



**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
PRINSIP SYARIAH PADA HOTEL TUJU WK HOMES
SYARIAH JAKARTA**

SKRIPSI

ALYA SALSABILA RAMADHAN ALI 1910116019

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
PRINSIP SYARIAH PADA HOTEL TUJU WK HOMES
SYARIAH JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

ALYA SALSABILA RAMADHAN ALI 1910116019

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Alya Salsabila Ramadhan Ali

NIM : 1910116019

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



Alya Salsabila Ramadhan Ali

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alya Salsabila Ramadhan Ali
NIM : 1910116019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Ekonomi Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



Alya Salsabila Ramadhan Ali

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
PRINSIP SYARIAH PADA HOTEL TUJU WK HOMES
SYARIAH JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALYA SALSABILA RAMADHAN ALI 1910116019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 26 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Dr. Sufyati HS, S.E, M.M.
Ketua Penguji



Faizi, S.E.I, M.Si, Ph.D.
Penguji I



Prima Dwi Priyatno, B.A, M.E.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E, M.M.
Dekan



Ade Nur Rohim, S.H.I, M.E.I, CDIF
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Juni 2023

***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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Senin , tanggal 26 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Alya Salsabila Ramadhan Ali**

No.Pokok Mahasiswa : **1910116019**

Program : **Ekonomi Syariah S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Penerapan Standar Pelayanan dan Prinsip Syariah Pada Hotel Tuju WK Homes Syariah Jakarta
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus ***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Sufyati HS, SE., MM	Ketua	1.
2	Faizi, SE.I., M.Si.,Ph.D	Anggota I	2.
3	Prima Dwi Priyatno, B.A.,M.E.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 26 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Ekonomi Syariah S.1

Ade Nur Rohim, M.E.I., CDIF.

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Penerapan Standar Pelayanan dan Prinsip Syariah Pada Hotel Tuju WK Homes Syariah Jakarta”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan diharapkan kritik dan saran dapat membangun semangat kedepannya, kemudian banyaknya dukungan dari berbagai pihak dalam skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada :

Bapak Prima Dwi Priyanto, BA., ME selaku pembimbing saya yang sudah banyak membantu, memberikan saran dan arahan selama penulisan skripsi ini. Bapak Ade dan Bapak Wisyudis yang memperbolehkan saya wawancara dan melakukan penelitian di Hotel Tuju WK Homes Syariah. Kemudian untuk Saudari Amatya, Saudari Rifni, Saudari Ade, dan Saudara Agam selaku konsumen Hotel Tuju WK Homes Syariah. Chairyl adik sepupu saya yang membantu proses foto.

Terima kasih juga kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi. Ucapan terima kasih selanjutnya kepada teman-teman yang telah membantu saya dalam pembuatan skripsi ini. Kepada teman SMA saya yaitu Sabel, Neta, Arrizka, Bunga, Dila, Esti dan yang telah menjadi narasumber saya Rifni. Kemudian untuk teman jurusan saya dan teman seperbimbingan Sabrina, Annisa, Hilwa, Nabila, Salman, Cahya, Amatya yang bersedia menjadi narasumber dan membantu mencari narasumber lain, Devara, Ilham dan Kahfi.

Jakarta, 26 Juni 2023

Alya Salsabila Ramadhan Ali

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Fokus Penelitian.....	5
I.3 Perumusan Masalah	5
I.4 Tujuan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
II.2 Landasan Teori	18
II.2.1 Standar Pelayanan Hotel Syariah	18
II.2.2 Prinsip Syariah.....	27
II.2.3 Hotel Syariah.....	29
II.3 Deskripsi Objek Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN	35
III.1 Metode Penelitian	35
III.2 Lokasi Penelitian	35
III.3 Objek, Subjek Penelitian, dan Sumber Data.....	36
III.3.1 Objek Penelitian	36
III.3.2 Subjek Penelitian.....	36
III.3.3 Sumber Data.....	36
III.4 Teknik Pengumpulan Data	37
III.4.1 Wawancara.....	37
III.4.2 Observasi.....	37
III.4.3 Dokumentasi	37
III.5 Teknik Validitas Data	38
III.5.1 Triangulasi Sumber Data.....	38
III.6 Teknik Analisa Data.....	38
III.6.1 Reduksi Data	39
III.6.2 Penyajian Data	39
III.6.3 Penarikan Kesimpulan	39
III.7 Riset Desain	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
IV.1 Kegiatan Wawancara	43
IV.1.1 Wawancara Koordinator Operasional dan Supervisor Hotel Tuju WK Homes Syariah Jakarta	43
IV.1.2 Wawancara Tamu Hotel	44
IV.2 Kegiatan Observasi	47
IV.3 Kegiatan Dokumentasi.....	52
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	54
V.1 Penerapan Standar Pelayanan di Hotel Tuju WK Homes Syariah	54
V.1.1 Kantor Depan.....	54

V.1.2 Tata Graha	55
V.1.3 Area Makanan dan Minuman	56
V.1.4 Keamanan	57
V.1.5 Kesehatan.....	58
V.1.6 Tampilan Fisik.....	59
V.1.7 Daya Tanggap	60
V.1.8 Jaminan	61
V.2 Prinsip Syariah Berdasarkan Fatwa DSN-MUI/No:108/DSN-MUI/X/2016	62
V.2.1 Hotel Syariah Tidak Boleh Menyediakan Fasilitas Akses Pornografi dan Tindakan Asusila.	62
V.2.2 Hotel Syariah Tidak Boleh Menyediakan Fasilitas Hiburan Yang Mengarah Pada Kemusyrikan, Maksiat, Pornografi.	63
V.2.3 Makanan dan Minuman Yang Disediakan Hotel Syariah Wajib Telah Mendapatkan Sertifikat Dari Halal MUI.	64
V.2.4 Menyediakan Fasilitas, Peralatan dan Sarana Yang Memadai Untuk Pelaksanaan Ibadah, Termasuk Fasilitas Bersuci.	65
V.2.5 Pengelola dan Karyawan/Karyawati Hotel Wajib Mengenakan Pakaian Yang Sesuai Dengan Syariah.....	65
V.2.6 Hotel Syariah Wajib Memiliki Pedoman dan/atau Panduan Mengenai Prosedur Pelayanan Hotel Guna Menjamin Terselenggaranya Pelayanan Hotel Yang Sesuai Dengan Prinsip Syariah.	66
V.2.7 Hotel Syariah Wajib Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah Dalam Melakukan Pelayanan.....	67
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	68
VI.1 Simpulan.....	68
VI.2 Keterbatasan Peneliti	68
VI.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top 20 Destinations - Gmti 2022 Rankings	2
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. Kriteria Mutlak Standar Usaha Hotel Bintang	26
Tabel 4. Struktur Organisasi Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Muslim Travel Market Growth Projections	1
Gambar 2. Riset Desain.....	40
Gambar 3. Wawancara Dengan Bapak Ade.....	44
Gambar 4. Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	45
Gambar 5. Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	45
Gambar 6. Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	46
Gambar 7. Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	47
Gambar 8. <i>Front Office</i> Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	47
Gambar 9. Depan Kamar Hotel	48
Gambar 10. Kamar Hotel Tipe Superior Room	48
Gambar 11. Kamar Hotel Tipe Triple Studio.....	49
Gambar 12. Kamar Hotel Tipe Standar Room.....	49
Gambar 13. TV Pada Kamar Hotel.....	50
Gambar 14. Kamar Mandi Di Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	50
Gambar 15. Tempat Ibadah Di Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	51
Gambar 16. Balkon Di Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	51
Gambar 17. Ruang Meeting Di Hotel Tuju WK Homes Syariah	52
Gambar 18. Tata Tertib Di Hotel Tuju WK Homes Syariah	52
Gambar 19. Tanda Peringatan Di Hotel Tuju WK Homes Syariah.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Persetujuan Mengikuti Sidang Skripsi
- Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Koordinator Operasional dan Supervisor Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara Koordinator Operasional Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara Supervisor Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 6. Transkrip Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 7. Transkrip Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 8. Transkrip Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah
- Lampiran 9. Transkrip Wawancara Tamu Hotel Tuju WK Homes Syariah