

*Analysis of The Implementation of Service Standards and Sharia Principles at
Hotel Tuju WK Homes Syariah Jakarta*

By Alya Salsabila Ramadhan Ali

Abstract

The important role of the government in implementing certification in improving the performance of halal tourism is one of them in sharia hotels, but it turns out that there are still some who don't have it and apply sharia principles and good service. So the purpose of the research is to find out how service standards are with reference to the Minister of Tourism and Creative Economy Regulation No.PM 53/HM.001/MPEK/2013 concerning hotel business standards and the application of sharia principles at the Tuju WK Homes Syariah Hotel with the DSN-MUI Fatwa approach / No: 108/DSN-MUI/X/2016. The method used by researchers is descriptive qualitative. Data collection techniques through interviews, observation by observation and systematic recording of the symptoms studied were carried out directly, and documentation. The results of the research show that the service standard perceived by guests at the Tuju WK Homes Syariah Hotel is quite good. For the application of sharia principles at the Tuju WK Homes Syariah Hotel based on the DSN-MUI Fatwa No.108/X/2016, there are still some that have not been implemented such as the absence of serving food and drinks and the absence of sharia financial service institutions.

Keywords: hotel service, sharia hotel, sharia principles

Analisis Penerapan Standar Pelayanan dan Prinsip Syariah Pada Hotel Tuju WK Homes Syariah Jakarta

Oleh Alya Salsabila Ramadhan Ali

Abstrak

Peran penting pemerintah dalam penerapan sertifikasi dalam meningkatkan kinerja pariwisata halal salah satunya pada hotel syariah, tetapi ternyata masih ada beberapa yang belum memilikinya dan menerapkan prinsip syariah serta pelayanan yang baik. Maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.PM 53/ HM.001/MPEK/2013 Tentang standar usaha hotel dan penerapan prinsip syariah di Hotel Tuju WK Homes Syariah dengan pendekatan Fatwa DSN-MUI/ No: 108/DSN-MUI/X/2016. Metode yang digunakan peneliti adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dengan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala yang diteliti yang dilakukan secara langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan yang dirasakan oleh para tamu di Hotel Tuju WK Homes Syariah sudah cukup baik. Untuk penerapan prinsip syariah di Hotel Tuju WK Homes Syariah berdasarkan Fatwa DSN-MUI No.108/X/2016, masih ada beberapa yang belum terlaksanakan seperti belum adanya penyajian makanan dan minuman dan belum adanya lembaga jasa keuangan syariah.

Kata Kunci: hotel syariah, prinsip syariah, pelayanan hotel