

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Hotel

Cahaya Berlian Hotel didirikan pada tahun 2017 dengan konsep bangunan untuk gudang besi, sebelum di jadikan hotel bangunan ini sempat mau dijadikan sebagai kos - kosan karena banyaknya pertimbangan maka bangunan ini di jadikan hotel. Sedangkan untuk nama **Cahaya Berlian Hotel** ini sendiri terinspirasi oleh nama putri ketiga dari owner yang memiliki makna simbol kekuatan, kemurnian, dan keseimbangan. Dalam mendirikan hotel ini pemilik hotel menggunakan harga yang sangat terjangkau dengan mengutamakan sistem penjualan yang sesuai dengan syariah dan ketentuan Islam.

Cahaya Berlian Hotel adalah bangunan empat lantai berdiri kokoh pada salah satu dataran tinggi di kota Pamekasan adalah satu-satunya *Boutique* Hotel di Pulau Madura - Jawa Timur. Dengan mengusung konsep tematik - kekinian, Cahaya Berlian Hotel menyuguhkan kemewahan dan kenyamanan menginap serta mengakomodir semua kebutuhan bisnis dan liburan anda selama berada di pulau Garam-Madura.

Kamar yang luas tertata apik dengan furniture yang elegan, desain interior tematik pada masing-masing kamar, pemandangan suasana pedesaan, bersih dan higienis staff yang ramah - sopan dan cekatan menjadikan paduan lengkap kenyamanan tinggal anda.. Selain itu nuansa religi yang kental, bersahabat dan

kekeluargaan serta melebihi harapan pelanggan sebagai etos budaya kerja. Memberikan pengalaman yang sulit anda lupakan bersama kami. Fasilitas yang kami persembahkan untuk kenyamanan masa tinggal anda, *lahan parkir yang luas dan teduh, keamanan 24 jam, CCTV, TV cable, Wifi gratis, air panas dan dingin, kamar yang luas dan mewah, restaurant, coffee shop, meeting room, sky lounge, masjid adalah keunggulan sekaligus nilai tambah cahaya berlian hotel.*

## **2. Lokasi Hotel**

Berlokasi di Jalan Raya Panglegur yang merupakan gerbang utama memasuki Wilayah Kabupaten Pamekasan – Madura ( jalur utama Surabaya – Sumenep dan sebaliknya ). Lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau untuk menunjang berbagai kebutuhan bisnis dan liburan anda ; Hanya 5 menit saja dari Pusat Pemerintahan Kota dan Pusat Perkantoran, dekat dengan Sentra Kuliner Madura, Pusat Batik, Wisata Religi, Situs Bersejarah, Pusat Seni dan Budaya serta oleh-oleh khas Madura.

## **3. Logo Hotel**

### **Gambar 4.1**

### **Logo Hotel**



Background tulisan CB warna biru adalah menandakan lambang kedamaian. Rantai dibawah tulisan CB adalah makna bahwa hidup itu ibarat rantai yang saling terikat dan saling membutuhkan. Sedangkan tulisan CAHAYA BERLIAN HOTEL dengan warna merah, mengandung makna lambang keberanian: bahwa hidup harus BERANI memilih, menanggung resiko, mengemban amanah, berkorban, dan berjuang.

#### **4. Visi dan Misi Hotel**

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pameksan merupakan salah satu hotel syariah yang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

**Visi :** Menjadi Hotel terbaik di kelasnya.

**Misi :** Kerja keras, kerja cerdas, dan kerja ikhlas dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan karyawan, tamu dan owner.

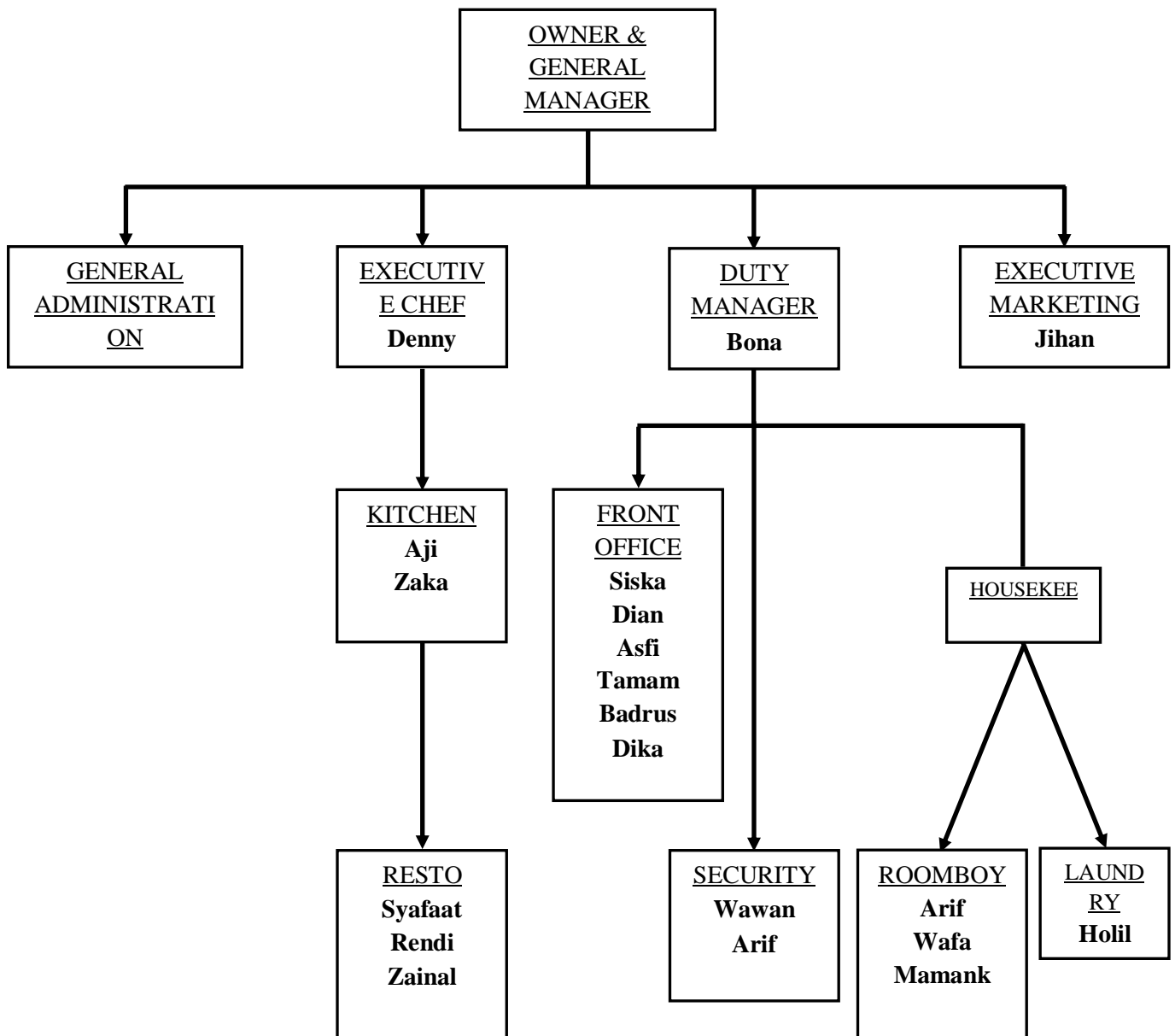
#### **5. Organisasi (Struktural) dan Manajemen**

Dalam struktural organisasi di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pameksan ini merupakan struktur organisasi yang sudah formal. Karena sudah terstruktur dengan baik. Struktur organisasinya sudah terarah dan sesuai dengan structural organisasi pada umumnya. Disini setiap keputusan yang bersifat strategis maupun operasional tidak diambil sepenuhnya oleh sang owner & general manager atau pemilik perusahaan, tetapi juga akan melibatkan duty manager yang terjun langsung dilapangan. Dalam bentuk organisasi seperti ini terdapat dua atasan yaitu owner & general manager dan juga duty manager, jadi nantinya perintah ke bawahan berasal dari owner & general manager ke duty manager baru ke pegawai lainnya.

Berikut merupakan struktur organisasi pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan:

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Hotel Syariah Chaya Berlian Pamekasan**



## **B. Paparan Data**

Berdasarkan penelitian yang peneliti kerjakan di lapangan, baik dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan memaparkan data-data sebagai berikut:

### **1. Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan/Pengunjung**

Dalam manajemen syariah, terdapat prinsip-prinsip syariah merupakan salah satu aturan mengenai sifat/perilaku seseorang yang mana didasarkan pada suatu etika yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan kegiatan aktivitas bisnisnya berdasarkan syariat Islam. Prinsip-prinsip syariah dan standarisasi pelayanan tersebut meliputi prinsip tauhid, prinsip adil, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa yang memberikan pelayanan penginapan bagi para pengunjung/customer yang akan menginap disana. Dimana pihak hotel tetap mengacu kepada syariah Islam dalam melaksanakan berbagai aktivitas sehari-harinya.

Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Bona saat ditemui untuk wawancara sebagai berikut:

“kami selalu menerapkan manajemen pelayanan sesuai dengan syariah Islam dalam segala aktivitas yang kami jalani setiap harinya. Baik itu dalam standarisasi pelayanan yang harus diberikan dan juga prinsip-prinsip syariah yang harus kami terapkan juga”, gumamnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

Sama halnya yang dikatakan oleh Ibu Siska saat ditemui untuk diwawancara dengan pertanyaan yang sama sebagai berikut:

“iya mbak, kami disini selalu memberikan pelayanan terbaik kami tentunya tetap sejalur atau sama dengan standarisasi pelayanan yang ada di dalam syariah islam, tidak lupa kami juga tetap menerapkan prinsip-prinsip syariah mbak agar tetap sesuai dengan syariah mbak”, tuturnya saat diwawancara.<sup>2</sup>

Peneliti juga mewawancarai salah satu pengunjung yang menginap disana yaitu roni umur 27 tahun:

“Sejauh yang saya ketahui saat menginap disini, menurut saya sudah sesuai sih mbak dengan manajemen syariah sebagaimana mestinya, dan saya sangat apresiasi itu mbak”.<sup>3</sup>

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwasannya Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan telah menerapkan standarisasi dalam pemberian pelayanannya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan standarisasi pelayanan dan juga prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitasnya. Hal ini dilakukan agar menjadikan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tetap berada dalam jalur syariah Islam. serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan syariah.

Ketika ditemui saat diwawancara bapak Bona juga memberitahu tentang penerapan prinsip-prinsip syariah dan standarisasi yang ada di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>3</sup> Roni, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

“Penerapan yang kami lakukan disini itu begini mbak, dalam prinsip tauhid, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, tetap mengutamakan keimanan kepada tuhan yang maha Esa, dan selalu berpegang teguh kepada keimanan dan kepercayaan masing-masing. Kalau prinsip keadilan, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan porsi yang sama sesuai dengan kebutuhan para pengunjung/customer hotel yang menginap disana. Dalam artian tidak membeda-bedakan atara pengunjung yang satu dengan pengunjung lainnya. Baik yang kaya, yang miskin, beraga islam maupun non muslim, tetap kami perlakukan sama mbak. Dalam hal keadilan pun diterapkan kepada para karyawanjuga mbak, kami tidak membedakan antara karyaan satu dengan yang lainnya. Tetap memberikan sesuai dengan porsi dari masing-masing karyawan. Nah kalau di prinsip kehendak bebas, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memberikan kebebasan kepada seluruh karyawan dan para pengunjung hotel yang menginap untuk mmemberikan kebebasan berpendapat dan melakukan apa saja selagi itu tidak melenceng dari peraturan hotel dan syariah Islam. sedangkan kalau prinsip terakhir adalah prinsip tanggung jawab. Dalam prinsip ini, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memerintahkan kepada seluruh karyawannya untuk tetap bertanggung jawab kepada seluruh pekerjaannya, dan bertanggung jawab untuk melayani dan menerima segala keluhan dari para pelanggan. Oleh karena itu, menurut saya manajemen pelayanan syariah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan standarisasi pelayanan dalam syariah Islam”, tuturnya saat diwawancarai.<sup>4</sup>

Begitu juga penuturan dari ibu Siska selaku Front Office di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan saat diwawancarai”

“oooo kalau penerapannya disini sudah mbak, missal dari prinsip Tauhid, disini mengutamakan keimanan kepada Tuhan yg maha Esa mbak untuk jadi pedoman pertama dalam hidup pastinya, kalau prinsip keadilan disini kami tidak membeda-bedakan pelanggan/pengunjung hotel yang menginap mbak mau itu miskin atau kaya tetap diperlakukan sama dan saya juga melihat atasan kami juga berlaku adil kepada saya dan karyawan yang lainnya tentunya dengan porsi yang sesuai mbak. Di prinsip kehendak bebas disini pengunjung/pelanggan dan juga karyawan diberikan kebebasan untuk melakukan apa saja asal tidak melanggar aturan mbak. Nah kalau di prinsip tanggung jawab mah menurut saya seluruh yang ada disini sudah bertanggung jawab atas tupoksi mereka masing-masing sih mbak”, gumamnya.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>5</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

Peneliti juga mewawancarai salah satu karyawan roomboy terkait itu yakni Bapak Mamang sebagai berikut:

“Kalau prinsip-prinsip syariah sudah diterapkan mbak dan menurut saya sudah sesuai sih mbak dari segitauhid, keadila, kehendak bebas dan tanggung jawab menurut saya sudah benar-bener sesuai mbak”.<sup>6</sup>

Kemudian, dari observasi yang dilakukan oleh peneliti langsung ditempat objek penelitian, peneliti menemukan bahwasannya pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memang telah menerapkan dan menggunakan prinsip syariah di pelayanannya.

Sehingga dari penuturan dan hasil observasi diatas juga dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menajlani aktivitas hotelnya sehari hari. Tentunya sudah sesuai dengan syariah Islam.

Selain itu, Penulis juga mewawancarai terkait teknik transaksi pembayaran yang berlaku di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, pertama peneliti menemui bapak Bona dan penuturannya sebagai berikut:

“ooo kalo pembayaran disini kami tidak membatasi mbak, bisa secara tunai asal uang asli mbak, kalau ketahuan palsu nanti aka nada sanksi ataupun bisa ke jalaur hukum mbak juga bisa menggunakan kartu atm mbak, kalau untuk kartu atm kami juga tidak membatasi harus syariah mbak, disini kami menggunakan atm apa saja seperti halnya BCA, BRI dan sebagainya mbak tidak membatasi. Pembayaran ketika memesan kamar juga harus sesuai dengan type pesanan diawal akad mbak dan sistemnya membayar pada saat itu juga”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Mamang, RoomBoy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

<sup>7</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).



Hal serupa juga disampaikan oleh Siska, berikut penuturannya:

“Tidak ada pembatasan mbak, boleh bayar tunai/cash atau menggunakan atm, atm juga random sih disini mbak, untuk pembayarannya juga pada saat resesrvasi atau memesan kamarnya mbak”<sup>8</sup>

Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti pada 23 Juni 2021 ternyata memang benar bahwa pembayarannya masih menggunakan metode cash ataupun menggunakan atm, atm nya pun tidak dibatasi, harus syariah melainkan random.

Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak hotel tidak membasikan transaksi pembayaran. Artinya pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun menggunakan kartu atm, tetapi uang yang dibayarkan secara tunai harus uang asli, dan untuk atm bisa menggunakan atm apa saja.

Oleh karena itu, secara keseluruhan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh manajemen pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan/pengunjung hotel yang menginap sudah sesuai dengan syariah Islam dan sudah benar-benar menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam segala aktivitasnya. Prinsip-prinsip syariah yaitu prinsip Tauhid, prinsip Keadilan, prinsip Kehendak Bebas dan prinsip Tanggung Jawab sudah benar-benar diterapkan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Meskipun disini untuk pembayaran via atm

---

<sup>8</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

masih menggunakan atm random/tidak menggunakan atm berbasis syariah. Hal ini dilakukan karena masih menyesuaikan dengan keadaan.

## **2. Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah**

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan merupakan suatu lembaga usaha yang memberikan jasa penginapan bagi orang yang ingin melakukan penginapan. Oleh karena itu, dalam memberikan jasa penginapan kepada pelanggan/pengunjung hotel yang akan menginap, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga menyesuaikan dengan manajemen syariah. Baik dalam segi peraturan penginapan, performance karyawan baik dari segi pakaian dan sikap karyawan sampai fasilitas yang disediakan disana.

Dari segi peraturan penginapan, peneliti mewawancarai bapak Bona selaku Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai berikut penuturannya:

“Peraturan menginap disini ada mbak, seperti ini mbak peraturannya Bagi pengunjung tidak berpasangan yang ingin chek in/menginap di hotel wajib memperlihatkan identitas resminya/KTP asli milik sendiri/bukan milik orang lain, tidak boleh membawa narkoba, alkohol dan zat lainnya yang mengandung unsur haram, serta tidak boleh membawa senjata tajam dan senjata api kedalam hotel demi kenyamanan dan keamanan bersama. Kalau pengunjung/customer berpasangan sama dengan yang barusan peraturannya tetapi jika pelanggan/customer yang akan menginap itu berpaangan, maka harus memberikan bukti nyata bahwa mereka sudah muhrim/sudah menikah. Bisa dengan menunjukkan buku nikah, jika memang tidak membawa buku nikah maka harus menunjukkan bukti lainnya yang akurat terkait status pernikahannya. Nah jika mereka tidak bisa membuktikannya atau akhirnya ketahuan bukan sepasang suami istri

maka dilarang menginap dalam satu kamar hotel yang sama mbak. Kalau untuk Bagi pengunjung tidak berpasangan maupun berpasangan non muslim yang ingin chek in/menginap di hotel kami tetap melayani mbak dan memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, nah untuk peraturannya itu sama mbak peraturannya seperti yang saya sampaikan barusan”, tuturnya.<sup>9</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Siska saat diwawancara, berikut penuturannya:

“Peraturan disini sudah jelas mbak rata-rata sama mbak untuk peraturannya baik yang berpasangan, tidak berpasangan maupun non muslim yaitu harus menyerahkan identitas asli (KTP) saat melakukan chek in atau observasi mbak dan tidak boleh membawa zat haram dan beralkohol juga senjata tajam serta senjata api mbak, tapi untuk yang berpasangan peraturannya ditambah mbak yaitu harus menyertakan buku nikah atau bukti lainnya kalau meraka memang suami istri mbak, dan untuk yang non muslim sama juga mbak tetap kami layani sebagaimana mestinya”.<sup>10</sup>

Peneliti juga mewawancarai salah satu pengunjung berpasangan yang menginap disana yaitu bapak Herman dan istrinya, sekitar umur 37 tahun:

“oooo iya mbak betul untuk peraturan menginapnya disini jelas mbak bagi yang sendiri atau yang membawa pasangan, nah karena saya berpasangan kemaren saya dimintai buku nikah, tapi karena kami tidak membawanya ya kami hanya menunjukkan foto keluarga kami yang ada anak-anak kami mbak, hehehehe, tuturnya”.<sup>11</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti saat itu, memang benar adanya jika terdapat peraturan yang sudah dijelaskan diatas. Terutama bagi para

---

<sup>9</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>10</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>11</sup> Herman, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

tamu berpasangan, disana memang benar-benar ketat dan peraturannya diterapkan sesuai dengan pertauran yang ada tanpa memandang bulu.

Dari penuturan diatas dapat disimpulkan bahwa peraturan menginap bagi seluruh pelanggan/customer yang ingin menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan memang sudah sangat sesuai dengan syariah Islam. peraturan yang mereka buat benar-benar mengikuti ajaran islam sehingga dapat meminimalisir adanya perzinahan dan tindak kekerasan atau hal lainnya yang dilarang dalam Islam. oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pihak hotel dari segi peraturan menginap sudah sesuai dengan manajemen syariah.

Terkait performance karyawan, peneliti juga mewawancari beberapa orang yang ada di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Dari hasil wawancara dengan bapak Bona terkait hal itu, beliau menuturkan :

“untuk performance karyawan kami juga atur mbak, kalau dari segi pakaian Harus sesuai dengan syariat islam (menutup aurat) dan sopan pstinya, trus untuk kayawan perempuan, wajib menggunakan kerudung/hijab, baju yang menutupi seluruh badan (baju atasan harus melebihi pinggul, celana/rok/bawahan harus melebihi mata kaki dan tidak boleh terlalu ketat), memakai kaos kaki dan sepatu, sedangkan untuk Bagi karyawan laki-laki, wajib menggunakan baju atasan dan bawahan yang sopan serta menutup aurat, menggunakan kaos kaki dan juga sepatu, kami juga memberi aturan terkait seragam yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan seragam yang telah diberikan oleh pihak hotel (mengunakan seragam hotel Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ataupun batik sesuai ketentuan pakaian disetiap harinya), dan itu semua harus ditaati mbak kalau tidak nanti da sanksi sendiri”.<sup>12</sup>

Begitupun juga penuturan yang sama dari Ibu siska saat ditemui untuk wawancara:

---

<sup>12</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

“untuk aturan pakaian ditentukan mbak, ada seragamnya juga, tetapi harus menutup aurat dan sopan mbak, kalau perempuannya harus memakai kerudung dan baju atasan dan bawahan yang menutup aurat mbak, kalau yang laki-laki baju atasan dan bawahan juga harus sopan dan menutup aurat juga, oh iya ini lagi mbak kami baik karyawan perempuan maupun laki-laki harus menggunakan sepatu dan kaos kaki mbak”.<sup>13</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mamang RoomBoy saat diwawancarai:

“untuk pakaiannya itu mbak baik karyawan perempuan dan laki-laki itu harus menutup aurat mbak dan harus sopan mbak”.<sup>14</sup>

Dari hasil observasi pada saat itu penulis menemukan bahwa performance karyawan dari piak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan baik dari segi penampilan sudah menutup aurat dan tidak melanggar ajaran agama Islam.

Dari penuturan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa peraturan performance dari segi pakaian karyawan sudah benar-benar sesuai dengan syariat Islam. pakaian yang digunakan menutup aurat dan sangat sopan yang mana sudah sesuai dengan manajemen syariah dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung yang akan menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

---

<sup>13</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>14</sup> Mamang, RoomBoy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

Selanjutnya terkait mengenai performance karyawan lainnya yaitu dari segi sikap karyawan dalam melayani pengunjung/customer hotel untuk memberikan pelayanan terbaiknya juga melakukan wawancara sebagai berikut:

Penuturan dari bapak Bona saat diwawancara:

“Sikap karyawan menurut saya juga menjadi salah satu point penting dalam menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan dari para pengunjung, dan makanya kami disini menerapkan beberapa sikap yang harus dilakukan oleh karyawan disini mbak yaitu bersikap sopan dan santun kepada seluruh pengunjung/customer hotel, melayani kepentingan pengunjung/customer hotel sesuai kebutuhannya dengan pelayanan yang terbaik, serta wajib menerapkan **5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)** mbak”.<sup>15</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu siska saat ditemui untuk diwawancara:

“Untuk sikap kami memberikan sikap yang sesuai mbak maksudnya kami melayani dengan sebaik mungkin dengan menerapkan **5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)** mbak, tentunya harus bersikap sopan dan santun juga mbak”.<sup>16</sup>

Bapak Mamang juga mengungkapkan hal yang sama terkait hal itu, sebagaimana berikut:

“Disini untuk sikap harus sopan dan santun mbak yang utama, serta **5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)** mbak”.<sup>17</sup>

Terkait sikap karyawan peneliti juga mewawancarai salah satu pengunjung hotel yang menginap, Sunarsih 28 tahun:

“Untuk sikapnya ya mbak, untuk sikap sih saya acungi jempol sangat baik dan mengayomi mbah, ramah tamah juga karyawannya”.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>16</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>17</sup> Mamang, RoomBoy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait performance karyawan yang lain yaitu sikap dan cara melayani karyawan terhadap tamu juga menunjukkan bahwa karyawan memperlakukan para tamu dengan baik serta telah menerapkan **5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)** dengan baik.

Peneliti juga melakukan wawancara terkait fasilitas apa saja yang disediakan disana. Dari penuturan bapak Bona dari segi fasilitas yang disediakan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai berikut:

“Fasilitas juga sangat penting untuk manrik konsumen/pelanggan mbak makanya kami disini menyediakan berbagai fasilitas tentunya sesuai dengan manajemen syariah Islam, diantaranya, kamar hotel, kamar hotel juga bervariasi mbak sesuai harga juga yaitu Type Executive, dengan harga 2. 375.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll. Type Superior, dengan harga 2 325.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll. Type Deluxe, dengan harga 2 300.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll. Type Standart, dengan harga 2 250.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower, dll.” Tuturnya.<sup>19</sup>

Hal sama diungkapkan oleh Ibu Siska saat ditemui untuk diwawancara:

“Fasilitas untuk kamar hotel bervariasi mbak ada yang type executive dengan harga 2. 375.000, Type Superior, dengan harga 2 325.000, Type Deluxe, dengan harga 2 300.000, dan terakhir Type Standart, dengan harga 2 250.000 dan untuk fasilitas nya bebrbeda tiap type mbak”.<sup>20</sup>

Penuturan yang sama juga disampaikan oleh bapak Mamang saat diwawancarai:

---

<sup>18</sup> Sunarsih, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021)

<sup>19</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

<sup>20</sup> Siska, Front Office Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).



“Kalo kamar hotel setahu saya itu ada beberapa type dan harga mbak, untuk jelasnya saya kurang tau mbak”.<sup>21</sup>

Peneliti juga mewawancarai salah satu customer hotel yang menginap disana bapak wahyudi dan istrinya sekitar umur 30 tahun:

“iya mbak untuk kamar kemaren bervariasi tapi saya lupa mbak apa saja sudah, kalo kami memesan kamar Type Standart, dengan harga 2 250.000, dengan fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower, dll.”<sup>22</sup>

## Gambar 4.2

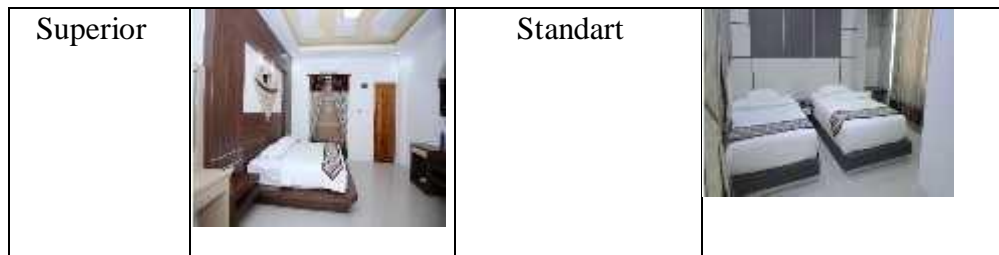
### Kamar Hotel

Type & Room Photo			
Executive		Deluxe	

<sup>21</sup> Mamang, RoomBoy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

<sup>22</sup> Wahyudi, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).





Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap fasilitas kamar yang disediakan, ternyata apa yang diungkapkan oleh para narasumber sesuai dengan keadaan sesungguhnya di lapangan.

Dalam penuturan nya juga bapak bona menjelaskan terkait fasilitas selanjutnya yakni Masjid:

“Kami disini menyediakan masjid dengan nama Masjid As-Sulaihah, masjid ini diperuntukkan untuk para pengunjung/customer hotel yang menginap disini untuk melaksanakan ibadah sholat lima waktu. Masjid ini juga kami buka untuk umum, baik orang-orang yang melakukan perjalanan jauh yang hanya singgah disini untuk menumpang sholat, intinya dibuka untuk umum”, gumamnya dalam wawancara.

Hal yang sama dikatakan oleh siska yang Merupakan Front Office di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan saat di wawancara:

“Kami disini menerapkan untuk sholat berjamaah kepada seluruh pengunjung yang menginap juga kepada karyawan, kami juga menyediakan pengingat disetiap kali waktu sholat untuk memudahkan para karyawan dan tamu hotel bahwa sudah saatnya sholat dan melaksanakan sholat berjamaah”.

Dari penuturan diatas dan hasil observasi juga, dapat disimpulkan bahwa pihak hotel juga menyediakan masjid untuk beribadah. Masjid yang mereka sediakan tidak hanya diperuntukkan untuk para tamu yang menginap saja, akan

tetapi juga untuk masyarakat yang perjalanan jauh yang hanya ingin menumpang sholat saja. Artinya masjid tersebut dibuka untuk umum juga.

**Gambar 4.3**

**Masjid As-Sulaihah**



Mukenah	Tempat Duduk di Masjid

Selain itu, bapak Bona selaku Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga mengungkapkan fasilitas lainnya yaitu Caffe and Resto:

“Untuk bahan makanannya kami langsung beli di pasar yang mayoritas semuanya beragama Islam, jadi sudah terjamin kehalalannya, begitupun dengan dagingnya, kami beli ke penjual yang beraga Islam juga, kan kalo orang Islam sudah tau tata cara penyembelihan yang sesuai dengan syariah Islam. Tpi jika ada yang tidak kami ketahui missal daging nya itu merupakan daging dari hewan yang mati sebelum disembelih, maka itu diluar kehendak kami dan mereka yang menanggung dosanya .”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Mamang saat diwawancarai:

“Untuk fasilitas lainnya ada Caffe and Resto mbak, ini dibuka umum sih bukannya untuk yang menginap disini, tempatnya dijamin bersih dan nyaman apalagi kualitas makanan dan minumannya dijamin halal 100%”.<sup>23</sup>

Dari penuturan setelah dilakukan observasi, dapat disimpulkan bahwa, Caffe and Resto yang ada di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah teruji dan sudah memiliki sertifikat halal. Jadi, seluruh makanan dan minuman

---

<sup>23</sup> Mamang, RoomBoy Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

yang disediakan terbebas dari unsur haram dan juga zat alkohol, yang jelas-jelas sudah dilarang dalam syariah Islam.

#### Gambar 4.4

#### Caffe and Resto



Bapak Bona juga mengungkapkan fasilitas lainnya saat diwawancara:

“Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, menyediakan parkir gratis kepada seluruh pengunjung/customer hotel yang menginap. Tentunya parkir yang disediakan 100% terjamin keamanannya. Parkir yang disediakan pun sangat luas, aman, dan juga sangat bersih. Kami juga menyediakan wifi gratis kepada seluruh pengunjung/customer hotel yang menginap. Tentunya hal ini sangat bermanfaat bagi para pengunjung hotel. Fasilitas terakhir yang kami sediakan adalah kamar mandi juga, kamar mandi disetiap kamar, kamar mandi khusus karyawan, dan kamar mandi khusus yang ada di masjid. Kamar mandi yang disediakan pihak hotel sangat bersih dan nyaman. Kebersihan yang selalau dijaga guna memberikan kenyamanan bagi setiap individu yang ingin menggunakannya. Kamar mandi selalu dibersihkan setiap saat untuk menjamin kebersihan dan kenyamanan serta meminimalisir terjadinya keluhan diakibatkan kurang bersihnya kamar mandi sehingga mengganggu individu yang menggunakannya, begitu mbak”.<sup>24</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, memang benar bahwa pihak hotel menyediakan parkir khusus untuk kendaraan para tamu hotel, yang mana

<sup>24</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, wawancara Langsung (23 Juni 2021).

keamanannya sangat bagus sehingga untuk terjadi kehilangan sangatlah minim sekali.

### Gambar 4.5

#### Kamar Mandi



Peneliti juga mewawancarai terkait fasilitas lainnya kepada salah satu pengunjung yang bernama Roni:

“untuk fasilitasnya itu lengkap mbak dan bersih semuanya pokok saya apresiasi, fasilitasnya ada masjid, caffe and resto, kamar hotel tentunya, free parker, free wifi, kamar mandi mbak dan sama sekali tidak ada fasilitas yang melanggar Islam mbak seperti *diskotik*, *night club*, *bar* dan *karaoke*”<sup>25</sup>

Bapak Bona menambahkan juga terkait fasilitasnya sebagai berikut:

“Begini mbak untuk fasilitas yang pihak hotel kami sediakan dijamin tidak ada yang melanggar peraturan Islam seperti *diskotik*, *night club*, *bar* dan *karaoke* itu disini tidak ada mbak”<sup>26</sup>

Dari hasil observasi 12 Juli 2021,peneliti juga menemukan bahwa semua fasilitas yang disediakan tidak ada fasilitas yang melanggar ajaran Islam seperti halnya *diskotik*, *night club*, *bar* dan *karaoke*. Semua fasilitas sudah sesuai dengan kaidah syariah.

<sup>25</sup> Roni, Pengunjung Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 Juli 2021).

<sup>26</sup> Bona, Duty Manager Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, *Wawancara Langsung* (23 Juni 2021).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan pihak hotel sangat lengkap dan sudah sesuai dengan syariah Islam dan terbebas dari fasilitas yang melanggar syariah Islam dan sangat sesuai dengan manajemen syariah.

Dari hasil observasi terkait Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah, sudah sangat sesuai dengan syariah Islam. baik dari segi peraturan dalam menginap disana juga sudah sangat jelas dan sangat memenuhi kriteria manajemen syariah, yakni menghindari adanya perzinahan, kekerasan dan hal haram lainnya. Performance karyawan mulai dari baju yang dikenakan juga sudah sangat sesuai dengan ajaran Islam yakni menutup aurat dan sangat sopan. Terkait performance karyawan dari segi sikap dalam melayani pelanggan/pengunjung hotel yang menginap juga sangat sesuai dengan manajemen syariah yang mana mereka menrap kan **5S (senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)** dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan/pengunjung hotel. Selain itu, dari segi fasilitas pun juga sudah sangat sesuai dengan kriteria manajemen syariah. Fasilitas yang diberikan benar-benar dibutuhkan dan sangat bermanfaat bagi para pengunjung hotel, dan sangat mendukung ibadah dari pengunjung hotel yang menginap. Dari segi makanan ydan minuman yang disuguhkan pihak hotel pun di caffe and resto juga sudah memiliki sertifikat halal dan sudah masuk kedalam kategori manajemen syariah. Masjid yang disediakan juga sangat bersih dan suci yang dilengkapi berbagai alat sholat seperti halnya mukenah, sarung dan Al-Qur'an. Kamar hotel, kamar mandi dan parkirannya pun dijamin kebersihannya untuk menjaga rasa nyaman dari para

penggunanya. Terjamin juga fasilitas nya bebas dari unsur haram dan dan yang melanggar ajaran islam seperti halnya *diskotik, night club, bar* dan karaoke.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dari berbagai macam pengumpulan data yang peneliti lakukan, baik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian dalam Manajemen Pelayanan Dalam Mewujudkan Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menurut Manajemen Syariah yang akan peneliti paparkan sebagai berikut:

#### **1. Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan/Pengunjung**

- a. Manajemen Syariah dan Standarisasi Pelayanan Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Dalam menerapkan manajemen syariah, pihak hotel sudah melakukan rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>27</sup> Serta menggunakan prinsip-prinsip syariah dan standarisasi dalam Islam yakni prinsip Tauhid, prinsip Adil, prinsip Kehendak Bebas, dan Prinsip Tanggung Jawab.
- b. Transaksi Pembayaran di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan. Menggunakan pembayaran uang cash/atm. Pembayaran dilakukan saat melakukan pemesanan kamar.

---

<sup>27</sup>Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana , 2005), 5-6.

## **2. Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah**

- a. Peraturan Penginapan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Harus menyerahkan kartu identitas yang asli dan dilarang membawa benda tajam.
- b. Performance Karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan
  - 1) Pakaian Karyawan Hotel. Harus menutup aurat baik karyawan laki-laki maupun perempuan.
  - 2) Sikap Karyawan Dalam Melayani Pengunjung/Customer Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik dengan menerapkan **5S** yakni **Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan santun.**
- c. Fasilitas Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik yaitu tersedianya berbagai fasilitas yang berguna bagi para tamu hotel serta fasilitas yang mendukung ibadah. Serta fasilitas yang dijamin tidak menyimpang dari syariah Islam maupun manajemen syariah.

### **D. Pembahasan**

#### **1. Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Pelanggan/Pengunjung**

- a. Manajemen Syariah dan Standarisasi Pelayanan Pada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.



Manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam Islam. Demikian pula dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dari Abi Ya'la bahwa Rasulullah bersabda:

...إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ...

Artinya: “Allah SWT., mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu.” (HR. Muslim)

Kata *ihsan* bermakna melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal, tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa adanya pemikiran, dan tanpa adanya penelitian, kecuali sesuatu yang sifatnya *emergency*. Akan tetapi, pada umumnya dari hal yang kecil hingga hal yang besar, harus dilakukan secara *ihsan*, secara optimal, secara baik, benar, dan tuntas. Demikian pula ketika kita melakukan sesuatu itu dengan benar, baik, terencana dan terorganisir dengan rapi, maka kita akan terhindar dari keragu-raguan dalam memutuskan sesuatu atau dalam mengerjakan sesuatu.

Proses-proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan yang berdampak pada melakukan sesuatu yang sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Dalam hadits riwayat Imam Tirmidzi dari Abi Hurairah r.a Rasulullah bersabda:

مِنْ حُسْنِ إِسْلَامِ الْمَرْءِ تَرْكُهُ مَا لَا يَغْنِيهِ (رواه الترمذي)

Artinya: “Diantara baiknya, indahnya keislaman seseorang adalah yang selalu meninggalkan perbuatan yang tidak ada manfaatnya.” (HR. Tirmidzi)

Perbuatan yang tidak ada manfaatnya adalah sama dengan perbuatan yang tidak pernah direncanakan. Jika perbuatan itu tidak pernah direncanakan, maka tidak termasuk dalam kategori manajemen yang baik.<sup>28</sup>

Di dalam sebuah buku yang berjudul *Menggagas Manajemen Syariah* dikatakan bahwa, di awal perkembangan Islam, manajemen dianggap sebagai ilmu sekaligus tehnik (seni) kepemimpinan. Sebenarnya tidak ada definisi baku tentang apa yang disebut sebagai manajemen Islami. Kata manajemen dalam bahasa arab adalah *Idara* yang berarti “berkeliling” atau “lingkaran”. Dalam konteks bisnis bisa dimaknai bahwa “bisnis berjalan pada siklusnya” sehingga manajemen bisa diartikan sebagai kemampuan manajer yang membuat bisnis berjalan sesuai dengan rencana. Amin mendefinisikan manajemen dalam perspektif *Ilahiah* sebagai “*Getting god-will done by the people*” atau melaksanakan keridaan tuhan melalui orang.<sup>29</sup>

*Managemen* secara pengertian, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mary Parker Follet, adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. *Management is the art of getting things done through people*. Jadi manajemen adalah suatu proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>30</sup>

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga menerapkan manajemen syariah yang sudah sesuai dengan syariah Islam, dengan melakukan rangkaian

---

<sup>28</sup> Dr. K.H. Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2003), 1-3.

<sup>29</sup> A. Riawan Amin, *Menggagas Manajemen Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 66.

<sup>30</sup> Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), 5-6.

kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>31</sup> Bedanya dengan hotel konvensional adalah Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan rangkaian tersebut sesuai dengan hadist dan Al-Qur'an dan tidak menentang syariah Islam.

Agar target atau tujuan yang hendak dicapai pihak hotel dapat dicapai dengan baik sesuai dengan harapan. Manajemen pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga sudah mengacu kepada prinsip-prinsip syariah dan juga standarisasi syariah Islam. Prinsip Tersebut adalah Tauhid, Keadilan dan kebebasan dan tanggung jawab.<sup>32</sup>

- 1) Tauhid (Keimanan), memiliki arti bahwa semua yang kita lakukan di dunia akan dipertanggung jawabkan kepada Allah di akhirat kelak. Pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan tetap mengutamakan keimana kepada tuhan yang maha Esa sebagai keyakinan utama dalam dirinya. Hal ini dibuktikan dengan menjunjung tinggi keimana kepada Tuhan yang Maha Esa yakni hanya kepada Allah SWT.
- 2) Keadilan (*adl*), memiliki arti bahwa Allah telah memerintahkan manusia untuk berbuat adil dan tidak menzalimi pihak lain demi memperoleh keuntungan pribadi. Pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, memperlakukan seluruh karyawan dan juga para pengunjung/ customer hotel yang akan

---

<sup>31</sup>Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana , 2005), 5-6.

<sup>32</sup>Muh. Izzah, *PenerPn Manajemen Hotel Syariah dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, Al-Tijarah*, Vo. 4 n0. 1, Juni 2018, 29.

menginap dengan porsi nya masing-masing tanpa memandang bulu atau derajat. Hal ini dibuktikan dengan memperlakukan karyawan hotel dan para tamu hotel sama tanpa membeda-bedakan antara karyawan biasa dengan karyawan yang memiliki pangkat lebih tinggi, antara tamu muslim dan non muslim bahkan antar tamu yang berstatus social biasa dengan tamu yang berstatus social tinggi, maksudnya meemberikan sesuai dengan porsi nya masing-masing

- 3) kebebasan dan tanggung jawab, memiliki kebebasan dalam melakukan sesuatu serta bertanggung jawab terhadap apa yang sudah dilakukan. Pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, memberikan kebebasan kepada seluruh karyawan dan juga para pengunjung/ customer hotel yang akan menginap untuk berpendapat dan melakukan apa saja yang mereka mau selagi tidak menyimpang dengan peraturan hotel dan syariah Islam. Selain itu pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga memberikan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan sungguh-sungguh kepada karyawannya dalam memberikan pelayanan. Dalam hal kebebasan, dibuktikan dalam pemberian kebebasan berpendapat bagi para karyawan, kebebasan dalam menyampaikan keluhan kesah para tamu hotel, dan kebebasan melakukan apa saja bagi para karyawan dan para tamu hotel, tetapi selagi masih sesuai dengan syariah Islam dan tidak melanggar aturan yang berlaku, sesuai tupoksi serta tidak merugikan pihak lain. Dalam tanggung jawab itu harus dilakukan adengan ikhlas dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tanggung jawab para karyawan yang bertanggung jawab penuh atas tugasnya dan bertanggung jawab atas semua tindakan yang dikerjakan.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah diatas demi memberikan standarisasi pelayanan yang terbaik bagi para pengunjung/customer hotel yang akan menginap disana. Sehingga diharapkan mampu memberikan loyalitas serta kepercayaan dari pengunjung kepada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Dengan begitu mereka akan memilih Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sebagai alternatif dalam menginap.

b. Transaksi Pembayaran di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan

Dalam transaksi pembayaran penginapan di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, bisa dilakukan dengan uang tunai/cash dan juga bisa dengan kartu atm. Dalam hal ini para pengunjung/customer yang akan membayar jasa penginapan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan bisa membayar uang tunai/cash kepada pihak hotel langsung. Akan tetapi dengan catatan uang yang diberikan harus uang asli, bukan uang mainan/uang palsu. Jika nanti ketahuan membayar dengan uang palsu maka akan mendapatkan sanksi yang setimpal karena telah melakukan aksi penipuan yang bisa saja dibawa ke jalur hukum.

Bagi para pengunjung/customer yang ingin membayar melalui kartu atm juga tidak masalah. Tetapi dalam hal ini, pihak hotel tidak membatasi kartu atm yang digunakan oleh pelanggan/customer yang akan membayar jasa hotel. Para pengunjung/customer yang ingin melakukan pembayaran boleh menggunakan atm yang berbasis syariah ataupun atm konvensional, meskipun Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan berbasis syariah.

Sistem pembayaran yang berlaku dalam Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan yaitu membayar pada saat pemesanan atau reservasi kamar berlangsung. Jadi, customer atau tamu membayar pada saat memesan kamar sesuai dengan type yang dipilih pada saat itu. Jika kemungkinan tamu tersebut chek out atau keluar dari hotel kurang dari 24 jam atau keluar dari hotel sebelum waktunya maka, tidak ada pengembalian atas uang yang sudah dibayarkan tadi.

## **2. Pelayanan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan Menurut Manajemen Syariah**

Dalam upaya menertibkan perhotelan di Indonesia, sebelumnya pemerintah membuat regulasi yang dituangkan dalam surat keputusan Menparpostel Nomor. KM37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab I, pasal 1, ayat (b) dalam surat keputusan tersebut 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.<sup>33</sup>

### **a. Peraturan Penginapan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan**

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan merupakan suatu lembaga usaha yang memberikan jasa penginapan bagi orang yang ingin melakukan penginapan. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan juga memberikan beberapa peraturan bagi para pengunjung/customer yang ingin menginap disana. Tentunya pihak hotel dalam memberikan peraturan tetap mengacu kepada prinsip-prinsip syariah

---

<sup>33</sup> Muh. Izzah, *PenerPn Manajemen Hotel Syariah dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah, Al-Tijarah*, Vo. 4 n0.1, Juni 2018, 21.

sebagaimana mestinya. Peraturan yang mereka buat juga tidak lepas dari pertimbangan-pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengunjung/customer sekaligus syariah islam.

Berikut ini merupakan peraturan-peraturan bagi pengunjung yang ingin menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan:

1) Pengunjung/customer tidak berpasangan dan berpasangan

Para pengunjung/customer yang akan menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan harus mengikuti aturan yang sudah ada yaitu:

2) Bagi pengunjung tidak berpasangan yang ingin chek in/menginap di hotel:

a) Pengunjung/customer wajib memperlihatkan identitas resminya/KTP asli milik sendiri/bukan milik orang lain kepada pihak resepsionis yang bertugas guna melengkapi identitas data tamu yang menginap.

b) Pengunjung/customer dilarang membawa narkoba, alkohol dan zat lainnya yang mengandung unsur haram, serta tidak boleh membawa senjata tajam dan senjata api kedalam hotel demi kenyamanan dan keamanan bersama.

3) Bagi pengunjung berpasangan yang ingin chek in/menginap di hotel:

a) Pengunjung/customer wajib memperlihatkan identitas resminya/KTP asli milik sendiri/bukan milik orang lain kepada pihak resepsionis yang bertugas guna melengkapi identitas data tamu yang menginap.

b) Pengunjung/customer berpasangan harus memberikan bukti nyata bahwa mereka sudah muhrim/sudah menikah. Bisa dengan

menunjukkan buku nikah, jika memang tidak membawa buku nikah maka harus menunjukkan bukti lainnya yang akurat terkait status pernikahannya. Jika tidak bisa membuktikannya atau akhirnya ketahuan bukan sepasang suami istri maka dilarang menginap dalam satu kamar hotel yang sama.

c) Pengunjung/customer dilarang membawa narkoba, alkohol dan zat lainnya yang mengandung unsur haram, serta tidak boleh membawa senjata tajam dan senjata api kedalam hotel demi kenyamanan dan keamanan bersama.

4) Bagi pengunjung tidak berpasangan maupun berpasangan non muslim yang ingin chek in/menginap di hotel:

Bagi para pengunjung yang non muslim baik tidak berpasangan ataupun berpasangan tetap diperbolehkan untuk menginap disana. Karena pihak hotel tidak membatasi bagi pengunjung yang ingin menginap disana. Baik itu muslim ataupun non muslim, pihak hotel tetap akan melayani mereka dengan baik dan porsi yang sama. Akan tetapi, tetap harus mengikuti peraturan yang sudah ada diatas.

#### b. Performance Karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan

##### 1) Pakaian Karyawan Hotel

Hotel Syariah Chaya Berlian Pamekasan, juga memberikan beberapa peraturan kepada karyawannya yang wajib dilaksanakan. Pihak hotel memberikan peraturan kepada karyawannya agar diikuti dan dikerjakan sesuai aturan yang ada.



Hal ini untuk melatih kedisiplinan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang sudah ada. Peraturan yang tak kalah penting adalah mengenai aturan pakaian yang harus diikuti oleh para karyawan Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan. Aturan pakaian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Harus sesuai dengan syariat Islam (menutup aurat) dan sopan.
- b) Bagi karyawan perempuan, wajib menggunakan kerudung/hijab, baju yang menutupi seluruh badan (baju atasan harus melebihi pinggul, celana/rok/bawahan harus melebihi mata kaki dan tidak boleh terlalu ketat), memakai kaos kaki dan sepatu.
- c) Bagi karyawan laki-laki, wajib menggunakan baju atasan dan bawahan yang sopan serta menutup aurat, menggunakan kaos kaki dan juga sepatu.
- d) Seragam yang digunakan harus sesuai dengan ketentuan seragam yang telah diberikan oleh pihak hotel (menggunakan seragam hotel Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan ataupun batik sesuai ketentuan pakaian disetiap harinya).

Para karyawan yang bekerja di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, wajib menaati peraturan pakaian yang telah ditentukan oleh pihak hotel. Apabila ditemui ada karyawan yang tidak menggunakan aturan pakaian seperti halnya diatas, maka akan ada sanksi yang akan diterima, baik itu peringatan secara lisan ataupun sp tertulis jika sudah melanggar terlalu parah.

- 2) Sikap Karyawan Dalam Melayani Pengunjung/Customer Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung/customer, sikap karyawan juga menjadi salah satu point penting dalam menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan dari para pengunjung. Oleh karena itu Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menerapkan beberapa aturan sikap yang harus dilakukan dan diberikan kepada pengunjung yang akan menginap disana.

Berikut beberapa sikap yang harus diterapkan oleh para karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung/customer hotel:

- a) Bersikap sopan dan santun kepada seluruh pengunjung/customer hotel yang akan menginap disana.
- b) Selalu memberikan senyuman hangat kepada pengunjung/customer hotel sebelum ataupun sesudah memberikan pelayanan.
- c) Mendahului dengan salam ketika hendak melayani pengunjung/customer hotel. Mendahului dengan sapaan yang sopan (selamat pagi, selamat sore, dll) bagi pengunjung non muslim. Hal ini dilakukan untuk mengekspresikan kepedulian pihak hotel kepada pengumjung/customer hotel
- d) Memperkenalkan diri secara singkat dengan kalimat sopan.
- e) Kemudian menyapa dengan hangat para pengunjung/customer hotel dan menanyakan apa yang bisa dibantu pihak hotel tentunya dengan kalimat dan nada yang sopan dan hangat.
- f) Melayani kepentingan pengunjung/customer hotel sesuai kebutuhannya dengan pelayanan yang terbaik.

Al- Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, 50 karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159.<sup>34</sup>

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ  
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “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)

Jadi dapat disimpulkan bahwa, pihak hotel menerapkan **5S** yakni **Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan santun**. Dalam keadaan apapun seluruh karyawan yang akan memberikan pelayanan maupun sesudah memberikan pelayanan wajib menerapkan **5S** tersebut. Hal ini diperuntukkan untuk kenyamanan, dan rasa peduli pihak hotel kepada para pengunjung/customer hotel. Sehingga hal ini diharapkan memberikan loyalitas dan kepercayaan serta kenyamanan dan ketentraman bagi pengunjung yang menginap di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

---

<sup>34</sup> Maulana, *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam* (Studi Kasus Hotel Azizah Pekanbaru), 2013, 49-51.

d. Fasilitas Hotel Syariah Cahaya Berlian Pemekasan Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang yang dirincikan sebagai berikut.<sup>35</sup>

1) Reability (keandalan)

Kemampuan perusahaan hotel untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Responsiveness (daya tanggap)

Kesigapan karyawan hotel dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dll.

3) Assurance (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamamn didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

4) Empathy (empati)

---

<sup>35</sup> Maulana, *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam* (Studi Kasus Hotel Azizah Pekanbaru), 2013, 32-40.

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan perhotelan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

#### 5) Tangible (berwujud)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan front office, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

Dalam menerapkan 5 unsur dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung/customer hotel yang menginap disana, demi terwujudnya loyalitas dan kepercayaan kepada Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan serta rasa puas dari pengunjung/customer hotel yang sedang menginap. Tentunya tidak lepas dari syariah Islam dan tidak melenceng dari aturan Islam. oleh karena itu, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan mewujudkannya dalam berbagai fasilitas.

Selain itu, Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung/customer hotel juga selalu berusaha dan berupaya untuk memberikan yang terbaik kepada para pengunjung/customer hotel, guna memberikan rasa aman, nyaman bagi pengunjungnya. Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang akan mendukung pemberian pelayanan yang terbaik bagi para cutomernya. Tentunya pelayanan yang disediakan sesuai dengan prinsip syariah Islam. Karena tidak

memungkiri bahwa fasilitas juga menjadi point utama untuk menarik para pengunjung/customer untuk menginap di hotel tersebut.

Dengan demikian, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah menyediakan berbagai fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh para pengunjung/customer hotel yang ingin menginap disana. Dengan fasilitas tersebut diharapkan mampu menumbuhkan loyalitas dari para pengunjung/customer hotel tersebut. Berikut fasilitas yang disediakan oleh Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan:

a. Kamar hotel

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyediakan kamar hotel sesuai dengan produk yang dipesan oleh pengunjung/customer hotel yang ingin menginap disana. Anantara lain yaitu:

- 1) Type Executive, dengan harga 2 375.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
- 2) Type Superior, dengan harga 2 325.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
- 3) Type Deluxe, dengan harga 2 300.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower dll.
- 4) Type Standart, dengan harga 2 250.000, fasilitasnya: AC, LED TV, TV Cable, wifi, hot and cold water shower, dll

b. Masjid As-Sulaihah

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyediakan masjid untuk para pengunjung/customer hotel yang beragama islam untuk melaksanakan sholat.

Pihak hotel menyediakan masjid yang bersih dan aman untuk para pengunjung/customer hotel yang ingin shalat. Dimana dilengkapi dengan berbagai perlengkapan shalat seperti, mukenah, sarung, al-qur'an, sajadah, dan tempat wudhu serta kamar mandi yang suci khusus yang ingin shalat. Pihak hotel juga menerapkan untuk shalat berjamaah dan juga pengingat waktu shalat untuk para pengunjung yang menginap.

Masjid yang mereka sediakan tidak hanya diperuntukkan untuk para tamu yang menginap saja, akan tetapi juga untuk masyarakat yang perjalanan jauh yang hanya ingin menumpang shalat saja. Artinya masjid tersebut dibuka untuk umum juga.

#### c. Caffe and Resto

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan juga menyediakan caffe and resto bagi para pengunjung/customer hotel yang menginap ataupun orang luar yang ingin makan dan bersantai dengan tenang dan nyaman. Caffe and resto yang ditawarkan pihak hotel sangat terjamin kebersihan, dan kenyamanannya dengan arsitektur yang sangat kekinian dan menenangkan bagi setiap pengunjungnya.

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, dalam menawarkan menu makanan dan minumannya pun tidak sembarangan, mereka tetap mengikuti syariah Islam dalam menentukan menu makanan dan minuman yang jauh dari unsur dan zat beralkohol dan haram. Dalam penentuannya, pihak hotel memberikan beberapa step dalam menentukan haram tidaknya makanan dan minuman yang disediakan.

Dalam menu makannanya, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan membeli bahan makanan yang sudah jelas tidak mengandung zat berbahaya ataupun unsur haram. Misalnya dari segi sayur, mereka membeli langsung dari pasar yang sudah jelas menjual bahan makanan yang halal dan sesuai dengan syariah Islam baik dari segi menanamnya dan perawatannya. Maksudnya disini, tidak ada bahan kimia yang diberikan dalam perawatan sayuran tersebut yang dilarang syariah Islam yang dapat membahayakan kesehatan. Dalam pembelian daging pun juga begitu, pihak hotel membeli daging dipasar kepada penjual daging yang beraga Islam, yang tentunya sudah terjamin kehalalannya baik dari segi barang dan proses penyembelihannya yang sudah sesuai dengan syariah Islam.

Dalam penentuan minuman juga, pihak Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan menyediakan minuman yang sudah dijaminhalal dan tidak mengandung alkohol. Mereka membeli bahan minuman dengan melihat ingredientsnya terlebih dahulu. Jika setelah di cek tidak mengandung unsur haram dan alcohol, maka bahan tersebut dijadikan sebagai bahan minuman yang disediakan di caffe dan resto di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan.

Caffe and Resto yang ada di Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan sudah teruji dan sudah memiliki sertifikat halal. Jadi, seluruh makanan dan minuman yang disediakan terbebas dari unsur haram dan juga zat alkohol, yang jelas-jelas sudah dilarang dalam syariah Islam.

d. Free Parkir



Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, menyediakan parkir gratis kepada seluruh pengunjung/customer hotel yang menginap. Tentunya parkir yang disediakan 100% terjamin keamanannya. Parkiran yang disediakan pun sangat luas, aman, dan juga sangat bersih.

e. Free Wifi

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, menyediakan wifi gratis kepada seluruh pengunjung/customer hotel yang menginap. Tentunya hal ini sangat bermanfaat bagi para pengunjung hotel.

f. Kamar Mandi

Hotel Syariah Cahaya Berlian Pamekasan, menyediakan kamar mandi juga, kamar mandi disetiap kamar, kamar mandi khusus karyawan, dan kamar mandi khusus yang ada di masjid. Kamar mandiyang disediakan piak hotel sangat bersih dan nyaman. Kebersihan yang selalau dijaga guna memberikan kenyamanan bagi setiap individu yang ingin menggunakannya. Kamar mandi selalu dibersihkan setiap saat untuk menjamin kebersian dan kenyamanan serta meminimalisir terjadinya keluhan diakibatkan kurang bersihnya kamar mandi sehingga mengganggu inmdividu yang menggunakannya.