

**ANALISIS KESESUAIAN PRODUK DAN PELAYANAN HOTEL
BERBASIS SYARIAH DI RIEZ PALACE HOTEL TEGAL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata I (S.I)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

AYU MUKHTARI

122411070

**EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2018

Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag
Jln. Taman Karonseh IV No. 1181 Ngaliyan Semarang
Johan Arifin, S.AG., MM.
Perum BPI Blok D no 1 Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Ayu Mukhtari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara :

Nama : Ayu Mukhtari
Nim : 122411070
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Analisis Kesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Riez Palace Hotel Tegal**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

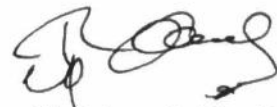
Wassalamu'alaikum Wr Wb

Pembimbing I



Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag
NIP: 19700321 199603 1 003

Semarang, 8 juni 2018
Pembimbing II



H. Johan Arifin, S. Ag, MM
NIP:19710908200212 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONI ISLAM DAN BISNIS ISLAM**

Jl. 119, Dr. Hamka Km 2 Kampus III Ngaliyan Semarang 50185 telp. (024) 7601291

PENGESAHAN

Nama : Ayu Mukhtari
Nim : 122411070
Fakultas Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam
Judul : **Analisis Kesesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Riez Palace Hotel Tegal**

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat comloude/baik/cukup, pada tanggal:


25 Juli 2018

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana stars I (S1) dalam ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 25 Juli 2018

Ketua Sidang

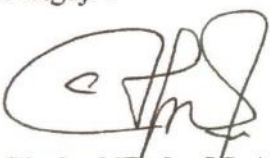
Sekretaris Sidang


Dra. Nur Huda, M. Ag
NIP. 19690830 199403 2 003



H. Johan Arifin, S. Ag., MM.
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji I

Penguji II



Choirul Huda, M. Ag
NIP. 197100109 200501 1 002




H. Much. Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag
NIP: 19700321 199603 1 003


H. Johan Arifin, S. Ag., MM.
NIP: 19710908 200212 1 001

MOTTO

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

”... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”

[Q.S. Al – Maidah :2]

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabilalamiin..

Dengan segala kerendahan hati dan setitik kebanggaan kupersembahkan karya sederhana ini terkhusus untuk kedua orangtua ku tercinta yang telah memberi banyak makna serta warna dalam hidupku, Ayahanda Maulid dan Ibunda tercinta Taisah, terimakasih atas segala kasih sayang, semangat dan doa yang selalu engkau panjatkan untukku.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang, 8 Juni 2018

Deklarator



AYU MUKHTARI

122411070

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b / Untuk 1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	'
ث	š	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ž	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	š	ي	Y
ض	d		

Bacaan Madd:

= a panjang

= I panjang

= u panjang

Bacaan Diftong:

a =

ai =

iy =

ABSTRAK

Hotel syariah merupakan sebuah inovasi baru dalam dunia akomodasi dan penginapan. Di Indonesia sendiri sudah sangat banyak bisnis yang berdasar dengan syariah diantaranya seperti lembaga keuangan, *restaurant*, hingga bisnis hotel. Namun dalam prakteknya masih ada beberapa usaha bisnis yang tidak menerapkan prinsip syariah itu sendiri termasuk pada bisnis perhotelan syariah, dimana yang menjadi ciri khas hotel syariah adalah adanya peraturan seleksi tamu dan penyediaan makanan serta minuman yang halal. Pada perhotelan, alat ukur yang digunakan sebagai acuan syariahnya sebuah hotel yakni Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dimana didalamnya mengatur tentang produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah yang dimuat dalam UU No. 2 Tahun 2014 tentang Usaha Pendirian Hotel Syariah. Berdasarkan permasalahan tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini adalah, 1) Bagaimana kesesuaian antara produk yang ada di Riez Palace Hotel Tegal dengan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah?, 2) Bagaimana kesesuaian antara pelayanan yang ada di Riez Palace Hotel Tegal dengan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah?.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan data-data yang penulis kumpulkan, tentang kesesuaian hotel syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) Riez Palace Hotel Tegal masih belum memenuhi keseluruhan unsur produk pada kategori hotel syariah hilal-1, hal dikarenakan ada beberapa kekurangan diantaranya adalah tentang kebersihan yang belum sepenuhnya dapat diterapkan dengan baik pada produk toilet umum serta pada musholla pihak hotel tidak memiliki pembatas antara area wudhu laki-laki dan perempuan. 2) Pada aspek pelayanan Riez Palace Hotel belum memenuhi satu sub unsur yakni tidak memberikan informasi jadwal sholat kepada setiap tamu yang datang untuk melakukan *check in*, akan tetapi pihak hotel sudah menerapkan aturan seleksi tamu bagi tamu yang datang berpasangan. Namun penulis menyimpulkan jika penerapan prinsip syariah pada hotel ini hanya berdasarkan kepada pandangan syariah menurut pihak hotel saja, hal ini dikarenakan hotel ini dalam pengelolaan manajemennya masih bekerjasama dengan bank non syariah yakni Bank Central Asia (BCA) konvensional.

Kata kunci: hotel syariah, produk, pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul Analisis Kesesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Riez Palace Hotel Tegal. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan dan dorongan serta perhatian dari pihak-pihak terkait. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr.H.Imam Yahya M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Ahmad Furqon, LC. MA, selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag, dosen pembimbing I dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Drs. Djohan Arifin dosen pembimbing II dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh dosen pengajar Program SI Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam untuk menyongsong masa depan.
7. Perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang dan perpustakaan bersama Fakultas Syari'ah dan Hukum dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pengetahuan dari buku – bukunya yang memberikan rujukan penelitian.

8. Bapak Ngudi Prasetya selaku manager hotel, bapak Fendy selaku manager *front office*, dan seluruh *staff* di Riez Palace Hotel yang sudah membantu dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.
9. Kedua orang tua ku tercinta, Bapak Maulid yang bahunya sekuat baja yang selalu mampu menjadi panutan ku dalam menjalani hidup, serta mamah tercinta Ibu Taisah yang tidak pernah lepas dalam mendoakan ku dan memberiku nasihat kesabaran.
10. Untuk kedua kakak ku, Yeny Setiawati dan juga Dany Saputra terimakasih untuk segala nasihat dan kasih sayang.
11. Untuk kedua adik ku yang tersayang Ade Citra Oktavia dan Akhmad Rivaldi Putra, terimakasih untuk segala tumpahan semangat yang tiada hentinya.
12. Untuk semua rekan ku di kelas EIA 2012, terimakasih untuk segala macam kenangan yang kalian tumpahkan selama masa perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah Ta'ala, Amiin.

Penulis percaya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi masyarakat, pihak yang berkepentingan dan juga bagi peneliti.

Semarang 19 Desember 2017

Hormat saya,

Ayu Mukhtari

122411070

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
D. TINJAUAN PUSTAKA	7
E. KERANGKA TEORI	10
1. Hotel Syariah	10
2. Produk Hotel Syariah	11
3. Pelayanan Hotel Syariah	12
F. METODE PENELITIAN	13
a. Sumber Data	13
b. Teknik Pengumpulan Data	13
c. Teknik Analisis Data	14
G. SISTEMATIKA PENULISAN	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. HOTEL SYARIAH	17
1. Pengertian.....	17

2. Klasifikasi Hotel.....	23
B. PRODUK HOTEL SYARIAH.....	26
1. Pengertian.....	26
2. Produk Hotel Syariah	30
C. PELAYANAN HOTEL SYARIAH.....	35
1. Pengertian.....	35
2. Pelayanan Hotel Syariah	39
BAB III GAMBARAN UMUM RIEZ PALACE HOTEL TEGAL	44
A. PROFIL HOTEL	44
1. Sejarah Berdirinya Riez Palace Hotel	44
2. Letak Riez Palace Hotel Tegal	46
B. VISI DAN MISI HOTEL	47
1. Visi Riez Palace Hotel Tegal.....	47
2. Misi Riez Palace Hotel Tegal.....	48
3. Logo Riez Palace Hotel Tegal.....	48
C. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.....	48
D. PRODUK HOTEL	57
E. PELAYANAN HOTEL	69
BAB IV ANALISIS KESESUAIN PRODUK DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH	73
A. Analisis Kesesuaian Produk Hotel Berdasarkan Permen Parwekaf No. 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.....	73
B. Analisis Kesesuaian Pelayanan Hotel Berdasarkan Permen Parwekaf No. 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.....	79
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
C. Penutup	84

DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu negara dengan jumlah penduduk penganut agama Islam terbanyak adalah Indonesia, hal ini sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2010 yang menyatakan total jumlah penduduk yang beragama Islam di Indonesia sebanyak 207.176.162 jiwa dari total 32 provinsi yang ada.¹ Dengan jumlah pertumbuhan muslim yang demikian sudah sepatutnya Indonesia menyediakan fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat muslim, salah satu langkah yang diambil adalah dengan menciptakan lembaga-lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah sendiri diawali dengan lahirnya Bank Muamalat di tahun 1992 yang lantas diikuti jejaknya oleh banyak bank konvensional diantaranya Bank BNI Syariah dan Trimega Sekuritas Syariah. Tidak berhenti sampai disitu saja, sistem syariah mulai merambah ke berbagai sektor bisnis seperti rumah sakit, asuransi, pasar modal, pariwisata hingga hotel syariah.

Menurut Syafi'i Antonio yang dikutip oleh Anwar Basalamah bahwa syariah mempunyai keunikan tersendiri, syariah tidak saja komprehensif, tetapi juga universal. Universal bermakna bahwa syariah dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat oleh setiap manusia. Keuniversalannya ini terutama pada bidang sosial (ekonomi) yang tidak membedakan antara kalangan muslim dan non-muslim.²

Jadi segala macam bisnis yang mencantumkan kata syariah bukan berarti hanya dapat dinikmati oleh masyarakat muslim saja, namun oleh

¹ Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Menurut Wilayah dan Agama yang Dianut", *Sensus Penduduk 2010*.

² Anwar Basalamah, "*Hadirnya Kemasan Syariah dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air*", *Jurnal*, Universitas Bina Nusantara, Jakarta, 2011, h. 765.

seluruh kalangan masyarakat dari berbagai agama dengan fasilitas dan pelayanan yang sama yang disediakan oleh institusi atau lembaga syariah.

Kebutuhan muslim Indonesia akan sesuatu yang mengandung makna syariah atau dalam agama islam bisa dikatakan tidak ada unsur haram sama sekali alias halal, tidak hanya sebatas pada makanan dan minuman saja. Dahulu kita hanya mengenal konsep halal sebatas pada makanan dan minuman saja, namun kini kebutuhan akan konsep halal juga diharapkan mampu merambah ke berbagai sektor mulai dari barang konsumsi sehari-hari sampai dengan jasa. Bahkan kebanyakan muslim menganggap penambahan kata syariah atau halal sangat diperlukan demi rasa aman dan nyaman dalam mengkonsumsi sesuatu. Allah SWT. berfirman ;

بَايْهَا الْغَاسُ لَتُوا مِمَّا الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَ تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُم
 عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

*“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” [QS. Al Baqarah : 168]*³

Dewasa ini banyak bermunculan bisnis disektor jasa yang mengusung tema syariah atau berkonsep halal, diantaranya adalah hotel syariah. Hotel sendiri menurut *American Hotel & Motel Assosiation* (AHMA), merupakan suatu tempat yang menyediakan tempat menginap, makanan, minuman dan pelayanan lainnya untuk disewakan kepada tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.⁴ Hotel pertama yang mengusung konsep syariah sekaligus telah mendapat pengakuan resmi dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Indonesia sendiri adalah Hotel Sofyan Betawi yang berada di Jakarta. Hotel ini seakan menjadi pelopor hotel konvensional untuk mengubah

³ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir *Alquran dan Terjemahnya*, Departemen Agama 2009, h. 32.

⁴ Widanaputra, *Akuntansi Perhotelan : Pendekatan Sistem Informasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009, h. 15.

konsepnya menjadi hotel syariah. Seiring waktu, banyak hotel yang menambahkan kata syariah pada produk hotelnya. Namun dalam praktiknya masih banyak hotel syariah yang tidak mentaati peraturan yang berlaku bagi hotel syariah, seperti meniadakan seleksi tamu yang datang berpasangan, melakukan *mark up* atau penambahan biaya (harga kamar hotel) dari harga sebenarnya, tidak menjaga kebersihan disekitar tempat ibadah seperti masjid dan mushola, hingga menyediakan minuman beralkohol. Hal ini menjadikan usaha bisnis syariah seakan usaha yang hanya main-main saja, dengan anggapan labelisasi syariah sebagai upaya mencari keuntungan semata. Allah SWT. berfirman ;

وَتَالُوا الْمَوَالِمَ يَبْتَغُم بِالظَّلْمِ وَتَدُلُّوهُم بِالْأَعْيُنِ لِتَتَّخِذُوا مِنْهَا حَرْبًا يَدْرُسُونَهَا وَيَنْبِئُونَ بِهَا الْوَاعِلِينَ وَإِنْ يَدْرُسْهَا فَتَدْرُسْهُمْ فَكُنُوا مِنَ الْقَاطِلِينَ الَّذِينَ يَحْكُمُونَ عَلَى الْوَعِيلِ وَكَانَ آلُ عَادٍ كَذِبًا ﴿١٨٨﴾

*“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.” [QS. Al Baqarah : 188]*⁵

Penjelasan ayat diatas adalah agar supaya kita sebagai masyarakat muslim memperhatikan aspek sosial dalam konsumsi, dengan tidak memakan harta dengan jalan yang bathil dan dilarang atau haram, selanjutnya juga menjelaskan bahaya suap-menyuap atau sejenisnya dalam birokrasi.

Hampir setiap kota memiliki hotel, namun hanya ada beberapa kota di Indonesia yang mau menyicip bisnis hotel syariah. Salah satu kota yang memiliki hotel dengan konsep syariah adalah kota Tegal Jawa Tengah. Kota Tegal sendiri merupakan kota yang berada dijalur pantura yakni merupakan jalur penghubung antara wilayah kota dibagian timur Jawa dengan ibu kota Indonesia Jakarta. Selain letak kota yang strategis dijadikan tempat persinggahan, Tegal juga memiliki banyak sekali destinasi wisata menarik dan

⁵ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir *Alquran dan Terjemahnya*, Departemen Agama 2009, h. 36.

kuliner khas. Destinasi wisata yang sayang dilewatkan bila berkunjung ke Tegal diantaranya adalah Tirta Waduk Cababan, Obyek Wisata Guci, Pantai Alam Indah, Gerbang Mas Bahari Water Park, Rita Park, Pantai Purwahamba Indah dan beberapa kuliner khas Tegal diantaranya kupat glabed, tahu aci, olos, sate kambing, soto taucho, teh poci wasgitel dan masih banyak hal menarik di Tegal.

Dengan banyaknya destinasi wisata yang ada di kota Tegal, bisnis hotel di kota ini pun kian marak. Tegal memiliki berbagai hotel dengan berbagai tingkatan kelas mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 4 saja. Salah satu hotel yang berkonsep halal di kota ini adalah Riez Palace Hotel, hotel bintang 3 ini terletak persis di jalur pantura tepatnya di jalan Gajah Mada No. 75. Hotel ini menawarkan produk serta pelayanan yang terjamin kehalalannya. Hotel ini memiliki ciri khas sebagai hotel syariah yakni dengan adanya alunan musik yang biasanya berupa *shalawat* atau lagu-lagu bernuansa Islami lainnya, hal ini dapat dirasakan sejak tamu hotel pertama kali berada di lobby hotel. Hotel ini juga sudah masuk dalam salah satu nominator pada kategori Kriteria Hotel Keluarga Ramah Wisatawan Muslim yang diselenggarakan oleh Tim Percepatan Pengembangan Wisata Halal Kementerian Pariwisata (Kemenpar) pada 27 September 2016.

Meskipun belum mengantongi sertifikat halal dari MUI tentang pendirian usaha hotel syariah namun hotel ini meng-*claim* sebagai hotel yang menerapkan konsep halal dan bernuansa syariah, maka sudah jadi hal wajib jika semua operasional hotel termasuk produk dan pelayanannya haruslah halal dan tidak ada unsur haram sama sekali. Alat ukur yang digunakan disini sebagai kriteria syariah suatu hotel adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No.2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, dimana nantinya dalam peraturan ini memuat beberapa unsur dan sub unsur kriteria mutlak maupun tidak mutlak yang dimiliki oleh hotel syariah.

Konsep halal yang diterapkan dalam hotel ini juga harus meliputi keseluruhan aspek yang ada dalam hotel, diantaranya seperti pada aspek produk pihak hotel wajib menyediakan makanan dan minuman yang terjamin kehalalannya, terjaminnya hiburan halal yang tidak mengandung hal-hal dalam bentuk apapun yang dapat mengarah ke pornografi dan menimbulkan ketidaknyamanan, ketersediaan mushola atau masjid layak pakai yang dalam keadaan bersih dan nyaman serta aman yang memang menjadi kebutuhan pokok tamu muslim, serta toilet yang dalam keadaan baik dan terawat. Sebab akan jadi hal ganjil jika sebuah hotel hanya mengutamakan kebersihan dan kenyamanan pada produk inti hotel saja (kamar tamu) namun tidak memperhatikan produk penunjang lainnya yang akan menciptakan kenyamanan tamu hotel. Lalu pada aspek pelayanan sendiri yang masih belum bisa dilaksanakan dengan baik oleh kebanyakan hotel syariah di Indonesia yakni aturan seleksi tamu yang datang berpasangan, dimana biasanya pihak hotel belum sepenuhnya menerapkan aturan tersebut hanya karena tidak ingin rugi atau bahkan sudah merapkan namun tidak memiliki kejelasan tentang prosedur penerimaan tamu sehingga bukan tidak mungkin pihak hotel akan kecolongan. Masalah inilah yang justru paling membedakan antara hotel konvensional dan hotel syariah. Seleksi tamu sendiri merupakan sub unsur dari pelayanan hotel syariah, dimana jika tidak dijalankan oleh pihak hotel juga secara otomatis menyediakan akses pornografi dan tindakan asusila, ini jelas suatu keharaman yang dilarang oleh agama Islam. Kedua aspek inilah yang kemudian akan dianalisis oleh penulis, apakah produk dan pelayanan di Riez Palace Hotel sudah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah atau belum.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis mengambil sebuah objek penelitian sebagai judul skripsi yaitu: **“ANALISIS KESESUAIAN PRODUK DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH DI RIEZ PALACE HOTEL TEGAL”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat adalah :

1. Bagaimana kesesuaian antara produk yang ada di Riez Palace Hotel Tegal dengan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah?
2. Bagaimana kesesuaian antara pelayanan yang ada di Riez Palace Hotel Tegal dengan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan peneliti adalah untuk mengetahui kesesuaian antara produk dan pelayanan yang ada di Riez Palace Hotel Tegal dengan menggunakan acuan dari lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan mampu memberikan sumbangan keilmuan dan pengetahuan terhadap keilmuan manajemen ekonomi islam, terutama terkait dengan bisnis syariah dalam sebuah lembaga.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran yang lebih jelas bagaimana pedoman pelaksanaan penyelenggaraan usaha hotel syariah, sehingga dapat digunakan sebagai referensi dan literatur dalam menambah ilmu pengetahuan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi, wawasan, masukan dan informasi bagi praktisi perhotelan agar dapat mengembangkan

usahanya lebih baik lagi, terutama perhotelan syariah agar dapat mengembangkan pariwisata syariah di Indonesia.

D. TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka ini dimaksudkan sebagai bahan pertimbangan, perbandingan penelitian sebelumnya yang tentunya masing-masing memiliki andil besar mencari teori, konsep-konsep, generalisasi-generalisasi yang dapat dijadikan landasan teoritis bagi penelitian yang hendak dilakukan. Daftar dan karya peneliti tersebut di jadikan kajian pustaka sebagai berikut:

Penelitian Siti Rohmah, Skripsi fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014. Yang berjudul “*penerapan Nilai-nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syariah Yogyakarta*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis islam sudah diterapkan oleh Hotel Madani Syariah dengan baik akan tetapi masih diperlukan peningkatan. Hotel Madani Syariah sudah memenuhi standar kriteria hotel syariah hilal-1 namun masih ada aspek-aspek yang belum terpenuhi sepenuhnya.⁶

Hotel Madani Syariah hadir dengan menawarkan perbedaan antara hotel syariah dan konvensional. Pemikiran etika bisnis islam lalu di munculkan kembali ke permukaan, dengan alasan bahwa islam adalah agama yang sempurna. Islam mencakup sekumpulan ajaran yang atau doktrin yang dapat mengantarkan manusia dalam kehidupannya menuju tujuan kebahagiaan hidup, baik hidup di dunia maupun di akhirat.

Penelitian Harjanto Suwardono, Tesis program studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2015. Yang berjudul “*Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan di kota Semarang (Kajian dari Perspektif Syariah)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan kurangnya peran dari pemerintah daerah kota Semarang bagi pengembangan pariwisata syariah yang

⁶ Siti Rohmah, “*Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syariah Yogyakarta*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014, h. 95.

ditunjukkan rendahnya pembangunan akomodasi penunjang, khususnya hotel syariah, sementara meski jumlah penawaran hotel konvensional lebih tinggi dari permintaannya, pemerintah daerah kota Semarang terus meningkatkan usaha tersebut dengan tetap membangun hotel-hotel konvensional yang baru sehingga tidak tercapainya titik *equilibrium* pasar.⁷

Salah satu pendukung peningkatan wisatawan syariah adalah penyediaan fasilitas komersil berupa penginapan di kawasan wisata, dilihat dari perkembangannya tingkat hunian kamar dari tahun 2011 sampai dengan 2013 sempat mengalami peningkatan dari tahun 2011 ke tahun 2012, akan tetapi pada tahun 2012 ke 2013 sebaliknya. Hal tersebut tercermin dalam angka 96,49 di tahun 2011, tumbuh menjadi 122,49 pada tahun 2012, lalu menjadi 115,78 pada tahun 2013. Ketersediaan kamar diasumsikan hanya dari semesta hotel syariah, yang untuk sementara ini merupakan satu-satunya hotel yang berkonsep syariah di Semarang, yang secara total mereka mempunyai jumlah kamar 114 kamar. Hal tersebut yang membuat tidak tercapainya titik *equilibrium* pasar.⁸

Penelitian Lina Desianti, Skripsi fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang 2016. Yang berjudul "*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Menyewa Kamar Hotel Syariah di Solo*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur penyewaan kamar hotel di Solo tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah, sebab hotel tidak menerapkan salah satu aspek yang termuat dalam peraturan tersebut, yakni seleksi tamu.⁹

Salah satu tujuan diadakan seleksi tamu adalah untuk mencegah terjadinya perbuatan-perbuatan yang melanggar syara' sedangkan untuk hukum sewa-menyewa kamar di hotel syariah Solo adalah sah menurut hukum

⁷ Harjanto Suwardono, "*Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan di Kota Semarang : Kajian Perspektif Syariah*", Thesis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2015, h. 72.

⁸ Ibid, h. 72.

⁹ Lina Desianti, "*Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Menyewa Kamar Hotel Syariah di Solo*", Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang 2016, h. 130

islam. Semua rukun dan akad sewa- menyewa kamar hotel sudah terpenuhi, rukun tersebut adalah sighthat ijab qabul, *receptionist* sebagai *muajjir*, tamu sebagai *mus'tajjir* dan kamar hotel sebagai obyek yang diambil manfaatnya.

Penelitian Haidar Tsani Alim, Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang 2015. Yang berjudul "*Analisis Potensi Pariwisata Indonesia dengan Mengoptimalkan Industri Kreatif di Jawa Tengah dan Yogyakarta*". Hasil penelitian ini menunjukkan pariwisata syariah masih dimaknai sebagai wisata ruhani. Pemahaman seperti ini diakibatkan oleh minimnya pencerdasan pariwisata syariah. Padahal, potensi pariwisata syariah semakin baik dengan tingkat pemahaman masyarakat yang lebih memilih pariwisata syariah. Dalam pengembangan pariwisata syariah, industri kreatif dapat memberikan ide terkait pelaksanaan perencanaan, publikasi, program, dan destinasi wisata yang ada sehingga menambah nilai jual pariwisata syariah. Oleh karena itu, rekonstruksi pariwisata syariah dalam bentuk pedoman wisata syariah diperlukan untuk memperjelas pelaksanaan wisata syariah sehingga pariwisata syariah akan berkembang lebih baik.¹⁰

Pemerintah perlu memberikan penekanan khusus terkait pariwisata syariah ini. Banyak pelaku wisata belum tertarik dengan industri ini karena kekurangan pahaman mereka terkait pariwisata syariah. Selain itu, pelaku bisnis juga dapat meningkatkan pariwisata syariah dengan memunculkan industri kreatif dengan meng-Islam-kan pariwisata dari mulai perjalanan dan sampai akhir perjalanan. Hal ini akan memberikan daya tarik sendiri dari pariwisata syariah. Akhirnya, pemerintah dan lembaga wisata syariah terkait dapat mengembangkan pariwisata syariah dengan membuat penerapan pedoman pariwisata syariah.

Penelitian Hanifatuz Solichah, Skripsi Universitas Negeri Islam Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2012. Yang berjudul "*Hotel Berbasis Syariah (Studi Atas Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Namira Hotel Syariah Yogyakarta)*".

¹⁰ Haidar Tsani Alim, "Analisis Potensi Pariwisata Dengan Mengoptimalkan Industri Kreatif Di Jawa Tengah dan Yogyakarta," *Jurnal*, Universitas Diponegoro Semarang, 2015, h. 7.

Hasil penelitian ini lengkap bahwa produk di Namira Hotel Syariah Yogyakarta adalah dalam bentuk berbagai fasilitas yang ditawarkan diantaranya cafe, ruang meeting, mushola, kamar tidur, dan kamar mandi, sedangkan pelayanan yang tersedia di Namira Hotel Syariah Yogyakarta antara lain restaurant, internet dan wi-fi, makan dan minum, *laundry*, dan tempat rekreasi keluarga. Adapun pengelolaan di Namira Hotel syariah meliputi unsur manajemen usaha yang memiliki dan menerapkan jaminan serta unsur sumber daya manusia yaitu semua karyawan dan karyawan perempuan memakai pakaian muslimah yang menutup aurat. Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan penyusun terhadap bisnis hotel syariah yang dijalankan oleh Namira Hotel Syariah Yogyakarta menunjukkan bahwa penggunaan syariah yang digunakan oleh pihak hotel merupakan syariah dari perspektif Namira dan belum mempunyai legal formal syariah oleh Majelis Ulama Indonesia.¹¹

Dapat disimpulkan perbedaan skripsi peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penggunaan judul, variabel penelitian serta objek penelitiannya. Perbedaan penelitian ada pada skripsi yang diteliti oleh Hanifatus Solichah, dimana skripsi tersebut mengangkat tentang kelengkapan produk, pelayanan serta pengelolaan yang ada di salah satu hotel syariah di Yogyakarta, lalu dikaitkan dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti hanya akan menganalisis dua variabel saja yakni produk dan pelayanan.

E. KERANGKA TEORI

1. Hotel Syariah

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur

¹¹ Hanifatus Solichah, "Hotel Berbasis Syariah: Studi Atas Penerapan Konsep Bisnis Syariah Pada Namira Hotel Syariah Yogyakarta", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012, h. 95.

kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan. Dalam kondisi perekonomian saat ini sektor pariwisata memegang peranan penting dalam penerimaan devisa negara dari sektor non migas. Salah satu industri pariwisata yang menjual jasa dan pelayanan adalah perhotelan.

Usaha perhotelan sendiri menurut Riyanto Sofyan yang dikutip oleh Maulana merupakan usaha yang bergerak dalam jasa akomodasi, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII Ps. 24 ayat 1, dijelaskan sebagai berikut: Dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk memberi perlindungan kepada para tamu hotel; menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.¹²

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.¹³

2. Produk Hotel Syariah

Produk merupakan bentuk penawaran organisasi jasa yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk bisa berupa apa saja (baik berwujud fisik maupun yang tidak) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan potensial untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu. Keputusan bauran produk yang dihadapi pemasar jasa bisa sangat berbeda yang dihadapi dengan pemasar barang. Aspek

¹² Maulana, “*Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Tinjau Menurut Ekonomi Islam*”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sutan Kasim, Riau, 2013, h. 3.

¹³ *Ibid*, h. 6.

pengembangan jasa baru juga memiliki keunikan khusus yang berbeda dengan barang, yakni jasa baru sukar diproteksi dengan jasa paten.¹⁴

Jasa hotel syariah merupakan sebuah inovasi atau pembaharuan dari jasa sebelumnya yang sudah lebih dulu ada. Dari produk (jasa) tersebut tamu hotel tidak hanya membeli secara fisik tetapi membeli manfaat dan nilai dari jasa tersebut. Produk (jasa) bisa mempengaruhi tamu hotel untuk menginap, jika memiliki sesuatu yang berbeda dari produk lain.¹⁵ Pada hotel syariah biasanya menonjolkan sisi uniknya lewat desain interior perlengkapan bangunan seperti menambahkan beberapa hiasan berupa kaligrafi atau hal-hal lain yang berbau Islam, termasuk juga menonjolkan *lighting system*, dan tata ruang yang apik serta bernuansa Islami agar mampu menjadi daya tarik para tamu. Bangunan hotel juga harus memiliki suasana yang aman, nyaman serta enak dipandang.

3. Pelayanan Hotel Syariah

Istilah *service* atau layanan dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Sebagai jasa *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri sepsifisik, seperti ditemui pada perusahaan transportasi, telekomunikasi, kesehatan, perbankan, perhotelan dan lainnya. Sebagai layanan, *service* sendiri menyiratkan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan *customer service*, dimana tugasnya mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, mereparasi kerusakan dan lainnya.¹⁶

Pada perhotelan, layanan adalah sebuah produk *intangible* yang ditawarkan. Dalam sebuah perusahaan jasa seperti perhotelan pelayanan adalah hal yang paling diunggulkan selain *core product* (kamar hotel) yang dijual, karena pada dasarnya pelayanan sudah dapat dirasakan oleh konsumen bahkan

¹⁴ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa*", Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014, h.42

¹⁵ Widyarini, "Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Hotel Syariah", *Jurnal*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014, h. 87.

¹⁶ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa*", Yogyakarta: C.V Andi Offse, 2014, h.17.

sebelum mereka membeli produk jasa *tangible* yang dijual. Pelayanan menjadi poin penting sebuah citra perusahaan jasa karena dari pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan memungkinkan terjadinya pembelian ulang.

F. METODE PENELITIAN

Metode penelitian bersifat *field research* yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamati secara langsung. Metode penelitian menguraikan tentang jenis data dan teknik analisa data. Maka metode penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber Data

1) 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.¹⁷

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang berupa literatur-literatur atau buku-buku yang relevan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis mengambil dokumen-dokumen dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Observasi yang dilakukan penulis disini adalah non partisipasi,

¹⁷ Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT Jaya Grafindo Persada, 2003, h.42.

dimana didalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti.

2) *Interview* atau Wawancara

Interview merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk struktur. *Interview* yang terstruktur merupakan bentuk *interview* yang sudah diarahkan oleh sejumlah daftar pertanyaan secara ketat. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Dalam penelitian ini pihak yang menjadi narasumber adalah Bapak Ngudi selaku *General Manager* Hotel dan juga Bapak Fendy selaku *Front Officer* Hotel. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi di mana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai. Yaitu proses tanya jawab dengan beberapa orang yang mengetahui tentang produk dan pelayanan hotel syariah. Dapat menggunakan bentuk *interview* yang sudah terstruktur, tetapi tidak menutup kemungkinan menggunakan ide secara spontan. Peneliti menggunakan metode seperti ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan melalui wawancara dengan sejumlah sumber data.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, prasasti dan sebagainya.¹⁸ Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode dokumentasi tertulis maupun tidak tertulis. Sumber dokumentasi yang digunakan penulis adalah buku-buku dan foto.

c. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan. Analisis itu sendiri berarti menguraikan data sehingga data itu pada gilirannya dapat ditarik pengertian dan kesimpulan.¹⁹

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Jakarta:PT Renika Cipta.1996, h.236.

¹⁹ Kuntowijoyo, *Pengantar Ilmu Sejarah*, Yogyakarta: Yayasan Benteng Budaya, 1995, h.100.

Metode analisis berarti mengadakan interpretasi terhadap data-data yang telah tersusun dan terseleksi.

Untuk dapat menganalisis data kualitatif menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu suatu cara pengambilan kesimpulan yang berdasarkan atas fenomena-fenomena dan fakta untuk memahami unsur-unsur suatu pengetahuan yang menyeluruh, mendeskripsikannya dalam suatu kesimpulannya. Pada tahap ini peneliti melakukan penafsiran dan analisis data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dari narasumber.

Analisa data dilakukan setelah pengumpulan data dianggap selesai. Pada tahap pertama dilakukan pengorganisasian data, langkah selanjutnya adalah pengelompokan data dan mengkatgeorikan data sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan, kemudian data disusun dan selanjutnya dilakukan penafsiran dan kesimpulan.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Pembahasan dalam proposal ini penulis membagi dalam beberapa bab, setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, gambaran sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pertama adalah pendahuluan yang di dalamnya meliputi latar belakang masalah untuk memperjelas mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah berisi tentang masalah-maalah yang dirumuskan, tujuan dan kegunaan untuk mengetahui tujuan penulisan penelitian ini, pendekatan dan kerangka teoritik merupakan tinjauan sekilas mengenai beberapa pandangan atau pendapat-pendapat tokoh tentang objek kajian yang diteliti, penulisan terdahulu untuk membedakan penelitian yang lama dengan penelitian skripsi ini, adapun metodologi dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana cara yang akan dilakukan dalam penelitian ini, sistematika penulisan untuk mengetahui pembagian sub bab-sub bab dalam penelitian dan daftar pustaka sebagai

panduan referensi-referensi apa saja yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi landasan teori yang bertujuan agar dapat mengetahui tinjauan dari berbagai segi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan usaha hotel syariah. Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian tentang hotel syariah, produk dan pelayanan hotel syariah dan pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah.

Bab III: Sejarah Riez Palace Hotel

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum tentang Riez Palace Hotel Tegal yang meliputi: sejarah Riez Palace Hotel, profil Riez Palace Hotel, visi dan misi Riez Palace Hotel, dan struktur organisasi yang ada di Riez Palace Hotel.

Bab IV: Analisis Kesesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah dengan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

Pembahasan dalam bab ini adalah pembahasan yang paling penting karena berupa analisis dari penelitian kesesuaian produk dan pelayanan hotel berbasis syariah dengan pedoman penyelenggaraan hotel syariah.

Bab V: Penutup

Dalam bab ini berisi penutup, kesimpulan, saran-saran dan daftar pustaka sebagai hasil dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. HOTEL SYARIAH

1. Pengertian

Hotel dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.¹

Bagi wisatawan hotel diharapkan dapat menjadi seperti rumah ideal atau *a home away from hotel*. Di dalam hotel, wisatawan dapat melakukan aktivitas apapun semau mereka tanpa adanya batasan atau aturan yang mengikat. Semaraknya hotel sebagai tempat menginap tidak akan mudah terlupakan oleh wisatawan jika mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan selama berada di hotel, fasilitas yang memadai juga dapat menjadi nilai plus dimata para wisatawan.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi atau selanjutnya disebut Menparpostel No.KM37/PW.340/MPPT-86, tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel menyebutkan hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

¹ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016, h. 207

Dari seluruh definisi diatas maka dapat dibuat kesimpulan yang dimaksud dengan hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan didalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel, yaitu:²

- a) Suatu jenis akomodasi
- b) Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
- c) Menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan
- d) Menyediakan makanan dan minuman serta jasa lainnya
- e) Fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang menginap
- f) Berfungsi sebagai tempat sementara
- g) Dikelola secara komersial

Dalam Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII pasal 24 ayat 1, dijelaskan: Dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk: (a) Memberi perlindungan kepada para tamu hotel; (b) Menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.

Sedangkan arti kata syariat atau syariah sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah hukum agama yang menetapkan peraturan hidup manusia, hubungan manusia dengan Allah SWT, hubungan manusia dengan manusia dan alam sekitar berdasarkan Al Qur'an dan hadits.³

Secara etimologis, syariat atau syariah berarti jalan yang lurus. Allah SWT. berfirman ;

² Widanaputra, "Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h. 16.

³ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016, h. 1368.

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ ءِـمْرًا مِّنْ أَمْرِنَا نَتَّبِعُهَا ۖ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

﴿١٨﴾

*"Kemudian Kami jadikan kamu (Muhammad) berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui." [QS. Al Jaatsiyah : 18]*⁴

Syariat menurut istilah adalah hukum-hukum yang telah digariskan oleh Allah pada hambanya agar mereka beriman dan mengamalkan hal-hal yang membawa kebahagiaan mereka didunia dan akhirat.⁵

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi kreatif no. 2 tahun 2014 tentang usaha penyelenggaraan hotel syariah, kata syariah sendiri diartikan sebagai prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia. Hotel Syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini. Kriteria Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.⁶

Jadi hotel syariah dapat dikatakan sebagai hotel yang memberikan keamanan dan kenyamanan lebih bagi para tamu. Dimana sisi keamanannya terlihat dari penyediaan makanan dan minuman yang terjamin kehalalannya, tidak tersedianya minuman keras dan akses pornografi, terjaminnya produk misalnya yang berupa kamar tidur dari kotoran dan najis, serta adanya pelayanan yang ramah serta mencirikan kelembutan dengan bahasa yang baik dalam bertutur kata, serta sopan dalam berpakaian. Dengan kelebihan

⁴ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir, *Alquran dan Terjemahnya*, Departemen Agama 2009, h. 720.

⁵ Khozin Siraj, *Aspek- Aspek Fundamental Hukum Islam*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi- UII, 1981, h.2.

⁶ Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

tersebut tentu kita sebagai tamu akan merasakan kenyamanan ketika memilih hotel syariah. Dan lagi, hotel syariah tidak membedakan antara tamu muslim atau non muslim sehingga tidak ada diskriminasi serta perlakuan pilih kasih, jadi dapat dinikmati oleh semua golongan.

Dewasa ini berwisata atau melakukan perjalanan dapat digunakan sebagai obat stres bagi sebagian orang, tentulah setiap orang khususnya yang sedang dalam perjalanan jauh dan memerlukan tempat singgah sementara, hotel merupakan jawaban yang paling tepat. Namun yang perlu diketahui, hotel dan pariwisata syariah pun demikian memiliki aturan sendiri dalam operasionalnya yang dimana didalamnya mencakup keseluruhan bisnis perhotelan tersebut, mulai dari produk hingga SDM yang ada didalamnya. Berikut adalah beberapa aturan syariah yang menjadi dasar dari sebuah hotel syariah, diantaranya: ⁷

- a) Dalam hotel syariah tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya yang dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti, dalam hal penyediaan makanan mengandung unsur babi, minuman khamar, adanya perjudian, praktek perzinahan, dan sebagainya yang mengandung unsur najis dan diharamkan oleh syariat.
- b) Dalam hotel syariah, tidak mengandung adanya unsur kedzaliman, membahayakan, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah Syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c) Dalam hotel syariah, tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan (*gharar*), resiko yang berlebihan dan membahayakan.

⁷ Fahrudin Ali Sabri, "Perkembangan Hotel Syariah di Indonesia", *Jurnal, Karsa*, Vol. XVIII, Oktober 2010, h. 119.

- d) Dalam hotel syariah, sebuah transaksi harus dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada. Tidak ada sesuatu yang bersifat meragukan yang dapat merusak keabsahan transaksi.

Hotel syariah termasuk dalam jenis bisnis syariah, dimana dalam Islam syariah sendiri bisa berarti aturan. Di Indonesia bisnis perhotelan baik konvensional maupun syariah mulai menjamur. Apalagi dengan adanya kemudahan *booking* hotel atau pemesanan hotel secara online (tanpa tatap muka langsung dengan pihak hotel) melalui beberapa *website* agen pemesanan hotel yang kian marak. Hal ini membuktikan bahwa bisnis ini laris manis karena adanya kebutuhan masyarakat. Namun berbanding lurus dengan hal itu, banyak pula masyarakat yang masih awam akan perbedaan bisnis syariah dan konvensional, berikut dijabarkan perbedaan antara bisnis syariah dan konvensional :⁸

Tabel 2.1
Perbedaan Bisnis Syariah dan Bisnis Non Syariah

No	Karakteristik Bisnis	Bisnis Syariah	Bisnis Non Syariah
1	Asas	Akidah Islam (nilai-nilai transedental)	Sekularisme (nilai-nilai materialisme)
2	Motivasi	Dunia, akhirat	Duniawi
3	Orientasi	Profit, zakat, benefit (non materi), pertumbuhan, keberlangsungan dan keberkahan	Profit, pertumbuhan dan keberlangsungan
4	Etos kerja	Tinggi bisnis adalah bagian dari ibadah	Tinggi bisnis adalah kebutuhan duniawi

⁸ Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta, Kecana Paramedia Group, 2013, h. 13.

5	Sikap mental	Maju dan produktif, konsekuensi keimanan dan manifestasi kemusliman	Maju dan produktif sekaligus konsumtif. Konsekuensi, aktualisasi diri.
6	Keahlian	Cakap dan ahli dibidangnya, konsekuensi dari kewajiban seorang muslim	Cakap dan ahli dibidangnya, konsekuensi dari <i>reward</i> dan <i>punishment</i>
7	Amanah	Terpercaya dan bertanggung jawab, tujuan tidak menghalalkan segala cara	Tergantung kemampuan individu (pemilik, kapital) menghalalkan segala cara
8	Modal	Halal	Halal dan haram
9	Sumber daya manusia	Sesuai dengan akad kerjanya	Sesuai dengan akad kerjanya, atau sesuai dengan keinginan pihak pemilik modal
10	Sumber dana	Halal	Halal dan haram
11	Management strategic	Visi dan misi organisasi terkait erat dengan misi penciptaan manusia di dunia	Visi dan misi organisasi ditetapkan berdasarkan kepentingan material belaka
12	Manajemen operasional	Jaminan halal dari setiap masukan, proses, keluaran, mengedepankan produktifitas dalam koridor syariah	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses dan keluaran, mengedepankan produktifitas dalam koridor manfaat
13	Manajemen keuangan	Jaminan halal bagi setiap masukan, proses dan keluaran keuangan,	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses dan keluaran, mekanisme

		mekanisme keuangan dengan bagi hasil	keuangan dengan bunga
14	Manajemen pemasaran	Pemasaran dalam koridor jaminan halal	Pemasaran menghalalkan segala cara
15	Manajemen SDM	SDM profesional dan berkepribadian islam, SDM adalah pengelola bisnis, SDM bertanggung jawab mengelola diri, majikan dan Allah	SDM profesional, SDM adalah alat produksi, SDM bertanggung jawab pada diri dan majikan

2. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi atau penggolongan hotel merupakan sistem pengelompokan hotel kedalam berbagai kelas atau tingkatan, berdasarkan ukuran penilaian tertentu. Hotel dapat dikelompokkan kedalam beberapa kriteria menurut kebutuhannya, namun ada beberapa kriteria yang dianggap paling umum digunakan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel, diberikan penjelasan tentang:

- a) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
- b) Akomodasi adalah wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.
- c) Penginapan atau losmen adalah suatu usaha komersial yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus

disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan sewa kamar untuk menginap.

Fasilitas usaha hotel sebagai bagian integral dari usaha pariwisata, yang merupakan usaha akomodasi yang dikomersialkan, meliputi:

- a) Kamar tidur (kamar tamu)
- b) Makanan dan minuman
- c) Pelayanan penunjang lainnya, seperti tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas *laundry* dan sebagainya

Fasilitas tersebut dapat digunakan oleh tamu yang menginap pada hotel tersebut selama 24 jam. Sedangkan penggolongan jenis hotel adalah sebagai berikut:⁹

Tabel 2.2
Klasifikasi Hotel

Tipe Hotel	Jumlah Kamar
Hotel bintang satu	<ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar b. Kamar mandi di dalam c. Luas kamar standar, minimum 20 m²
Hotel bintang dua	<ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar b. Kamar <i>suite</i> minimum 1 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar minimum 22 m² e. Luas kamar <i>suite</i> minimum 44 m²
Hotel bintang tiga	<ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar minimal 30 kamar b. Kamar <i>suite</i> minimal 2 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar minimum 24 m²

⁹ Syarifudin, "Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel Syariah Walisongo Surabaya", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015, h. 51.

	e. Luas kamar <i>suite</i> minimum 48 m ²
Hotel bintang empat	a. Jumlah kamar standar minimal 50 kamar b. Kamar <i>suite</i> minimum 3 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar minimum 24 m ² e. Luas kamar <i>suite</i> minimum 48 m ²
Hotel bintang lima	a. Jumlah kamar standar minimal 100 kamar b. Kamar <i>suite</i> minimum 4 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar minimum 26 m ² e. Luas kamar <i>suite</i> minimum 52 m ²

Jenis-jenis kamar hotel dilihat dari fasilitas tempat tidur yang ada dikamar pada dasarnya dapat dibedakan menjadi:¹⁰

- a) *Single room* adalah kamar untuk satu orang yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran single untuk satu orang.
- b) *Twin room* adalah kamar untuk dua orang yang dilengkapi dengan dua buah tempat tidur berukuran single.
- c) *Double room* adalah kamar untuk satu orang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran double untuk dua orang.
- d) *Double-double room* adalah kamar untuk empat orang yang dilengkapi dua kamar dengan dua buah tempat tidur berukuran double untuk dua orang.

Adapun jenis kamar menurut harga atau tarif dan fasilitas kamar, dapat dibedakan menjadi:

- a) *Standart Room* adalah kamar yang memiliki fasilitas paling standar yang biasanya didalamnya hanya berupa satu atau dua ranjang (berbeda

¹⁰ Widanaputra, "Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h. 20.

tiap hotel), sebuah kamar mandi, televisi, meja, dan telepon. Dengan fasilitas yang demikian *standart room* merupakan kamar dengan harga termurah dalam sebuah hotel.

- b) *Superior Room* adalah kamar yang fasilitasnya sebenarnya menyerupai *standart room* dalam sebuah hotel, namun yang membedakan *superior room* ini biasanya merujuk pada kamar khusus dengan pemandangan atau lokasi yang lebih baik.
- c) *Moderate Room* adalah kamar yang didesain khusus agar tampilannya terlihat lebih berkelas dari berbagai hal mulai dari penampilan, ukuran dan lokasi. *Moderate Room* dalam sebuah hotel terkadang juga disebut *Deluxe Room*.
- d) *Suite Room* adalah kategori bagi sebuah kamar hotel yang menyerupai apartemen kecil. Dimana ukurannya lebih besar dari *standar room*, didalamnya memiliki ruang tidur, ruang tamu, dan ruang masak terpisah. Kamar ini biasanya digunakan oleh para pebisnis dan keluarga yang menginap dihotel dalam waktu yang lebih lama.
- e) *Excecutive Room* adalah sebuah kamar yang antara ruang tidur dan ruang tamu tidak dipisahkan oleh dinding ataupun pintu dan biasanya sudah dilengkapi dengan meja kerja.
- f) *Penthouse* adalah kamar yang biasanya terletak dilantai teratas hotel, dengan ruangan besar serta pemandangan dan fasilitas terbaik yang ditawarkan oleh hotel dan merupakan kelas kamar termahal yang ada dihotel.

B. PRODUK HOTEL SYARIAH

1. Pengertian

Produk dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah setiap apa saja yang ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan,

pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan manusia.¹¹

Konsep produk secara Islami yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW selalu menjelaskan dengan baik kepada pembeli akan kelebihan dan kekurangan produk yang dijualnya, hal ini dijelaskan dalam Al Quran Surat Al Muthaffifiin

وَبَلِّغْ لِلْمُطَفِّفِينَ (۱) الَّذِينَ إِذَا تَالَوْا مِثْقَالَ نَسِيمٍ أَسْتَوْفَوْهُ (۲) وَإِذَا تَوَلَّوْهُمْ
أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (۳)

“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang (1). (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, (2). dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. (3) [Q.S. Al Muthaffifin : 1-3]”¹²

Menurut Islam ada tiga hal yang perlu dipenuhi dalam menawarkan sebuah produk:¹³

- a. Produk yang ditawarkan memiliki kejelasan barang, kejelasan ukuran/takaran, kejelasan komposisi, tidak rusak/ kadaluarsa dan menggunakan bahan yang baik
- b. Produk yang diperjual-belikan adalah produk yang halal dan
- c. Dalam promosi maupun iklan tidak melakukan kebohongan.

¹¹ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016, h. 1103.

¹² Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir, *Al Quran dan Terjemah*, Departemen Agama 2009, h. 871

¹³ Thorik Gunara dan Utus hardiono, *Marketing Muhammad*, Bandung: Madania Prima, 2007. hal. 58

Produk dalam arti umum merupakan sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumennya baik secara nyata (*tangible*) maupun tidak nyata (*intangible*) untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan.¹⁴

Perhotelan masuk dalam kategori bisnis jasa, seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik yang unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk lainnya, seperti di kemukakan oleh Kotler yang dikutip oleh Muhammad Adam, yakni:¹⁵

a. Tidak berwujud (*intangible*)

Jasa memiliki sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat (*place*), manusia (*people*), peralatan (*equipment*), alat komunikasi (*communication material*), simbol-simbol (*symbols*), dan harga (*price*), yang mereka lihat.

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Beraneka ragam (*Variability*)

Jasa itu sangat beraneka ragam, karena bergantung kepada yang menyediakan jasa dan kapan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman ini dan membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa.

¹⁴ Agung Permadi Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013. h. 99.

¹⁵ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 10.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa-jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan dari jasa bukanlah masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan terhadapnya berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.¹⁶

Pentingnya suatu produk fisik bukan terletak pada kepemilikannya tetapi pada jasa yang dapat diberikannya, sehingga produk dalam industri perhotelan mengandung suatu konsep yang menyeluruh atas objek fisik dan proses memberikan sejumlah nilai kepada konsumen.¹⁷

Produk terdiri dari berbagai macam lapisan yakni:

- a) Produk inti (*core product*) yaitu manfaat dasar yang dibutuhkan oleh konsumen atas produk tersebut. Seperti halnya konsumen membutuhkan hotel hanya untuk menyewa kamar sehingga hotel menyediakan kamar sebagai core produknya.
- b) Produk yang diharapkan (*expected product*) yaitu produk inti yang ditawarkan konsumen dengan berbagai atribut yang kondisinya layak sehingga ada kesepakatan bersama dalam pembelian, untuk jenis usaha perhotelan, kamar yang disewakan kepada konsumen dengan fasilitas kamar yang rapi dan bersih.

¹⁶ Wahab, “Analisis Pnegaruh FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa, dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah di Semarang”, *Jurnal, Economica*, Vol. V, Edisi 2, Oktober 2014, h. 122.

¹⁷ Agung Permadi Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013. h. 99.

- c) Produk pelengkap (*augmented product*) produk yang dilengkapi layanan tambahan sehingga akan menambah kepuasan konsumen, seperti ada fasilitas antar barang atau bel boy di hotel, layanan service 24 jam dan sebagainya.
- d) Potensial produk (*potencial product*) yaitu segala macam tambahan dan perubahan yang mungkin dikembangkan hotel untuk suatu produk di masa mendatang. Misalnya layanan *free* internet di hotel, service 24 jam dan sebagainya.

Pada dasarnya produk dan jasa pelayanan hotel mulai dinikmati tamu pada saat melakukan *chek in* sampai dengan *chek out*. Hotel biasanya memberikan kemudahan bagi konsumen/ wisatawan sebagai pemakai jasa, dengan menjual produk dalam bentuk paket dengan memberikan pelayanan terpadu (*integrated services*) dimana produk yang ditawarkan tentulah harus yang berkualitas karena di zaman sekarang ini para pelanggan akan lebih cerdas dalam memilih suatu produk.

Jadi produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan haruslah benar-benar merupakan produk yang telah teruji, karena pada dasarnya setiap pelanggan selalu mengutamakan kualitas produk itu sendiri. Para pelanggan cenderung lebih memilih produk dengan kualitas terbaik dari semua jenis produk sejenis yang ada dipasaran, bahkan tak jarang pelanggan akan rela mengeluarkan budget lebih untuk memperoleh produk dengan kualitas terbaik.

Menurut Fandy Tjiptono terdapat enam dimensi kualitas produk, yakni: ¹⁸

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja merupakan karakteristik pokok dari produk inti (*core product*)

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2002, h. 27.

- 2) Keistimewaan tambahan (*features*)
Features sebuah produk merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap
- 3) Keandalan (*reability*)
Kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)
Merupakan sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*)
Daya tahan berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup satu unsur ekonomis dari suatu produk.
- 6) Estetika (*asthetic*)
Estetika merupakan daya tarik produk terhadap panca indera, seperti: bentuknya yang menarik, desain yang artistik, warna produk, dan sebagainya,

Menurut Fandy Tjiptono menyebutkan bahwa kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjaga ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan mereka.¹⁹

2. Produk Hotel Syariah

Sesuai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, kriteria Usaha Hotel Syariah memiliki rumusan kualifikasi dan atau klasifiskasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004, h. 54.

Total unsur pada kriteria produk Hotel Syariah hilal 1 berjumlah 8 unsur dan total sub unsurnya berjumlah 27. Sedangkan total unsur pada kriteria produk Hotel Syariah hilal 2 berjumlah 11 unsur dan total sub unsurnya berjumlah 40. Dimana kriteria kode “M” berarti mutlak dan “TM” berarti tidak mutlak.

a. Kriteria produk hotel syariah hilal 1

Tabel 2.3
Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal 1

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Toilet Umum	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
Kamar Tidur Tamu	Tersedia sajadah (on request)	M
	Tersedia Al Quran	TM
	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	M
	Tidak ada minuman beralkohol di mini bar	TM
Kamar Mandi Tamu	Tersedia peralatan yang praktis dikamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu	M
	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M
Dapur	Tersedia dapur/pantry yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa	M

	Dapur/pantry mengolah makanan dan minuman halal	TM
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan	TM
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan yang lain untuk menjaga pandangan	TM
	Tersedia peralatan untuk berwudhu dikamar mandi karyawan	TM
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	TM
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M
	Area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah	TM
	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	M
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin	M
	Tersedia pencahayaan yang cukup terang	M
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	TM
	Tersedia instalasi air bersih untuk berwudhu	M
	Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik	TM
Kolam Renag	Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari padangan umum	TM

Spa	Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita	TM
	Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi	TM

Sumber : Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

b. Kriteria Produk Hotel Syariah Kategori Hilal 2

Tabel 2.4

Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal 2

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Lobby	Tersedia bacaan yang Islami dan atau memiliki pesan moral berupa antara lain majalah islam, tabloid islam, buku keislaman, majalah dan buku motivasi	TM
	Ada hiasan bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi dan atau gambar ka'bah	TM
Front Office	Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram	M
Toilet Umum (Public Rest Room)	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
Kamar Tidur Tamu	Tersedia sajadah	M
	Tersedia jadwal waktu sholat secara tertulis	M
	Tersedia Al Quran	M

	Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun	M
	Hiasan kamar bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi atau gambar ka'bah	TM
	Tersedia tanda dilarang merokok dikamar	TM
	Tersedia buku doa	TM
	Tersedia sarung dan mukena	TM
	Tersedia lembar nasihat keislaman	TM
	Makanan dalam kemasan dan minuman di mini bar harus berlogo halal resmi	M
Kamar Mandi Tamu	Tersedia peralatan yang praktis dikamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset	M
	Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik dikamar mandi tamu	M
	Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup	M
Dapur	Dapur/pantry hanya mengolah makanan dan minuman halal	M
Ruang Karyawan	Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik dikloset karyawan	M
	Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan	M
	Tersedia peralatan untuk berwudhu dikamar mandi karyawan	M
	Tersedia tempat ganti pakaian terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti	M
	Tersedia ruang sholat yang bersih dan terawat untuk karyawan	M

	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	M
Ruang Ibadah	Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawat	M
	Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas / pemisah	M
	Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat	M
	Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin	M
	Tersedia sound system untuk mengumandangkan adzan yang dapat didengar diseluruh area hotel	M
	Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah	M
	Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawat	M
	Tersedia instalasi air bersih untuk berwudhu	M

Sumber : Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

C. PELAYANAN HOTEL SYARIAH

1. Pengertian

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan.²⁰

²⁰ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016, h. 797.

Menurut Fandy Tjiptono pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.²¹

Jasa atau pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, bentuk, tempat dan kegunaan, psikologi. Jasa atau pelayanan merupakan proses dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.²²

Dalam hal bisnis/perdagangan, Islam juga memberikan petunjuk praktis sebagai landasan etika untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara pelaku bisnis diantaranya; utang piutang hendaknya ditulis, penjual tidak memaksa pembeli dan tidak bersumpah dalam menjual, kejujuran, keramah-tamahan, penawaran yang jujur dan tidak bertele-tele (*najsy*), keadilan, dan menghindari kezaliman, serta menarik manfaat dan menolak madlarat.²³

Salah satu unsur *marketing mix* yaitu “*people*” adalah satu dari beberapa elemen layanan yang pelanggan dapat melihat secara langsung dan berinteraksi dengannya. “*people*” dalam hal ini adalah karyawan hotel yang umumnya dapat dirasakan pelayanannya langsung ketika tamu pertama kali menginjakkan kaki di muka hotel. Pujian yang diterima oleh para staff hotel melalui penyampain di *guest coment* menunjukkan “*people*” efek yang kuat dapat membuat tamu hotel menjadi senang. Sehingga para staff hotel haruslah memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang baik yang sesuai dengan *interpersonal*, *aptitude*, dan pengetahuan layanan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk bisa mencapai kualitas yang terbaik maka para staff harus dilatih untuk menyadari

²¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004, h. 94.

²² Wahyu Riani, *Manajemen operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h. 11.

²³ Choirul Huda, “*Syariah dalam Perspektif Bisnis MLM Syariah Ahadnet Internasional*” *Jurnal, Economica*, Vol. IV, Edisi 2, November 2013, h.59.

pentingnya pekerjaan mereka, yakni memberikan kepuasan untuk konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Lupiyoadi terdapat lima hal yang menjadi dimensi kualitas pelayanan, yakni:

a. Tampilan fisik (*Tangibles*)

Tampilan fisik merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksterna;. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan.

b. Keandalan (*Reability*)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Hal ini sangat penting bagi sebagian pelanggan, sehingga mereka bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melakukan transaksi sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat digambarkan dengan kecepatan pelayanan.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat. Dimensi ini menentukan pada kecepatan dalam menghadapi permintaan, pelayanan, keluhan dan kesulitan pelanggan. Dimensi ini dapat digambarkan dengan karyawan yang tanggap dalam menghadapi keluhan, kesediaan membantu pelanggan, kecepatan pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.

e. Kepedulian (*Emphaty*)

Kepedulian adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara kepada masing-masing pelanggan.

Untuk dapat menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas, karyawan hotel khususnya dibagian *front line* yang menyediakan pelayanan terdepan dalam menghadapi tamu hotel memegang peranan penting dalam industri perhotelan, strategi yang digunakan dalam mempengaruhi konsumen antara lain :²⁴

- a) *Comunication development*, artinya selalu membangun komunikasi dua arah yang berkualitas.
- b) *Understanding of importance customer*, artinya mengerti dengan kebutuhan konsumen karena sangat spesifikasi kebutuhan dan keinginan dari konsumen hotel.
- c) *Customer service quality relationship*, artinya hubungan kualitas pelanggan yang baik.
- d) *Employee relationship*, adanya hubungan yang baik antar staff pada suatu perusahaan atau organisasi.
- e) *Competency development*, pengembangan skill, knowledge dan attitude.
- f) *Employee recogation program*, memperkenalkan berbagai macam program yang ada di hotel kepada wisatawan.
- g) *Employee welfares*, menjaga keselamatan dan kesejahteraan antar *staff*.

Pelayanan pada hotel syariah sendiri biasanya berupa pelayanan yang sesuai kaidah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas – batas yang dibolehkan oleh syariat Islam, misalnya tidak menjurus kepada *khalwat* atau berdua-duaan antara lelaki dan perempuan yang bukan muhrim di tempat (*private*).

²⁴ Agung Permadi Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013, h. 106.

Pentingnya pelayanan yang ada pada sebuah perusahaan dapat mendorong terciptanya kepuasan terhadap konsumen. Karena poin penting dari sebuah pemasaran produk jasa terletak pada pelayanannya, dan kualitas pelayanan sendiri merupakan suatu pondasi untuk memasarkan jasa. Oleh sebab itu pelayanan menjadi hal penting dan harus di prioritaskan oleh pengusaha dibidang jasa seperti perhotelan agar dapat meyakinkan konsumen.

2. Pelayanan Hotel Syariah

Seperti halnya pada aspek produk, aspek pelayanan hotel syariah juga memiliki beberapa unsur dan sub unsur yang menjadi patokan terciptanya kategori hotel syariah hilal 1 dan hotel syariah hilal 2. Dimana hotel syariah hilal 1 adalah merupakan Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Sedangkan Hotel Syariah Hilal 2 adalah penggolongan Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.

Total unsur pada kriteria pelayanan Hotel Syariah hilal 1 berjumlah 6 unsur dan total sub unsurnya berjumlah 20. Sedangkan total unsur pada kriteria pelayanan Hotel Syariah hilal 2 berjumlah 10 unsur dan total sub unsurnya berjumlah 28. Dimana kriteria kode “M” berarti mutlak dan “TM” berarti tidak mutlak.

a. Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal 1

Tabel 2.5

Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal 1

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
-------	-----------	----------

Kantor Depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
	Memberikan informasi jadwal waktu sholat	M
	Memberikan informasi kegiatan bernuansa islami (bila ada)	TM
	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	TM
Tata Graha	Penyedia perlengkapan sholat yang bersih dan terawat	M
	Penyedia Al Quran	TM
	Menyiapkan area/ruangan untuk shalat jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	TM
Makan dan Minum	Tersedia pilihan makanan dan minuman halal	M
	Menyediakan ta'jil pada saat bulan Ramadhan	TM
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
Olahraga, Rekreasi dan Kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	TM
	Instruktur kebugaran pria khusus pria dan wanita khusus wanita	TM
Spa (Bila Ada)	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan	M

	Terapis pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita	TM
	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	TM
	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	TM
	Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah kepada kemusyrikan	TM
Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi serta tindakan asusila	M
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam islam	M

Sumber : Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

b. Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal 2

Tabel 2.6

Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal 2

Unsur	Sub Unsur	Kriteria
Kantor Depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	M
	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
	Memberikan informasi jadwal waktu sholat	M
	Memberikan informasi jadwal kegiatan bernuansa islami (bila ada)	TM

	Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	M
Tata Graha	Penyedia perlengkapan sholat yang bersih dan terawat	M
	Penyedia jadwal waktu sholat	M
	Penyedia Al Quran	M
	Penyedia buku doa	TM
	Menyiapkan area/ruangan untuk sholat jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	M
	Penyediaan lembar motivasi harian muslim	TM
	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
	Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan	M
	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
Public Bar	Tidak menyediakan minuman beralkohol	M
Olah Raga, Rekreasi dan Kebugaran	Pengaturan waktu dan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	M
	Instruktur kebugaran pria untuk pria dan wanita untuk wanita	M
Kolam Renang	Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita	M
Spa (Bila Ada)	Terapis pria khusus pria dan terapis wanita khusus wanita	M
	Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	M

	Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	M
	Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	M
Konsultasi	Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu	TM
Keramah tamahan	Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M
Fasilitas Hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pronografi dan pornoaksi serta perbuatan asusila	M
	Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam islam	M
	Ada alunan musik/lagu religi dan atau tilawah Quran pada waktu tertentu	TM
	Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa islami	TM

Sumber : Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.2 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah

BAB III

GAMBARAN UMUM RIEZ PALACE HOTEL TEGAL

A. PROFIL HOTEL

1. Sejarah Berdirinya Riez Palace Hotel

Sebelum menjelma menjadi Riez Palace Hotel, dulunya hotel ini bernama Gajah Mada Hotel. Hal ini dikarenakan letak hotel yang memang berada di Jl. Gajah Mada Kota Tegal. Pada awal kemunculannya di tahun 1998, hotel ini memiliki 26 (duapuluh enam) kamar dengan bangunan 3 (tiga) lantai dan lebih tergolong ke dalam jenis hotel dengan fasilitas tamu tetap dengan jangka waktu panjang atau *long staying guest*, dimana harga sewa kamar disatukan dengan biaya makan dan minum secara bulanan.

Pemilik awal hotel ini adalah Bapak Yunus Baraba, yakni seorang warga Tegal yang berdarah campuran Arab. Pada awal beroperasi, hotel ini menggunakan konsep hotel konvensional. Hingga kemudian terjadi pergantian kepemilikan yang secara kebetulan mengubah konsep hotel ini menjadi hotel berkonsep syariah.

Pergantian kepemilikan tersebut terjadi pada tahun 2005, dimana hingga kini pemilik Riez Palace Hotel adalah Bapak Jamaludin Alkaitiri. Selain pergantian kepemilikan, hotel ini juga mengalami renovasi total pada tahun 2006 hingga 2010. Renovasi ini dalam rangka perbaikan infrastruktur hotel, yakni dengan menambahkan beberapa bangunan utama dan memperbaiki desain restoran. Hasil dari renovasi tersebut adalah Riez Palace Hotel memiliki total 91 kamar dengan pembagian tipe kamar yakni; 24 kamar *standart*, 50 kamar *deluxe*, 10 kamar *executive*, 4 kamar *junior suite*, dan 3 kamar *suite* serta sebuah restoran yang bernama Abunawas Resto, dan juga memiliki tiga buah *function room* dengan pembagian nama

masing-masing adalah *Rieza*, *Sabrina*, *Amanah*. Pemberian nama *function room* pada hotel sesuai dengan nama dari anak-anak pemilik Riez Palace Hotel sekarang.

Sejalan dengan perkembangan kota Tegal, dimana banyak sekali permintaan pelanggan untuk menggunakan ruangan yang ada di Riez Palace Hotel untuk acara-acara tertentu seperti *meeting*, pernikahan, ataupun acara ulang tahun, maka pada awal tahun 2016 pihak hotel merenovasi kembali bangunan hotel sehingga jumlah *function room* yang kini ada di Riez Palace Hotel sendiri berjumlah sebelas ruangan, dengan penamaan masing-masing; *Riezca I*, *Riezca II*, *Riezca*, *Sabrina*, *Jasmine*, *Amanah*, *Safir*, *Lovera*, *J Love* dan *Noeha*.

Selanjutnya pada tahun yang sama Riez Palace Hotel menjadi sebuah perusahaan perseroan terbatas setelah sebelumnya melakukan beberapa perbaikan dari sisi gedung dan diteruskan dengan perbaikan disisi manajemen dengan cara meng-*hire* atau menggandeng manager yang handal dan ahli dibidang perhotelan. Dengan semua perbaikan tersebut Riez Palace Hotel mengalami peningkatan kelas hotel dari kelas hotel bintang dua menjadi kelas hotel bintang tiga.

Riez Palace Hotel bisa menjadi hotel andalan untuk keperluan bisnis atau sekedar wisata di Kota Tegal mengingat letak hotel yang sangat strategis dan mudah dijangkau serta dekat dengan destinasi wisata yang ada disekitar Kota Tegal. Dengan desain hotel yang modern, pelayanan yang baik serta beberapa fasilitas yang memudahkan para tamu seperti ruang pertemuan, restoran serta akses internet dan TV kabel gratis. Dengan hadirnya beberapa fasilitas tersebut, hotel ini diharapkan dapat menjadi sebuah hotel yang layak disebut sebagai *your real home in Tegal*.

2. Letak Riez Palace Hotel Tegal

Saluran pemasaran untuk jasa dapat diartikan sebagai lokasi. Lokasi merupakan letak tempat sebuah usaha didirikan. Untuk penawaran jasa, dimungkinkan pembukaan cabang guna mendekati calon pembelinya. Dalam pemilihan sebuah lokasi hotel, diperlukan pertimbangan secara cermat yang berhubungan dengan siapa segmen pasarnya.⁴⁰ Letak strategis diperlukan agar tamu dari luar kota yang berkunjung ke Tegal bisa mendapatkan kemudahan menjangkau lokasi tujuan datang ke Tegal. Meskipun sarana transportasi sudah disediakan oleh pihak hotel, kadang tamu hotel lebih merasa bebas dengan menggunakan transportasi umum. Sehingga kemudahan mendapatkan transportasi umum menjadi pertimbangan pemilihan hotel. Pada umumnya lokasi hotel berada dekat dengan tempat-tempat hiburan, pariwisata, pusat perbelanjaan ataupun pusat kota.

Riez Palace Hotel sendiri terletak di Jln. Gajah Mada No. 75 Kota Tegal Jawa Tengah. Lokasinya yang berada tepat di jalan raya utama pantura memudahkan wisatawan dalam mengakses tempat-tempat menarik disekitar Kota Tegal dengan transportasi umum maupun pribadi. Kemudahan mengakses berbagai tempat menarik disekitar kota Tegal dapat ditempuh dengan jarak hitungan menit saja, diantaranya:

- 1) Tiga menit akses menuju masjid Agung Kota Tegal.
- 2) Tiga menit akses menuju pasar tradisonal Pasar Pagi Kota Tegal.
- 3) Lima menit akses menuju Rumah Sakit Islam Harapan Anda Tegal
- 4) Lima menit akses menuju pusat perbelanjaan Pasifik Mall dan Rita Mall Tegal
- 5) Sepuluh menit akses menuju wisata Pantai Alam Indah Tegal
- 6) Sepuluh menit akses menuju terminal bus Kota Tegal

⁴⁰ Widyarini, "Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Hotel Syariah", *Jurnal*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014, h. 87.

7) Sepuluh menit akses menuju Stasiun Kereta Api Tegal

Selain tempat-tempat diatas masih banyak lagi tempat yang dapat diakses dalam hitungan menit lainnya, namun estimasi waktunya dapat berubah sewaktu-waktu tergantung kondisi jalan.

B. VISI DAN MISI HOTEL

Visi dan misi merupakan suatu syarat wajib bagi berdirinya suatu perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang berbeda tergantung tujuan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan tersebut. Visi sendiri dapat diartikan pandangan atau wawasan kedepan,⁴¹ atau dalam hal lain visi merupakan sebuah rencana yang akan dicapai oleh perusahaan di waktu yang akan datang. Visi sendiri bisa berupa pernyataan singkat dan jelas namun mencakup isi dari keseluruhan tujuan dan cita-cita perusahaan.

Sedangkan misi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tugas yang dirasakan seseorang sebagai suatu kewajiban untuk melakukannya demi agama, ideologi dan patriotisme.⁴² Dapat pula berarti kegiatan atau aktifitas yang mengarahkan perusahaan pada tujuan yang menjadi impian perusahaan tersebut.

Riez Palace Hotel sebagai suatu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga memiliki visi dan misi tersendiri:

1. Visi Riez Palace Hotel Tegal

Menjadi *leading* hotel di Tegal dan terkemuka disektor pariwisata dan akomodasi yang memilki kompetensi kuat untuk beroperasi dalam pasar global, dengan tidak menyimpang dari norma-norma ke-Islaman.

⁴¹ Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016, h. 1548.

⁴² *Ibid*, h. 921.

2. Misi Riez Palace Hotel Tegal

Memberikan pelayanan prima bagi tamu yang melakukan perjalanan usaha, liburan, dan konferensi dikelas menengah dalam suasana serasa dirumah sendiri dengan keramah tamahan Tegal yang profesional, berdasarkan *manager system* dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang kompetitif sehingga memberikan benefit finansial dan non finansial bagi Karyawan dan stake holder.

3. Logo Riez Palace Hotel Tegal

Gambar 3.1

Logo Riez Palace Hotel Tegal

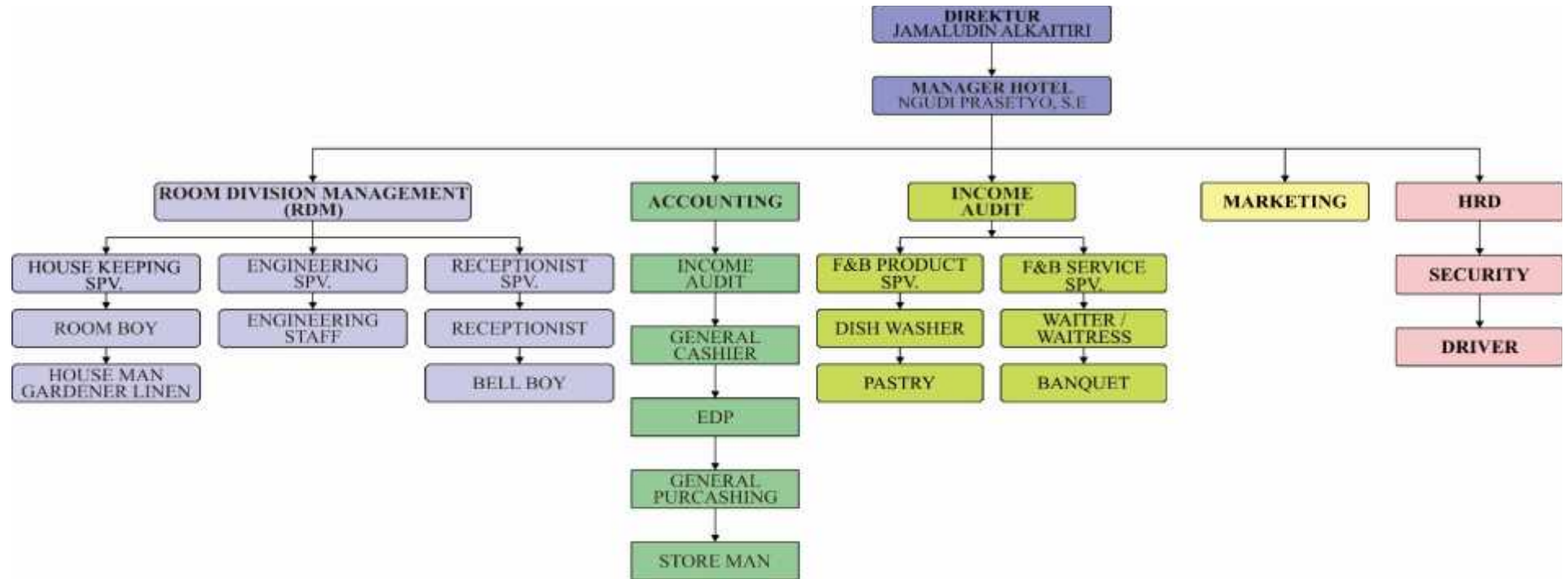


C. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

Organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu. Atau dapat pula diartikan kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.⁴³ Suatu perusahaan atau organisasi yang dalam penelitian ini adalah Riez Palace Hotel Tegal sudah pasti memiliki struktur yang menjadi acuan tugas tiap perorangan dalam perusahaan tersebut untuk menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan jabatan yang dipegang dalam perusahaan. Berikut adalah struktur oganisasi di Riez Palace Hotel Tegal :

⁴³ *Ibid*, h, 1005.

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Riez Palace Hotel Tegal



Sumber : Data Standar Operating Procedure (SOP) Riez Palace Hotel Tegal, Agustus 2016.

Adapun tugas dari masing-masing jabatan dalam struktur organisasi yang ada di Riez Palace Hotel yakni:⁴⁸

1. Direktur

Tugas Direktur Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin usaha Riez Palace Hotel Tegal.
- 2) Mengambil kebijakan untuk kemajuan Riez Palace Hotel Tegal.
- 3) Bertanggung jawab atas jalannya usaha Riez Palace Hotel Tegal.
- 4) Mengangkat dan memberhentikan karyawan serta menunjuk karyawan sebagai perwakilan dalam menjalankan operasional hotel. Misalnya, dalam menjalankan operasional hotel setiap hari direktur mewakilkannya kepada manager hotel.

2. Manager Hotel (*Manager Operational*)

Tugas Manajer Hotel Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin, membina dan mengkoordinasi seluruh tugas hotel sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- 2) Mengkoordinasi tugas para manager, sehingga tercipta kerjasama yang harmonis antara seluruh staf hotel.
- 3) Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hotel secara terpadu, efisien, efektif dan kreatif.
- 4) Mempertanggung jawabkan seluruh kegiatan hotel kepada *Research & Development*.

3. Front Office Manager

Tugas dari front *office manager* yang ada di Riez Palace Hotel adalah:

- 1) Menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya.

⁴⁸ Data *Standar Operating Procedure* (SOP) Riez Palace Hotel Tegal, Agustus 2016.

- 2) Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office*.
- 3) Memastikan bahwa semua staff *front office* menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon ,dan standar operasional dihotel.
- 4) Menyambut tamu VIP.
- 5) Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
- 6) Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
- 7) Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi dibagian kantor depan.
- 8) Meningkatkan kualitas dan prestasi bagi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.
- 9) Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memberikan peringatan atau sanksi bagi yang melanggar.
- 10) Membuat *budget* tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.

4. Front Office Supervisor

Tugas dari *front office supervisor* yang ada di Riez Palace Hotel Tegal adalah:

- 1) Membantu kelancaran tugas di *front office* dan menggantikan *front office manager* ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan diskripsi pekerjaannya.
- 2) Membantu pekerjaan *front office manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
- 3) Membuat jadwal kerja resepsionis ,bell drive, bell boy, dan operator telepon.
- 4) Memantau operasional di *front office*.

- 5) Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan resepsionis dan concierge
- 6) Menghadiri *briefing* pagi manajemen hotel, mewakili *front office* manager jika berhalangan hadir.
- 7) Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

5. Resepsionis

Tugas dari resepsionis yang ada di Riez Palace Hotel Tegal adalah:

- 1) Menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check out* tamu beserta pembayarannya.
- 2) Menyambut tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan.
- 3) Mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan dan menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal.
- 4) Memproses perubahan pemesanan kamar.
- 5) Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu/ *waiting list*.
- 6) Mengarsip data pemesanan kamar sesuai dengan tanggal *check in*.
- 7) Mencatat uang deposit tamu untuk menginap.
- 8) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.
- 9) Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung kesetiap *extention* yang dituju.
- 10) Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu/departemen lain.
- 11) Mengetahui *lay out* hotel dan fasilitasnya.
- 12) Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
- 13) Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah dari atasan.

6. Bell Boy

Tugas dari bell boy yang ada di Riez Palace Hotel Tegal adalah:

- 1) Membantu tamu dalam hal menangani barang bawaan mereka *luggage delivery* dan *luggage down*.
- 2) Menurunkan bawaan tamu dari mobil.
- 3) Membawakan barang tamu yang akan *check in*.
- 4) Mengantarkan barang tamu sesuai dengan nomor kamarnya.
- 5) Membantu membawakan barang tamu yang akan *check out* dari kamar ke *lobby* selanjutnya ke kendaraan tamu.
- 6) Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*).

7. Accounting

Tugas Accounting Riez Palace Hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas pencatatan keuangan hotel.
- 2) Mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran hotel.
- 3) Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan pada direktur hotel.
- 4) Merapikan dan menertibkan pencatatan keuangan hotel.
- 5) Menyusun dan membuat laporan keuangan bulanan.

8. Human Resource Development (HRD)

Tugas *Human Resource Development* (HRD) Riez Palace Hotel sebagai berikut:

- 1) Mengelola sumber daya manusia yang ada di Riez Palace Hotel Tegal.
- 2) Menerima dan mengangkat karyawan baru.
- 3) Menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan.
- 4) Mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme terhadap tamu hotel.

9. Room Boy

Tugas *room boy* di Riez Palace Hotel Tegal diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan area umum yang dimiliki hotel.
- 2) Membersihkan sampah yang ada ditempat sampah dalam lingkungan hotel.
- 3) Menjaga kebersihan lorong-lorong dan setiap sudut hotel.
- 4) Menjaga keindahan area umum hotel.

10. House man

Tugas *houseman* di Riez Palace Hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kebersihan di seluruh hotel mulai dari *office*, ruang makan karyawan, *locker* karyawan, area parkir dan sebagainya.
- 2) Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakan untuk bekerja.
- 3) Melaporkan segala kerusakan, kehilangan atau kejadian yang tidak semestinya kepada *supervisor* atau atasannya.
- 4) Melaksanakan *general cleaning*.
- 5) Mendistribusikan surat masuk ke departemen yang bersangkutan dan mengirim surat keluar.

11. Income Audit

Tugas dari *Income Audit* di Riez Palace Hotel adalah sebagai berikut :

- 1) Memverifikasi kesesuaian transaksi keuangan yang berasal dari *cashier restaurant* dan bagian *receptionist*.
- 2) Merekap penghasilan dari penjualan kamar, penjualan menu yang ada di *restaurant* dan penjualan *ball room*.

12. General Cashier

Tugas dari *General Cashier* di Riez Palace Hotel adalah sebagai berikut

:

- 1) Bertanggung jawab penuh atas semua penerimaan dan pengeluaran hotel.
- 2) Mengelola *petty cash* agar semua transaksi pembelian yang dilakukan secara cash dan pengeluaran pembayaran hutang dan juga pembayaran pajak, listrik telepon dapat direkapitulasi.

13. Executif Chef

Tugas dari *executif chef* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola dapur.
- 2) Membuat standart recipe beserta *food cost* nya.
- 3) Membuat *purchase order* (bahan-bahan yang diperlukan).
- 4) Mengawasi *operational kitchen* terutama pada saat hotel atau restaurant buka

14. Waiter/ Waitress

Tugas dari *waiter/waitress* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

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

15. Dish Washer

Tugas dari *dish washer* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab untuk mencuci/ membersihkan semua peralatan yang kotor baik di dapur, restoran, *bar* maupun *room service*
- 2) Menjaga kebersihan area sekitar lantai di area dapur, restoran dan bar.

16. Banquet

Tugas dari *banquet* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional untuk melayani tamu.
- 2) Bertanggungjawab mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji.
- 3) Mengawasi kelancaran kerja karyawan dalam operasional.

17. Engineering Staff

Tugas dari *engineering staff* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Mengawasi operasional hotel dalam rangka menjalankan seefisien mungkin.
- 2) Meminimalkan biaya energi dan biaya fasilitas.
- 3) Meminimalkan masalah-masalah yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kecelakaan, dan kekacauan dalam operasional hotel.

18. Driver

Tugas dari *driver* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Menjemput dan mengantar tamu dari dan ke bandara sesuai dengan standart hotel.
- 2) Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara.
- 3) Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
- 4) Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.

19. Security

Tugas dari *security* di Riez Palace Hotel Tegal adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang di huni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan.
- 2) Memantau keluar masuknya tamu hotel dan mengawasi tamu-tamu yang terlihat mencurigakan.
- 3) Menjaga kebersihan sekitar area depan hotel dan tempat parkir.
- 4) Membantu tamu memarkirkan kendaraan.

D. PRODUK HOTEL

1. Produk Inti

Produk *tangible* utama yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan jasa perhotelan sudah tentu adalah kamar. Setiap hotel memiliki *rate* kamar dengan harga yang berbeda sesuai dengan tingkat bintangnya, Riez Palace Hotel merupakan hotel bintang 3 yang memiliki beberapa jenis kamar dengan harga atau tarif sebagai berikut

1) *Superior Room*

Kamar dengan tipe *Superior* yang ada di Riez Palace Hotel merupakan kamar dengan *twin bed* atau dua ranjang berukuran kecil. Kamar ini dilengkapi dengan AC, TV kabel, meja dan kursi rias serta mini bar didalam kamar. Pada kamar mandinya, kamar ini menggunakan *shower*. Kamar dengan tipe *Superior* ini ditawarkan dengan harga IDR. 495.000.

Gambar 3.3

Kamar type *superior* Riez Palace Hotel Tegal



2) *Deluxe Room*

Kamar dengan tipe *Deluxe* ada di Riez Palace Hotel merupakan kamar dengan dua pilihan ranjang yakni satu ranjang besar atau dua ranjang berukuran sedang. Kamar ini juga dilengkapi dengan AC, TV kabel, meja dan kursi rias, dan juga mini bar didalam kamar. Pada kamar mandinya, tipe kamar ini menggunakan *shower* seperti pada kamar tipe *Superior*. Perbedaan yang ketara ketika memasuki kamar tipe *Deluxe* ini adalah kamar terkesan lebih mewah dan penataan yang lebih bagus, untuk luas ruangan sendiri tidak jauh berbeda dengan tipe *Superior*. Kamar dengan tipe *Deluxe* ini sendiri ditawarkan dengan harga IDR. 660.000.

3) *Executive Room*

Kamar dengan tipe *Executive* yang ada di Riez Palace Hotel merupakan kamar dengan satu ranjang berukuran besar yang didalamnya terdapat fasilitas tambahan berupa meja kerja. Masih sama seperti di tipe *Superior* dan *Deluxe*, kamar ini dilengkapi dengan AC, TV kabel, meja dan kursi rias, mini bar didalam kamar dan penggunaan *shower* pada kamar mandinya.

Pada kamar ini terdapat fasilitas tambahan yakni adanya meja kerja. Tipe kamar ini juga lebih luas dibanding dengan tipe *Superior* dan *Deluxe*. Kamar dengan tipe *Executive* ini sendiri ditawarkan dengan harga IDR. 810.000.

4) *Junior Suite Room*

Kamar dengan tipe *Junior Suite* merupakan kamar dengan satu ranjang berukuran besar, ukuran kamar ini lebih luas. Didalamnya terdapat fasilitas yang sama seperti pada tipe kamar sebelumnya yakni penyediaan TV kabel, penggunaan AC, penyediaan meja dan kursi rias dan mini bar didalam kamar. Namun terdapat beberapa fasilitas lain yang ada pada kamar ini seperti lemari es, penggunaan *bath tub* pada kamar mandinya. Kamar dengan tipe *Junior Suite* ini sendiri ditawarkan dengan harga IDR. 1600.000.

Gambar 3.4

Fasilitas TV kabel dalam kamar Riez Palace Hotel Tegal



5) *Royal Suite Room*

Kamar tipe *Royal Suite Room* yang ada di Riez Palace Hotel merupakan kamar dengan satu ranjang berukuran besar. Pada kamar ini juga dilengkapi dengan fasilitas yang sama seperti kamar-kamar sebelumnya yakni penyediaan AC, TV kabel, meja dan kursi rias, dan mini bar didalam kamar. Kamar ini juga dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah dari kamar utama, lemari es serta meja kerja. Pada kamar mandinya, kamar ini menggunakan fasilitas *bath tub*. Kamar tipe *Royal Suite* ini ditawarkan dengan harga IDR. 2.200.000.

6) *Extra Bed*

Untuk kenyamanan para tamu, pihak hotel juga menyediakan *extra bed* atau ranjang tambahan. Harga yang ditawarkan untuk penggunaan *extra bed* ini adalah IDR. 170.000. per satu ranjang.

Semua harga kamar diatas sudah termasuk pajak sebesar 21%, *buffet breakfast* atau sarapan pagi dengan sistem prasmanan untuk dua orang perkamar.

Gambar 3.6

Fasilitas kamar berupa Al Quran di riez Palace Hotel Tegal



Gambar 3.7

Tanda arah kiblat didalam kamar di Riez Palace Hotel Tegal



2. Potensial Produk (*Potencial Product*)

Riez Palace Hotel tidak hanya menyediakan kamar saja namun juga tersedia *function room* yang biasanya digunakan untuk acara rapat, pernikahan dan kepentingan lainnya. Pada *function room*, Riez Palace Hotel

menyediakan beberapa pilihan yang dapat di pilih oleh para pelanggan mulai dari paket *meeting* hingga kapasitas sebuah *function room* seperti untuk acara seminar ataupun pernikahan.

Di dalam *function room* sendiri Riez Palace Hotel menyediakan meja yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan acara yang akan diadakan, pilihan tersebut diantaranya adalah model *class*, *U shape* dan *round*. Dimana *class* adalah model meja seperti penggunaan pada ruang kelas yakni tamu duduk dibelakang meja. Selanjutnya untuk bentuk *U shape* hampir sama dengan *class*, namun bedanya meja ditata dengan model U. Biasanya model *U shape* ini akan terasa lebih luas dibanding model *class*. Terakhir adalah penataan meja model *round*, model meja ini adalah meja bundar dimana biasanya *function room* dengan pilihan meja *round* ini digunakan untuk acara pernikahan ataupun ulang tahun yang biasanya para pelanggan menginginkan acara yang lebih santai dan privat.⁴⁹ Berikut beberapa *function room* yang ada di Riez Palace Hotel Tegal:

1) Amanah Room

Amanah room adalah sebuah ruang meeting yang mampu menampung jumlah orang sebanyak maksimal sebanyak 30 orang. Didalam meeting room ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbentuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 30 orang, sedangkan untuk meja berbentuk *class* hanya dapat menampung tamu sebanyak 25 orang saja, namun pada ruang ini tidak tersedia pilihan meja berbentuk *round* (bundar). Harga yang ditawarkan untuk penggunaan ruang meeting ini sendiri adalah IDR. 1.000.000.

2) Safir Room

Safir room merupakan sebuah ruang meeting yang mampu menampung jumlah orang sebanyak maksimal 30 orang. Masih sama dengan Amanah

⁴⁹ Data *Standar Operating Procedure* (SOP) Riez Palace Hotel Tegal, Agustus 2016.

room, didalam ruang ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 30 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebanyak 25 orang saja, namun pada ruang ini tidak tersedia pilihan meja berbentuk round (bundar). Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 1.000.000.

3) *Noeha Room*

Noeha room merupakan sebuah function room yang mampu menampung jumlah orang sebanyak maksimal 35 orang. Didalam meeting room ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 35 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebnayak 30 orang saja, namun pada ruang ini tidak tersedia pilihan meja berbentuk round (bundar). Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 1.500.000.

4) *Sabrina Room*

Sabrina room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maskimal sebanyak 35 orang. Masih sama seperti ruang lainnya, didalam function room ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 35 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebnayak 30 orang, namun pada ruang ini tidak tersedia pilihan meja berbentuk round (bundar). Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 1.500.000.

5) *Riezca I Room*

Riezca I room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maskimal sebanyak 110 orang. Masih sama seperti ruang lainnya,

didalam function room ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 70 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebanyak 60 orang, pada ruangan ini tersedia pilihan meja berbentuk *round* (bundar) dengan kapasitas 60 orang. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 3.000.000.

6) *Riezca II Room*

Riezca II room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maskimal sebanyak 110 orang. Masih sama seperti ruang lainnya, didalam *function room* ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 70 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebanyak 60 orang, pada ruang ini tersedia pilihan meja berbentuk *round* (bundar) dengan kapasitas sebanyak 60 orang. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 3.000.000.

7) *Jasmine Room*

Jasmine room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maskimal sebanyak 110 orang. Masih sama seperti ruang lainnya, didalam *function room* ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbetuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 80 orang, sedangkan untuk meja berbentuk class hanya dapat menampung tamu sebanyak 75 orang, pada ruang ini tersedia pilihan meja berbentuk *round* (bundar) dengan kapasitas sebanyak 80 orang. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 3.000.000.

8) *Lovera Room*

Lovera room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maksimal sebanyak 200 orang. Berbeda pada *function room* sebelumnya, ruangan ini hanya menyediakan pilihan meja berbentuk *round* (bundar) dengan kapasitas sebanyak 120 dan daya tampung maksimal sebanyak 200 orang. *Lovera room* biasanya disewakan untuk keperluan acara pernikahan. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 3.000.000

9) *Riezca Room*

Riezca room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maksimal sebanyak 220 orang. Masih sama seperti ruang lainnya, didalam *function room* ini tersedia pilihan bentuk meja, dimana untuk meja yang berbentuk U atau *U shape* dapat menampung sebanyak maksimal jumlah tamu yakni 140 orang, sedangkan untuk meja berbentuk *class* hanya dapat menampung tamu sebanyak 120 orang, pada ruang ini tersedia pilihan meja berbentuk *round* (bundar) dengan kapasitas sebanyak 120 orang. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 5.000.000.

Gambar 3.8

Riezca function room di Riez Palace Hotel Tegal



10) *J Love Room*

J Love room merupakan sebuah ruangan dengan daya tampung tamu maksimal sebanyak 300 orang. Berbeda dengan ruangan lainnya, ruang ini hanya memiliki meja dengan bentuk *class* yang dapat menampung tamu sebanyak 200 orang, dan bentuk *round* yang dapat menampung jumlah tamu maksimal sebanyak 200 orang juga. Harga yang ditawarkan untuk satu kali penggunaan ruangan ini adalah IDR. 5.000.000.

11) *Restaurant*

Selain penyediaan beberapa *function room*, untuk memudahkan para tamu hotel dalam memilih makanan yang baik dan halal, Riez Palace Hotel juga menyediakan sebuah restoran yang bernama Abu Nawas Resto. Restoran ini memiliki konsep *rooftop restaurant* karena memang letaknya yang berada di lantai 4 hotel atau di atap hotel. Menu di restoran ini terbilang lengkap karena mulai dari american menu hingga makanan khas Indonesia bisa dipesan disini. Konsep *rooftop restaurant* pun menambah kesan unik tersendiri karena dapat memanjakan mata para tamu dan pelanggan hotel dengan *view* kota Tegal lengkap dengan gedung-gedung pencakar langitnya.

Gambar 3.9

Abunawas roof top Restaurant di Riez Palace Hotel Tegal



Gambar 3.10

Sertifikat halal Abunawas restaurant oleh MUI



3. Produk Pelengkap (*Augmented Product*)

Selain penyediaan *function room*, Riez Palace Hotel juga menyediakan paket untuk acara pernikahan, ulang tahun dan arisan. Ada tiga paket yang ditawarkan pada paket pernikahan, antara lain:

a. *Silver packages*

Silver packages atau paket pernikahan silver ini terdiri atas beberapa fasilitas, diantaranya penyediaan *buffet/ jamuan makan prasmanan* untuk tamu maksimal 200 orang, dengan penyediaan 2 macam varian snack, 2 macam varian jus.

Untuk penggunaan ruangan acara pernikahan pada paket ini, pihak hotel menyediakan *Lovera room*, lengkap dengan VIP table dan juga standart *sound system*. Pada paket ini juga pihak hotel menyediakan sebuah kamar dengan *type junior suite room* untuk kedua mempelai pengantin. Harga yang ditawarkan pada *silver packages* ini adalah IDR. 14.141.000.

b. *Gold Packages*

Gold packages atau paket pernikahan emas ini terdiri atas beberapa fasilitas, diantaranya penyediaan *buffet/* jamuan makan prasmanan untuk tamu maksimal 200 orang, dengan penyediaan 2 macam varian snack, 2 macam varian jus, serta 2 macam varian pondokan menu untuk 100 pax. Untuk penggunaan ruangan acara pernikahan pada paket ini, pihak hotel menyediakan *Lovera room*, lengkap dengan *VIP table* dan juga standar *sound system*. Pada paket ini juga pihak hotel menyediakan sebuah kamar dengan *type junior suite room* untuk kedua mempelai pengantin dan *superior room* yang disediakan untuk *make up artist*. Harga yang ditawarkan pada silver packages ini adalah IDR. 21.212.000.

c. *Platinum Packages*

Platinum packages atau paket pernikahan emas putih ini terdiri atas beberapa fasilitas, diantaranya penyediaan *buffet/* jamuan makan prasmanan untuk tamu maksimal 300 orang, dengan penyediaan 2 macam varian snack, 2 macam varian jus untuk, serta 2 macam varian pondokan menu untuk 100 pax.

Untuk penggunaan ruangan acara pernikahan pada paket ini, pihak hotel menyediakan *Lovera room*, lengkap dengan *VIP table* dan juga standar *sound system*. Pada paket ini juga pihak hotel menyediakan sebuah kamar dengan *type junior suite room* untuk kedua mempelai pengantin dan *superior room* yang disediakan untuk *make up artist*. Harga yang ditawarkan pada *silver packages* ini adalah IDR. 28..282.000

Berikut merupakan paket acara ulang tahun yang ada di Riez Palace Hotel, dimana pihak hotel hanya menyediakan dua paket, yakni:

1. *Sweet kids packages*

Sweet kids packages atau acara ulang tahun anak terdiri atas beberapa fasilitas seperti, *buffet/ meal box* untuk 30 orang anak, kue ulang tahun ukuran kecil untuk 30 anak, penyediaan jus untuk 30 anak, satu buah kue

ulang tahun ukuran sedang, standar *sound system*, serta dekorasi ruangan acara berupa dekorasi balon.

Room function yang digunakan pada paket ini adalah *Lovera room*. Paket ini juga sudah termasuk hiburan yang biasanya berupa badut ulang tahun atau pertunjukan sulap. Harga yang ditawarkan untuk paket sweet kids ini adalah IDR. 2.525.000.

2. *Sweet seventeen packages*

Sweet seventeen packages atau paket ulang tahun ke-17 (paket ulang tahun dewasa) terdiri atas beberapa fasilitas seperti, *buffet/* jamuan makan dengan bentuk prasmanan untuk 40 orang, kue ulang tahun ukuran kecil untuk 40 orang, penyediaan jus untuk 40 orang, satu buah kue ulang tahun ukuran standar, standar *sound system*, serta dekorasi ruangan acara berupa dekorasi balon.

Room function yang digunakan pada paket ini adalah *Lovera room*. Paket ini juga sudah termasuk hiburan musik berupa seorang pemain *keyboard*. Harga yang ditawarkan untuk paket sweet seventeen ini adalah IDR. 4.040.000.

Selain paket pernikahan dan ulang tahun pihak hotel juga menyediakan paket arisan, berupa paket arisan yang hanya tersedia satu pilihan paket saja. Untuk paket arisan sendiri pihak hotel hanya menyediakan pilihan berupa paket yang disediakan untuk 20 orang dengan fasilitas seperti, *buffet/* jamuan makan berupa prasmanan, *welcome drink* yang biasanya berupa *mocktail* atau jus, penyediaan 3 macam varian snack, penyediaan kopi, teh, dan air mineral. Pada paket arisan ini *function room* yang digunakan sama seperti *birth day packages* yakni *Lovera room*. Paket ini juga sudah termasuk hiburan musik berupa seorang pemain *keyboard*. Harga yang ditawarkan untuk paket arisan ini adalah IDR. 2.323.000.

E. PELAYANAN HOTEL

1. Tampilan fisik

Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa biasanya lebih dituntut untuk memberikan kualitas yang optimal dari pelayanan konsumen. Konsumen dapat memiliki pelayanan yang sangat subjektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepuasan yang hendak diraih.⁵⁰

Pada perhotelan pelayanan merupakan sebuah produk *intangible* atau produk tidak nyata. Bagi para tamu hotel diharapkan dapat menjadi sebuah tempat singgah sementara yang nyaman dan aman, oleh karena itu didalam hotel sangatlah diperlukan suasana yang nyaman *homy*. Tampilan fisik yang menjadi andalan pada Riez Palace Hotel adalah sikap ramah tamah yang selalu diterapkan baik didalam area hotel maupun luar area hotel oleh seluruh karyawan hotel. Keramahtamahan ini sendiri dapat menciptakan suatu komunikasi dua arah yang berkualitas baik antar sesama karyawan hotel ataupun pihak hotel dengan penikmat jasa hotel.

2. Keandalan

Keandalan diperlukan agar dapat menciptakan *repurchase* dikemudian hari oleh pelanggan. Keandalan yang dimaksud adalah bagaimana memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan tidak merasa kecewa telah membeli jasa hotel. Sikap handal yang diterapkan pada hotel ini adalah dengan memberikan pelatihan kepada seluruh *staff* hotel serta memberikan *sharing* pengalaman diwaktu tertentu oleh *manager* hotel atau *manager front office*, hal ini dimaksudkan agar setiap masalah yang muncul dapat segera diatasi.

⁵⁰ Dr. Danang Sunyoto, "Manajemen Pemasaran Jasa", Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2015, h. 244.

3. Daya tanggap

Dalam pelayanan jasa setiap konsumen sudah pasti ingin dihargai demi mendapatkan kepuasan dari jasa tersebut. Salah satu bentuk penghargaan dari penyedia jasa kepada konsumen jasa adalah dengan memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat. Hal ini bertujuan agar konsumen tidak berkeluh-kesah atau melakukan *complain* ketika mendapat pelayanan.

Selain daya tanggap tersebut, pihak konsumen juga memiliki hak untuk dapat memberikan kritik dan saran. Riez Palace Hotel termasuk jenis hotel yang menerima segala macam saran dan kritik, baik secara langsung maupun melalui *guest comment*, hal ini selain memudahkan tamu dalam memberikan kritik maupun saran juga merupakan upaya pihak hotel dalam melakukan perbaikan pelayanan dikemudian hari.

4. Jaminan

Jaminan yang diterapkan oleh hampir semua perusahaan jasa adalah sikap ramah tamah, *attitude* yang baik serta sopan santun yang disediakan bukan hanya pada awal pembelian jasa saja, namun dimulai saat jasa itu ditawarkan, dibeli hingga nantinya bisa dinikmati. Adapun demikian yang diterapkan pada Riez Palace Hotel. Sikap ramah tamah ditunjukkan melalui cara berbusana karyawan, mengingat hotel ini berkonsep syariah maka semua *staff* hotel diwajibkan mengenakan pakaian sopan. Selain itu semua karyawan diwajibkan memiliki sikap yang ramah serta membiasakan diri untuk bertegur sapa dengan seluruh tamu, dengan demikian diharapkan hotel ini dapat menjadi seperti rumah sendiri bagi para pembeli jasanya.

Selain itu para karyawan juga diharapkan mampu memberikan rasa percaya bahwa setiap konsumen yang datang akan mendapatkan pelayanan yang terbaik.

5. Kepedulian

Kepedulian yang dimaksud adalah bagaimana setiap karyawan memiliki rasa perhatian dan tanggung jawab sepenuhnya pada kepuasan pelanggan. Dimana setiap karyawan harus benar-benar bekerja dengan sebaik mungkin. Kepedulian yang diciptakan dalam lingkungan kerja pada hotel ini tidak sebatas antar pelanggan dan pihak hotel saja namun juga meliputi kepedulian antar sesama *staff*. Hal ini dimaksudkan agar dengan pemenuhan hubungan yang baik antar *staff* maka akan timbul pula *team work* yang handal yang mampu memenuhi setiap kebutuhan tamu hotel.

Didalam Islam setiap umat diperintahkan agar memberikan pelayanan yang baik dengan lemah lembut dan sopan saat berbicara, hal ini akan mempengaruhi baik dan buruknya citra usaha yang dijalankan.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya”. [QS. Ali Imran:159]⁵¹

Untuk menunjang pelayanan yang ada di hotel, hotel ini menerapkan beberapa cara, yakni:

1. Mengadakan *breefing* atau evaluasi kerja setiap hari. Evaluasi kerja ini sendiri biasanya dilaksanakan pada pagi hari dan membahas tentang segala macam permasalahan yang sedang terjadi serta membuat solusi dari

⁵¹ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir, *Alquran dan Terjemahnya*, Departemen Agama 2009, h. 90.

masalah tersebut. *Briefing* ini sendiri biasanya diikuti oleh manager atau supervisor setiap divisi dalam hotel.

2. Mengadakan training setiap sebulan sekali. Training pada Riez Palace Hotel ini biasanya diperuntukan untuk bebas atau umum, jadi tidak hanya karyawan hotel saja yang bisa mendapatkan ilmu lewat training bulanan ini namun pihak luar juga bisa menikmatinya. Training sendiri bisa diisi oleh manager hotel, manager *front office* atau pihak lain sesuai dengan tema training.
3. Memberikan *reward* dan *punishment* pada setiap karyawan. *Reward* sendiri berupa penghargaan yang diperuntukan kepada karyawan yang memberikan kinerja yang lebih baik atau memberi nilai plus dibanding karyawan lain dalam melaksanakan tugasnya pada hotel. *Reward* yang diberikan dalam hotel biasanya berupa pemberian *finance benefit* atau pemberian uang, promosi pekerjaan, serta pengakuan berupa rasa hormat sebagai karyawan yang memiliki nilai plus dimata atasan.

Sedangkan untuk bentuk *punishment* yang diberikan biasanya berupa teguran untuk setiap karyawan yang sudah melanggar aturan kerja hingga pemberhentian karyawan. Bentuk pelanggaran yang dilakukan misalnya absen tanpa keterangan yang jelas, lalai dalam melaksanakan tugas atau bahkan menganggap pekerjaan adalah tugas sepele.

BAB IV

ANALISIS KESESUAIN PRODUK DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH

A. Analisis Kesesuaian Produk Hotel Berdasarkan Permen Parwekaf No. 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

Salah satu terobosan baru pada bisnis perhotelan adalah hotel syariah. Pada dasarnya, antara hotel syariah dan hotel konvensional tidak terdapat perbedaan yang mencolok. Semua fasilitas, baik fasilitas mendasar yang harus dimiliki oleh hotel ataupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Sementara fasilitas-fasilitas yang ada kemungkinan menyebabkan kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita, dan lainnya yang sejenis, ditiadakan. Seandainya ada fasilitas hiburan, pengadaannya mengacu pada konsep syariah.⁵²

Fasilitas yang terdapat pada perusahaan jasa seperti hotel syariah sendiri bisa berupa produk hotel dan pelayanan hotel. Pada sisi produk, hotel syariah diharapkan mampu menyediakan produk yang menjamin keamanan si pemakai jasa atau pelanggan khususnya yang beragama muslim dari segi kehalalannya.

Pemerintah mengatur kriteria unsur produk sebagai acuan pendirian hotel syariah itu sendiri dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, dimana didalam peraturan tersebut terdapat beberapa sub unsur diantaranya adalah *lobby*, *front office*, Toilet

⁵²Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 65-66.

Umum (*Public Rest Room*), Kamar Tidur Tamu, Kamar Mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah, kolam renang dan spa.

Dari keseluruhan sub unsur tersebut ada beberapa poin yang belum terlaksana dengan baik diantaranya:

1. Kebersihan toilet Umum

Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menemukan bahwa toilet umum yang ada di Riez Palace Hotel berupa kamar mandi yang berada diluar gedung utama hotel, letaknya searah dengan pintu masuk hotel menuju parkir. Toilet umum tersebut hanya dapat diisi satu orang saja dan bukan berupa kamar dengan urinoir dan penyekat. Menurut penulis, hal ini sudah sesuai dengan peraturan karena dengan keadaan toilet yang demikian secara otomatis menjaga pandangan pengguna toilet umum karena kamar mandi tidak dapat digunakan secara bersama-sama sekaligus. Di dalam toilet terdapat closet duduk, keran khusus untuk mengambil air wudhu, tempat sampah, serta air yang tersedia berupa air bersih dan lancar.

Pada pintu toilet juga diberi tanda dengan jelas yang membedakan antara toilet pria dan wanita. Tambahan lain pada toilet umum ini adalah adanya wastafel didepan kamar mandi yang dilengkapi dengan sabun pembersih tangan dan juga cermin. Namun sayangnya pihak hotel belum sepenuhnya menjaga kebersihan dan keindahan toilet umum ini, hal ini terlihat dari kurang bersihnya lantai toilet umum dan aroma yang kurang sedap. Hal ini terlihat berbanding terbalik dengan kondisi pada kamar mandi tamu, yang hampir semuanya dijaga dengan baik oleh pihak hotel.

Dari hasil observasi tersebut unsur toilet umum sudah dapat dikatakan memenuhi kategori mutlak pada hotel syariah hilal-1 dan hilal-2, karena sub unsur yang terdapat pada hotel syariah hilal-1 dan hilal-2 pada toilet umum adalah sama yakni, *pertama* tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan. *Kedua*, tersedia

peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air diurinoir dan closet. Hanya saja kekurangannya adalah pada urinoir yang ditetapkan, dalam peraturan disebutkan jika toilet umum menyediakan penyekat untuk urinoir supaya dapat menjaga pandangan, namun Riez Palace Hotel tidak menggunakan urinoir dan penyekat pada toilet umumnya, akan tetapi dengan kondisi kamar mandi yang terpisah dan hanya dapat digunakan satu orang saja juga sudah dapat menjaga pandangan dari luar. Penulis beranggapan toilet umum yang memiliki urinoir dan penyekat mungkin saja ditemukan pada hotel dengan tingkatan bintang yang lebih tinggi, misal bintang 4 atau 5.

2. Tempat wudhu musholla

Tempat wudhu merupakan salah satu bagian dari ruang ibadah yang termasuk dalam peraturan. Pada unsur ruang ibadah penulis menemukan bahwa ruang ibadah yang ada di Riez Palace Hotel berupa musholla yang letaknya disebelah kanan pintu masuk hotel menuju parkir. Penempatan musholla ini dilengkapi tanda yang jelas sehingga dari depan bangunan hotel tamu sudah dapat melihat bahwa hotel ini menyediakan musholla. Didalam musholla juga terdapat ruangan kecil yang digunakan oleh satpam sebagai pos satpam.

Musholla ini merupakan bangunan yang tidak terlalu besar namun sirkulasi udaranya cukup baik karena terdapat AC sekaligus kipas angin. Didalam musholla tidak menyediakan sajadah karena musholla sudah dilengkapi dengan karpet, namun tetap menyediakan beberapa mukenah, Al Qur'an, sarung, dan buku doa. Didalamnya tidak terdapat pembatas antara shaf laki-laki dan perempuan, namun tertulis jelas di dinding musholla aturan baris shaf nya. Interior dalam musholla ini dihiasi dengan beberapa hiasan kaligrafi di dinding.

Selanjutnya, tempat wudhu yang terdapat di musholla berupa tempat wudhu tanpa pembatas dari pandangan luar, dan tidak terpisah antara tempat wudhu laki-laki dan perempuan. Pihak hotel berdalih jika tidak

adanya pemisah antara tempat wudhu laki-laki dan perempuan dikarenakan kebanyakan dari tamu hotel tidak menggunakan mushola melainkan sholat didalam kamar masing-masing. Tempat wudhu tersebut dilengkapi dengan tiga buah keran yang airnya mengalir lancar dan pembuangan bekas air wudhu tidak tersumbat. Di samping tempat wudhu juga terdapat cermin dan sisir rambut. Hal ini difungsikan untuk memudahkan tamu menata diri sebelum melaksanakan ibadah sholat. Namun penulis menilai tempat wudhu dalam keadaan yang kurang baik dari segi kebersihan, hal ini dikarenakan keadaan tempat wudhu yang kurang bersih serta berlumut pada dindingnya.

Penulis menilai bahwa letak mushola yang berada sejajar dengan bangunan utama hotel tak jarang membuat bising dan mengganggu konsentrasi ketika melaksanakan ibadah sholat, mengingat letak hotel yang memang berada tepat didepan jalan raya pantura yang biasa dilewati oleh kendaraan yang jumlahnya tidak sedikit dan berkecepatan tinggi. Apalagi ditambah dengan adanya pos satpam didepan mushola yang terkesan kurang nyaman, karena pos satpam tersebut berdekatan dengan tempat wudhu yang tanpa pembatas dan pemisah antara laki-laki dan perempuan.

Lalu penulis juga menilai dengan tidak adanya pemisah antara tempat wudhu laki-laki dan perempuan ini membuat kesan yang tidak nyaman. Seperti yang kita ketahui didalam Islam antara laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim harus menjaga pandangan masing-masing dan menutup aurat. Dengan keadaan tempat wudhu tanpa pemisah secara otomatis pengguna tempat wudhu tersebut akan berhadapan langsung dengan non muhrimnya. Hal ini akan menimbulkan ketidaknyamanan, baik bagi *staff* hotel ataupun tamu hotel yang menggunakan fasilitas musholla. Ketentuan menjaga pandangan dan tidak mengumbar aurat ada pada Q.S Al- Mu'minun Ayat 5-6

وَالَّذِينَ هُمْ لِأُفْرُوجِهِمْ حَافِظُونَ ﴿٥﴾ إِلَّا عَلَىٰ أَرْوَاحِهِمْ أَوْ مَا مَلَكَتْ
 أَيْمَانُهُمْ فَإِنَّهُمْ غَيْرُ مَلُومِينَ

” ... dan orang-orang yang menjaga kemaluannya, kecuali terhadap isteri-isteri mereka atau budak yang mereka miliki, maka sesungguhnya mereka dalam hal ini tiada tercela.” [Q.S. Al Mu'minuun : 5-6]⁵³

Dari keseluruhan fasilitas yang ada pada ruang ibadah yang ada di Riez Palace Hotel Tegal belum sepenuhnya dapat dikatakan memenuhi kategori hilal-1 ataupun hilal-2. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dua sub unsur yang ada pada peraturan yakni, pihak hotel masih belum sepenuhnya menjaga kebersihan pada toilet umum serta ketersediaan tempat wudhu dengan kondisi yang bersih dan terawat. Penulis menilai, untuk hotel sekelas bintang 3 seperti Riez Palace Hotel seharusnya mampu menyediakan fasilitas yang lebih baik pada toilet umum dan ruang ibadah, apalagi hotel tersebut merupakan hotel yang menerapkan prinsip syariah dimana sasaran utama konsumen hotel adalah muslim yang sudah pasti membutuhkan toilet yang layak pakai dan tempat ibadah yang baik dan terawat.

Selanjutnya penempatan area wudhu laki-laki dan perempuan yang tidak ada pembatas atau pemisah pun menjadi suatu ketidaknyamanan, walaupun didalam peraturan memang tertulis jika sub unsur tersebut merupakan tidak mutlak namun akan jadi lebih baik dan nyaman apabila tempat wudhu ada pembatas antara laki-laki dan perempuan, dalam hal ini penulis menilai pemerintah perlu meninjau ulang sub unsur tersebut pada undang-undang terkait. Selain kedua hal tersebut penulis beranggapan sub unsur lainnya sudah terpenuhi dengan baik, seperti ketersediaan perlengkapan sholat, ketersediaan sirkulasi udara didalam ruang ibadah,

⁵³ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir, *Alquran dan Terjemahnya*, Departemen Agama 2009, h. 502.

serta ketersediaan air bersih dan saluran pembuangan air bekas wudhu yang tidak tersumbat sudah terpenuhi dengan cukup baik di Riez Palace Hotel.

Selain ketiga aspek produk diatas penulis menilai bahwa unsur produk yang sesuai dengan UU No. 2 Tahun 2014 tentang Usaha Pendirian Hotel Syariah yang ada di Riez Palace Hotel terpenuhi dengan baik seperti pada aspek *lobby*, dimana pada unsur ini sudah menyediakan bacaan berupa koran dan segala macam ornamen yang ada pada *lobby* sudah sesuai dengan kriteria hotel syariah. lalu pada *front office* yang sudah menerapkan aturan seleksi tamu yang datang berpasangan dan ditambah dengan *banner* yang menyatakan hotel ini berkonsep syariah. Lalu unsur kamar mandi tamu sudah sesuai dengan keadaan air bersih, dan terdapat urinoir serta beraorma wangi. Lalu pada aspek dapur sudah sesuai karena dibuktikan langsung dengan sertifikasi halal baik makanan dan minuman oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Kemudian pada ruang karyawan sudah memnuhi semua sub unsur dengan baik dengan ketersediaan ruang karyawan yang cukup baik dilengkapi dengan ketersediaan ruang ganti dan kamar mandi lengkap dengan air bersih untuk bersuci serta alat sholat yang terawat. Terakhir interior/ ornamen hotel tidak ada yang menyinggung atau menyimpang dari Islam, sebab kebanyakan interior yang digunakan berupa lukisan buah-buahan atau berupa lukisan bunga.

Dari keseluruhan aspek produk yang ada penulis menilai jika hanya ada beberapa produk yang tidak dapat ditemukan pada Riez Palace Hotel yakni aspek kolam renang dan SPA. Hal ini tidak menjadi masalah karena kolam renang dan SPA adalah unsur yang tidak mutlak dalam kriteria hotel syariah. Pihak hotel berdalih, dari pada harus menambah produk kolam renang dan SPA lebih baik menambah jumlah kamar karena jumlah kamar sendiri pada hari-hari tertentu tidak dapat menampung keseluruhan tamu atau *overload*. Namun hotel ini memberikan fasilitas yang tidak kalah

penting yang sudah pasti dibutuhkan oleh tamu yakni adanya fasilitas antar jemput dari dan menuju stasiun kereta api ataupun terminal bus.

B. Analisis Kesesuaian Pelayanan Hotel Berdasarkan Permen Parwekaf No. 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

Pelanggan merupakan aset terpenting karena tidak ada satupun organisasi bisnis yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan pelanggannya, sehingga komunikasi dengan pelanggan harus dilakukan seefektif mungkin agar organisasi bisnis dapat terus menjalin kerjasama yang baik dengan pelanggan.⁵⁴

Komunikasi antar organisasi bisnis dan pelanggan kerap terjadi dalam proses pelayanan. Dalam sebuah usaha bisnis perhotelan, pelayanan merupakan hal yang sangat pokok dan penting dalam melakukan penjualan produk hotelnya. Pelayanan didalam hotel sendiri tidak terlepas dari komunikasi antara si penyedia layanan atau pihak hotel dan si pelanggan. Dalam melayani tentulah pihak penyedia jasa harus⁵⁵ mempunyai strategi komunikasi yang baik, sebab tanpa komunikasi yang baik dengan pelanggan, penyedia jasa tersebut tidak mampu mencapai tujuan bisnis mereka dan sekaligus keinginan serta kepuasan pelanggan tidak akan terpenuhi. Jika demikian, sangat mustahil pihak penyedia jasa dapat menciptakan *re-purchase* atau pembelian ulang serta loyalitas pelanggan.

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik pada usaha perhotelan khususnya hotel syariah, pemerintah memiliki aturan sendiri dalam menetapkan kriteria pelayanan, pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, unsur Pelayanan sendiri terdiri dari kantor depan, tata graha, makan dan minum, public bar,

⁵⁴ Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014, h.28

olah raga rekreasi dan kebugaran, kolam renang, SPA, konsultasi, keramah-tamahan, fasilitas hiburan.

Dari keseluruhan unsur yang ada, peneliti menilai bahwa masih ada ada satu poin yang belum dipenuhi oleh pihak hotel yakni:

1. Tidak memberikan jadwal waktu sholat

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang pendirian hotel syariah disebutkan jika pemberian jadwal waktu sholat adalah syarat mutlak yang harus dimiliki oleh sebuah hotel syariah. Namun pada prakteknya, pihak hotel tidak memberikan jadwal informasi waktu sholat baik ketika tamu melakukan reservasi kamar di meja *front office* ataupun sesudah memasuki kamar.

Pada unsur kantor depan sendiri pihak hotel memang sudah menerapkan sebagian sub unsur yang ada dalam undang-undang tentang pendirian hotel syariah yakni melaksanakan seleksi tamu dan memberikan informasi masjid terdekat, namun ada satu sub unsur yang belum dipenuhi yakni tidak memberikan informasi jadwal sholat. Pihak hotel sendiri beralasan jika di era *modern* seperti ini manusia lebih pintar dan teknologi semakin canggih serta pada hotel terdapat mushola yang mengumandangkan adzan, sehingga jadwal waktu sholat sudah bisa didapat melalui akses di internet dan sejenisnya, jadi pihak hotel tidak perlu lagi memberikan jadwal waktu sholat. Namun penulis menilai hal tersebut tidak cukup baik dijadikan sebagai sebuah alasan, hal ini dikarenakan kumandang adzan lewat mushola tidak dapat terdengar didalam gedung hotel, padahal hotel memiliki speaker disetiap sudut ruangan namun hal tersebut tidak dimanfaatkan untuk memperdengarkan suara adzan pada jam waktu sholat tiba.

Lalu kemudian dalam melaksanakan aturan seleksi tamu, pihak hotel sudah menerapkan dengan cukup baik walaupun terkadang masih ada saja tamu non muhrim yang ingin melakukan *check in* bersama atau tamu non muhrim yang menanyakan fasilitas kamar *connecting room* pada pihak

hotel. *Staff* hotel sendiri kemudian akan langsung menerangkan jika hotel menerapkan prinsip syariah dan tidak memiliki *connecting room*.

Sebenarnya ada cara tersendiri bagi pihak hotel untuk membedakan tamu yang datang berpasangan adalah muhrim atau non muhrim yakni biasanya dilihat dari gerak-gerik tamu tersebut, apabila mencurigakan maka tamu tersebut sudah dapat dipastikan tidak bisa melakukan *check in*. Kemudian cara selanjutnya adalah melihat nomor polisi dari kendaraan yang dipakai oleh tamu, apabila tamu menggunakan kendaraan dengan nomor polisi yang masih disekitar area Tegal maka pihak hotel wajib curiga. Namun langkah tersebut belum dapat dipastikan mampu menjamin setiap tamu hotel yang melakukan *check in* hanya tamu yang sudah muhrim saja, hal ini dikarenakan pihak hotel tidak memiliki alat pengaman khusus bagi setiap tamu yang menginap, misalkan berupa alat khusus penggunaan *chip* pada *lift* atau *cctv* yang langsung dapat mendeteksi wajah (*face detected*) tamu apakah sesuai dengan data tamu *check in* atau tidak. Penulis beranggapan pihak hotel sudah melaksanakan proses seleksi tamu dengan baik, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadi kecolongan tamu non muhrim berada pada satu kamar.

Penulis sendiri menilai jika aturan seleksi tamu tidak cukup sebagai penanda sebuah hotel syariah atau tidak, karena aturan hanyalah sebuah bentuk ketaatan tertulis saja sedangkan yang menjalankan aturan tersebut adalah sumber daya manusia dari perusahaan itu sendiri. Jadi selain aturan seleksi tamu, didalam hotel syariah haruslah memiliki SDM yang jujur dan taat pada setiap aturan yang sudah dibuat.

Sayangnya penerapan konsep syariah pada hotel ini hanya sebatas seleksi tamu serta penyediaan makanan dan minuman halal semata. Pihak hotel tidak mengindahkan adanya Undang-undang tentang hotel syariah walaupun menerapkan prinsip syariah.

Sedangkan unsur lain yang sudah dipenuhi dengan baik oleh hotel ini adalah diantaranya unsur tata graha (*house keeping*), dimana tata graha

pada hotel ini sudah menyediakan perlengkapan sholat yang bersih dan terawat. Lalu pada unsur makan dan minum pihak hotel sudah tidak diragukan lagi kehalalannya karena sudah memiliki sertifikat resmi dari Majelis Ulama Indonesia. Selanjutnya pada unsur fasilitas hiburan pihak hotel tidak menggunakan hiburan yang menyimpang dari agama Islam, satu-satunya hiburan dihotel ini adalah berupa alunan lagu islami yang diperdengarkan lewat speaker disetiap sudut ruangan.

Dari keseluruhan unsur pelayanan, pihak penulis tidak menemukan unsur seperti olah raga rekreasi dan kebugaran, kolam renang, SPA, serta konsultasi. Hotel ini sendiri sebenarnya sudah pernah memiliki *fitness center* namun *fitness center* tersebut harus ditutup karena tidak menambah keuntungan hotel, maka *fitness center* tersebut akhirnya ditutup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Keseluruhan produk yang ada di Riez Palace Hotel masih ada beberapa unsur yang belum dipenuhi oleh pihak hotel, diantaranya pada aspek produk hotel syariah 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 bagi hotel yakni tidak memiliki pembatas pada area wudhu di musholla. Kedua unsur tersebut akan menimbulkan kesan yang tidak nyaman bagi pengguna toilet umum serta tempat wudhu, baik untuk tamu maupun *staff* hotel. Unsur tersebut dapat menimbulkan kesan bahwa hotel menerapkan tidak bersungguh-sungguh dalam menerapkan prinsip syariah dan bisa berdampak pada penurunan profit bagi pihak hotel.
2. Keeseluruhan pelayanan yang ada di Riez Palace Hotel hampir sesuai dengan Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah namun ada satu sub unsur yang tidak dipenuhi dengan baik seperti tidak adanya penyediaan jadwal waktu sholat untuk para tamu. Pihak hotel beralasan jika tamu dapat mengetahui sendiri jadwal waktu sholat melalui aplikasi. Namun pihak hotel masih bisa melakukan perbaikan pada unsur yang belum terpenuhi ini.

Penerapan prinsip syariah yang ada di Riez Palace Hotel Tegal hanya sebatas prinsip syariah dalam pandangan manajemen hotel saja, hal ini dikarenakan selain produk dan pelayanan sebenarnya masih ada satu aspek lagi yang dapat dijadikan acuan sebuah hotel syariah masuk kedalam golongan syariah hilal-1 atau hilal-2 yakni aspek pengelolaan. Namun

pada kenyataannya pihak hotel dalam mengelola keuangan masih bekerjasama dengan bank konvensional BCA (Bank Central Asia) serta tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah.

B. Saran

1. Pihak *manager* hotel perlu menambahkan kegiatan yang sifatnya tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan wawasan tentang hotel akan tetapi perlu juga menambahkan kegiatan yang sifatnya ke arah agama mengingat konsep hotel adalah hotel syariah, dengan begitu akan lebih menciptakan kesan natural pada setiap pelayanan yang diberikan bukan hanya syariah pada saat melaksanakan pekerjaan saja.
2. Sebagai hotel berkonsep syariah pertama di kota Tegal seharusnya Riez Palace Hotel mampu melakukan pemasaran dengan lebih baik agar profit yang didapat juga meningkat, dengan begitu pihak pengelola mampu menambah fasilitas yang belum terpenuhi dan memperbaiki setiap fasilitas baik produk maupun pelayanan yang kurang.
3. Pemerintah khususnya Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang bekerjasama dengan Majelis Ulama Indonesia (MUI) diharapkan mampu meninjau ulang setiap aspek, unsur dan sub unsur yang ada pada peraturan. Sebab masih ada beberapa hal yang dirasa kurang pas untuk dijadikan acuan hotel syariah baik pada kategori hilal-1 ataupun hilal-2.

C. Penutup

Tiada puji syukur alhamdulillah yang patut dipersembahkan kecuali kepada Allah SWT yang dengan karunia dan rahmatnya telah mendorong penyusun hingga dapat menyelesaikan tulisan yang sederhana ini

Akhirnya penulis bisa menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1).

Dengan bentuk, isi, maupun sistematika yang masih belum sempurna, penyusun mengharapkan saran yang arif dan kritik yang konstruktif guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi yang telah dibuat akan membawa manfaat yang nyata untuk kita semua dalam rangka membangun perekonomian berbasis syariah terutama pada pengembangan bisnis berkonsep syariah serta pariwisata Indonesia. Amin.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Agung Permadi Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Alim Tsani Haidar, "Analisis Potensi Pariwisata Dengan Mengoptimalkan Industri Kreatif Di Jawa Tengah dan Yogyakarta", *Jurnal*, Universitas Diponegoro Semarang 2015.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Jakarta:PT Renika Cipta, 1996.
- Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Menurut Wilayah dan Agama yang Dianut", *Sensus Penduduk 2010*.
- Basalamah Anwar, "Hadirnya Kemasan Syariah dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air", *Jurnal*, Universitas Bina Nusantara Jakarta 2011.
- Budi Permadi Agung, *Manajemen Marketing Perhotelan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Data *Standar Operating Procedure (SOP)* Riez Palace Hotel Tegal.
- Desianti Lina, "Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Menyewa Kamar Hotel Syariah di Solo", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2016.
- Diknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia, 2016.
- Fauzia Yunia Ika, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta, Kecana Paramedia Group, 2013.
- Hasil wawancara dengan manager Riez Palace Hotel, 24 Maret 2017.

Hasil wawancara dengan manajer *front office* Riez Palace Hotel Tegal, 17 Maret 2017.

Hasil wawancara dengan pihak *house keeping* di Riez Palace Hotel, 22 Maret 2017.

Huda, Choirul. “*Syariah dalam Perspektif Bisnis MLM Syariah Ahadnet Internasional*” *Jurnal, Economica*, Vol. IV, Edisi 2, November 2013, h.59.

Kuntowijoyo, *Pengantar Ilmu Sejarah*, Yogyakarta: Yayasan Benteng Budaya, 1995.

Mahmudah Atiqah Nur, “Pengawasan Terhadap Bisnis Syariah di Indonesia”, *Jurnal, Sekolah Tinggi Agama Islam Banyuwangi* 2012.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Riani Wahyu, *Manajemen operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Rohmah Siti, “Penerapan Nilai-Nilai Etika Bisnis Islam di Hotel Madani Syariah Yogyakarta”, *Skripsi*, Univertas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014.

Sabri Ali Fahrudin, “Perkembangan Hotel Syariah di Indonesia”, *Jurnal, Karsa*, Vol. XVIII (Oktober 2010).

Sambodo Agus, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

Siraj Khozin, “*Aspek- Aspek Fundamental Hukum Islam*”, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi- UII, 1981.

Sofyan Riyanto, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Somad Rismi, *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.

- Sunyoto Danang, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2015.
- Suwardono Harjanto, "Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan di Kota Semarang (Kajian Perspektif Syariah)", *Thesis*, Universitas Sebelas Maret Surakarta 2015.
- Syarifudin, "*Analisis Produk, Pelayanan, dan Pengelolaan Bisnis Perhotelan Syariah Pada Hotel Syariah Walisongo Surabaya*", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015.
- Tjiptono Fandy, "*Manajemen Jasa*", Yogyakarta: CV Andi Offset, 2004.
- Tjiptono Fandy, "*Pemasaran Jasa*", Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014
- Tjiptono Fandy, "*Total Quality Manajemen*", Yogyakarta: CV Andi Offset, 2002.
- Umar Husen, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Jakarta: PT Jaya Grafindo Persada, 2003.
- Wahab, "*Analisis Pnegaruh FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa, dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah di Semarang*", *Jurnal*, *Economica*, Vol. V, Edisi 2, Oktober 2014.
- Wahyu Riani, *Manajemen operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Widanaputra, "*Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Widyarini, "Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Hotel Syariah", *Jurnal*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ayu Mukhtari
NIM : 122411070
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 1 Januari 1995
Agama : Islam
Alamat : Desa Kesadikan RT.11 RW.02 No. 66
Kecamatan Tarub Kabupaten Tegal
No. HP : 0856 4270 4741
Email : ayumaulid95@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : MI Al Hidayah Kesadikan (Lulus 2006)
SMP : SMPN 1 Tarub (Lulus 2009)
SMA : SMA Al Irsyad Kota Tegal (Lulus 2012)
Strata 1 (S1) : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
(2012)

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1 : Penempatan *banner* di Lobby Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 2 : Pernyataan Pakta Integritas Oleh Manager Rize Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 3 : *Front Office* Rize Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 4 : *Loby* Rize Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 5 : Kamar Mandi Tamu Rize Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 6 : Dapur Riez Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 7 : Toilet Umum Riez Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 8 : Salah Satu Hiasan Dinding Riez Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 9 : Salah Satu Bahan Masakan di Riez Palace Hotel berlabel Halal MUI



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 10 : Wawancara dengan *Front Officer* Riez Palace Hotel



Sumber : Dokumentasi Penulis

Lampiran 11 : *Form* Kritik Saran bagi Riez Palace Hotel

1922 Palace Hotel
1922 Palace Hotel

GUEST COMMENT

Name _____
Room No. _____
Phone _____
Date of stay _____
Address _____
E-mail _____

Sumber : Dokumentasi Penulis