dimana pemerintah membagi dengan golongan hotel syari'ah hilal-1 dan hotel syari'ah hilal-2.

Hilal-1 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Hilal-2 adalah penggolongan usaha hotel syari'ah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syari'ah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim (Huda, 2021, p. 109).

3. Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan bisa disebut juga *customer service*, menurut Kasmir setiap kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Rahmadana, 2020, p. 112).

Pelayanan dalam suatu hotel berkaitan dengan penyediaan kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya bagi para pelanggan yang tidak hanya tentang kebersihan kamar atau kelezatan makanan saja, namun juga tata cara pelayanan serta kenyamanan dan keamanan sehingga dapat memberikan atau terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikologis pelanggan yang menginap (Sudarso, 2016, p. 25).

Faktor lain dari pelayanan yang baik adalah memberikan rasa kehangatan bagi tamu, sebagai manusia untuk menyenangkan hati orang lain. Contohnya seperti memberikan sikap sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawan, juga kondisi lingkungan yang menyenangkan,

menenangkan, pelayanan yang cepat dan akurat ditunjang dengan Teknik dan prosedur yang benar (Sudarso, 2016, p. 27).

Selanjutnya standar-standar unsur pelayanan yang ada pada hotel syari'ah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016, yaitu :

a. Kantor Depan

Melakukan seleksi tamu yang datang berpasangan, memberikan informasi dan aturan hotel, memberi informasi waktu jadwal sholat dan kegiatan yang bernuansa Islami. Seleksi tamu yang *check in* khususnya pasangan lawan jenis bertujuan untuk mengetahui apakah pasangan tersebut merupakan suami istri, keluarga atau pasangan yang bukan mahram.

Cara penyeleksian tamu bukan dengan merujuk pada surat nikah, tetapi tidak mudah untuk menerapkannya karena dalam peraturan pemerintah daerah seseorang hanya diwajibkan membawa KTP dan tidak diwajibkan membawa surat nikah dalam bepergian atau kesehariannya. Dalam hal itu, peraturan ini juga agak menyulitkan bagi pasangan suami istri yang benar-benar sah untuk memasuki hotel karena tidak membawa surat nikah.

Dari hal di atas dengan merujuk pada prinsip syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa dibarengi perasaan untuk memudah-mudahkan, maka seleksi bisa menggunakan dugaan yang kuat, antara lain :

1) Gelagat :

- a) Pasangan terlihat canggung atau sangat mesra
- b) Mengucapkan kata-kata sayang pada pasangannya
- c) Berjauhan saat mendatangi *counter front office*

2) Penampilan

- a) Pasangan Wanita berpakaian seksi dengan riasan berlebihan
- b) Pasangan berpakaian seragam sekolah/mahasiswa atau berusia muda/belia.

- c) Tidak membawa perlengkapan barang apapun.
- d) Perbedaan jarak usia yang begitu mencolok.

Dugaan diatas merupakan salah satu cara untuk mengetahui apakah tamu pasangan sudah sah atau bukan. Cara lainnya adalah dengan menunjukan KTP dilihat dari alamat KTP tamu yang berpasangan itu sama atau tidak.

b. Tata Graha

Penyediaan perlengkapan untuk beribadah, menyediakan jadwal waktu sholat, menyediakan musholla untuk jamaah sholat, serta menyediakan motivasi dan nasihat yang bernuansa Islami.

c. Makanan dan Minuman

Menyediakan makanan dan minuman yang sudah mendapat sertifikat halal dari MUI, serta menyediakan takjil dan sahur pada saat bulan Ramadhan. Pelayanan dalam hotel syariah yang penting adalah pelayanan berupa produk makanan. Menu hotel syariah hanya menyediakan makanan dan minuman non-alkohol. Dalam penyajian makanan dan minuman juga harus terjamin kehalalannya maupun dari bahan sampai proses pembuatannya.

d. Fasilitas Hiburan

Tidak ada unsur pornografi dan pornoaksi, adanya alunan tilawah Qur'an dan lagu religi. Menyediakan saluran TV bernuansa Islami. Pelayanannya harus sesuai dengan batas syariah, contohnya seperti tidak menuju pada *khalwat* (bercampurnya antara laki-laki dan perempuan). Keramahtamahan

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah Islam yang memenuhi keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih yang mengacu sesuai pada pandangan Islam. Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam. Sebagaimana dalam Al-Qur'an juga memerintahkan

memerintahkan agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun. Manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku pengusaha menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan (Aulia, 2018, pp. 75-78).

BAB III

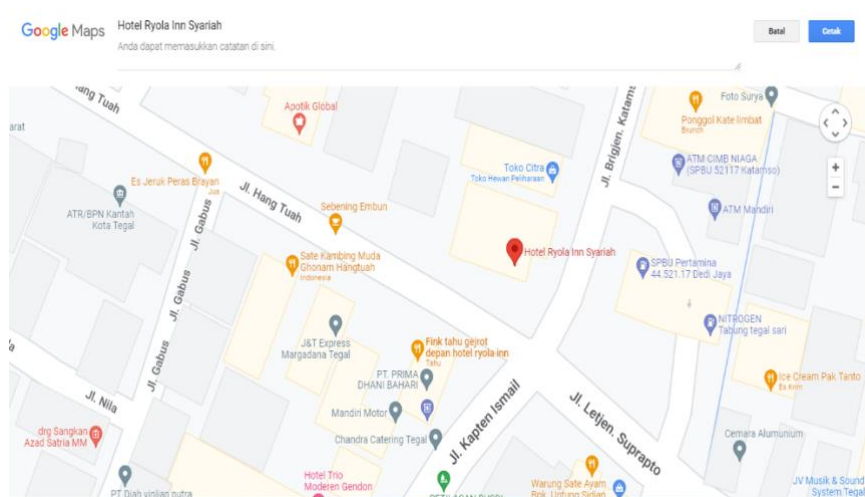
GAMBARAN UMUM TENTANG HOTEL RYOLA INN SYARI'AH TEGAL

A. Profil Hotel

1. Sejarah Berdirinya Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

Perkembangan pariwisata di Indonesia khususnya Kota Tegal Jawa Tengah banyak di minati wisatawan baik dalam maupun luar kota Tegal, maka adanya akomodasi sangat diperlukan contohnya yaitu di sektor perhotelan atau penginapan. Di kota Tegal ada beberapa tipe hotel yaitu hotel bintang lima, *suite*, *guest house*, *homestay* atau hotel. Hotel Ryola Inn Syari'ah adalah salah satu hotel berkonsep dan berbasis Syari'ah di kota Tegal. Hotel ini belum mengantongi izin sertifikat syari'ah dari Dewan Pengawas Syari'ah (DPS), akan tetapi hotel ini tetap menerapkan prinsip *muslim friendly* yang berkonsep syari'ah. Hotel Ryola Inn Syari'ah ini belum lama dibangun dan bisa di katakana baru, karena hotel ini baru beroperasi selama dua tahun yang di dirikan sejak tahun 2020 dengan bangunan 3 lantai dan status kepemilikannya beratas namakan PT. Aleron Atharrazka Haryaka Zafran. Hotel ini memiliki 41 kamar yang terdiri dari beberapa type kamar dengan masing-masing harga, diantaranya ada : 6 *Type Single* dengan harga mulai dari Rp 200.000 sampai Rp 220.000/kamar, 15 *Type Standar Twin* dengan harga mulai dari Rp 270.000 sampai 320.000/kamar, 3 *Superior Twin* dengan harga mulai dari Rp 300.000 sampai Rp 370/kamar, 13 *Type Superior Double Twin* dengan harga mulai dari Rp 330.000 sampai Rp 370.000/kamar, dan 4 *Type Deluxe Double* dengan harga mulai dari Rp 350.000 sampai dengan Rp 400.000/kamar.

2. Lokasi Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal



Gambar 3.1 Sumber : Data Dokumentasi

Dengan lokasi yang strategis hotel ini berlokasi di Jl. Hang Tuah No.1 Tegalsari, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal Jawa Tengah kode pos 52111. Dimana lokasi tepat di jalan raya utama pantura yang memudahkan wisatawan untuk mengakses tempat-tempat menarik di sekitar Kota Tegal dengan transportasi umum dan pribadi. Nyaman akses ke semua tempat menarik di sekitar kota Tegal hanya dalam beberapa menit di antaranya :

- a. Enam menit akses menuju masjid Agung Kota Tegal.
- b. Lima menit akses menuju pasar tradisional Pasar Pagi Kota Tegal.
- c. Tujuh menit akses menuju Rumah Sakit Islam Harapan Anda Tegal
- d. Sembilan menit akses menuju pusat perbelanjaan Pasifik Mall dan Rita Mall Tegal
- e. Sepuluh menit akses menuju wisata Pantai Alam Indah Tegal
- f. Dua belas menit akses menuju terminal bus Kota Tegal
- g. Sepuluh menit akses menuju Stasiun Kereta Api Tegal

3. Visi dan Misi Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

a. Visi

Menjadi hunian berkonsep syari'ah dan membawa garansi kenyamanan dan ketenangan bagi penghuni yang berpadu dengan pelayanan hotel berkelas dan berkualitas dikemas dalam keramahan khas Indonesia.

b. Misi

Mengusung Konsep Syari'ah sebagai landasan usaha dan ibadah serta mengenalkan *property* hotel simpe modern muslim *friendly* yang bisa diterima di masyarakat.

c. Logo Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal



Gambar 3.2 Sumber : Data Dokumentasi

4. Setrategi Promosi Menggunakan Media

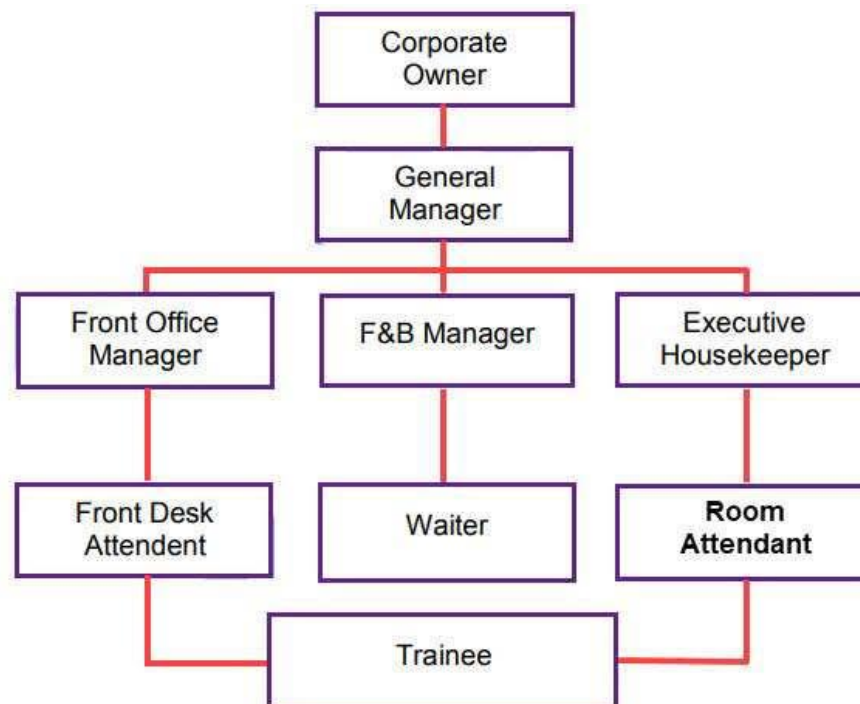
Strategi yang di gunakan sebagai sarana alat alat untuk menyampaikan informasi terkait Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal. Dalam

strategi penggunaan media ini penerapannya sesuai dengan penjualan langsung atau *direct marketing* yang berarti pemasaran menggunakan berbagai media. Media yang digunakan yaitu media digital untuk mempromosikan hotel yaitu dengan pemasaran melalui sosial media dan *website*. diantaranya:

1. Website : www.HotelRyolaInnSyariahTegal.com
2. Instagram : @RyolaInnSyariahTegalSyariahHotel
3. Agooda : Hotel Ryola Inn Syariah Tegal
4. Traveloka : Hotel Ryola Inn Syariah Tegal

5. Struktur Organisasi

Menurut Pradjudi Armosudiro organisasi merupakan struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu (Ambarwati, 2018). Berikut struktur organisasi di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal.



Gambar 3.3 Sumber : Data Dokumentasi

Berikut Nama Anggota Struktur di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal :

1. *Corporate Owner* : PT Aleron Atharrazka Haryaka Zafran
2. *General Manager* : Wienarno
3. *Front Office Manager* : Dhimas Ck
4. *F&B Manager* : Iklimah SR
5. *Excecutive Housekeeper* :
 - a. Fandi Akhmad
 - b. Muh. Iqbal
6. *Front Desk Agent* :
 - b. Anggi Febrianto
 - c. Agung Prasetyo
 - d. Zulfiyan Umar
 - e. Arina Marcella
7. *Waiter* :
 - a. Arshi Feinandhika
 - b. M Yoga Khaekal
8. *Room Attendant* :
 - a. Rizky Rino Eldiyanto
 - b. Kusno
 - c. David Purwaniaga
9. *Trainee* :
 - a. Devan
 - b. Nafila
 - c. Harina
 - d. Mesye

Berikut tugas dari masing – masing anggota dari setiap posisi jabatan :

1. Direktur

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Memimpin Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal
- b. Mengambil kebijakan untuk kemajuan Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal
- c. Bertanggung jawab atas jalannya Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal
- d. Mengangkat dan memberhentikan karyawan serta menunjuk karyawan sebagai perwakilan dalam menjalankan operasional hotel.

2. *Human Resources (HR)*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. *Recruitment & Selection*, Tugas dari bagian rekrutmen ini adalah mencari dan menyeleksi pekerja yang memenuhi kebutuhan perusahaan.
- b. *Management Compensation and Benefits*, bagian yang mengatur tentang upah dan tunjangan semua karyawan perusahaan. Departemen bekerja sama dengan departemen akuntansi, mulai dari penentuan upah, jumlah bonus, asuransi dan pensiun.
- c. Mempertanggung jawabkan seluruh kegiatan hotel kepada *Research & Development*.
- d. *Employee relations*, Mengkoordinasi tugas para manager, sehingga tercipta kerjasama yang harmonis antara seluruh *staff* hotel.

3. *Accounting*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan
- b. Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan

- c. Menyusun dan membuat anggaran pengeluaran perusahaan secara *periodik* (bulanan atau tahunan)
 - d. Menyusun dan membuat anggaran pendapatan perusahaan secara *periodik* (bulanan atau tahunan)
 - e. Melakukan pembayaran gaji karyawan
4. *Front Office Manager*
- Tugas dari *front office manager* yang ada di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal sebagai berikut :
- a. Menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya.
 - b. Bertanggung jawab untuk mengawasi semua kegiatan operasional dan administrasi pada kantor depan.
 - c. Membina hubungan kerja sama dengan bagian lain.
5. *Housekeeping*
- Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. menyiapkan kamar dengan fasilitas yang diperlukan
 - b. Bertanggung jawab atas seluruh area hotel, baik yang berada diluar maupun area hotel tersebut seperti, kamar-kamar, ruang-ruang yang disewa, areal parkir, kebun, kolam renang, dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh hotel.
 - c. memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh areal tersebut dan menyediakan sarana penunjang lainnya.
6. *Public Area*
- Tugasnya adalah sebagai berikut :
- a. Bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung atau bangunan maupun yg ada di dalam gedung atau bangunan hotel. Antara lain *lobby area, restroom, restaurant, meeting room, garden, parking area*, dan fasilitas untuk karyawan hotel.

7. *Engineering*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel
- b. Menangani peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

8. *Kitchen*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola dapur.
- b. Membuat standart *recipe* beserta *food cost* nya.
- c. Membuat *purchase order* (bahan-bahan yang diperlukan).
- d. Mengawasi operasional *kitchen* terutama pada saat hotel atau *restaurant* buka.

9. *Bar*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab membuat *mixed drink* atau minuman campuran baik *cocktail* maupun *mocktail* yang disebut *Bartender*.

10. *Waiter/ Waitress*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab melakukan *table set up* dengan peralatan yang bersih dan rapi.
- b. Melayani tamu dengan ramah, sopan santun dan cepat.

11. *Security (OS)*

Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Menjaga dan mengelola keamanan hotel dan menegakkan keamanan seluruh area hotel dan berpartisipasi dalam pemantauan kamar, terutama dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

- b. Memantau tamu yang masuk dan keluar hotel dan mengawasi tamu ini terlihat mencurigakan.
- c. Menjaga kebersihan area depan hotel dan sekitar tempat parkir.
- d. Bantu tamu memarkirkan kendaraan mereka.

6. Produk Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

Di bawah ini adalah beberapa layanan yang ditawarkan oleh Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal

1. *Room Rate*

Untuk jenis kamar yang disediakan oleh Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal adalah sebagai berikut :

a. *Studio Single*

Merupakan kamar dengan *type* kasur 1 *single bad* untuk kapasitas maksimal 1 tamu yang di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) AC, TV
- 2) Air mineral dan ketel listrik
- 3) Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- 4) Peralatan Sholat
- 5) Pemandangan Kota
- 6) Sabun, Shampo, Handuk
- 7) Tisu toilet
- 8) *Shower*
- 9) Lemari
- 10) Pelayanan bangun tidur
- 11) *Breakfast* dan *Free acces* Wiffi

b. *Standard Twin*

Merupakan kamar dengan *type* kasur 2 *single bad* untuk kapasitas maksimal 2 tamu yang di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) AC, TV
- 2) Air mineral dan ketel listrik
- 3) Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- 4) Peralatan Sholat

- 5) Pemandangan Kota
- 6) Sabun, Shampo, Handuk
- 7) Tisu toilet
- 8) *Shower*
- 9) Lemari
- 10) Pelayanan bangun tidur
- 11) *Breakfast* dan *Free acces Wiffi*

c. *Superior Twin*

Merupakan kamar dengan *type* kasur 1 *superior bad* untuk kapasitas maksimal 2-3 tamu yang di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) AC, TV
- 2) Air mineral dan ketel listrik
- 3) Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- 4) Peralatan Sholat
- 5) Pemandangan Kota
- 6) Sabun, Shampo, Handuk
- 7) Tisu toilet
- 8) *Shower*
- 9) Lemari
- 10) Pelayanan bangun tidur
- 11) *Breakfast* dan *Free acces Wiffi*

d. *Superior Double*

Merupakan kamar dengan *type* kasur 1 *superior bad* dan 1 *single bad* untuk kapasitas maksimal 2-4 tamu yang di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) AC, TV
- 2) Air mineral dan ketel listrik
- 3) Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- 4) Peralatan Sholat
- 5) Pemandangan Kota
- 6) Sabun, Shampo, Handuk

- 7) Tisu Toilet
- 8) *Shower*
- 9) Lemari
- 10) Pelayanan bangun tidur
- 11) Breakfast dan *Free acces* Wiffi

e. *Deluxe Double*

Merupakan kamar dengan *type* kasur *extra superior bad* untuk kapasitas maksimal 4-6 tamu yang di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) AC, TV
- 2) Air mineral dan ketel listrik
- 3) Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- 4) Peralatan Sholat
- 5) Pemandangan Kota
- 6) Sabun, Shampo, Handuk
- 7) Tisu Toilet
- 8) *Shower*
- 9) Lemari
- 10) Pelayanan bangun tidur
- 11) *Breakfast* dan *Free acces* Wiffi

2. *Meeting Package*

Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal menawarkan berbagai aktivitas atau paket aktivitas dengan star harga 50.000/orang, beberapa paket acara sebagai berikut:

1. *Bronze*

Paket *meeting* ini di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) *Meeting Room*
- 2) *Sound system*
- 3) *Coffe Break dan Snack*

2. *Silver*

Paket *meeting* ini di fasilitasi sebagai berikut :

- a. *Meeting Room*
- b. *Sound System*
- c. *LCD Projector dan Viewer*
- d. *Coffe Break dan Snack*

3. *Gold*

Paket *meeting* ini di fasilitasi sebagai berikut :

- 1) *Meeting Room*
- 2) *Sound System*
- 3) *LCD Projector dan Viewer*
- 4) *Coffe Break dan Snack*
- 5) *Lunch break*

7. Pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah

a. Tampilan Fisik (*Tangible*)

Perbedaan utama antara perusahaan yang memproduksi produk dalam bentuk komoditas terlibat dalam pemasaran dengan perusahaan yang menghasilkan layanan, di mana layanan seringkali lebih diinginkan untuk memberikan kualitas layanan terbaik konsumen. Konsumen dapat memiliki layanan yang sangat subjektif karena mereka merasa standar kualitas pelayanannya tinggi kepuasan yang harus dicapai untuk dampak tertentu.

Dalam industri perhotelan, layanan adalah produk atau produk yang tidak berwujud produk tidak nyata. Bagi tamu hotel, diharapkan menjadi tempat penampungan sementara yang nyaman dan aman, begitu dalam hotelnya sangat membutuhkan suasana yang nyaman.

Berdasarkan hasil dari penelitian melalui wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal beliau mengatakan bahwa :

“Di Hotel kami untuk perencanaan indikator tangible yaitu sudah ada kak, seperti pemakaian seragam karyawan yang di pakai sesuai jadwal hari kerja. Hal ini dilakukan agar karyawan terlihat rapih dan tetap disiplin dalam mematuhi aturan hotel. Untuk pengorganisasian dalam indikator tangible sudah ada tetapi belum lengkap kak, seperti dibagian kebersihan fasilitas hotel, karena hotel ini masih terbilang belum cukup lama beroperasi sehingga masih memiliki sedikit karyawan, dan hal ini juga yang menjadikan karyawan memiliki lebih dari satu job disk. Perencanaan di indikator tangible di hotel kami pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik kak, yaitu seperti pemakaian seragam karyawan yang di pakai sesuai jadwal hari kerja sudah terlaksanakan. Kecuali hari jum’at karyawan mengenakan pakaian bebas asalkan sopan. Hal ini dilakukan agar karyawan terlihat rapih dan tetap disiplin dalam mematuhi aturan hotel. Dan untuk Pengawasan yang ada di hotel kami dalam indikator tangible sudah berjalan dengan baik, karena di hotel ini HR selalu mengawasi kinerja karyawan dan kebersihan fasilitas dan pelayanan hotel dan pemakaian seragamnya sudah sesuai jadwal apa belum, dan apabila belum sesuai jadwal maka karyawan tersebut akan diberi teguran kak”.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara bersikap ramah, mengucapkan salam dan bertegur sapa terhadap tamu merupakan pelayanan fisik Hotel Ryola Inn Syari’ah yang berlaku di semua area hotel dan di luar area hotel. Keramahan ini dapat menciptakan komunikasi dua arah berkualitas tinggi antara *staff* hotel atau pihak hotel dengan penikmat jasa hotel.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang dimaksud adalah disediakannya pelayanan yang menjanjikan dan semaksimal mungkin agar pelanggan tidak kecewa ketika menikmati pelayanan di hotel. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari’ah Tegal beliau mengemukakan bahwa :

“Terkait dengan perencanaan indikator Reliability di hotel kami sudah ada perencanaannya kak, salah satunya memberikan pelayanan yang tepat kepada tamu sesuai apa yang sudah di janjikan agar tamu merasa puas dan senang

dengan pelayanan yang kami berikan. Pengorganisasian dalam indikator Reliability di hotel kami sudah ada dan berjalan dengan baik kak, karena di bagian departemen mampu bekerja sama satu sama lain, contohnya dapat dilihat dari pelayanannya yang cepat kak, seperti menyediakan makanan dengan baik dan tepat waktu. Terkait dengan perencanaan indikator Reliability di hotel kami sudah ada perencanaannya sudah dilaksanakan dengan baik kak, salah satunya memberikan pelayanan yang tepat kepada tamu sesuai apa yang sudah di janjikan agar tamu merasa puas dan senang dengan pelayanan yang kami berikan. Di hotel kami dalam melaksanakan perencanaan pada indikator Reliability pelaksanaan sudah dalam pengawasan kak. Dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan kepada tamu dilakukan dalam pengawasan”.

Berdasarkan hasil observasi Sikap handal yang diterapkan pada hotel ini adalah memberikan pelatihan dan berbagi pengalaman untuk semua staff hotel pada waktu-waktu tertentu oleh manajer hotel atau manajer kantor depan, Hal dengan begitu, staff dapat memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan dan tidak membuat tamu menunggu terlalu lama dalam pelayanan, serta setiap ada masalah yang muncul bisa segera teratasi.

c. Tanggapan (*Responsive*)

Dalam pelayanan, setiap pelanggan tentunya ingin dihargai kepuasan dari pelayanan. Berdasarkan temuan penulis mengenai respon terhadap kepastian informasi penyedia layanan didasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal beliau mengemukakan bahwa :

“Mengenai Perencanaan dalam indikator responsive di hotel kami sudah ada kak, seperti merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Di hotel kami pengorganisasian dalam indikator responsive sudah ada kak tetapi belum berjalan dengan baik, tidak adanya kesediaan karyawan untuk membantu, dengan tidak adanya staff yang bertanggung jawab dalam salah satu bidang tertentu, tetapi semua staff hotel dapat membantu saat itu, jadi eksekusinya kurang bagus karena staff hotel lainnya tidak selalu berada di receptionis. Mengenai Perencanaan dalam indikator responsive di hotel kami belum

terlaksanakan dengan baik kak, seperti merespon setiap tamu yang ingin mendapatkan pelayanan atau membutuhkan sesuatu maka dari kami akan segera memenuhi kebutuhan tamu tersebut, akan tetapi pihak kami belum mempunyai bellboy guna membantu membawakan barang-baang tamu sampai ke kamar tamu. “Kami akui dari pihak kami untuk pengawasan dalam indikator Responsive belum cukup baik pengawasannya. Karena akan membutuhkan waktu lama untuk tamu yang membutuhkan pelayanan seperti membawakan barang-barang sampai ke kamar, di karenakan memang belum adanya bellboy di hotel kami kak. Dapat dilihat permasalahan yang terjadi, dari kami memberikan solusinya semua staff hotel berusaha akan dapat membantu pada saat tamu membutuhkan pelayanan yang lebih”.

Berdasarkan hasil observasi bentuk apresiasi penyedia jasa harus tanggap terhadap konsumen jasa cepat dan tepat. Hal ini agar konsumen tidak mengeluh atau ajukan keluhan saat menerima pelayanan. Selain daya tanggap ini, konsumen juga berhak dapat memberikan ulasan dan saran. Hotel Ryola Inn Syaria’ah adalah jenis hotel yang menerima segala macam saran dan kritik, baik secara langsung maupun tidak langsung atas umpan balik pelanggan, kritik dan saran dari tamu juga merupakan upaya pihak hotel untuk membuat meningkatkan pelayanan kedepannya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diterapkan oleh sebagian besar perusahaan jasa adalah sikap ramah, sikap baik, dan tawaran sopan tidak hanya pada awal pembelian layanan, tetapi dari penyediaan layanan, dan penawaran jasa. Berdasarkan hasil dari penelitian melalui wawancara dengan dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari’ah Tegal beliau mengemukakan bahwa :

“Terkait perencanaan dalam indikator Assurance di hotel kami sudah ada, seperti perencanaan memberikan jaminan kepada tamu apabila ada kesalahan dalam pelayanan yang di berikan dari hotel kami. Mengenai organisasi dalam indikator Assurance di hotel kami sudah ada namun belum berjalan dengan baik kak, salah satunya seperti hanya

supervisor yang bertanggung jawab melakukan pengetahuan kepada karyawan pada saat jam kerja berlangsung. Terkait perencanaan dalam indikator Assurance di hotel kami sudah berjalan baik, seperti memberikan jaminan kepada tamu apabila ada kesalahan dalam pelayanan yang di berikan dari hotel akan di usahakan segera kami atasi. Pengawasan di hotel kami dalam indikator Assurance alhamdulillah sudah baik, dilihat dari karyawanan yang memberikan jaminan rasa aman dan nyaman kepada para tamu itu dilakukan dengan pengawasan. Apabila ada kesalahan dari pihak kita maka kita akan memberikan jaminan atas kelalaian yang telah terjadi”.

Berdasarkan hasil observasi berlaku untuk Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal, jaminan yang di terapkan terlihat dari keadaan bangunan yang memadai, dan area parker yang terjaga 24 jam, sehingga yang di harapkan hotel ini bisa nyaman dan merasa aman seperti di rumah pribadi bagi penikmat jasanya.

e. Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian yang dimaksud disini adalah bagaimana setiap karyawan memberikan perhatian penuh dan tanggung jawab untuk kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal beliau mengemukakan bahwa :

“Mengenai perencanaan indikator empathy di hotel kami perencanaannya sudah ada, yaitu seperti ketika ada permintaan dari tamu maka dari pihak kami berusaha mengedepankan keinginan tamu dan melayanani tamu dengan baik, sopan dan tidak membeda-bedakan. Pengorganisasian di hotel kami dalam indikator Empathy masih belum berjalan dengan baik kak, karena dari kami belum memiliki bellboy untuk membantu membawakan barang-barang tamu sampai ke kamar hotel, dari hal tersebut jika ada tamu yang membutuhkan bantuan maka yang menangani di bagian front office yang selanjutnya akan disampaikan ke bagian housekeeping. Mengenai pelaksanaannya indikator empathy di hotel kami perencanaannya sudah di laksanakan dengan baik kak, yaitu seperti bagian receptionist akan memberikan informasi tentang peraturan hotel kepada tamu, dan ketika ada

permintaan dari tamu maka dari pihak kami berusaha mengedepankan keinginan tamu dan melayani tamu dengan baik, sopan dan tidak membeda-bedakan. Terkait Pengawasan yang ada di hotel kami dalam indikator empathy sudah berjalan dengan baik. Contohnya seperti ini kak, Ketika ada tamu datang maka karyawan akan memberikan informasi tentang hotel beserta peraturannya, pada awal kedatangan tamu sampai dengan pelayanannya,. Pengawasan dalam melayani kebutuhan tamu dari pihak kami sudah ada pengawasannya kak”.

Berdasarkan hasil observasi setiap karyawan harus benar-benar bekerja sekeras mungkin. Kepedulian yang tercipta di lingkungan kerja hotel ini tidak hanya antara pelanggan dan hotel, tetapi juga kepedulian antar karyawan. Hal ini untuk dicapai dengan hubungan yang baik antar karyawan juga menghasilkan kerjasama tim yang solid untuk memenuhi berbagai kebutuhan tamu hotel, serta tidak membeda – bedakan tamu dalam pelayannya.

Untuk menunjang pelayanan, hotel ini menerapkan beberapa cara, yaitu :

1. Mengadakan *briefing* harian atau ulasan pekerjaan. Nilai postingan ini sendiri biasanya dilakukan di pagi hari dan membahas banyak hal jenis masalah yang terjadi dan memberikan solusi untuk masalah tersebut. Pertemuan itu sendiri biasanya diikuti oleh manajer atau pengawasan setiap departemen di hotel.
2. Mengadakan *training* pertiga bulan sekali.
3. Memberikan *reward* dan *punishment* bagi setiap karyawan. Penghargaan diri berupa penghargaan bagi karyawan yang berkontribusi berkinerja lebih baik atau memberikan nilai tambah dibandingkan karyawan lain dalam menjalankan tugasnya di hotel. Hadiah diberikan dalam hotel seringkali dalam bentuk keuntungan finansial atau sumbangan uang,

kemajuan karir, serta diakui dengan hormat sebagai karyawan. Hal ini memiliki nilai tambah di mata atasan.

Sedangkan bentuk hukuman yang diberikan biasanya: menegur setiap pegawai yang melanggar tata tertib kerja sampai memberhentikan seorang karyawan. Jenis pelanggaran yang dilakukan, misalnya ketidakhadiran kurang informasi, lalai dalam menjalankan tugasnya atau bahkan melihat pekerjaan sebagai tugas sepele.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Ryola Inn Syari'ah

Dalam industri perhotelan, manajemen produk dan pelayanan juga diperlukan untuk melihat permintaan dari pasar yang berbeda. Seperti *customer service* hadir untuk melayani tamu yang datang bersama keluarga dan tamu yang datang bersama pasangan sahnya untuk bulan madu (*honeymoon*), serta pedagang atau turis yang singgah di hotel untuk beristirahat. Hal lainnya adalah tamu muslim yang sangat membutuhkan akomodasi dengan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip syari'ah, hal seperti inilah yang nantinya akan menjadi pertimbangan utama mereka. Akibatnya hotel Syari'ah telah muncul untuk memberikan layanan kepada pelanggan Muslim sesuai dengan prinsip Syariah. Hotel ini nantinya di harapkan akan menjadi hotel syariah yang ideal bagi tamu yang beragama Islam.

Bicara tentang layanan wisata halal, pembahasan isi utama bagian ini adalah manajemen pelayanan di Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal. Dalam perhotelan pelayanan adalah produk tidak berwujud atau *phantom*. Berharap tamu hotel yang datang dapat menjadikan hotel ini sebagai tempat singgah sementara yang nyaman dan aman hangat. *Eksterior* utama Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal adalah sikap ramah yang selalu berlaku di area hotel dan semua karyawan yang beradaa di hotel. Perlakuan ini diharapkan sudah cukup menciptakan komunikasi dua arah berkualitas tinggi satu sama lain antara *staf* hotel atau penikmat layanan hotel.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syari'ah, unsur Pelayanan sendiri terdiri dari kantor depan, tata graha, makan dan minuman, *public bar*, olahraga, rekreasi dan kebugaran, kolam renang, SPA, keramahtamahan, dan fasilitas hiburan. Dari semua unsur yang ada, peneliti menilai bahwa ada beberapa yang sudah di penuhi oleh pihak hotel.

Berdasarkan data yang di peroleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan Narasumber yaitu Bapak Wienarno Sebagai Direktur di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal tentang tata graha adalah sebagai berikut :

“Dalam mengoperasikan Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal saat menerima tamu yaitu menerapkan secara syari'ah, seperti tamu yang datang berpasangan harus menunjukkan identitas sah yang dapat menunjukkan bahwa mereka adalah pasangan yang sudah murhim. Di hotel ini sendiri kami juga menyediakan mushola dengan peralatan sholat sendiri yang terbilang lengkap, bersih dan terawat, seperti sajadah, mukena, jadwal waktu sholat yang di kumandangkan di setiap kamar dan mushola hotel, Al-qur'an dan buku bacaan sholat. Bagi pengunjung yang ingin sholat di dalam kamar, petunjuk arah kiblat, sajadah juga disediakan di setiap kamar. Untuk kaum pria yang ingin melakukan sholat Jum'at ada masjid Agung yang dekat dengan hotel dan tempat makan halal serta enak di sekitar area hotel”.

Fakta yang di temukan di lapangan bahwa tidak sulit menemukan tempat ibadah di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal yang menyediakan satu mushola di antara restoran dan ruang pertemuan, dan untuk tempat ibadah di hotel itu sendiri bisa menampung kurang lebih 150 orang. Di setiap kamar arah kiblat telah di sediakan disertai dengan sajadah dan peralatan sholat lainnya. Ada masjid agung yang berada tidak jauh hanya beberapa menit dari lokasi hotel untuk bisa menunaikan ibadah sholat jum'at.

Hasil wawancara dengan narasumber ke dua yaitu dengan Bapak Arshi Feinandhika yang bekerja di bagian dapur Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal tentang makanan dan minuman adalah sebagai berikut :

“Dikarenakan hotel kami bernuansa Islami, jadi kami menyediakan restaurant yang menyediakan makanan halal dan minuman tidak mengandung alkohol yang berada di lantai dasar, bertujuan untuk melayani para tamu agar tidak perlu mencari makanan di luar. Pada saat bulan Ramadhan di hotel ini menyediakan takjil dan makanan sahur untuk tamu yang datang menginap”.

Hasil wawancara dengan narasumber dua yaitu dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal tentang makanan dan minuman adalah sebagai berikut :

“Hotel kami tidak menawarkan fasilitas seperti kolam renang, olahraga, rekreasi, dan kebugaran. Kami juga tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti tempat karaoke. Di hotel ini sebelum adzan

kami selalu memutarakan murotalan dan di pagi kami memutarakan suara kicauan burung agar para tamu tetap merasakan ketenangan dan kenyamanan. Pada saat ada tamu, karyawan di bagian receptionis diwajibkan untuk mengucapkan salam dan berkomunikasi dengan baik, serta memberitahu tentang kebijakan SOP di dalam hotel”.

Fakta di lapangan selama proses observasi memang benar tidak ada fasilitas untuk kolam renang yang disediakan, dan tamu yang memasuki hotel dapat mendengar murotal ayat-ayat suci Al-Qur'an dan *staff receptionis* mengucapkan salam setiap ada tamu yang datang. Fakta lain di SOP hotel tidak adanya karaoke dan diskotik, sehingga sudah layak dalam standar pelayanan yang ditawarkan dalam Standarisasi Pelayanan yang ada di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal dalam industri perhotelan sesuai apa yang ada di Buku Wisata Halal No 12 Tahun 2016.

Berdasarkan hasil paparan wawancara di atas terkait manajemen pelayanan yang di terapkan di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal adalah sebagai berikut :

1. Kantor Depan

Bagian kantor depan yang biasa di sebut *receptionis* di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal berdasarkan hasil wawancara telah melakukan beberapa hal diantaranya seperti penyeleksian tamu yang datang berpasangan, menginformasikan masjid terdekat, berikan informasi jadwal waktu sholat dan informasi tentang restoran halal.

2. Tata Graha

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bersama pihak hotel. Pihak *Room Division* melakukan beberapa hal diantaranya yaitu menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat di setiap kamar, menginformasikan jadwal waktu sholat yang bisa di dengar setiap kamar, penyediaan Al-Quran dan penyediaan buku doa di setiap kamar.

3. Makanan dan Minuman

Hasil dari wawancara dan observasi pihak *Food and Beverage* pada makan dan minuman yang terletak di lantai dasar hotel menjelaskan beberapa hal yaitu tersedianya makan yang halal dan tidak menyediakan minuman beralkohol, pada saat bulan Ramadhan di sediaknya makan sahur dan takjil untuk setiap tamu yang menginap di hotel.

4. *Public Bar*

Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi di hotel Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal tidak menyediakan fasilitas adanya *bar* area di dalam hotel.

5. Fasilitas Hiburan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di hotel ini tidak menyediakan adanya pelayanan fasilitas hiburan seperti kolam renang, *Spa*, tempat karaoke, dan tidak menyediakan *gym* atau tempat untuk berolahraga.

Dalam bisnis perhotelan tentunya memiliki manajemen tersendiri, dan menurut George R. Terry “Manajemen terdiri dari beberapa fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, mengontrol dan mengevaluasi pencapaian tujuan organisasi”. Pelayanan adalah aktivitas yang tidak terlihat, terjadinya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang bekerja untuk memecahkan masalah konsumen. Di dalam manajemen pelayanan itu sendiri ada beberapa indikator antara lain yaitu :

1. Manajemen Pelayanan Indikator *Tangible*

Berdasarkan hasil dari penelitian melalui observasi dan wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai *front office* di Hotel Ryola Inn syari'ah Tegal. Manajemen pelayanan dengan indikator *tangible* yaitu mengenai seragam karyawan, di hotel ini sudah ada perencanaan dalam berseragam dan sudah di jalankan aturan bagi semua karyawan hotel untuk menggunakan seragam saat bekerja. Berdasarkan pengamatan pengontrolan juga sudah berjalan di hotel tersebut, dilihat dari HR yang

mengawasi karyawan saat memakai seragam apakah sudah sesuai jadwal yang di pakai pada hari itu, kecuali hari jumat karyawan memakai pakaian bebas tetapi harus sopan. Dapat dilihat dari dokumentasi pada gambar di bawah.



Gambar 4.1. Sumber : Data Dokumentasi

Hal di atas sejalan dengan pendapat G.R Tery bahwa pengawasan yang efektif membantu upaya kita untuk mengatur pekerjaan terjadwal untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai rencana. Tentang peralatan dan fasilitas berdasarkan hasil wawancara dan observasi berjalan dengan baik, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan dan pengontrolan.

Mengenai kebersihan area hotel terkait fasilitas kondisi kamar, dari hasil wawancara penulis menemukan bahwa perencanaannya bagus, tapi pengorganisasian berdasarkan hasil wawancara yang diamati bahwa tidak ada *staf* yang berdedikasi untuk menjaga kebersihan area yang membuat karyawan di *food and baverage* yang dijaga kebersihannya berbeda satu sama lain, dalam pengontrolan juga tidak selalu mulus, karena *supervisor* tidak selalu ada di setiap operasi, karena hanya ada satu *supervisor* perdepartemen.

Hal di atas tidak sejalan dengan apa yang dikatakan G.R. Terry “pengorganisasian diselenggarakan dengan menetapkan semua

karyawan dalam pembagian kerja, pendelegasian, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi”. Sehingga dapat disimpulkan terkait manajemen pelayanan indikator *tangible* di Hotel Ryola inn Syari’ah Tegal pada kategori cukup baik.

2. Manajemen Pelayanan Indikator *Empathy*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait manajemen pelayanan dengan indikator *empathy* mengenai perhatian karyawan terhadap tamu hotel direncanakan dengan baik, tetapi organisasinya masih belum berjalan dengan baik serta tidak adanya struktur organisasi untuk mengangkut barang pelanggan yang membuat pelanggan kurang puas saat membawa barang, karena tidak adanya *bellboy* yang siap bertugas mengangkat barang atau membawa barang tamu sampai ke kamar hotel. Setiap kali tamu membutuhkan bantuan dalam mengangkat barang, maka pihak *front office* yang harus hubungi *housekeeping* atau departemen lain untuk membawakan barang, mengenai pengawasan tidak selalu berjalan dengan baik, khususnya karena *supervisor* tidak selalu berada di hotel.

Hal ini tidak sesuai dengan pandangan G.R. Terry yang mengatakan bahwa organisasi adalah kegiatan terorganisir dari semua karyawan yang menetapkan pembagian kerja, desentralisasi, integrasi dan koordinasi dalam struktur organisasi. Dapat disimpulkan dari penilaian tamu mengenai manajemen pelayanan dalam indikator *empathy* di hotel Ryola Inn Syari’ah Tegal berada pada kategori belum baik.

3. Manajemen Pelayanan Indikator *Reliability*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai manajemen pelayanan berkaitan dengan keandalan, yaitu pelayanan yang tepat waktu berdasarkan hasil wawancara, perencanaan berjalan dengan baik, pengorganisasian juga sudah ada, implementasi berbasis observasi berjalan dengan baik dan bagus, karena bagian dari masing-masing departemen mampu bekerja sama satu sama lain, sehingga tamu atau pelanggan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang disediakan oleh

hotel tersebut. Dapat di lihat dari pelayanan yang cepat seperti menyediakan makanan di *buffet* dengan baik, karena pihak dapur mau membantu pihak restoran dengan sigap jika membutuhkan sesuatu dari dapur, pengawas juga berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan G R Terry yang berpendapat *Actuating* adalah kumpulan dari semua anggota tim yang ingin bekerja dengan ketulusan dan semangat untuk mencapai tujuan yang konsisten dengan perencanaan dan upaya organisasi. Dapat di simpulkan mengenai manajemen pelayanan di hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal berada pada kategori cukup baik.

4. Manajemen Pelayanan Indikator *Responsive*

Berdasarkan temuan penulis mengenai manajemen pelayanan, *indeks* respon terhadap kepastian informasi penyedia layanan didasarkan pada hasil wawancara dan observasi. Butuh waktu lama karena tidak ada *bellboy* di area tersebut, sehingga tidak selalu berjalan lancar karena pengawas tidak selalu bertugas. Hal di atas tidak sesuai dengan pandangan G.R. Terry bahwa *Action* adalah memotivasi seluruh anggota tim untuk bekerja dengan sungguh-sungguh dan penuh semangat untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan upaya yang direncanakan dan organisasi.

Manajemen Pelayanan indikator responsive mengenai karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat berdasarkan hasil wawancara perencanaan sudah dilakukan, organisasi sudah ada, namun berdasarkan observasi pelaksanaan pekerjaan tidak berjalan dengan baik yaitu ketika tamu membutuhkan waktu tunggu yang lama dalam pelayanan seperti ingin mendapatkan pelayanan di bawakan barang sampai ke kamar tamu dan pemantauan atau pengawasan juga tidak berfungsi dengan baik.

Kesediaan karyawan untuk membantu berdasarkan hasil wawancara, perencanaan dilakukan dengan baik, tetapi pengorganisasian belum ditulis sebagai kesediaan karyawan untuk membantu, dengan tidak adanya *staff* yang bertanggung jawab seperti *bellboy*, tetapi semua *staff* hotel dapat membantu saat itu jadi

eksekusinya kurang bagus karena *staff* hotel lainnya tidak selalu berada di *receptionis area*. Hal ini tidak sesuai dengan pandangan G.R Terry yang mengatakan bahwa serikat pekerja adalah suatu kegiatan yang mengorganisir semua karyawan dengan mendefinisikan pembagian kerja, dan mengkoordinasi dalam bagan organisasi. Berdasarkan hal tersebut dapat di simpulkan mengenai manajemen pelayanan indikator *responsive* di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal belum cukup baik.

5. Manajemen Pelayanan Indikator Assurance

Berdasarkan temuan penulis mengenai manajemen pelayanan *assurance*, disini karyawan dapat diandalkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi perencanaannya sudah baik, organisasi ada, pelaksanaan dan pengontrolan juga sudah baik. Bagi karyawan yang memberikan rasa aman kepada pelanggan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan telah dilakukan dengan benar. Untuk manajemen pelayanan terkait jaminan pengetahuan karyawan berdasarkan hasil wawancara sudah terjadwal, organisasi ada, tetapi tidak lengkap, yaitu hanya *supervisor* yang bertanggung jawab untuk memberikan pengetahuan kepada karyawan, dan implementasinya ada tetapi hanya *supervisor* yang memberikan pengetahuan selama jam kerja di komunikasikan kepada karyawan dan wajib dibaca oleh *staff*, untuk pengawasan sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut dapat di simpulkan mengenai manajemen pelayanan indikator *assurance* di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal sudah sangat baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahsasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan standarisasi di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal. Dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syari'ah pada pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan peraturan yang ada yaitu, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syari'ah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan dari pelayanan dalam sertifikasi yang dilakukan halal MUI untuk mendapatkan sertifikat.

Kualitas Manajemen Pelayanan yang ada di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal masih memiliki beberapa elemen yang tidak dipenuhi oleh hotel di antaranya adalah:

Mengenai manajemen pelayanan indikator *tangible* dapat disimpulkan cukup baik, di karenakan Kebersihan area hotel sudah direncanakan, namun pengorganisasian tugas dan tanggung jawab kusus di beberapa departemen belum ada, sehingga pelaksanaanya sering berjalan tidak baik dan pengontrolanya juga tidak berjalan dengan baik.

Mengenai manajemen pelayanan indikator *Empathy* dapat disimpulkan belum baik, di karenakan Perhatian karyawan, sudah direncanakan namun untuk pengorganisasian belum ada sehingga membuat pelaksanaan dan pengontrolan dalam hal perhatian karyawan belum berjalan dengan baik. Pemenuhan kebutuhan khusus tamu, sudah direncanakan, diorganisasi, dilaksanakan dan di kontrol dengan baik. Waktu beroperasi sudah direncanakan, diorganisasi, dilaksanakan dan di kontrol dengan baik.

Mengenai manajemen pelayanan indikator *Reliability* dapat disimpulkan cukup baik, di karenakan Sikap simpatik dan menenangkan

tamu sudah direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dan dikontrol dengan baik. Namun untuk pengawasan juga tidak berjalan dengan baik dikarenakan supervisor yang tidak selalu ada.

Mengenai manajemen pelayanan indicator *Responsivness* dapat disimpulkan cukup baik perencanaannya sudah baik, organisasi ada, pelaksanaan dan pengontrolan juga sudah baik. Bagi karyawan yang memberikan rasa aman kepada pelanggan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan telah dilakukan dengan benar.

Untuk manajemen pelayanan terkait jaminan pengetahuan karyawan berdasarkan hasil wawancara sudah terjadwal, organisasi ada, tetapi tidak lengkap, yaitu hanya *supervisor* yang bertanggung jawab untuk memberikan informasi, dan untuk pengawasan sudah berjalan dengan baik

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan di kemudian hari, baik bagi pembaca maupun pengusaha hotel syari'ah.

1. Bagi pihak manajemen Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal agar segera memproses sertifikasi halal dari kementrian pariwisata Kota tegal untuk mendapat sertifikat Usaha Hotel Syariah. Terutama dalam bidang makan dan minuman perlu mendapatkan sertifikat MUI tentang kehalalan makanan dan minuman yang di Kelola hotel kepada para pengunjung hotel.
2. Sebagai hotel berkonsep syariah di kota Tegal seharusnya mampu melakukan pemasaran dengan lebih baik agar profit yang didapat Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal juga meningkat, dengan begitu pihak pengelola mampu menambah fasilitas yang belum terpenuhi dan memperbaiki setiap fasilitas baik produk maupun pelayanan yang kurang.

3. Sebaiknya pihak hotel kembali mengevaluasi perencanaan mengenai pelayanan khususnya *tangible*, mengenai pengorganisasian sebaiknya pihak hotel kembali mengevaluasi pengorganisasian pelayanan dengan membuat struktur organisasi yang jelas dimasing-masing departemen dan menentukan siapa yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai pelayanan, untuk pelaksanaan pelayanan sebaiknya pihak manajemen juga membuat *job* deskripsi tertulis sehingga pekerjaan karyawan menjadi jelas, untuk pengawasan sebaiknya pihak hotel menambah karyawan sebagai *supervisor* atau pengawas dari setiap departemen sehingga karyawan dalam bekerja selalu diawasi.
4. Untuk peneliti berikutnya agar dapat meneliti manajemen pelayan dalam cangkupan yang lebih fokus disebuah hotel seperti manajemen pelayanan front office, sehingga harapannya dapat membantu memperluas referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, memberikan perlindungan, dan kekuatan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam kami curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi semua umatnya.

Demikian hasil laporan skripsi yang penulis buat, dengan harapan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis bagi kita semua, khususnya bagi para pembaca. Sebagai manusia biasa yang jauh dari kesempurnaan, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekeliruan. Oleh sebab itu, besar harapan penulis mendapatkan saran dan kritik yang membangun bagi tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- 108/DSN-MUI/X/2016, F. D.-M. (2016). *Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Islam*.
- 2014, P. M. (2014). *Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.
- Abdul, M. (2016). Analisis Terhadap Konsep Syariah Pada Industri Perhotelan di Indonesia. *Ilmu Syariah dan Hukum*, 425.
- Ambarwati, A. (2018). *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: MNC Publishing.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanto, A. F. (2012). Desain Interior Hotel Syariah. *Seni Rupa dan Desain*, 36.
- Aulia, F. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Daniel, M. (2005). *Metode penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Fandy, T. (2008). *Servis Manajemen: Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Kualitatif: Teori dan Praktek*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Handoko, h. (2000). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hasanah, S. N. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Lamongan: Academia Publication.
- Huda, N. (2021). *Parisiwata Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Ismanto, D. D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Gravindo.
- Khoiriyah, U. D. (2022). manajemen Strategi Syariah Pada Pelayanan Hotel Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Al - Idarah*, 5.
- Komar, R. (2006). *hotel management*. Jakarta: grasindo.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen*. Serang: Bintang Sembilan Visitama.
- Lupiyoadi, R. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba.
- Mardani. (2014). *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Resdakarya.

- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad, d. F. (2002). *Visi Etika Al Qur'an dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Pramasrta, K. d. (2021). *Teori Manajemen*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Bandung: Yayasan Kita me ulis.
- Rahmi, A. d. (2019). Manajemen Pelayanan di Hotel Bunda padang. *Jurnal pendidikan dan Keluarga*, 194.
- Sadiyah, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosandakarya.
- Saifudin. (2022). *Manajemen Bisnis di Era Disrupsi*. Magelang: Pustaka Rumah Cinta.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Soekarno. (1986). *Dasar - Dasar Manajemen*. Jakarta: Miswar.
- Sofyan, R. (2011). *Bisnis Syariah mengapa tidak?* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sofyan, R. (2012). *Prospek Bisnis Pariwisata Syaria'ah*. Jakarta: Republika.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian : Petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Tanzeh, A. (2005). *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Umar, H. (2003). *Metode penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PT. Jaya Grafindo Persada.
- Wahyuningsih, S. (2013). *metode Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM PRESS.
- Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka belajar.

Hasil Wawancara :

Wawancara dengan Bapak Wienarno sebagai Direktur Hotel Ryola Inn Syariah Tegal pada tanggal 18 Juli 2022, Pukul 18.45 WIB (Ruang Direktur Hotel Ryola Inn Syariah Tegal).

Wawancara dengan Bapak Arshi Feinandhika sebagai Waiter Hotel Ryola Inn Syariah Tegal pada tanggal 12 September 2022, Pukul 09.30 WIB (Dapur Hotel Ryola Inn Syariah Tegal).

Wawancara dengan Bapak Dhimas sebagai Front Office Manajer Hotel Ryola Inn Syariah Tegal pada tanggal 28 Oktober 2022, Pukul 15.15 WIB (Ruang Rapat Hotel Ryola Inn Syariah Tegal).

LAMPIRAN

Daftar Pedoman Wawancara

A. Direktur hotel

1. Bagaimana sistem pelayanan dari Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal? apakah 24 jam dan tetap buka pada hari libur?

Untuk pelayanan di Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal buka 24 jam setiap hari termasuk tanggal merah dan *weekend*. Akan tetapi untuk waktu cek-in kami tetap di jam operasional pada umumnya yaitu pukul 14:00 WIB sampai 23:59 WIB.

2. Fasilitas apa saja yang di sediakan dari Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal?

Fasilitas yang di sediakan Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal ada 41 kamar dengan jumlah masing-masing type dengan harga perkamarnya antara lain:

- a. Studio Single : 6 room, harga dimulai dari 200.000 – 220.000/kamar.
- b. Standard Twin : 15 room, harga dimulai dari 270.000 – 320.000/kamar.
- c. Superior Twin: 3 room, harga dimulai dari 300.000 – 370.000/kamar.
- d. Superior Double: 13 room, harga dimulai dari 330.000 – 370.000/kamar.
- e. Deluxe Double: 4 room , harga dimulai dari 350.000 – 400.000/kamar.

3. Bagaimana sistem pemasaran dari Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal? Apakah hanya untuk kalangan muslim saja? Dan apabila dalam keadaan status nikah siri tetap diperbolehkan atau tidak? Dan alasannya.

Di Hotel Kami melayani tamu selain kalangan muslim tetapi tetap harus pasangan suami istri, dengan menunjukkan identitas salah satunya seperti KTP. Karena di KTP pasti ada status yang menyatakan sudah nikah dan belum menikah, serta tercantum alamat yang sama. Di hotel kami menerapkan muslim friendly jadi kebanyakan tamu yang datang juga dari kalangan muslim.

4. Apakah dekorasi/*ornament* dari Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal berbeda dengan hotel konvensional lainnya?

Yang membedakan dekorasi hotel kami dengan hotel konvensional yaitu dengan adanya lukisan kaligrafi yang di letakan ruang *receptionis*, agar lebih menambah nilai Islami.

5. Bagaimana sistem pengelolaan SDM (rekrut karyawan) dari Hotel Ryola Inn Syari'ah Tegal?

Kami merekrut karyawan dengan sistem *training* dan terutama bagi yang beragama muslim.

6. Apakah sudah ada Dewan Pengawas Syari'ah(DPS) yang mengawasi jalannya operasi hotel?

Untuk sekarang mengenai DPS di hotel kami belum ada, tetapi masih dalam proses.

7. Apakah hotel ini sudah mendapatkan sertifikat syari'ah?

Belum ada, masih dalam proses.

B. Tamu / Pengunjung Hotel

1. Apakah di dalam kamar terdapat peralatan ibadah (mukenah, sajadah, sarung, dzikir pagi petang, arah kiblat) ?

Iya ada, di dalam kamar terdapat peralatan sholat, arah kiblat dan buku bacaan sholat juga Al-Qur'an.

2. Apakah terdapat fasilitas seperti diskotik, bar, night club, karaoke?

Tidak ada, yang ada hanya fasilitas seperti ruang pertemuan, dan restoran saja.

3. Apakah ada pelaksanaan sholat berjamaah ketika setiap waktu sholat?

Sepertinya ada, soalnya pas saya pertama cek-in ada yang lagi jamaa'ah sholat magrib di mushola hotel.

4. Apakah diputarkan suara adzan ketika masuk waktu sholat tiba?

Iya , pada setiap waktu sholat selalu di putarkan kumandang adzan yang terdengar di setiap kamar.

5. Apakah pelayanan yang diberikan karyawan hotel sopan, selalu tersenyum, dan selalu mengucapkan salam?

Iya, pertama kali saya datang di bagian resepsionis selalu mengucapkan salam dan menyapa dengan ramah.

6. Apakah pakaian yang digunakan karyawan hotel menutup aurat dan juga sopan?

Menurut saya sopan, karena karyawan memakai seragam rapih dan karyawan perempuan memakai hijab

7. Apakah dilakukan pengecekan identitas diri (KTP/buku nikah) bagi pasang yang bukan muhrim?

Iya, pada saat cek-in ada pengecekan meminta identitas untuk menunjukkan status apakah sudah menikah dan beralamat tinggal sama atau tidak.

B. Front Office Manajer

1. Bagaimana tata cara pemesanan kamar di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal?

Untuk pemesanan kamar bisa secara *offline* yaitu dengan datang langsung pada saat akan menginap, langsung menuju ke resepsionis dan akan diarahkan oleh staffnya langsung. Dan bisa juga memesan secara *online* yaitu dengan cara memesan lewat aplikasi seperti Agooda, dan Traveloka.

2. Apakah ada syarat tertentu bagi tamu yang datang berpasangan/lawan jenis?

Ada, syaratnya adalah menunjukkan identitas seperti KTP / surat nikah.

3. Apakah pernah ada kejadian pihak hotel “kecolongan” tamu yang belum muhrim dalam satu kamar? Apabila ada, Tindakan apa yang akan dilakukan pihak hotel?

Alhamdulillah, sampai detik ini juga tidak pernah ada kejadian seperti itu. Dan apabila suatu saat terjadi kejadian seperti itu.

4. Apakah disetiap kamar disediakan peralatan ibadah? Seperti mukenah, sajadah, dan Al Qur'an.

Iya, di setiap kamar kami telah memfasilitasi alat sholat seperti mukenah, sajadah, buku bacaan sholat dan Al-Qur'an.

5. Apakah pihak hotel menyediakan mushola umum untuk berjama'ah?

Iya menyediakan, di mushola hotel mengadakan jama'ah di setiap waktu sholat.

6. Apakah dalam transaksi wajib menggunakan Bank Syari'ah?

Untuk masalah transaksi di hotel kami belum menerapkan pembayaran khusus Bank Syari'ah, tetapi masih menerapkan transaksi menggunakan Bank *konvensional*.

7. Apakah Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal sudah menerapkan semua peraturan sesuai dengan aturan konsep syari'ah?

Di hotel kami belum sepenuhnya merepkan semua peraturan sesuai syari'ah, tetapi beberapa sudah di terapkan di hotel kami. Contohnya seperti pengecekan tamu pada saat cek-in, memfasilitasi alat sholat di setiap kamar, dan mengumandangkan adzan setiap waktu sholat yang dapat di dengar di setiap kamar.

C. Waiters

1. Apakah restaurant di dalam Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal ini sudah mendapatkan sertifikat halal MUI?

Restoran yang ada di Hotel Ryola Inn Syari'ah sudah mendapatkan sertifikat Halal MUI.

2. Bagaimana sistem untuk makanan & minuman di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal? Apakah prasmanan atau diantar disetiap kamar.

Untuk sistemnya tamu mengambill makanan dan minuman sendiri atau bisa disebut dengan prasmanan pagi Hari, yang akan diinfokasn oleh resepsionis Ketika tamu pertama kali melakukan *cek-in*. Dan untuk makan malamnya, tamu bisa langsung datang ke restoran hotel untuk memesan makanan yang telah kami sediakan menunya. Dikarenakan kami hanya memfalisitasi *free breakfast* saja untuk setiap tamu.

3. Bagaimana system pemesanan makanan & minuman di restaurant di Hotel Ryola Inn Syari'ah tegal?

Untuk pemesanan, tamu bisa turun langsung ke restoran untuk memilih makanan dan minuman yang telah kami sediakan menunya.

4. Apakah makanan/ minuman pernah mendapat kritikan dari pengunjung? kalaupun ada, Tindakan apa yang akan dilakukan?

Alhamdulillah untuk saat ini tidak ada kritikan mengenai makanan dan minuman yang telah kami sajikan. Dann apabila suatu saat kami mendapat kritikan dari tamu, maka kami akan mengevaluasi agar menjadi lebih baik lagi dari sebeumnya.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Dokumentasi Bagian Depan Hotel



Gambar 2. Dokumentasi Pintu masuk Hotel



Gambar 3. Dokumentasi Ruang Pertemuan/Rapat Hotel



Gambar 4. Dokumentasi Wawancara dengan *Receptionis* Hotel



Gambar 5. Dokumentasi Wawancara dengan Direktur Hotel



Gambar 6. Dokumentasi Wawancara dengan Direktur Hotel



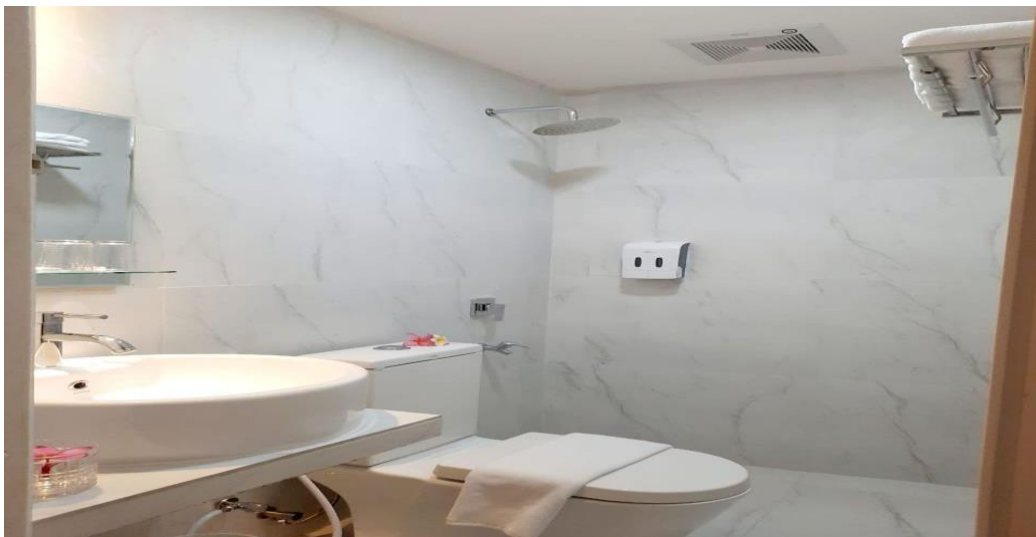
Gambar 7. Dokumentasi Restoran Hotel



Gambar 8. Dokumentasi Penyajian Makanan Hotel



Gambar 9. Dokumentasi Peralatan Sholat di setiap Kamar Hotel



Gambar 10. Dokumentasi Kamar mandi di setiap Kamar Hotel



Gambar 11. Dokumentasi Kamar Hotel



Gambar 12. Dokumentasi Kamar Hotel



Gambar 13. Dokumentasi Menu di F&B Hotel



Gambar 14. Dokumentasi Pertemuan yang Berlokasi di Hotel

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : NURIYATUL HAYATI
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 06 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Bangsri 01/05, Bulakamba, Brebes
Email : Unuy193@gmail.com

DATA PENDIDIKAN

2006-2012 : SD N 01 Bangsri
2012-2015 : MTS N Babakan Tegal
2015-2018 : MAN 01 Brebes
2018-sekarang : Program S-1 Manajemen Dakwah UIN
Walisongo Semarang

PENGALAMAN

ORGANISASI

2018-2022 : KPMDB (Keluarga Perkumpulann
Mahasiswa Daerah Brebes)
2018-2022 : IKAMANSABES (Ikatan Alumni
MAN Satu Brebes)