

**IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN
DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH
(STUDI KASUS HOTEL SYARIAH AL'JAYRI MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh:

NUR AMAN

NPM : 1801280061

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH
(STUDI KASUS PADA HOTEL SYARIAH AL'JAYRI MEDAN)**

SKRIPSI

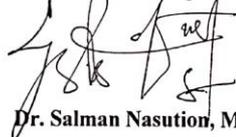
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh :

NUR AMAN
NPM : 1801280061

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEREMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku tersayang

Ayahanda Bahtiar

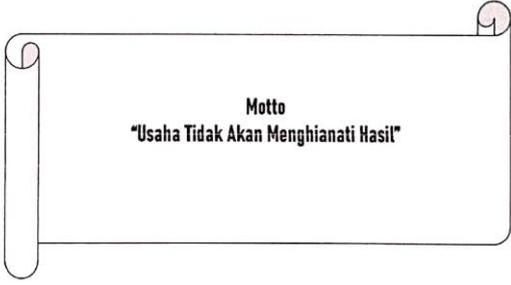
Ibunda Maruba Nasution

Adik tercinta Masroini, Romatua, Almiana, dan Raipan

Yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku

*Serta sahabat-sahabat saya Mega, Pipah, Dilla, Eka, Aslan, Jijah, Gusti,
Nuriyah, Muhammad Sawal Al-fhaizu Yang selalu memberikan semangat
dan menemani canda tawa dan tangis dalam proses menyelesaikan skripsi.*

Terima kasih sudah mengisi hari-hari dimasa perkuliahan saya



Motto
"Usaha Tidak Akan Menghianati Hasil"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Aman
NPM : 1801280061
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul **“Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan)”** merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 29 Agustus 2022


METERAI
TEMPEL
Nur Aman
NPM:1801280061

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN DAN
PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH
(STUDI KASUS PADA HOTEL SYARIAH AL'JAYRI MEDAN)**

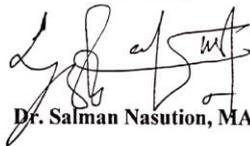
Oleh :

NUR AMAN
NPM : 1801280061

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 29 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Medan, 29 Agustus 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n, Nur Aman

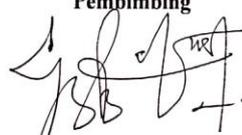
**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Nur Aman** yang berjudul **"Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan) "**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

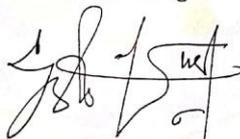
Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Nur Aman
NPM : 1801280061
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 29 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, MA

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Iera Havati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Asso. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

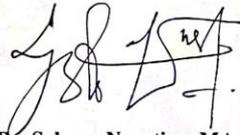
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Nur Aman
NPM : 1801280061
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan)

Medan, 29 Agustus 2022

Pembimbing



Dr. Salman Nasution, MA

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**



Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Nur Aman
NPM : 1801280061
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 04/10/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

PENGUJI II : Dr. Abdul Hadi Ismail, LC, MA

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0453bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	Đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge

ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
’	Fathah	A	a
	Kasrah	I	i
’	Dammah	U	u

b. Huruf Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
’-ئ	Fathah	Ai	a dan i
’-و	Fathah	Au	a dan u

Contoh :

- kataba : كَتَبَ
- fa’ala : فَعِمَ
- kaifa : كَيْفَ

c. Madadah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Huruf dan Tanda	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا-	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و	Dammah dan waw	ū	u dan garis di atas

Contoh :

- qāla : قَم
- ramā : زو
- qīla : قَم

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua :

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dammah transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh :

- Rauḍah al-alfāl - rauḍatul alfāl : زوَضت انطنب :
- al-Madīnah al-munawwarah : از دَنان ُوزة :
- alḥah : طهحت :

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid transliterasinya ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

- Rabbanā : رَبُّنَا
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : الْبِرِّ
- al-hajj : الْحَجِّ
- nu"ima : نُومِي

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

i. Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

ii. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu : الرَّجُلِ
- as-sayyidatu : السَّيِّدَةِ
- asy-syamsu : الشَّمْسِ
- al-qalamu : الْقَلَمِ

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- | | |
|--------------|---------|
| - ta'khuzūna | : تبحرؤ |
| - an-nau' | : أنىء |
| - syai'un | : شىء |
| - inna | : ى |
| - umirtu | : اىث |
| - akala | : اكم |

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD. diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul

- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallažibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin

- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan. pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Nur Aman, 1801280061, Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan).

Penelitian ini merupakan kajian ilmiah yang membahas tentang Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan dan Apakah Sistem pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri sudah di implementasikan sesuai dengan syariah islam.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat lapangan dengan memperoleh data atau informasi secara langsung. Proses pengumpulan data diperoleh peneliti melalui dokumen, wawancara, dan observasi langsung. Setelah data dikumpulkan kemudian di olah dan di analisa dengan analisis deskriptif, analisis yang digunakan adalah analisis induktif,. Penelitian ini memilih objek penelitian di Hotel Syariah Al'jayri Medan yang beralamat di Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 102, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20114.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan dan pelayanan pada Hotel Syariah Aljayri Medan menggunakan sistem syariah yaitu memiliki dan menggunakan sistem jaminan halal , karyawan Hotel Syariah Al'jayri medan memakai pakaian yang sopan menutup aurat. Namun, pelayanan berbasis syariah pada Hotel Syariah Al'jayri Medan belum sepenuhnya di implementasikan sesuai dengan syariah dan aturan Hotel Syariah terbukti dengan belum di sediakan nya perangkat ibadah yang lengkap pada masing-masing kamar Hotel.

Kata Kunci: Pengelolaan, Pelayanan, Hotel Syariah

ABSTRACT

Nur Aman, 1801280061, Implementation Of Sharia-Based Hotel Management And Service Systems (Case Study Of Hotel Sharia Al'jayri Medan).

This research is a scientific study that discusses the Implementation of Sharia-Based Hotel Management and Service Systems (Case Study at Al'jayri Sharia Hotel Medan). This study aims to find out how the management and service system of the Al'jayri Sharia Hotel Medan and whether the Al'jayri Sharia Hotel management and service system has been implemented in accordance with Islamic Sharia.

This research is a qualitative field research by obtaining data or information directly. The data collection process is obtained by researchers through documents, interviews, and direct observation. After the data was collected and then processed and analyzed with descriptive analysis, the analysis used to was inductive analysis. This study chose the object of research at the Sharia Hotel Al'jayri Medan which is located at Jl. KH. Wahid Hasyim No. 102. Sei Sikambing D. Kec. Medan Petisah, Medan City, North Sumatera, 20114.

The results of the study indicate that the management and service system at the Al'jayri Syariah Hotel Medan uses a sharia system that has and uses a halal guarantee system, the employees of the Al'jayri Medan Syariah Hotel wear polite clothes covering their genitals. However, sharia-based services at Hotel Syariah Al'jayri Medan have not been fully implemented in accordance with sharia and Sharia Hotel rules as evidenced by the lack of complete worship equipment in each hotel room.

Keywords : Management, Service, Sharia Hotel

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM PENGELOLAAN DAN PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH (STUDI KASUS HOTEL SYARIAH AL'JAYRI MEDAN ”**

Penyusunan skripsi ini untuk melengkapi salah satu syarat program SI Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa Ayahanda Bahtiar dan Ibunda Maruba Nasution yang telah memberi doa dan dukungan serta motivasi dan kasih sayang.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, MA Selaku WD I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S. Pd.I, MA selaku WD III Fakultas Agama Islam Universitas Muhamdiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati S.Pd, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera utara.

7. Bapak Dr. Salman Nasution, MA sebagai pembimbing skripsi yang ikut membantu dan membimbing penulis selama melakukan pembuatan skripsi ini.
8. Seluruh staf dosen Fakultas Agama Islam Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selama ini telah banyak sekali memberikan ilmu kepada penulis terutama dalam menuntut ilmu di kampus ini.
9. Saudara kandung tercinta, Masroini, Roma Tua, Almiana, Raipan terima kasih atas doa dan segala dukungan.
10. Kepada sahabat tercinta sejak Sekolah Dasar (SD) hingga sekarang Khofifah, Mega, Aslan, Gusti, Jijah.
11. Kepada team Psikocak, Eka, Nuriyah, Dilla, Pipah, Aslan, Gusti, Mega, Dan Jijah.
12. Kepada Srik, Pingkan, dan Ayu selaku teman dari semester satu sampai skripsian, serta sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan mendukung demi kesempurnaan skripsi ini.

Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Medan, 29 Agustus 2022

Penulis

NUR AMAN

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian Implementasi	8
2. Tinjauan Tentang Pengelolaan	8
3. Tinjauan Tentang Pelayanan	16
B. Hotel Syariah.....	23
C. Penelitian Terdahulu	26
D. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C. Sumber Data Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34
F. Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Hotel Syariah Al'jairy Medan	35
1. Lokasi Hotel Syariah Al'jayri Medan	35

2. Struktur Organisasi Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	36
3. Tata Tertib Tamu Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	39
4. Tata Tertib Karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	40
B. Hasil Penelitian	40
1. Penyajian Data	40
C. Pembahasan.....	50
1. Sistem Pengelolaan Hotel Syariah Al'jayri Medan	50
2. Sistem Pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	53
3. Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	56
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pengunjung Tamu Hotel Syariah Al'jayri Medan	2
Tabel 2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3 Alokasi Waktu Penelitian.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Pemikiran	30
Gambar 2 Lokasi Hotel Syariah Al'jayri Medan	35
Gambar 3 Struktur Organisasi Hotel Syariah Al'jayri Medan.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Wisata syariah merupakan salah satu trend baru dalam dunia pariwisata saat ini. Di negara Indonesia, penerapan wisata syariah kini mulai dikembangkan, hal ini dapat kita lihat dari banyaknya tempat-tempat wisata yang ada di Indonesia menggunakan prinsip syariah, baik itu dimulai dengan wisatawananya, biro perjalanan, pengusaha pariwisata, pemandu wisata, terapis hotel. Negara Indonesia, juga pernah mendapatkan penghargaan dunia, atas kemenangannya dalam event “ *The World Halal Travel Summit & Exhibition 2015* ” di dalam event ini, Indonesia berhasil mendapatkan tiga penghargaan sekaligus yaitu penghargaan “ *World Best Family Friendly Hotel, World Halal Honneymoon Destination, dan World Best Halal Tourism Destination* ”. Hal ini tentu saja menjadi daya tarik bagi negara Indonesia terhadap negara lain, untuk menarik touris berdatangan ke negara Indonesia. Setelah mendapatkan tiga penghargaan tersebut, kini negara Indonesia juga telah mengembangkan wisata halal, baik itu dari tempat wisatanya, makanan, biro perjalanan, maupun tempat penginapan atau hotel syariah (R. Pradesyah and Khairunnisa 2018).

Dalam undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang pariwisata yaitu berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Menurut Sofyan defenisi wisata syariah lebih luas dari wisata religi yaitu wisata yang di dasarkan pada nilai-nilai syariah Islam (Nasution 2021).

Potensi wisata syariah cukup menjanjikan. Secara demografi, penduduk muslim merupakan penduduk terbesar dimuka bumi ini. Menurut Pew Research Centre, penduduk Muslim 1,6 miiliar pada tahun 2010. Jumlah penduduk tersebut terus bertambah, dan diperkirakan pada tahun 2050 bisa mencapai 2,8 miliar (Ulum 2019).

Provinsi Sumatera Utara, merupakan salah satu provinsi yang kini telah mengembangkan konsep wisata halal. Konsep wisata halal ini mulai di terapkan di berbagai tempat wisata. Saat ini wisata halal yang mulai berkembang di provinsi Sumatera Utara adalah Hotel Syariah. Hotel syariah merupakan bisnis usaha jasa pelayanan yang menggunakan sistem atau berbasis syariah. Dalam operasional standart hotel syariah hampir sama dengan standart operasional hotel konvensional. Namun dalam hotel syariah tidak memperbolehkan adanya operasional yang tidak sesuai ketentuan syariah (Susanti et al. 2020).

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 (Ismayanti dan Muslimin Kara 2017).

Salah satu hotel di Medan yang menggunakan Syari'ah sebagai landasan pengelolaan dan pelayanannya adalah Hotel Syariah Al'jayri Medan. Hotel Syariah Al'jayri Medan merupakan tempat penginapan yang berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.102, Sei Sikambing D, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Hotel Syariah Al'jayri dalam pengoperasiannya menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan, minum dan jasa lainnya berdasarkan prinsip syariah , dengan fasilitas 38 kamar hotel, 26 kamar di antaranya kamar superior dengan luas 3x3 m², 10 kamar deluxe dengan luas 5x6 m², dan 2 kamar vip dengan luas 5x10 m². Setiap kamar di hotel ini menyediakan perabot lengkap seperti pada umumnya kamar hotel. Hotel Syariah Al'jayri Medan mudah dijangkau dari semua atraksi turis dan alamat bisnis di Medan karena lokasinya berada di pusat kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan di kota Medan. (Putra Kurniady 2022).

Tabel 1. Pengunjung Tamu Hotel Syariah Al'jayri Medan Tahun 2021-2022

Bulan	Tahun	Jumlah Pengunjung
September	2021	62 Orang
Oktober	2021	60 Orang

November	2021	71 Orang
Desember	2021	69 Orang
Januari	2022	81 Orang
Februari	2022	64 Orang

Pada tabel 1 di atas, dapat diketahui data pengunjung tamu Hotel Syariah Al;jayri Medan Bulan September 2021 sampai dengan Bulan Februari 2022. Diketahui bahwa data pengunjung selama tahun 2021 sampai tahun 2022 mengalami fluktuasi pada setiap bulannya. Pada bulan September 2021 jumlah pengunjung 62, pada bulan Oktober 60, pada bulan November mengalami kenaikan yaitu 71 orang, pada bulan Desember 69, pada bulan Januari tahun 2022 mengalami kenaikan yaitu mencapai 81 pengunjung, dan mengalami penurunan lagi di bulan Februari 2022 yaitu 64 pengunjung. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung tamu Hotel Syariah Al'jayri Medan terkesan stabil yakni tidak mengalami kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung yang signifikan dalam setiap bulannya.

Pengelolaan syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, jika setiap orang perilaku yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, hadits dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

Sedangkan pelayanan Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai prinsip syariah. Agar suatu pelayanan pada perusahaan terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Banyak prinsip dan kaidah Syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam pengelolaan dan pelayanan hotel syariah, antara lain: memuliakan tamu (*falyukrim dhaifahu*), tenteram, damai, dan selamat (*salam*); terbuka untuk semua kalangan, artinya universal (*kaffatan lin-naas*); rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'aalamin*); jujur (*shiddiq*); dipercaya (*amanah*);

konsisten (*istiqomah*); tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wat taqwa*).

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُتَّقِ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُمْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ صَيفَهُ.

Artinya: Dari Abu Hurairah ra; Rasulullah bersabda: Barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah dia berkata yang baik atau diam saja. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah dia memuliakan saudaranya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, maka hendaklah dia memuliakan para tamunya (HR. Abu Hurairah).

Dalam menjaga prinsip syariah di lingkungan hotel, manajemen hotel memiliki beberapa peraturan yang diberlakukan di dalam hotel seperti saat *check in* harus menunjukkan KTP, jika suami istri harus menunjukkan identitas suami istri (buku nikah), tamu yang bukan muhrim tidak diperbolehkan untuk menginap, dan peraturan-peraturan hotel pada umumnya. Bagi karyawan peraturan yang berlaku yaitu bersikap ramah dan sopan santun kepada tamu, mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariat islam, menonaktifkan *handphone* pribadi saat bekerja, serta dilarang menggunakan fasilitas hotel untuk kepentingan pribadi

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terkait dengan pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang **“Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Syariah Al’jayri Medan).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di identifikasikan permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih kurangnya pelayanan berbasis syariah dalam hal ketersediaan perangkat ibadah yang lengkap dalam setiap kamar hotel

2. Kurangnya pemantauan dan pendidikan pembekalan etika terhadap karyawan hotel dalam operasional berbasis syariah seperti membudayakan salam ketika kedatangan tamu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana sistem pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan?
2. Bagaimana Implementasi sistem pengelolaan dan pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Syariah Al'jayri Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan
2. Untuk mengetahui implementasi sistem pengelolaan dan pelayanan hotel berbasis syariah pada Hotel Syariah Al'jayri Medan

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai syariah islam serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi masyarakat ataupun orang lain. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi ummat Muslim khususnya mengenai implementasi berbasis syariah dalam pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Mahasiswa jurusan Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan ilmu pengetahuan mahasiswa sebagai motivasi untuk semangat belajar dan terus melakukan kajian-kajian bidang keilmuan lainnya.

- b. Untuk Hotel Syariah Al'jayri Medan

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dalam ruang lingkup bisnis syariah yang dalam operasional dan pelayanannya memperhatikan hukum islam khususnya pada Hotel Syariah Al'jayri Medan.

- c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan serta referensi tambahan untuk memperkuat penelitian yang akan dilakukan mengenai pengelolaan dan pelayanan hotel syariah atau penelitian lain dengan judul yang hampir sama.

F. Sistematika Penulisan

Sistematikan penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 Bab dan di setiap Bab memiliki Sub Bab adalah sebagai berikut:

1. BAB : Pendahuluan
Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.
2. BAB II : Landasan Teoritis
Pada bab ini dibahas pengertian implementasi, tinjauan tentang pengelolaan, tinjauan tentang pelayanan, dan pengertian hotel syariah.
3. BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

4. BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi penelitian, temuan penelitian, dan pembahasan.

5. BAB V : Penutup,

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi merupakan sebuah kegiatan, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar pada kegiatan saja, namun didalam kegiatannya terdapat kegiatan yang terencana dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan implementasi semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat dijalankan dengan begitu mudah dan terencana. Dan semua yang telah direncanakan dengan baik akan menghasilkan keinginan yang sesuai dengan harapan. Hal ini yang terkait dengan kurikulum yang dirancang maupun didesain akan dijalankan dengan sepenuhnya, sehingga semua yang telah dirancang akan berjalan dengan sesuai keinginan dan tidak terjadi sia-sia begitu saja.

Implementasi merupakan sebuah aktivitas yang saling membutuhkan interaksi antara pelaksana dengan customer yang bertujuan untuk mencapai harapan hotel serta biokrasi yang efektif. Implementasi bermuara pada mekanisme pada sistem tertentu. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan hanya sekedar kegiatan namun sebuah kegiatan yang terencana dan dapat dilakukan dengan sungguh-sungguh sesuai keinginan yang diharapkan (Susanti et al. 2020).

2. Tinjauan Tentang Pengelolaan

a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua sumber daya , baik manusia maupun teknikal, untuk mencapai berbagai tujuan khusus yang ditetapkan dalam suatu organisasi (Ismayanti dan Muslimin Kara 2017).

Dalam kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses

melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan (Daryanto 1997).

Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Husaini Usman bahwa *management* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan (Husaini Usman 2006). Dalam beberapa konteks keduanya mempunyai persamaan arti, dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus.

Menurut Suharsimi Arikunta pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan sampai dengan pengawasan dan penilaian (Suharsimi Arikunta 1998).

Marry Parker Follet (1997) mendefenisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat, yaitu: (Erni Trisnawati Sule 2009).

a) Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya.

Proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.

b) Adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan adalah suatu proses atau cara yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan serta evaluasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

b. Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengelolaan adalah segenap sumber daya yang ada seperti: sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakkan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena tanpa adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Terdapat beberapa tujuan pengelolaan, yaitu: (Husaini Usman 2006).

- a) Untuk mencapai tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
- b) Untuk menjaga keseimbangan antara tujuan yang saling menguntungkan bertentangan. Pengelolaan diperlukan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran, dan aktivitas yang saling terkait konflik kepentingan pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi.
- c) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Pekerjaan sebuah organisasi dapat diukur dengan berbagai cara, satu cara umum yaitu efisiensi dan efektivitas.

Tujuan pengelolaan akan tercapai apabila dalam pelaksanaan manajemen di tetapkan langkah-langkah secara tepat, langkah-langkah pelaksanaan pengelolaan berdasarkan tujuan sebagai berikut: (Irine Diana Wijayanti 2008).

- a) Menentukan strategi
- b) Menentukan sarana dan batasan tanggung jawab
- c) Menentukan target yang mencakup kriteria hasil, kualitas, dan batasan waktu.
- d) Menentukan pengukuran pengoperasian tugas dan rencana
- e) Menentukan standar kerja yang mencakup efektivitas dan efisiensi
- f) Menentukan ukuran untuk menilai
- g) Mengadakan pertemuan
- h) Pelaksanaan

- i) Mengadakan penilaian
- j) Mengadakan review secara berkala
- k) Pelaksanaan tahap berikutnya, berlangsung secara berulang-ulang

c. Fungsi-Fungsi Pengelolaan

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya (Erni Trisnawati Sule 2009).

Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHugh and McHugh (1997), terdiri dari empat fungsi, yaitu:

a) Perencanaan (*Planning*)

Planning yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.

Ada beberapa pihak yang menyatakan bahwa perencanaan (planning) merupakan suatu pendekatan yang terorganisir untuk menghadapi problema-problema di masa yang akan datang dan mereka memberi uraian bahwa planning mengembangkan rancangan kegiatan hari ini untuk tindakan-tindakan dimasa mendatang. Planning menjembatani jurang pemisah antara posisi kita sekarang dan tujuan yang ingin dicapai. Perencanaan dapat menjawab dimuka tentang, siapa, apa, kapan, dimana, mengapa dan bagaimana tindakan-tindakan dimasa depan dapat dilaksanakan (George R. Terry 2000).

Menurut T. Hani Handoko (1999) pada dasarnya kegiatan perencanaan melalui empat tahap berikut : (Fauzi 2018).

1. Menetapkan tujuan dan serangkaian tujuan
2. Merumuskan keadaan saat ini

3. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan
4. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Suatu perencanaan yang baik harus bersifat:

1. Rasional
Perencanaan bersifat rasional artinya perencanaan dibuat berdasarkan pemikiran-pemikiran dan perhitungan yang matang sehingga dapat dibahas secara logis.
2. Perencanaan bersifat lentur
Perencanaan bersifat lentur artinya perencanaan tersebut bersifat luwes, dapat dilaksanakan di mana pun, kapan pun, dan oleh siapa pun (tentunya disesuaikan dengan situasi dan kondisi).
3. Perencanaan harus bersifat kontinu
Perencanaan bersifat kontinu artinya perencanaan harus terus menerus dibuat dan perlu ditinjau kembali guna perbaikan-perbaikan pada pelaksanaan waktu berikutnya. Selain itu juga disesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat, pemerintah, dan negara.
4. Ada dalam pertimbangan
Ada dalam pertimbangan berarti bahwa pemberian waktu dalam faktor-faktor produksi kepada siapa tujuan organisasi ditujukan seimbang dengan kebutuhan.
5. Meliputi seluruh tindakan yang dibutuhkan
Meliputi seluruh tindakan yang dibutuhkan berarti meliputi fungsi-fungsi yang ada dalam organisasi.

Selain kelima hal tersebut, terdapat pendapat yang menyatakan dua sifat umum perencanaan yang baik, yakni:

1. Pemakaian kata-kata yang sederhana dan jelas sehingga mudah dipahami oleh penerima. Dengan demikian tidak akan ada penafsiran yang berbeda-beda
2. Sebuah perencanaan harus fleksibel. Artinya suatu rencana harus

dapat menyesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Adapun fungsi Pengorganisasian (*Organizing*) adalah sebagai berikut:

1. Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan
2. Menetapkan struktur organisasi yang menunjukkan adanya garis kewenangan dan tanggung jawab
3. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan, dan pengembangan sumber daya manusia/ tenaga kerja
4. Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat

Dalam perspektif Islam, pengorganisasian senantiasa mendorong para pemeluknya untuk melakukan segala sesuatu secara terorganisir secara rapi, sebab bisa jadi suatu kebenaran yang tidak terorganisir dengan rapi akan dengan mudah diluluhlantakkan oleh kebathilan yang tersusun rapi. Didin dan Hendri menjelaskan bahwa organisasi dalam pandangan Islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara rapi. Organisasi lebih menekankan pada pengaturan mekanisme kerja, dalam sebuah organisasi tentu ada pemimpin dan bawahan.

c) Pengimplementasian (*Directing*)

Yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi. Adapun fungsi Pengimplementasian (*Directing*) adalah sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan
2. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan
3. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan

d) Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*) adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. Adapun fungsi pengawasan (*Controlling*) adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
2. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan
3. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan dan target bisnis

Menurut siagian (1970) yang memberikan pengertian *controlling* sebagai suatu proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya.

Dalam pendidikan islam pengawasan didefenisikan sebagai proses pemantauan yang terus menerus untuk menjamin terlaksananya

perencanaan secara konsekuen baik yang bersifat material maupun spiritual. Didin dan Hendri menyatakan bahwa dalam pandangan islam pengawasan dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak (Husaini and Fitria 2019).

d. Pengelolaan Syariah

Manajemen dalam Islam tidak jauh dari pemahaman ini. Manajemen dianggap sebagai ilmu teknik (seni) kepemimpinan diawal Islam. Akan tetapi, pemikiran manajemen telah diterapkan dalam beberapa negara yang tersebar di pejuruan dunia.

Pemikiran manajemen dalam islam bersumber dari nash Al-Qur'an dan petunjuk-petunjuk As-Sunnah. Selain itu ia juga berasaskan pada nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dalam masyarakat pada waktu tersebut. Berbeda dengan manajemen konvensional, ia merupakan suatu sistem yang aplikasinya bersifat bebas nilai serta hanya berorientasi pada pencapaian manfaat duniawi semata.

Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, jika setiap orang perilaku yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Qur'an, hadits dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

Hal yang paling perlu dalam manajemen berdasarkan pandangan islam adalah harus memiliki sifat *ri'ayah* (jiwa kepemimpinan), menurut pandangan islam merupakan faktor utama dalam konsep manajemen. Watak dasar ini merupakan bagian penting dari manusia sebagai *khalifah fi al ardh*.

Menurut Didin dan Hendri, manajemen dapat dikatakan telah memenuhi syariah jika:

- a) Manajemen syariah ini mementingkan perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.
- b) Manajemen syariah harus mementingkan adanya struktur organisasi
- c) Manajemen syariah membahas soal sistem, sistem ini disusun agar

perilaku-perilaku didalamnya berjalan dengan baik.

Seluruh proses yang telah disusun secara rapi harus diikuti dengan baik tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT, sebenarnya manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran islam.

3. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan (M. Nur Rianto 2010).

Pelayanan menurut Philip Kotler, (2005:46) adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu. Pelayanan menurut W.J.S Poerwadarminta (2006:76) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk keperluan orang lain. Pelayanan menurut Tjiptono (2001:6) merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan menurut Yazid (2001:78) merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk atau jasa manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi harapan (Husaini and Fitria 2019).

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan adalah suatu usaha yang dilakukan dalam upaya untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumennya. Dalam hal ini pelayanan mencakup tentang kelengkapan yang digunakan, keramahamahan, kegiatan, ketepatan serta pertanggungjawaban bila terjadi kerusakan pada produk yang sudah dibelinya. Masalah pelayanan ini sangat penting artinya bagi konsumen, oleh karena itu perlu mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh dari perusahaan. Pelayanan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan dalam menjalankan suatu usaha.

Jadi pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang di tawarkan oleh sebuah organisasi atau perseorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Berdasarkan karakteristik pelayanan di atas maka dapat dijadikan oleh sebuah perusahaan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

b. Kualitas Pelayanan

Wijaya (2011:52) menyatakan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono (2011:59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat di ambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan (Moha and Loindong 2016).

Dalam dunia bisnis dengan persaingan banyak perusahaan yang memberikan produk dan kualitas yang saling bersaing. Dalam situasi yang seperti ini, maka yang paling menentukan adalah organisasi yang dapat menghasilkan pelayanan yang terbaik (Handoko 2016).

Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Dengan kata lain Parasuraman (1985) yang dikutip Arif (2007:118) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas di persepsikan ideal (Kesuma, Amri, and Shabri 2015).

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu: (Nurlia 2018).

1. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya hotel yang produk utamanya adalah memberikan pelayanan jasa berupa sarana penginapan bagi pengunjung yang membutuhkan.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah

adanya pelayanan kebutuhan makan, minum, dan kebutuhan pribadi lainnya yang ada di hotel syariah bagi para pengunjung hotel.

3. *Supporting service* merupakan pelayanan yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing. Misalkan fasilitas asuransi kecelakaan dan lain-lain.

Dalam Proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (pengunjung hotel) yang menerima layanan dari para penyedia layanan

3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a) Pemberian jasa-jasa saja
- b) Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja
- c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya

Jadi pada dasarnya jika sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan maka akan semakin meningkatkan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Bagi setiap perusahaan yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa harus selalu mengevaluasi segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada

konsumen agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa mendatang. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh para karyawan maka dengan sendirinya akan memperoleh keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

c. Pelayanan Syariah

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai prinsip syariah. Agar suatu pelayanan pada perusahaan terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun Konsep Pelayanan dalam Islam sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُلْجُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشُّهُرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا
 آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
 يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
 وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya: *Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah:2.*

2. Prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan

serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*musyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Sebagaimana sebuah hadits dari Anas Bin Malik Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”. (Muttafaq ‘Alaih).

3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diriyang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Dalam Islam hanya dikenal dua golongan manusia, yaitu: 1) Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2) Orang-orang durhaka (*fajir*), celaka dan hina di sisi Allah. Oleh karenanya tidak layak satu golongan untuk menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah Swt:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ.

Artinya: *Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*

4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*), rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan para pelanggan dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas Bin Malik Ra: “ Tidak

sempurna iman seorang sampai ia mencintai saudaranya sendiri seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR Bukhori).

5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Allah berfirman dalam surah Ali- Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا 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 kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar. Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlak Muhammad Saw yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlak yang mulia ini”.

6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagamaislam dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujuraat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: *Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap*

Allah, supaya kamu mendapat rahmat.

Menurut Fadla Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum
- b) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya
- c) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

B. Hotel Syariah

Secara etimologis (lughawi) kata 'syariah' berasal dari kata berbahasa arab al-syariah yang berarti 'jalan ke sumber air' atau jalan yang harus diikuti, yaitu jalan ke arah sumber pokok bagi kehidupan. Orang-orang arab menerapkan istilah ini khususnya pada jalan setapak menuju palung air yang tetap dan diberi tanda yang jelas dan terlihat mata. Syariah diartikan jalan air karena siapa saja yang mengikuti syariah akan mengalir dan bersih jiwanya (Lubis, Silalahi, and Tambunan 2021).

Hotel syariah atau hotel berbasis syariah adalah hotel yang menyediakan layanan dan transaksi keuangan berdasarkan prinsip syariah secara keseluruhan, bukan hanya terbatas pada penyediaan makanan dan minuman yang halal tapi juga untuk kesehatan, keamanan, lingkungan, dan manfaat dari aspek ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat tidak memandang ras, kepercayaan maupun budaya (Printianto, Tyas, and Annisa 2020).

Adapun definisi lain dari Hotel Syariah yaitu hotel yang menerapkan sistem syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak hanya dimakanan dan minuman yang halal saja, namun juga termasuk operasional hotel lain baik dari sisi keuangan, etika, kegiatan hiburan, tata letak, dan tata kelola perusahaan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan Fatwa DSN –MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 Usaha

Hotel Syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. Kriteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi, dan atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Akad yang diberlakukan dalam Usaha Hotel Syariah yaitu Akad *Ijarah*. Akad *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atau suatu barang jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah (Sugeng 2020).

Hotel syariah yang kini terus memperlihatkan eksistensinya ditengah-tengah masyarakat, memperkuat pertumbuhan prinsip syariah yang ada di Indonesia. Hal ini tentu saja akan dikaji dari pertumbuhan lembaga keuangan syariah, kemudian makanan halal, sampai pada jasa atau hotel berbasis syariah. Pertumbuhan ketiga komponen tersebut, menjadikan prinsip syariah sangat diminati oleh masyarakat, terkait dengan pelayanannya yang nyaman, dan tentunya juga akan membawa keamanan dalam diri menggunakan prinsip syariah tersebut, kini hotel syariah terus mengalami peningkatan yang signifikan (R. dan A. B. Pradesyah 2020).

Beberapa ciri yang membedakan hotel syariah dari hotel konvensional. Pertama, peraturan hotel syariah. Berbeda dari hotel konvensional pada umumnya yang memberikan layanan sesuai peraturan hotel, namun untuk hotel berbasis syariah layanan yang diberikan tidak bertentangan dengan kaidah islam, seperti: tidak memberikan izin kepada pasangan yang bukan muhrim kecuali memesan kamar yang berbeda.

Kedua, dalam hal pengelolaan keuangan investor yang ingin berinvestasi di bisnis hotel syariah harus menyetujui prinsip syar'i selain itu untuk urusan perbankan, pemilik hotel diwajibkan menggunakan fasilitas perbankan syariah.

Ketiga, fasilitas hotel syariah agak berbeda dari hotel konvensional pada umumnya dimana tersedia mushallah khusus, alat sholat dimasing-masing kamar, waktu pengingat adzan di dalam kamar, dan pada interior memasukkan unsur-unsur islamiyah seperti tambahan kaligrafi.

Keempat, dalam hal ini petugas atau pegawai yang bekerja di hotel

syariah wajib berpakaian muslim, dan harus mengetahui betul prinsip dasar syariah.

Kelima, hotel syariah tidak menyediakan minuman yang berbau alkohol dan makanan yang tidak halal menurut islam, karena itu tidak disediakan fasilitas seperti klub atau diskotik.

Penjelasan secara spesifik tentang pariwisata dan hotel tidak dijelaskan dalam Al-Qur'an maupun Hadits sebagai sumber utama Hukum Islam. Akan tetapi jika ditelaah lebih dalam, terdapat beberapa nash yang mengakomodasi kegiatan bisnis syariah sebagaimana yang tertera dalam beberapa nash sebagai berikut:

“Seorang Muslim harus menjalankan persyaratan (yang mereka sepakati), kecuali syariat yang mengharamkan yang halal dan menghalalkan yang haram”.

Pengelolaan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah dari DSN-MUI. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut yaitu aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Ketiga aspek tersebut harus diperketat dalam arti mengikuti yang halal dan menjauhi yang diharamkan.

Terdapat enam prinsip dasar syariah yang harus diterapkan hotel di dalam sistem operasional syariahnya yaitu: (Printianto, Tyas, and Annisa 2020).

1. Prinsip Konsumsi, diaplikasikan dalam dimensi makanan dan minuman dihotel
2. Prinsip Hiburan, diaplikasikan dalam fasilitas dan aktivitas yang ada di hotel
3. Prinsip Kegiatan Usaha, diaplikasikan dalam dimensi aktivitas, keuangan, dan tata kelola di hotel
4. Prinsip Etika, diaplikasikan dalam aspek staf dan tamu hotel
5. Prinsip Batasan Hubungan, diaplikasikan dalam dimensi staf dan tamu hotel
6. Prinsip Tata Letak, diaplikasikan dalam fasilitas hotel

Adapun ketentuan terkait Hotel Syariah sebagai berikut: (Sugeng 2020).

1. Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila
2. Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada

- kemusyrikan , maksiat, pornografi, dan atau tindak asusila
3. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk melaksanakan ibadah, termasuk fasilitas bersuci
 4. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI
 5. Pengelola dan Karyawan/Karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah
 6. Hotel Syariah wajib memiliki pedoman dan atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah
 7. Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

C. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti memaparkan beberapa kajian atau penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)

Tabel 2
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Ismayanti dan Muslimin (2017)	Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makasar	Metode Penelitian Kualitatif melalui pendekatan interpretif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara,	Hotel Al-Badar Syariah tidak jauh beda dengan Hotel Konvensional, yang menjadi pembeda adalah pada tamu hotel dimana pihak Al-Badar Hotel Syariah tidak menerima tamu yang datang berpasangan tetatapi bukan

			penelitian pustaka dan studi dokumentasi.	muhrim
2.	Fitri Nanda Sari dan Alim Murtani (2020)	Analisis Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Saudara Syariah Medan)	Metode Penelitian Kualitatif yang bersifat lapangan	Hotel Saudara Syariah dalam pengelolaan sudah melakukan sesuai dengan Syariah Islam yaitu, menggunakan sistem jaminan halal, dan penggunaan pakaian yang sopan dan menutup aurat pada seluruh karyawan/karyawati. Pelayanan Hotel Saudara Syariah sudah melakukan sesuai dengan Syariah Islam, yaitu membudayakan Slam terhadap tamu.
3.	Abdul Warits (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip- Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)	Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji t parsial dan uji F secara simultan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen Hotel Syariah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi <0,05. Kemudian nilai R Square

				sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini
4.	Eko Kurniasih Pratiwi (2017)	Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016)	Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen Hotel Adilla Syariah sesuai dengan fatwa DSN MUI No.108/DSN-MUI/X/2016
5.	Maulana (2013)	Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)	Metode <i>purposive sampling</i> , dengan menggunakan <i>random sampling</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru telah meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan yang terbaik kepada setiap pengunjung hotel agar tercipta kepuasan pelanggan.

D. Kerangka Pemikiran

Pengelolaan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah dari DSN-MUI. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut yaitu aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Ketiga aspek tersebut harus diperketat dalam arti mengikuti yang halal dan menjauhi yang diharamkan.

Implementasi prinsip syariah dalam mekanisme pengelolaan dan pelayanan hotel syariah dapat dilihat dari sisi konsep hotel syariah itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan aturan dalam syariah khususnya bisnis islam. Dapat dilihat dari sistem pengelolaannya, atau sistem pelayanannya seperti fasilitas yang disediakan, pengadaan barang, jenis transaksi yang dilakukan di dalamnya, persyaratan untuk tamu yang datang, cara pemasaran jasa dan produknya, serta jenis makanan dan minuman yang disediakan.

Implementasi prinsip syariah dalam bidang perhotelan menjadikan hotel syariah sebagai penyedia fasilitas yang sesuai dengan gaya hidup orang muslim yang meminimalisir terjadinya perzinahan, penyediaan makanan dan minuman non halal, penyalahgunaan obat-obatan terlarang dan perjudian dalam hotel. Hotel syariah menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas moral dan karakter masyarakat jika dalam pemberlakuan syarat-syarat pengunjung dilakukan dengan ketat dan tegas. Hotel syariah sebagai bentuk akomodasi yang mengimplementasikan prinsip syariah dalam pengelolaan dan pelayanannya dengan menyeimbangkan aspek-aspek spiritual.

Secara khusus memang tidak dijelaskan dalam Al-Quran maupun Hadits yang mengatur tentang hotel syariah, namun ada beberapa ayat Al-Quran yang dapat menjadi landasan hukum operasional hotel syariah yaitu:

Qs. An-Nisaa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

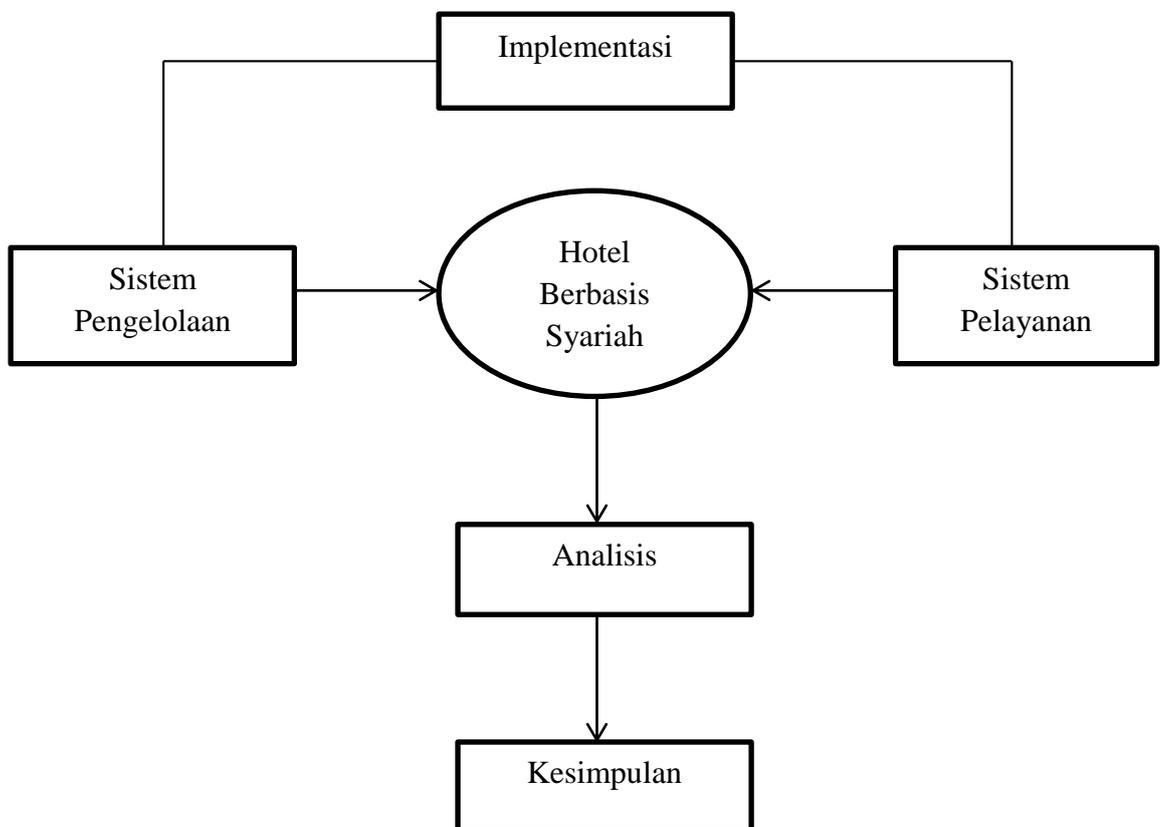
Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan

yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Maksud dari ayat ini adalah Allah SWT. Melarang umat yang mukmin untuk memakan harta sesama umat mukmin lainnya dengan jalan yang bathil serta mencari keuntungan yang tidak wajar dan melanggar syaria'at Islam.

Untuk memberi kemudahan dalam proses berfikir, maka peneliti membuat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1. Peta Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif dengan melakukan penelitian tidak menggunakan data statistik. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono 2012).

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut (Suharsimi Arikunto 2003).

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Hotel Syariah Al'jayri Medan yang beralamatkan di Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 102, Sei Sikambang D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, 20114

2. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan juni 2022 sampai dengan juli 2022, dengan alokasi sebagai berikut:

Tabel 3
Alokasi Waktu Penelitian

Keterangan	Bulan/Minggu																							
	Februari 2022				Maret 2022				Juni 2022				Agustus 2022				September 2022				Oktober 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																							
Penyusunan Proposal		■	■	■																				
Bimbingan Proposal					■	■	■	■																
Seminar Proposal									■															
Pengumpulan Data													■	■	■	■								
Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■				
Sidang Skripsi																					■			

C. Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode yang dilakukan adalah metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

Adapun data yang diperoleh bersumber pada:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer dikumpulkan dari data yang diperoleh oleh peneliti

secara langsung dari hasil wawancara langsung dengan *Manajer* Hotel Syariah Al'jayri Meda, karyawan dan pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan serta observasi yang dilakukan peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari orang lain atau pihak lain. Maksudnya data ini diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen, jurnal penelitian, majalah ilmiah, atau artikel yang masih berhubungan dengan materi penelitian yaitu implementasi sistem pengelolaan dan pelayanan hotel berbasis syariah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Merupakan metode mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dilapangan untuk melihat kegiatan yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis langsung mengunjungi Hotel Syariah Al'jayri Medan. Penulis melihat langsung pengelolaan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada pengunjung untuk memperoleh hasil yang lebih lengkap peneliti langsung mengobservasi Hotel Syariah Al'jayri Medan.

2. Wawancara (*interview*)

Merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan langsung dilokasi penelitian dengan memanfaatkan informasi itu sendiri. Pada penelitian ini akan dilakukan wawancara kepada Manajer, Karyawan, dan Pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan untuk memperoleh data dan informasi tentang pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan.

3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi atau yang biasa disebut dengan kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi Dokumentasi, peneliti biasa melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah terdokumentasi dengan baik. Data dokumentasi berupa foto hotel dan fasilitas hotel yang ada di Hotel Syariah Al'jayri Medan.

E. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan kemudian di olah dan di analisa dengan analisis deskriptif. Analisis yang digunakan adalah analisis induktif, dengan menarik hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Setelah dilakukan analisis terhadap data Hotel Syariah Al'jayri Medan, kemudian ditafsirkan dengan kerangka pemikiran berdasarkan studi pustaka. Terakhir adalah menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria triangulasi untuk pengecekan data. Triangulasi merupakan pemeriksaan keabsahan temuan dengan meningkatkan teoritis, metodologis, maupun interpretasi dari sebuah riset yang memanfaatkan sesuatu dari luar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Syariah Al'jayri Medan

Banyaknya bisnis yang didirikan menggunakan label syariah, membuat Ibu Alm. Nurul Walidy tertarik untuk menjalankan suatu bisnis yang sesuai dengan prinsip syariah. Pandangan miring masyarakat tentang sebuah hotel membuat Ibu Alm. Nurul Walidy ingin merubah pemikiran tersebut khususnya di kota Medan dengan mendirikan sebuah bisnis perhotelan yang dalam pelaksanaannya berbasis syariah yaitu berdasarkan kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah. Selain itu, keinginan untuk menyediakan suatu tempat penginapan yang nyaman bagi kaum muslim serta untuk membangun perusahaan jasa yang lebih baik dan memberikan manfaat namun tetap sesuai dengan permintaan pasar dan tidak lepas dari latar belakang berdirinya hotel ini.

Hotel Syariah Al'jayri Medan berdiri sejak tanggal 07 Januari 1999 dan mulai memasuki pasar asia sejak tahun 2008. Hotel Syariah Al'jayri dalam pengoperasiannya menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan, minum dan jasa lainnya berdasarkan prinsip syariah dan sesuai dengan fatwa DSN-MUI seperti menyeleksi tamu, melakukan akad sebelum melakukan registrasi, menyediakan makanan yang halal untuk karyawan dan tamu serta mewajibkan karyawan berbusana muslim dan memiliki mushola yang dilengkapi dengan perangkat ibadah yang lengkap.

1. Lokasi Hotel Syariah Al'jayri Medan

Gambar 2

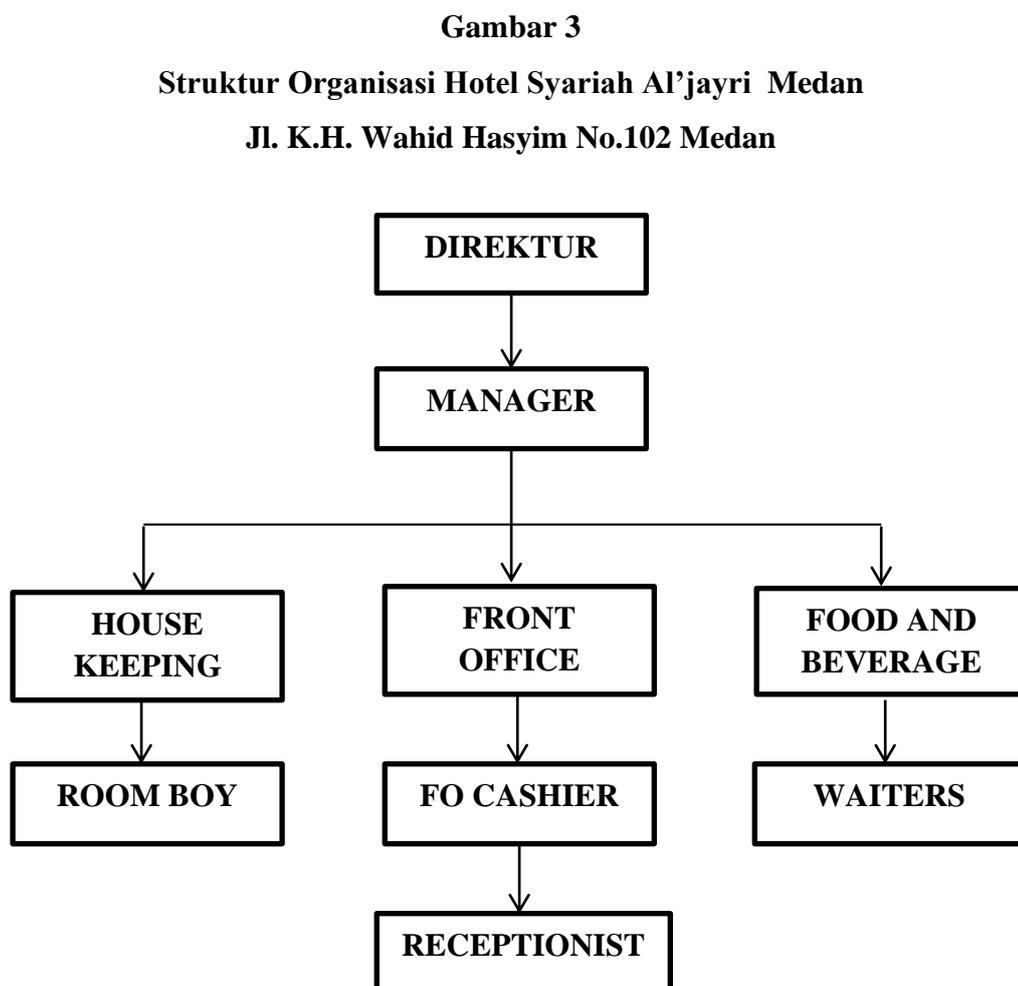
Hotel Syariah Al'jayri Medan



Hotel Syariah Al'jayri berlokasi di Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 102, Sei Sikambing D, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, dengan fasilitas 38 kamar hotel, 26 kamar di antaranya kamar superior dengan luas 3x3 m², 10 kamar deluxe dengan luas 5x6 m², dan 2 kamar vip dengan luas 5x10 m². Harga yang dipatok dimulai dari Rp.250.000,- sampai Rp.525.000,- per net. Harga tersebut sudah dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur, tv flat, AC, meja, kursi, perlengkapan mandi, shower, free wi-fi, parking area, air mineral, dan kelebihan lainnya adalah tersedianya tempat ibadah seperti mushola. Hotel ini merupakan hotel yang mudah dijangkau oleh para pengunjung karna berada di daerah pusat perbelanjaan Kota Medan.

2. Struktur Organisasi Hotel Syariah Al'jayri Medan

Adapun struktur organisasi Hotel Syariah Al'jayri Medan, sebagai berikut:



Adapun deskripsi tugas pada Hotel Syariah Al'jayri Medan, sebagai berikut:

- a. Direktur adalah pemimpin tertinggi dalam perusahaan yang mengatur semua urusan perusahaan baik didalam maupun diluar perusahaan.

Tugasnya:

- a) Bertanggung jawab terhadap operasional
- b) Menetapkan perencanaan
- c) Membuat keputusan
- d) Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain

- b. *Manager* adalah orang yang mengelola dan mengawasi operasional sehari-hari dalam manajemen hotel.

Tugasnya:

- a) Mengatur dan meneliti pemesanan, penerimaan, pelayanan kamar
- b) Mengatur dan mengawasi karyawan
- c) Mengawasi pemeliharaan barang-barang
- d) Mengawasi ruangan seperti restoran dan tempat/ruangan untuk konferensi
- e) Memastikan terpenuhinya K3 sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- c. *Houskeeping* merupakan bagian yang mengatur dan menata berbagai peralatan, memperbaiki kerusakan, menjaga kebersihan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel terlihat rapi, menarik, bersih, sehingga memberikan kesenangan dan kenyamanan terhadap pengunjung hotel.

Tugasnya:

- a) Memberikan pelayanan kamar hotel dengan sebaik-baiknya kepada tamu, agar tamu merasa puas ketika berkunjung ataupun menginap di hotel
- b) Menciptakan suasana hotel yang bersih, nyaman, dan aman
- c) Penyiapan, penataan, serta pemeliharaan kebersihan outlet dan ruangan umum di hotel

- d. *Front Office* adalah bagian depan dari suatu hotel, sebagai penjual kamar dan sering disebut dengan selling room.

Tugasnya:

- a) Menyambut dan mendaftarkan tamu-tamu yang *check-in*
 - b) Menjual akomodasi hotel
 - c) Melayani pemesanan kamar
 - d) Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu
 - e) Memantau situasi kamar secara akurat
- e. *Food & Beverage* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab mengurus kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan yang terkait dari para tamu.

Tugasnya:

- a) Menyiapkan makanan dan minuman didalam hotel
 - b) Membuat laporan pemakaian bahan baku
 - c) Menciptakan menu baru yang inovatif
- f. *FO Cashier* adalah bagian dari suatu hotel yang menangani keuangan kantor depan dengan mencatat semua fasilitas hotel yang digunakan tamu serta menerima pembayaran dari tamu-tamu yang *check-out*.

Tugasnya:

- a) Bertanggung jawab atas manager kantor depan
 - b) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional dan kelancaran administrasi keuangan di kasir kantor depan
- g. *Room Boy* adalah bagian dari hotel yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel , seperti kebersihan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut.

Tugasnya:

- a) Membersihkan kamar dan memeriksa kelengkapannya
 - b) Melaksanakan kebersihan setiap koridor
 - c) Mengantarkan tamu yang sudah memesan kamar hotel
- h. *Receptionist* adalah bagian dari hotel yang menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta melayani tamu *check-out* dan pembayarannya.

Tugasnya:

- a) Menyambut tamu yang datang di *front desk* dengan ramah dan sopan

- b) Melakukan pendaftaran tamu
 - c) Memasukkan tamu yang sudah *check-in* dalam suatu laporan harian
 - d) Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
 - e) Menangani tamu *Check-out*
 - f) Bertanggung jawab atas uang transaksi selama *staff* tersebut bertugas pada hari tersebut
- i. Waiters merupakan pelayan hotel yang berada di bagian restoran yang khusus melayani tamu untuk memesan makanan dan minuman.
- a) Mengatur dan menyajikan makanan sesuai dengan arahan dan cara untuk mendapatkan kepuasan tamu secara maksimal
 - b) Membersihkan semua meja, kursi serta peralatan lainnya seperti daftar menu
 - c) Mengambil makanan dari dapur dan mengembalikan piring kotor ke tempat cuci piring
 - d) Mendengarkan keluhan tamu
 - e) Menyajikan makanan dan minuman dengan cara yang sopan

3. Tata Tertib Tamu Hotel Syariah Al'jayri Medan

Hotel Syariah Al'jayri menetapkan beberapa aturan yang diberlakukan untuk pengunjung hotel. Peraturan yang diterapkan hampir sama seperti peraturan pada hotel pada umumnya dan peraturan tersebut sudah disepakati bersama dengan pemilik penginapan di hotel ini. Peraturan ini diantaranya adalah :

- a. Satu kamar dibenarkan untuk 2 orang (Maksimal 3 orang + extra bed 1)
- b. Pembayaran uang kamar dimuka
- c. Penginap wajib menitipkan deposit Rp. 50.000 (Deposit dikembalikan ketika tamu check-out)
- d. Setiap meninggalkan kamar, kunci wajib dititipkan di receptionist
- e. Dilarang membawa barang/ inventaris hotel tanpa izin
- f. Dilarang membawa pasangan yang bukan Mukhrimnya (Bukan suami istri)

- g. Batas check-out jam 12.00 WIB, paling telat jam 13.00 WIB, lebih dari itu dikenakan biaya charge.
- h. Free sarapan pagi untuk 1 kamar (2 orang) dari jam 07.00 WIB sampai jam 10.00 WIB
- i. Dilarang menyimpan, menggunakan dan mengedarkan narkoba
- j. Dilarang membawa senjata tajam
- k. Dilarang melakukan perjudian
- l. Tidak dibenarkan membuat keributan

4. Tata Tertib Karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan

- a. Karyawan harus memakai pakaian yang sopan dan rapi
- b. Tidak boleh merokok
- c. Tidak boleh tidur dalam kamar hotel/sofa
- d. Tidak boleh bergurau dengan suara keras
- e. Tidak boleh mencuri barang hotel/tamu

B. Hasil Penelitian

1. Penyajian Data

a. Pengelolaan Hotel Syariah Al'jayri Medan

Pengelolaan adalah suatu proses atau cara yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan serta evaluasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pengelolaan mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Manager Hotel Syariah Al'jayri Medan. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara yang diperoleh sebagai berikut :

Identitas subjek yang peneliti wawancarai merupakan Manager Hotel Syariah Al'jayri yang mengawasi seluruh aktifitas dalam hotel setiap harinya, yaitu :

Nama : RW

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 45 Tahun

Jabatan : Manager Hotel

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu RW dari Hotel Syariah Al'jayri Medan mengenai awal berdirinya Hotel Syariah Al'jayri. Berikut jawaban Ibu RW: (Rospride Wantry 2022).

“ Hotel ini sudah lama berdiri, sejak tanggal 07 Januari 1999 dan mulai memasuki pasar asia sejak tahun 2008. Hotel ini didirikan oleh Alm. Ibu Nurul Walidy dengan tujuan untuk mempermudah kaum muslim untuk mencari tempat menginap yang aman dan nyaman dan hotel ini sudah di kelola secara turun temurun oleh anak nya sampai sekarang. Saat ini hotel ini dikelola oleh anak nya yang sudah menikah, dan memiliki kesibukan tersendiri jadi saya yang mengawasi aktivitas di dalam hotel setiap harinya.”

Kemudian peneliti kembali bertanya kepada Ibu RW terkait harga pertipe kamar beserta produk yang ditawarkan pada masing-masing kamar hotel, dan bagaimana cara untuk memesan kamar hotel. berikut jawaban Ibu RW:

“Disini kami menyediakan 3 tipe kamar dengan harga yang berbeda, yaitu mulai dari kamar Superior dengan harga Rp. 145.000 dan produk yang kami tawarkan di dalamnya yaitu 1 tempat tidur, lemari, kamar mandi lengkap, meja, kursi, AC, dan TV kabel. Kemudian ada kamar Deluxe dengan harga Rp. 250.000, produk yang kami sediakan di dalamnya tidak jauh berbeda dengan produk yang di tawarkan pada tipe kamar Superior yang membedakannya adalah tipe kamar ini lebih luas menyediakan kulkas. Dan terakhir kamar VIP dengan harga Rp.525.000, tipe kamar ini merupakan kamar terluas dan terlengkap di hotel ini dan produk yang kami tawarkan tidak jauh berbeda dari kamar lainnya yang membedakannya adalah kamar ini mempunyai 3 tempat tidur, kulkas, Dispenser air minum, dan kami menyediakan breakfast

setiap paginya. Dan untuk pemesanan kamar bisa langsung ke *lobby* hotel ataupun melalui telepon atau wa hotel. Untuk pembayarannya secara langsung di *lobby* hotel baik dia melakukan pemesanan di *lobby* ataupun lewat telpon. Dan disini kami menetapkan aturan berupa uang deposit sebesar Rp. 50.000 dan akan dikembalikan ketika pengunjung hotel *check-out*. Aturan ini diberlakukan sebagai antisipasi jika ada barang di dalam hotel yang mengalami kerusakan ataupun yang tidak sengaja dibawa oleh pengunjung seperti handuk,dll”.

Peneliti bertanya kepada ibu RW berapa jumlah karyawan yang bekerja di Hotel Syariah Aljayri Medan dan apa saja syarat-syarat untuk bisa menjadi karyawan serta sistem apa yang digunakan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan. Berikut jawaban Ibu RW:

“ Jumlah karyawan kita ada berkisar kurang lebih 10 orang yang dibagi menjadi 2 *shift*. Untuk syarat-syarat menjadi karyawan disini kita tidak memandang tingkat pendidikan, yang penting agamanya, sopan santunnya dan yang paling penting mau di ajarin. Kemudian inikan hotel syariah tentunya sistem yang digunakan berbasis syariah, kami menerapkan jaminan halal untuk seluruh pengunjung”

Peneliti kembali mengajukan pertanyaan terkait pengawasan yang diterapkan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan. Berikut jawaban Ibu RW:

“ Untuk pengawasan selalu kita lakukan, insyaallah aman. karena kita melaporkan aktifitas di hotel setiap harinya kepada pemilik Jadi setiap hari saya akan turun tangan ke hotel ini untuk melakukan pengawasan secara langsung. Selain secara langsung, kita juga punya CCTV 24 jam jadi semuanya terekam”.

Pertanyaan terakhir yang peneliti ajukan terkait apa yang menjadi acuan bagi Hotel Syariah Al'jayri dalam mengelola bisnisnya. Berikut jawaban Ibu RW:

“ Inikan Hotel Syariah nak, jadi yang menjadi acuannya itu adalah DSN-MUI sesuai dengan Syariah Islam. Kalau tidak ada acuan susah kita mempertahankan pruduk-produk kita”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Hotel Syariah Al'jayri didirikan pada tanggal 07 Januari 1999 dan mulai memasuki pasar asia sejak tahun 2008. Hotel ini didirikan oleh Alm. Ibu Nurul Walidy dan sudah di kelola secara turun temurun oleh anak nya sampai sekarang. Hotel Syariah Aljayri mempunyai 3 tipe kamar yaitu superior dengan harga Rp.145.000, deluxe dengan harga Rp.250.000 dan VIP dengan harga Rp. 525.000. Masing-masing dari 3 tipe kamar ini sudah dilengkapi berbagai fasilitas yang ada dalam kamar hotel pada umumnya.

Mengenai pemesanan kamar bisa langsung dilakukan di *lobby* hotel atau bisa juga melalui telepon seluler ataupun wa hotel. Dan untuk pembayaran dilakukan secara langsung baik ia pemesanannya secara langsung di lobby hotel ataupun melalui telepon. Disini pihak hotel menetapkan uang deposit sebanyak Rp.50.000 dan akan dikembalikan ketika pengunjung *check-out*. Aturan ini ditetapkan sebagai antisipasi dari pihak hotel apabila ada barang yang mengalami kerusakan ataupun tidak sengaja di bawa oleh pengunjung hotel.

Selain itu, berdasarkan wawancara di atas terkait dengan syarat-syarat untuk menjadi karyawan, hotel ini tidak melihat dari segi tingkat pendidikan. Namun lebih mengutamakan agama, sopan santun, kejujuran dan kedisiplinan dalam bekerja. Pengawasan juga dilakukan setiap harinya oleh manager hotel baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui CCTV.

b. Pelayanan Hotel Syariah Aljayri Medan

Pada dasarnya jika sebuah perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan maka akan semakin meningkatkan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Apabila pelanggan merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh para karyawan maka dengan

sendirinya akan memperoleh keuntungan bagi perusahaan dan akan meningkatkan profitabilitas perusahaan. Bagi sebuah usaha perhotelan, pengelolaan dan pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk melihat permintaan pasar yang berbeda-beda, khususnya bagi pengunjung muslim yang kebutuhannya tidak lepas dari nilai-nilai syariah. Menurut DSN-MUI pengelolaan bisnis perhotelan syariah terbagi menjadi tiga yaitu pengelolaan, produk, dan pelayanan.

Terkait dengan pelayanan pada Hotel Syariah Al'jayri Medan, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *manager* hotel, karyawan, dan pengunjung Hotel Syariah Aljayri Medan. Adapun pertanyaan dan hasil wawancara di uraikan dibawah ini:

a) *Manager* Hotel Syariah Aljayri Medan

Berikut Identitas *manager* Hotel Syariah Aljayri yang merupakan subjek pertama yang peneliti wawancarai:

Nama : RW

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 45 Tahun

Jabatan : *Manager* Hotel Syariah Aljayri Medan

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *manager* Hotel Syariah Aljayri Medan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada setiap pengunjung hotel. Berikut jawaban Ibu RW:

“Untuk pelayanan yang pasti kita ramah dan harus sopan. Kemudian jika kita kedatangan tamu kita melayaninya dengan baik namun terlebih dahulu jika tamu yang datang itu beda jenis maka akan di seleksi dengan menunjukkan masing-masing KTP nya, kalau bisa menunjukkan buku nikah tapi tidak semua orang membawa buku nikah kemana-mana nak, jadi biasanya kita melihat alamat yang ada di KTP nya berbeda atau tidak.

Pelayanan lain yang kami berikan seperti menyediakan sejadah di masing-masing kamar dan untuk mukenah, Al-Qur'an kami tidak sediakan di masing-masing kamar karena biasanya pengunjung yang datang ke hotel kebanyakan yang sudah berkeluarga dan biasanya mereka membawa perlengkapan sholat. Untuk lokasi masjid disini lumayan jauh kalau jalan kaki kira-kira sampai 5 menit, Tapi disini kita punya musholah nak perangkat ibadahnya lengkap, dan Alhamdulillah musholahnya bersih dan terawat. Untuk makanan dan minuman hotel ini juga dijamin halal, dan biasanya khusus pada bulan ramadhan kita juga menyediakan makanan sahur untuk para pengunjung sehingga tidak memberatkan pengunjung membeli makanan diluar.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa Hotel Syariah Al'jayri Medan sangat memperhatikan pelayanannya untuk memenuhi kepuasan pengunjung hotel. Pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan jika ditinjau dari DSN-MUI sudah memenuhi kriteria mutlak dalam operasional perhotelan syariah.

b) Karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan Hotel Syariah Aljayri Medan. Berikut identitas karyawan yang diwawancarai oleh peneliti:

Nama : PK

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Resepsionis

Umur : 25 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak D mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada para

pengunjung Hotel Syariah Aljayri Medan. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

“ Ini kan hotel Syariah, jadi pelayanannya harus sesuai syariah. Disini kami selalu berusaha membuat pengunjung hotel merasa aman dan nyaman. Untuk pelayanan dasar, ketika kedatangan pengunjung kami melakukan seleksi terlebih dahulu, jika pengunjung yang datang berpasangan kami akan meminta untuk menunjukkan buku nikah ataupun memeriksa KTP apakah alamatnya sama atau berbeda. Berhubung tidak ada masjid dekat hotel yang bisa di datangi dengan berjalan kaki jadi kami menginfokan bahwa disini kami mempunyai mushola yang nyaman dan terawat. Kami memberitahukan tentang rumah makan yang halal. Kemudian enakya menginap di hotel ini, ketika bulan ramadhan kami menyediakan makanan sahur yang makanan dan minumannya dijamin halal sesuai dengan syariah islam”.

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel kepada pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah sesuai dengan apa yang sudah ditentukan sebagai kriteria mutlak dari DSN-MUI.

Subjek karyawan kedua Hotel Syariah Aljayri Medan yang peneliti wawancara:

Nama : Y

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Karyawan

Umur : 24

“ Pelayanan pertama yang kami berikan berupa seleksi terhadap tamu, entah itu berpasangan ataupun pengunjung datang sendiri

kami tetap melakukan seleksi dengan meminta untuk menunjukkan KTP. Kemudian kami akan menginfokan tentang kegiatan yang bernuansa islami. Kami juga menyediakan sarapan pagi dari jam 06.00 WIB sampai jam 10.00 Pagi secara gratis, selain itu pada bulan ramadhan kami menyediakan makanan sahur untuk pengunjung sehingga tidak memberatkan pengunjung lagi untuk mencari makanan diluar.

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada pengunjung hotel sudah sesuai dengan prinsip syariah dan tidak ada yang melanggar syariat islam.

Subjek karyawan ketiga Hotel Syariah Aljayri Medan yang telah di wawancarai oleh peneliti:

Nama : T
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Karyawan
Umur : 22 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Ibu T dari Hotel Syariah Al'jayri Medan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada para pengunjung hotel. Berikut jawaban Ibu T:

“Biasanya pelayanan pertama yang kami berikan seleksi tamu terlebih dahulu, apalagi kalau tamu yang datang ke hotel ini berpasangan kami akan minta untuk menunjukkan buku nikah atau minimal KTP. Kami juga menginfokan masjid terdekat kepada pengunjung, namun karna disini tidak ada masjid terdekat yang bisa dilalui dengan berjalan kaki kami menginfokan bahwa di dalam hotel ini kita punya mushola yang

bersih dan terawat. Kami juga memberikan pelayanan berupa sarapan pagi secara gratis dan khusus di bulan ramadhan kami menyediakan makanan sahur. Kemudian fasilitas dan hiburan yang kami berikan sama sekali tidak ada yang mengarah kepada pornografi maupun pornoaksi”.

c) Pengunjung Hotel Syariah Aljayri Medan

Berikut adalah identitas subjek pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan yang pertama di wawancarai oleh peneliti:

Nama : MS

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : PNS

Umur : 27 Tahun

Peneliti melakukan wawancara langsung kepada Bapak MS, pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan sebagai hotel yang berbasis syariah. Jawaban Bapak MS sebagai berikut:

“Hotel ini syariah, jadi menurut saya sitemnya juga syariah. Pelayanannya kepada pengunjung baik dan sopan. Ketika saya sampai di hotel ini karyawannya mengucapkan salam terlebih dahulu kemudian mengajak berbicara apa yang bisa dibantu”.

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada pengunjung memuaskan. Hal tersebut diketahui dari pendapat bapak MS dan selain itu pelayanan yang diberikan tidak melanggar syariat islam.

Subjek pengunjung kedua pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan yang peneliti wawancarai secara langsung:

Nama : A
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Guru
Umur : 47 Tahun

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Bapak A mengenai pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan. Berikut jawaban Bapak A:

“Pelayanan pada hotel ini bagus, Dari awal saya datang ke hotel ini diseleksi terlebih dahulu, ditanyain buku nikah dan KTP saya, karyawannya juga berbicara dengan ramah dan sopan. Fasilitasnya juga saya puas. Mereka disini memakai pakaian yang sopan, sesuai syariah lah menurut saya”.

Subjek Pengunjung Ketiga pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan yang secara langsung peneliti wawancara mengenai pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan kepada setiap pengunjung hotel. Adapun subjek dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

Nama : S
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Wiraswasta
Umur : 45 Tahun

“Ibu asalnya dari Aceh, anak ibu kuliah di dubai jadi kami kesini untuk antar dia ke bandara dan menginap di hotel dekat bandara kualanamu. Kami baru tiba di hotel ini tadi pagi, kami

memilih hotel ini karna sistemnya berbasis syariah dan setiap kami ke medan kami biasanya menginap disini, termasuk langganan hotel inila. Selain itu hotel ini dekat dengan pusat perbelanjaan. Untuk sistem pelayanannya menurut ibu baik, karyawannya ramah dan sopan, kita dilayani dengan baik disini jadi menurut ibu pelayanannya bisa dikatakan memuaskanla makanya kalau ibu ke medan ibu usahain nginapnya di Hotel Syariah Al'jayri ini”

Dari ketiga subjek pengunjung yang telah di wawancarai oleh peneliti secara langsung mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Syariah Al'jayri Medan, hotel ini telah memberikan pelayanan yang baik, tidak ada sesuatu hal yang melanggar syariah islam. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga subjek diatas, diketahui bahwa pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan meliputi pelayanan melalui kantor depan, tata graha, makan dan minuman serta fasilitas yang sudah memenuhi kriteria mutlak dari DSN- MUI.

C. PEMBAHASAN

Pengelolaan Bisnis Perhotelan Berbasis Syariah Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan akan peneliti uraikan pada sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terdapat tiga kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: pertama, sistem pengelolaan Hotel Syariah Al'jayri Medan. Kedua, sistem pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan. Dan ketiga, implementasi sistem pengelolaan dan pelayanan berbasis syariah pada Hotel Syariah Al'jayri Medan.

1. Sistem Pengelolaan Hotel Syariah Al'jayri Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh, penulis akan memaparkan tahap analisis pada Hotel Syariah Al'jayri Medan dalam hal pengelolaan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan pedoman, garis besar, atau petunjuk yang harus dituruti jika menginginkan hasil yang baik. Perencanaan

menjadi suatu langkah awal dari pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Terkait dengan teori perencanaan, perencanaan Hotel Syariah Al'jayri Medan dalam operasional bisnis perhotelannya dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dengan kondisi Hotel Syariah Al'jayri Medan yang sudah berdiri dan beroperasi sejak tahun 1999 dan masih terus berkembang sampai sekarang. Bisnis ini benar-benar dikelola oleh satu keluarga tanpa ada campur tangan dari pihak lain yang ikut membantu kecuali pegawainya yang di terima dari masyarakat sekitar tanpa melihat tingkat pendidikan. Hotel ini didirikan untuk membantu kaum muslim mencari penginapan yang aman, nyaman, sesuai dengan syariat islam dan tentunya pemilik juga menginginkan sebuah usaha yang dapat mendatangkan keberkahan bukan hanya untuk memperoleh keuntungan semata. Selain itu, pemilik sendiri ingin membantu masyarakat sekitar yang belum memiliki pekerjaan agar bisa terbantu. Hotel Syariah Al'jayri Medan berdiri dari tahun 1999 dan terus menerus memperbaiki kualitas hotel agar dapat memuaskan keinginan pengunjung.

b. Pengorganisasian

Setelah melakukan perencanaan yang baik, maka tahap selanjutnya yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan adalah pengorganisasian. Hotel Syariah Al'jayri Medan menyusun struktur organisasi dengan baik sehingga peran orang-orang yang bekerja di hotel menjadi lebih jelas dan terstruktur.

Pengorganisasian pada Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah ada sejak awal mulanya hotel ini didirikan. Struktur organisasi yang disusun terlihat jelas pembagian tugas mulai dari *manager* sampai karyawan. Hal ini membuat karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab sehingga Hotel Syariah Al'jayri Medan lebih terstruktur dan terorganisir secara efektif.

c. Pengarahan

Pengarahan berarti menentukan apa yang harus dilakukan dan dilarang dikerjakan oleh seluruh anggota. Setelah struktur organisasi disusun, maka sudah pasti setiap jabatan yang ada di Hotel Syariah Al'jayri Medan mempunyai peran masing-masing. Dalam Hotel Syariah Al'jayri Medan, manager hotel memberikan arahan setiap harinya kepada seluruh karyawan dengan memberi dan mengajari tugas yang wajib dilakukan oleh masing-masing karyawannya agar usaha perhotelan dapat berjalan lancar sesuai dengan usaha perhotelan syariah sebagaimana mestinya. Selain itu, Hotel Syariah Al'jayri Medan juga menetapkan aturan DSN-MUI sebagai standar acuan dalam menjalankan usahanya.

d. Pengendalian

Pengendalian menjadi fungsi terakhir daripada proses pengelolaan. Fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan pengelolaan. Oleh karena itu, pengendalian harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Semua fungsi pengelolaan terdahulu tidak akan berjalan secara efektif apabila tidak adanya fungsi pengendalian ataupun pengawasan. Pengawasan adalah penerapan cara untuk menjamin bahwa apakah rencana yang telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Dikaji dalam teori tersebut pengendalian yang dilakukan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan merupakan suatu media untuk mengontrol atau mengawasi terhadap pengelolaan bisnis hotel tersebut sesuai dengan Syariah Islam. Pengawasan tersebut dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh manager hotel yang bertugas untuk mengawasi kegiatan operasional hotel setiap harinya. Secara langsung, manager hotel langsung datang mengawasi produk yang di tawarkan oleh hotel, pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus sesuai dengan syariah islam seperti membudayakan salam saat kedatangan tamu atau ketika tamu hendak meninggalkan hotel. Secara

tidak langsung yaitu diawasi melalui CCTV yang beroperasi dalam 24 jam

Tujuan pengendalian dalam Hotel Syariah Al'jayri Medan adalah untuk memberi pengawasan terhadap pengelolaan, produk, dan pelayanan yang menjadi daya jual Hotel Syariah Al'jayri Medan. Selain itu pengendalian juga mempunyai tujuan untuk tetap menjaga komitmen dari Hotel Syariah Al'jayri Medan agar tidak melewati batas syariat islam.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil sebuah kesimpulan bahwa sistem pengelolaan pada Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah dikelola dan berjalan sebagaimana mestinya hotel syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari pengelolaan yang sudah dikelola secara serius, mulai dari perencanaan, struktur organisasi yang tugas karyawannya sudah terorganisir secara baik, hingga pengendalian dan pengawasan yang dilakukan oleh manager hotel setiap hari.

2. Sistem Pelayanan Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan

Sistem pelayanan pada Hotel Syariah Al'jayri Medan tentunya sesuai dengan syariah dengan selalu mengedepankan peraturan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia sebagai dasar acuannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab penyajian data maka penulis akan memaparkan tahap analisis yang ada pada Hotel Syariah Al'jayri Medan dalam hal pelayanan berdasarkan DSN-MUI sebagai berikut:

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 setidaknya harus mempunyai 6 unsur dalam melakukan pelayanan yaitu, kantor depan, tata graha, makan dan minum (olahraga, rekreasi, dan kebugaran), SPA dan fasilitas hiburan. Hotel Syariah Al'jayri Medan hanya memenuhi 3 unsur dari peraturan tersebut yakni, kantor depan, tata graha, dan makan dan minum.

a. Kantor Depan

Pelayanan bagian kantor depan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam ketika kedatangan tamu ataupun ketika tamu meninggalkan hotel. Seluruh karyawan Hotel Syariah Al'jayri Medan belum menerapkan pelayanan ini dengan baik, masih ada sebagian yang mengabaikannya.
- b) Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang sendiri ataupun berpasangan dengan meminta untuk menunjukkan buku nikah ataupun minimal KTP yang beralamatkan sama.
- c) Menginfokan kepada pengunjung masjid terdekat
- d) Memberikan informasi mengenai kegiatan bernuansa islami
- e) Memberikan informasi mengenai restoran/ rumah makan halal.

b. Tata Graha

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung Hotel Syariah Al'jayri Medan di bagian tata graha adalah sebagai berikut:

- a) Menyediakan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt
Hotel Syariah Al'jayri Medan menyediakan ruangan ibadah yang bersih dan dilengkapi dengan perangkat ibadah seperti sejadah, mukenah, al-Qur'an, dan perangkat ibadah lainnya.
- b) Hotel Syariah Al'jayri Medan hanya menyediakan perangkat ibadah yang lengkap di mushola dan pada masing-masing kamar hotel hanya disediakan sejadah karena pihak Hotel Syariah Al'jayri Medan mengatakan bahwa tamu yang menginap di hotel ini kebanyakan sudah berkeluarga dan biasanya membawa perlengkapan ibadah sendiri.

c. Makan dan minum (Restaurant)

Hotel Syariah Al'jayri medan memiliki restaurant sendiri yang sudah terjamin kehalalannya. Pelayanan yang diberikan oleh Hotel

Syariah Al'jayri Medan pada bagian makanan dan minuman, diantaranya sebagai berikut:

i. Tersedia pilihan makanan dan minuman halal

Menu makanan dan minuman yang tersedia pada Hotel Syariah Al'jayri Medan berasal dan diolah dari bahan-bahan yang halal sehingga para tamu tidak perlu khawatir akan kehalalan yang disajikan oleh pihak Hotel Syariah Al'jayri Medan.

ii. Menyiapkan sarapan pagi

Hotel Syariah Al'jayri Medan menyediakan sarapan pagi setiap harinya mulai dari jam 06.00 WIB samapai dengan jam 10.00 WIB secara gratis

iii. Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan

Pada bulan ramadhan pihak Hotel Syariah Al'jayri Medan menyediakan makanan untuk sahur sehingga pengunjung tidak perlu lagi untuk membeli keluar.

Dengan melaksanakan 3 unsur (kantor depan, tata graha, makan dan minum (restaurant)) tersebut, manajemen hotel beranggapan bahwa telah menerapkan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh setiap pengunjung atas akomodasi hotel syariah. 3 unsur selanjutnya yaitu (olahraga, rekreasi, kebugaran), SPA, dan fasilitas hiburan merupakan layanan tambahan yang dinilai kurang tepat bagi Hotel Syariah Al'jayri Medan karena akan membutuhkan tanah yang lebih luas terkait sistem yang digunakan adalah syariah tentunya 3 unsur pelayanan tersebut harus membedakan antara laki-laki dan perempuan selain itu, ketiga unsur tersebut tidak mutlak hilal 1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.

Peneliti menilai, ketiga unsur pelayanan tersebut sudah dikelola dengan baik. Terbukti mulai dari awal berdirinya Hotel Syariah Al'jayri Medan belum ada tamu yang berbuat asusila di lingkungan hotel, kemudahan dalam beribadah juga tercipta dengan tersedianya mushola yang bersih dan terawat di dalam hotel dengan menyediakan perangkat ibadah yang lengkap serta makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya.

3. Implementasi Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan

Sistem pengelolaan Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah di implementasikan sesuai dengan syariah islam yaitu memiliki dan menggunakan sistem jaminan halal , dan karyawan ataupun karyawati Hotel Syariah Al'jayri medan sudah memakai pakaian yang sopan menutup aurat. Hal tersebut dapat dilihat dari pengelolaan yang sudah dikelola secara serius, mulai dari perencanaan, struktur organisasi yang tugas karyawannya sudah terorganisir secara baik, hingga pengendalian dan pengawasan yang dilakukan oleh manager hotel setiap hari.

Sistem pelayanan pada Hotel Syariah Al'jayri medan belum sepenuhnya di implementasikan dengan baik sesuai dengan aturan dalam pelayanan hotel syariah, seperti menyediakan perangkat ibadah yang lengkap pada masing-masing kamar hotel, dan membudayakan salam ketika kedatangan tamu ataupun yang akan meninggalkan hotel. Namun demikian, Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah mengimplementasikan pelayanan dasar pada hotel syariah yakni melakukan seleksi terhadap tamu yang datang sendiri ataupun berpasangan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kaidah islam yang memenuhi keramah-tamahan, kejujuran, bersahabat, amanah, serta mengucapkan kata maaf dan terima kasih.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang telah diuraikan mengenai sistem pengelolaan dan pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan sebagai hotel berbasis syariah maka peneliti menarik kesimpulan bahwa sistem pengelolaan dan pelayanan menggunakan sistem syariah namun belum sepenuhnya diimplementasikan sesuai dengan aturan pada hotel syariah. Hotel Syariah Al'jayri Medan dikelola dengan baik mulai dari tahap perencanaan yang dibuat, pengorganisasian, pengendalian hingga pengawasan yang sudah terorganisir. Sistem pelayanan pada Hotel Syariah Al'jayri Medan belum sepenuhnya diimplementasikan sesuai dengan aturan pada hotel syariah yaitu menyediakan perangkat ibadah yang lengkap pada masing-masing kamar hotel serta membudayakan salam ketika kedatangan tamu ataupun yang akan meninggalkan hotel. Namun, Hotel Syariah Aljayri Medan sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah khususnya dalam hal busana karyawan/karyawati memakai pakaian yang sopan menutup aurat, melakukan seleksi kepada tamu yang datang sendiri ataupun berpasangan, memberikan informasi mengenai masjid terdekat dengan hotel serta menyediakan mushola yang bersih dan nyaman yang dilengkapi dengan perangkat ibadah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hotel Syariah Al'jayri Medan sudah sesuai dengan Syariah Islam, namun perlu ditingkatkan lagi dalam hal pengembangan bisnis hotel syariah agar dalam berbisnis mampu mengelola hotel dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan sesuai dengan Syariat Islam.
2. Diharapkan kepada pihak pengelola Hotel Syariah Al'jayri Medan dapat mempertahankan pengelolaan yang sudah tertata dengan baik, dan selalu

3. melakukan evaluasi agar prinsip-prinsip syariah yang sudah diterapkan pada Hotel Syariah Sal'jayri Medan dapat tetap terjaga.
4. Dalam pelayanan Hotel Syariah Al'jayri Medan hanya menyediakan sejadah pada masing-masing kamar hotel. Sebaiknya Hotel Syariah Al'jayri Medan menyediakan perangkat ibadah yang lengkap pada masing-masing kamar hotel seperti mukenah, sejadah, Al-Qur'an, dan tasbih.
5. Kepada pihak hotel agar meningkatkan pembekalan etika kepada karyawan hotel dalam operasional berbasis syariah seperti membudayakan salam terhadap tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. 1997. *Kamus Indonesia Lengkap*. Surabaya. Apollo.
- Erni Trisnawati Sule, Kurniawan Saefullah. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Goup.
- Fauzi, Rita Irviani. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- George R. Terry. 2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoko, Bagus. 2016. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Husaini, Husaini, and Happy Fitria. 2019. “Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam.” *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)* 4(1): 43.
- Husaini Usman. 2006. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irine Diana Wijayanti. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Ismayanti dan Muslimin Kara. 2017. “ANALISIS PENGELOLAAN HOTEL AL-BADAR SYARIAH DI KOTA MAKASSAR.” *LAA MAISYIR* 4: 19–37.
- Kesuma, Eka, Amri, and M. Shabri. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap KepuasanPelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh.” *Manajemen* 4(4): 176–92.
- Lubis, Hilma Kholila, Purnama Ramadani Silalahi, and Khairina Tambunan. 2021. “Analisis Faktor Preferensi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah Di Kota Medan.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 1(1): 129–38.

- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Moha, Sartika, and Sjudry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4(1): 575–84.
- Nasution, Salaman. 2021. "Konsep Pariwisata Halal Berbasis Ekonomi Kreatif Dengan Sharia Regulation Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Sumatera Utara." *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* 8 (September): 22–47.
- Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent." *Meraja Journal* 1(2): 17–30.
- Pradesyah, Riyan dan AL Bara. 2020. "Analisis Sistem Pengawasan MUI Terhadap Hotel Syariah Di Kota Medan." *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam* 2(1).
- Pradesyah, Riyan, and Khairunnisa Khairunnisa. 2018. "Analisis Penerapan Fatwa MUI Wisata Halal (Studi Kasus Hotel Syariah Medan)." *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam* 10(2): 334–48.
- Printianto, Indi, Dyah Wahyuning Tyas, and Rosalina Nur Annisa. 2020. "Peluang Dan Tantangan Penerapan Prinsip Syariah Di Industri Perhotelan: Studi Kasus Hotel Unisi Yogyakarta." *Pringgitan* 1(02): 98–108.
- Putra Kurniady. 2022. "Receptionist." *wawancara*.
- Rospride Wantry. 2022. "Manager." *wawancara*.
- Sugeng, Rachmat. 2020. "Konsep Dan Penerapan Hotel Syariah Pada Hotel Al-Badar Makassar." *Jurnal Manajemen dan Organisasi Review (MANOR)* 2(0411): 76–85.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.
- Suharsimi Arikunta. 1998. *Pengelolaan Kelas Dan Siswa*. Jakarta: CV Rajawali.

Suharsimi Arikunto. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Susanti, Yurike Ari et al. 2020. “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo.” *Jurnal Masharif al-Syariah* 5(2): 104–16. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>.

Ulum, Fahrur. 2019. “Inovasi Pariwisata Syariah Di Indonesia: Analisis Fatwa MUI No. 108/MUI-DSN/X/2016.” *Tsaqafah* 15(1): 103.

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat pada penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al’jayri Medan). Adapun rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu Bagaimana Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Syariah Al’jayri Medan dan Apakah Sistem Pengelolaan Dan Pelayanannya sudah di implementasikan sesuai dengan syariah islam. Berikut daftar wawancara yang digunakan peneliti guna memperoleh informasi untuk menjawab rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa saja aturan yang diberlakukan kepada setiap pengunjung dan karyawan Hotel Syariah Al’jayri Medan?	
2	Sejak kapan dan bagaimana awalnya didirikan Hotel Syariah Al’jayri Medan?	
3	Berapa harga yang ditawarkan dari masing-masing tipe kamar serta produk apa saja yang disediakan didalamnya dan bagaimana tata cara pemesanan kamar Hotel Syariah Al’jayri Medan?	
4	Berapa jumlah karyawan dan apakah ada syarat-syarat yang ditentukan untuk bisa menjadi karyawan di Hotel Syariah Al’jayri Medan?	
5	Bagaimana pengawasan yang dilakukan dan diterapkan oleh Hotel Syariah Al’jayri Medan?	
6	Apakah pihak Hotel Syariah Al’jayri Medan sudah menyediakan perangkat ibadah yang lengkap pada masing-masing kamar hotel?	
7	Bagaimana sistem pelayanan yang ditawarkan	

	oleh Hotel Syariah Al'jayri kepada Pengunjung?	
8	Bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Hotel Syariah Al'jayri kepada pengunjung?	
9	Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pengunjung hotel sudah sesuai dengan yang ditentukan DSN-MUI?	
10	Apa saja kelebihan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Syariah Al'jayri Medan dari beberapa hotel lainnya?	
11	Apakah sistem Pengelolaan dan pelayanan sudah di implementasikan sesuai dengan syariat islam?	



FAKULTAS AGAMA ISLAM

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

01 Rajab 1443 H
 02 Februari 2022 M

Di -
 Tempat

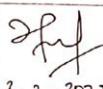
Dengan Hormat.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Aman
 Npm : 1801280061
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,59



Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Konsep Hotel Syariah Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)	-	-	
2	Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)	 3-2-2022	Dr. Salman Nasution	 4/2/22
3	Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)	-	-	-

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU. Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

 Nur Aman

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSI: Terwujudnya Masyarakat yang Berkeadilan, Berkeadilan, dan Berkeadilan
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menandatangani agar terdapat
Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Salman Nasution, MA

Nama Mahasiswa : Nur Aman
Npm : 1801280061
Semester : VII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
18 Maret 2022	-Memperbaiki Latar belakang Masalah -Perbaiki sistematika Penulisan		
29 Maret 2022	-Memperbaiki footnote -Memperbaiki penulisan		
30 Maret 2022	ACC untuk diseminarkan		

Medan, 30 Maret 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd, M.Si

Pembimbing Proposal

Dr. Salman Nasution, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/111/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari **Senin** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nur Aman
NPM : 1801280061
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syaria'ah
Judul Proposal : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah
(Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)

Disetujui / Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	- Perbaiki kata pengantar
Bab I	- Buat Identifikasi Masalah - hapus batasan masalah
Bab II	- Tulisan asing buat italic - Buat deskripsi kerangka berpikir
Bab III	- Buat tabel alokasi waktu penelitian sesuai dengan jadwal - Sesuaikan dengan panduan BAB III
Lainnya	- Sesuaikan penulisan referensi sesuai panduan
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 06 Juni 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Sekretaris Program Studi

Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si

Pembimbing

Dr. Salman Nasution, MA

Pembahas

Isra Hayati, S.Pd., M.Si



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fal.umsu.ac.id> fal@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 258/II.3/UMSU-01/F/2022
Lamp : -
Hal : Izin Riset

03 Muharram 1444 H
01 Agustus 2022 M

Kepada Yth :
Ka. Hotel Syariah Al'jayri Medan
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Nur Aman
NPM : 1801280061
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan).

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,

Wakil Dekan III



M. M. Pasaribu, MA
: 0116078305

CC. File



HOTEL SYARIAH AL'JAYRI MEDAN
Jl. K.H. Wahid Hasyim No.102, Sei Sikambing D,
Kec. Medan Petisah, Kota Medan

Medan, 04 Agustus 2022

Hal : Balasan

Kepada Yth. :

Pimpinan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rospride Wantry

Jabatan : Manager Hotel

Menerangkan bahwa :

Nama : Nur Aman

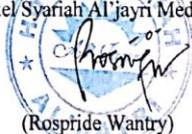
NPM : 1801280061

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian skripsi di Hotel Syariah Al'jayri Medan dengan judul penelitian "Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Hotel Syariah Al'jayri Medan)".

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih

Hormat Kami
Hotel Syariah Al'jayri Medan

(Rospride Wantry)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dia menjabar surat ini agar diwebatkan
Nomor dan tanggalnya.

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK.BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Salman Nasution, MA

Nama Mahasiswa : Nur Aman
Npm : 1801280061
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Pengelolaan Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Al'jayri Meedan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
16 Agustus 2022	BAB IV : - Perbaiki sistematika penulisan - Lengkapi gambaran umum perusahaan - Buat struktur organisasi - Lengkapi Hasil & pembahasan		
23 Agustus 2022	BAB V : - Perbaiki kata-kata dan kalimat yang salah - Sesuaikan dengan panduan skripsi		
29 Agustus 2022	ACC Sidang		

Medan, 29 Agustus 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati S.Pd, M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Salman Nasution, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Nur Aman
Tempat / Tgl Lahir : Sungai Korang, 15 Juni 1999
Alamat : Jl. Lintas Riau Desa Sungai Korang
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
No. Handphone : 082258291302
Email : faiintan49@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Bahtiar
Nama Ibu : Maruba Nasution
Alamat Orang Tua : Jl. Lintas Riau

Pendidikan Formal

1. SD Negeri Sungai Korang
2. MTsS KH. Ahmad Dahlan
3. MAS KH. Ahmad Dahlan
4. Kuliah Fakultas Agama Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 29 Agustus 2022


NUR AMAN