ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAGE HOTEL BENGKULU

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)

OLEH:

DIAN MANDALA PUTRA SULUNG
NIM 1516610059

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU

BENGKULU, 2019 M/ 1440 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dian Mandala Putra Sulung, NIM. 1516610059 dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu", Program studi Ekonomi Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 18 Februari 2020 M
24 Jumadil Akhir 1441 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Andang Sunarto, Ph.D	**Eka Sri Wahyuni, MM**
NIP 197611242006041002	NIP. 197705092008012014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Eka Sri Wahyuni, MM
NIP. 197705092008012014

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu", oleh Dian Mandala Putra Sulung NIM 1516610059, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Februari 2020 M/ 28 Jumadil Akhir 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 24 Februari 2020 M
30 Jumadil Akhir 1441 H

Ketua	Sekretaris
Andang Sunarto, Ph.D	**Eka Sri Wahyuni, MM**
NIP. 197611242006041002	NIP. 197705092008012014
Penguji I	Penguji II
Dr. Nurul Hak, MA	**Yosy Arisandy, MM**
NIP. 196606161995031002	NIP. 198508012014032001

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

iii

MOTTO

- *Ketika kau sedang mengalami kesusahan dan bertanya-tanya kemana Allah, cukup ingat bahwa seorang guru selalu diam saat ujian berjalan.*

  (Nourman Ali Khan)

- *Nikmati hidupmu seperti kamu menikmati Indomie disaat hujan turun dan cuaca dingin menyelimuti..(Dian Mandala Putra Sulung)*
- *Jangan membenci diri sendiri karna lebih lama menyelesaikan kuliah, ingat isi kepala kita berbeda-beda (Dian Mandala Putra Sulung)*
- *"Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah SWT hati menjadi tentram."*

  (QS.Ar-Ra'd: 28).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah yang tidak putus-putus ku panjatkan kepada Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- *Kedua orangtuaku tercinta kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua Malaikatku, Papaku Rian dan Mamaku Lily Juliarti yang selalu mendoakan dan memberi motivasi untukku dan terimalah ini bukti kecil ku untuk membalas semua pengorbanan kalian yang tak terhingga terhadap hidupku.*

- *Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang, Sandi, Ari, Deni, dan Wing yang selalu membuat hari-hari ku penuh canda tawa, dan terus menyemangatiku setiap harinya.*

- *Bela yang selalu membantu dan memberikan semangat.*

- *Seluruh keluarga besar Papa Rian dan Mamaku Lily Juliarti terimakasih telah mendukung dan mendoakan ku*

- *Sahabat dan teman-temanku seperjuangan: MTP, terimakasih telah ada dalam suka dan duka ku. Motivasi dan dorongan semangat yang telah kalian berikan terhadap hidup dan skripsiku*

- *Riri Novitasari, SE yang selalu membantu dalam mengurusi Administrasi*

- *Anggota Squad KKN Desa Padang Serasan Tahun 2019*

- *Almamater Kebanggaanku*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2020 M
1441 H

Mahasiswa yang menyatakan

METERAI TEMPEL
TGL 20
5209AHF294445474
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Dian Mandala Putra Sulung
Nip. 1516610059

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu

Oleh Dian Mandala Putra Sulung, NIM 1516610059

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan pada Grage Hotel Bengkulu pada penyewaan ruangan dan *catering,* untuk mengetahui adakah pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruangan dan *catering,* serta mengetahui pandangan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grage Hotel Bengkulu. Untuk menjawab persoalan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian evaluasi dengan pendekatan kualitatif dengan cara melakukan wawancara kepada pelanggan Grage Hotel Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian menyajikan data tersebut berbentuk narasi dan melakukan penarikan kesimpulan yang kreadibel. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa Di Grage Hotel Bengkulu sistem pemesanan ruangan dan *Catering* masih manual belum menggunakan sistem *online* dan setiap pelayanan harus sesuai dengan Standar Operasional Presedur atau Sistem Prosedur. Dan hasil wawancara pelanggan menghasilkan hasil positif. Dari 15 Responden yang diwawancarai pada dimensi *tangibles* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Untuk dimensi *reliability* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Untuk dimensi *responsiveness* hasilnya 7 atau 45% pelanggan mendapatkan dimensi *responsiviness* dan 8 orang tidak mendapatkan dimensi *responsiveness*. Selanjutnya untuk dimensi *assurance* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Dan untuk dimensi *Emphaty* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Dari 15 orang pelanggan 100% tidak ada yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari Grage Hotel Bengkulu. Di Grage Hotel Bengkulu semua yang berkaitan dengan dimensi kepuasan pelanggan dalam Islam sudah tercapai dengan baik dan sesuai Ekonomi Islam.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, tangibles, reliability,responsiveness, assurance, Empati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik didunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian enulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajudin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengizinkan saya untuk menuntut ilmu di kampus tercinta ini.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah
3. Andang Sunarto, Ph.D, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran dan selalu dengan senyuman.
4. Desi Isnaini, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajarkan saya menjadi pribadi yang lebih sabar.
5. Eka Sri Wahyuni, SE, MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar mendidik, mengajarkan, mengarahkan serta terimakasih karena telah menjadi Pembimbing II terbaik untuk saya yang memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

6. Kedua orangtuaku yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan berbagai ilmu dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayan Administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Februari 2020 M
29 Rajab 1440 H

Penulis

Dian Mandala Putra Sulung
NIM. 1516610059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
HALAMAN MOTTO ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan Masalah 7
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan Penelitian 8
E. Kegunaan Penelitian 9
F. Penelitian Terdahulu 9
G. Metode Penelitian 13
   a. Jenis dan Pendekatan Penelitian 13
   b. Waktu dan Lokasi Penelitian 14
   c. Subjek Penelitian 14
   d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 15
   e. Teknik Analisa Data 16

BAB II KAJIAN TEORI

A. Etika Bisnis Islam
   1. Pengertian Etika Bisnis Islam 17
   2. Dasar-dasar Etika Bisnis Islam 19
   3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam 23
B. Kepuasan Pelanggan
   1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 28
   2. Mengukur Kepuasan Pelanggan 30
   3. Elemen Kepuasan Pelanggan 32

4. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 35
C. Kualitas Pelayanan
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 36
2. Dimensi Kualitas Layanan 37

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Grage Hotel Bengkulu 39
B. Visi dan Misi Grage Hotel Bengkulu 40
C. Standar Operasional Prosedur Banquet 41
D. Tugas dan Tanggung Jawab Banquet 53
E. Prosedur Penataan Meja *Coffe Break* 57
F. *Over Handle* Pekerjaan Keada *Afternoon Shift* 59
G. *Setting Table* pada Ruang Seminar 59
H. Jenis-Jenis *Table Set-Up* 60
I. Peralatan Pada Meja Coffe Break yang harus dilengkapi 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Hasil Penelitian 64
B. Pembahasan 72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 77
B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Ruangan Grahe Hotel Bengkulu 5
Tabel 1.2: Daftar Pesanan Penyewaan Ruangan 6
Tabel 1.3: Ringkasan Tabel Penelitian Terdahulu 12
Tabel 4.1: Rangkuman Hasil Wawancara Pelanggan 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1:	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran	2:	Surat Izin Penelitian dari Badan Kesbangpol
Lampiran	3:	Surat Izin Penelitian dari Grage Hotel Bengkulu
Lampiran	4:	Pedoman Wawancara
Lampiran	5:	Foto Kegiatan Wawancara
Lampiran	6:	Hasil Print Out Pemesanan Pelanggan Grage Hotel Bengkulu

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah menjadi industri terbesar dan memperlihatkan pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun. *Word Torism Organization* memperkirakan bahwa pada tahun 2020 akan terjadi peningkatan 200% terhadap angka kunjungan wisatawan dunia saat ini.[1] Salah satu objek material ilmu pariwisata adalah bidang jasa akomodasi, yakni industri yang meliputi jasa motel dan hotel, pusat hiburan dan *home holiday service*, jasa penyewaan *furniture* untuk akomodasi, dan pelayanan sejenis lainnya.[2]

Salah satu dari usaha yang bergerak dibidang akomodasi adalah hotel, yang dikelola secara profesional untuk menghasilkan keuntungan dengan meyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya seperti ruang pertemuan. Salah satu jenis hotel yang menyediakan ruangan rapat adalah Bussiness Hotel yaitu hotel yang merancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis Dan selain itu standar ruang pertemuan pada Bussiness Hotel juga harus dipertimbangkan.[3]

Menjadi hotel yang terbaik dan sebagai pilihan utama bagi tamu-tamu yang berkunjung, baik untuk menginap, meeting, gathering

---

[1] Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata*,(Yogyakarta, Deepublish, 2012), h. 1

[2] Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar* h.10

[3] Gusti Bagus Rai Utama, *Membai* 1 *Pariwisata dari Desa*, (Yogyakarta, Deepublish, 2018), h. 99

maupun sebagai tempat untuk *wedding party* dan pertemuan-pertemuan lainnya, didukung oleh lokasi dengan *sea view* yang menawan adalah fungsi atau nilai tambah pada bidang usaha akomodasi.[4]

Kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh lamanya proses pelayanan pada pelanggan. Banyak hal bisa mempengaruhi kualitas layanan dan akhirnya juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karenanya, sesekali perlu dilakukan evaluasi dan analisis kepuasan pelanggan pada tiap periodenya. Membangun dan mempertahankankan hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan kata kunci sebuah perusahaan untuk sukses ada beberapa konsep yang harus diperhatikan oleh perusahaan salah satu nya adalah kepuasaan pelanggan[5].

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalamannya atas kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Dapat diperjelas bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Tetapi sebaliknya, apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.[6]

Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan kemungkinan untuk membeli lagi atau menggunakan lagi produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Sedangkan konsumen yang merasa tidak puas akan melakukan hal yang sebaliknya, bahkan menceritakan

---

[4] Lihat *Curicullum Vitae Profile Grage Hotel Bengkulu*, 2019

[5] Etta mamang sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*,(Yogyakarta, C.V Andi Offset, 2013), h. 32

[6] Freddy Rangkuti, *Flexible Marketing*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 23

ketidakpuasannya kepada orang lain di sekitarnya, yang membuat konsumen lain tidak menyukai produk tersebut.[7]

Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa.[8] Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.Dan pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Tujuan dari pelayanan adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.[9]

Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka

---

[7] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*,(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 20

[8] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,(Yogyakarta, Gava Media, 2014), h. 1

[9] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen...*, 107

yang umum yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut.[10]

Dalam perekonomian Islam, salah satu bentuk kegiatan manusia dalam lapangan muamalah ialah *ijarah.* Menurut bahasa, *ijarah* berarti upah atau ganti atau imbalan. Kata *ijarah* didapatkan dalam kitab-kitab fiqh sedangkan dalam terjemahannya *ijarah* ialah sewa-menyewa dapat diartikan sebagai memberikan suatu barang atau benda kepada orang lain untuk diambil manfaatnya dengan perjanjian yang telah disepakati bersama oleh orang yang menyewakan dan orang yang menerima sewaan, dimana orang yang menerima barang itu harus memberikan imbalan sebagai bayaran atas penggunaan manfaat barang.[11] Menurut Ulama Hanafiah, *Ijarah* ialah

بِعَوْضٍ جِرَةِ الْمُسْتَأَ الْعَيْنِ مِنَ مَقْصُوْدَةٍ مَعْلُوَمَةٍ مَنْفَعَةٍ يُفِيْدُلِيْكُ عُقْدٌ

Artinya :

Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu zat yang disewa dengan imbalan. (menurut Ulama Hanfiah).[12]

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata di Bengkulu adalah PT. Suprabina Lestari, yang merupakan perusahaan nasional yang berkomitmen untuk mengembangkan kota Bengkulu

---

[10]Ahmad Mansyur Pane, *"Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilatas, Harga dan Lokasi, terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal"*, (Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidatullah Jakarta, 2017), h. 2

[11] Riski Safitri, *"Tinjauan Hukum Islam Tentang Menyewakan Kembali Rumah Sewaan", (*Skripsi, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), h. 4

[12] Riski Safitri, *Tinjauan*..., h.23

khususnya pada sektor pariwisata dimana kota Bengkulu memiliki pantai yang indah yang berpasir putih. Melihat keindahaan dikota Bengkulu selain ingin mengembangkan usaha perusahaan dan guna membantu pemerintah untuk membuka lapangan pekerjaan bagi penduduk lokal maka PT. Suprabina Lestari membangun Hotel Horison Bengkulu pada tahun 1991, yang kemudian namanya saat ini lebih dikenal dengan Grage Hotel Bengkulu.[13]

Sejak berdiri tahun 1991 telah mengalami berbagai renovasi yang bertujuan untuk mengembangkan dan memberikan kenyamanan kepada tamu dari Grage Hotel Bengkulu. Fasilitas Grage Hotel Bengkulu salah satunya yaitu memiliki 5 Ruang Rapat yang nyaman yaitu :

Tabel 1.1

Data Ruangan Pertemuan Grage Hotel Bengkulu

No	Nama Ruangan	Deskripsi
1	Krakatau Room	Ruangan untuk kapasitas ruang rapat 500 orang dan untuk theater 1200 orang
2	Halekoa Room	Ruangan untuk kapasitas ruang rapat 150 orang dan untuk theatre 300 orang
3	Ratu Samban Room	Ruangan untuk kapasitas ruang rapat 35 orang dan theater 70 orang.
4	Grage 2	Ruangan untuk kapasitas ruang rapat 25 orang dan theater 50 orang

[13] Lihat Curicullum Vitae Profile Grage Hotel Bengkulu, 2019

5	Grage 1	Ruangan untuk kapasitas ruang rapat 10 orang dan theater 20 orang

(Sumber data dari Office Grage Hotel Bengkulu)

Grage Hotel Bengkulu merupakan sebuah hotel dan juga usaha penyewaan ruang yang berfokus kepada kepuasan konsumennya. Sehingga untuk mencapai hasil tingkat kepuasan konsumen yang tinggi perlu dilakukan penelitian kepuasan konsumen terhadap penyewaan ruangan. Berikut daftar penyewaan ruangan di Grage Hotel Bengkulu dari bulan Januari sampai dengan Maret 2019.[14]

Tabel 1.2

Daftar pesanan penyewaan ruangan Grage Hotel Bengkulu

No	Nama Kegiatan	Bulan			Jumlah
		Januari	Februari	Maret	
1	Rapat Instansi	4	-	3	7
2	*Wedding*	4	3	2	9
3	*Meeting*	7	1	8	16
4	Bengkulu Berdialog	2	1	-	3
5	*Table Manner*	3	1	-	4
6	Wisuda	1	-	-	1
7	Yudisium	-	-	2	2
8	Pisah Sambut	3	-	-	3
9	*Dinner* dan *Coffe Morning*	1	5	2	8
10	*Gathering*	1	-	2	3

[14]Lihat data Sales dan Marketing Grage Hotel Bengkulu, 2019

11	*Fullboard* dan *Fullday*	1	7	7	15
12	*Halfday*	-	7	-	7
13	Reuni	-	1	2	3
14	Lokakarya, Seminar dan Pelatihan	-	4	-	4
15	Konser dan lain-lain	-	2	1	3
Jumlah					88

(sumber data Sales dan Marketing Grage Hotel Bengkulu, 2019)

Jadi dalam kurun waktu dari Januari sampai dengan Maret 2019, Grage Hotel Bengkulu sudah menerima 88 kali penyewaan ruangan yang masing-masing pelanggan memiliki pilihan tertentu dalam hal pemilihan ruangan serta catering yang digunakan [15].

Kepuasan konsumen melalui pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan komitmen dan tanggungjawab dari manajemen dan seluruh karyawan Grage Hotel Bengkulu. Usaha yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan adalah dengan mengetahui dan memahami bagaimana sebenarnya kebutuhan dan harapan konsumen tersebut. Bedasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui dan meneliti lebih lanjut bagaimana **"Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Grage Hotel Bengkulu".**

[15] Lihat data Sales dan Marketing Grage Hotel Bengkulu, 2019

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan yaitu kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan dan kelengkapan penyewaan ruangan dan *catering* pada acara pernikahan, yudisium, wisuda dan rapat

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pelayanan yang disediakan dan dilakukan oleh pihak manajemen Grage Hotel Bengkulu untuk penyewaan ruangan dan *catering.*
2. Adakah pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruang rapat dan *catering* di Grage Hotel Bengkulu
3. Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grage Hotel Bengkulu

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pada Grage Hotel Bengkulu pada penyewaan ruangan dan *catering.*

2. Untuk mengetahui adakah pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruangan dan *catering*.
3. Untuk mengetahui bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grage Hotel Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Jika tujuan penelitian ini dapat tercapai, maka diharapkan mempunyai manfaat:

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan pengetahuan tentang kepuasan konsumen pada penyewaan ruangan dan menjadi salah satu bahan untuk penelitian selanjutnya di permasalahan yang sama

2. Kegunaan Praktis

   Di harapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen pada peyewaan ruangan dan *catering* di Grage Hotel Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

Sudah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema kepuasan konsumen, yang pertama adalah jurnal Internasional milik Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma yang berjudul *Service Quality*,

Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction. Jurnal ini menjelaskan pentingnya kepuasan pelanggan untuk mencapai loyalitas pelanggan untuk sektor perbankan ritel India. Hasil mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan, persepsi harga dan keadilan dan dimensi kenyamanan layanan memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.[16]

Selanjutnya jurnal milik Trisno Musanto yang Berjudul Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Iklan Jitu surat kabar Jawa Pos pada CV.Sarana Media Advertiseng dan variabel mana yang memberikan kontribusi terbesar pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini mengunakan empat variabel untuk mewakili keppuasan pelanggan yang meliputi *reliability,response to and remedy of problems, sales experience* dan *convenience of acquisition*. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa *sales experience* memberikan kontribusi terbesar terhadap loyalitas pelanggan.[17]

---

[16] Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma, *Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction, International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Iss 4 pp, 2015

[17] Trisno Musanto, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2,: 123 – 136, September 2004

Selanjutnya pada penelitian Sri Atun Chasanah yang berjudul Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sri Atun Chasanah mengatakan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB *(Payment Point Online Bank)*, yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui *Atm Banking*, *E-Banking*, *Sms Banking, kantor pos*. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT).

Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: *realibility, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible.* Dalam perspektif ekonomi Islam terwujud dalam hubungan antara manusia, karena di dalamnya karyawan PT. PLN (Persero) Purbalingga tidak membeda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, semua dilayani dengan ramah, cepat dan tanggap.[18]

[18]Sri Atun Chasanah, "Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2015)

Tabel 1.3
Ringkasan Tabel penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma, *Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction*	Sama-sama meneliti pada objek kepuasan pelanggan. Dan Objek yang di teliti pada pelayanan jasa	Penelitian Vinita lebih mencakup keseluruhan sedangkan penelitian penulis dibatasi hanya pada respon pelanggan dan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan
2	Trisno Musanto, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya	Sama-sama meneliti terhadap faktor-faktor yang membuat kepuasan pelanggan dan bagimana respon pelanggan dengan menggunakan produk tersebut	Fokus utama penelitian Trisno pada *reliability,response to and remedy of problems, sales experience* dan *convenience of acquisition* Sedangkan penulis fokus kepada dimensi pelayanan jasa yaitu *realibility, responsiveness,*

			assurance, *empathy* dan *tangible*
3	Sri Atun Chasanah, Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan konsumen dalam islam	perbedaannya adalah pada penelitian Sri Atun, beliau lebih menekankan pada strategi perusahaan jadi yang beliau teliti adalah perusahaannya namun penulis lebih fokus kepada respon dari konsumennya atau lebih tepatnya penulis meneliti kepada konsumen dan juga perusahaan

G. Metode Penelitian

a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Dalam penelitian ini mendeskripsikan

bagaimana hasil tentang kepuasan konsumen dalam hal pelayanan penyewaan ruangan.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan meneliti kata-kata, pandangan informan atau alasan informan dan melakukan penelitian langsung ke informan. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna yang disampaikan oleh informan lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori digunakan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan.

b. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 05 Januari 2019 sampai dengan bulan 25 Oktober 2019

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Grage Hotel Bengkulu yang beralamatkan di Jl. Kesehatan II No.2 Kelurahan Anggut Bawah, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu. Alasan dari penulis memilih Grage Hotel Bengkulu adalah untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan konsumen dengan pelayanan penyewaan ruangan. Dan penulis juga merupakan salah satu karyawan dari Grage Hotel Bengkulu. Sehingga hasil dari penelitian yang penulis hasilkan nanti

dapat langsung di terapkan di Grage Hotel Bengkulu untuk peningkatan pelayanan penyewaan ruangan dan *catering*.

c. Subjek dan Informan Penelitian

Di penelitian ini, penulis ingin wawancara langsung kepada Manager bagian pelayanan penyewaan ruangan sebanyak 1 orang. Kemudian peneliti ingin melakukan wawancara kepada 15 orang pelanggan yang telah melakukan penyewaan terhadap ruangan dan *catering* di Grage Hotel Bengkulu.

d. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data

Mengenai sumber data yang diperoleh dalam mendapatkan informasi dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, yakni subjek penelitan atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari narasumber secara langsung melalui wawancara yang tertulis. Adapun informan yang dijadikan sumber data primer adalah Manager bagian Pelayanan Penyewaan Ruangan dan Konsumen yang menggunakan jasa penyewaan ruangan di Grage Hotel Bengkulu.

b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini, data yang

digunakan yaitu observasi dan analisis dokumen. Data yang diperoleh dari hasil observasi.

2. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Teknik ini digunakan untuk melihat gambaran umum tentang apa yang akan di teliti di Grage Hotel Bengkulu.

b. Wawancara

Teknik wawancara terstruktur dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah di siapkan oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi bisa melalui foto yang akan di ambil ketika peneliti melakukan wawancara.

e. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini dengan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi teknik yang digunakan adalah reduksi data seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian penyajian data hasil penelitian menggunakan uraian berbentuk narasi sehingga memudahkan untuk memahami hasil dari penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang

kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB II

KAJIAN TEORI

B. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Dalam kata etika bisnis termuat kata etika dan kata bisnis. Pengertian bisnis umumnya sudah lama diketahui. Etika bisnis menyangkut moral dalam berbisnis, yaitu norma yang mengatur tentang tingkah laku bisnis. Apakah suatu bisnis itu dilakukan dengan baik atau tidak.[19]

Istilah etika pertama kali dikenalkan oleh Aritoteles dalam *Ethica Nichomacheae*, yang kemudian dianggap lahirnya etika pertama kali. Secara etimologis, berasal dari kata Yunani *ethos*, yang berarti jiwa atau roh yang mendasari kebiasaan. Etika kemudian berkembang menjadi peraturan.[20]

Dalam pengertian lain etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat. Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.[21]

---

[19]Richardus Eko Indrajit dan Richardus Djokopranoto, *Proses Bisnis outsourcing*,(Jakarta, Gramedia widia sarana, 2003), h. 119

[20] Mukhtar Smad, *Etika Bisnis Syariah*,(Yogyakarta, Sunrise, 2016), h. 7

[21] Sonny Keraf, *Etika Bisnis tuntutan dan relevansinya*, (Yogjakarta, Kanisius, 2012),h. 14

Penjelasan yang baik tentang pengertian etika bisnis ditemukan di dalam karya K.Bertens, Pengantar Etika Bisnis yang dalam pendahuluannya membahas tentang apa yang dimaksud dengan etika bisnis. Dengan mengutip Richard De George, ia memandang perlu untuk membedakan kata *ethics in business* (etika dalam bisnis) dan *business ethics* (etika bisnis). Istilah pertama mengandung pengertian etika yang berhubungan dengan bisnis atau etika yang berbicara tentang bisnis sebagai salah satu topik di samping sekian banyak topik lainnya. Sedangkan istilah ke dua mengandung pengertian satu bidang intelektual dan akademis dalam konteks pengajaran dan penelitian di perguruan tinggi. Namun harus di catat, etika bisnis merupakan hasil perjalanan panjang dari etika dalam bisnis.[22]

Menurut Bertens etika bisnis adalah studi tentang aspek-aspek moral dari kegiatan ekonomi dan bisnis. Etika ini dapat diperaktekkan dalam tiga taraf. Pertama, taraf makro, etika bisnis akan berbicara tentang aspek-aspek bisnis secara keseluruhan seperti, persoalan keadilan. Kedua, taraf meso (madya), etika bisnis menyelidiki masalah-masalah etis di bidang organisasi seperti serikat buruh, lembaga konsumen, perhimpunan profesi dan lain-lain. Ketiga, taraf mikro, yang memfokuskan pada individu dalam hubungannya dengan kegiatan bisnis seperti tanggungjawab etis karyawan dan majikan, manajer, produsen dan konsumen.

[22] K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogjakarta, Kanisius, 2009), h. 37

Maka disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah studi tentang baik buruknya sebuah prilaku bisnis menurut ajaran Islam yang bersumber dari Alqur'an dan hadits kemudian memasukkannya ke dalam dunia bisnis.[23]

2. Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam

Didalam Ekonomi Islam terdapat beberapa hal penting yang menjadi dasar dari Etika Bisnis, yaitu:[24]

a. Kesatuan *(Tauhid)*

Dimaksudkan bahwa sumber utama etika bisnis Islam adalah kepercayaan total dan murni terhadap kesatuan (keesaan) Tuhan. Kenyataan ini secara khusus menunjukkan dimensi vertikal islam yang menghubungkan institusi sosial yang tidak terbatas. Hubungan vertikal ini merupakan wujud penyerahan diri manusia secara penuh tanpa syarat dihadapan Tuhan, dengan menjadikan keinginan, ambisi serta perbuatannya tunduk kepada perintah Allah dalam QS. al-An'am (6):(162)

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

Artinya :

Katakanlah: sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

[23]Azhari Akmal Tarigan, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islam,*(E-book, Penerbit FEBI Pers, 2016), h. 48

[24] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis,*(Jakarta, Penebar Swadaya, 2012), h. 22-26

Dengan mengintegrasikan aspek religius dengan aspek-aspek kehidupan yang lain, seperti ekonomi, akan mendorong manusia kedalam suatu keutuhan yang selaras, konsisten dalam dirinya, dan selalu merasa diawasi oleh Tuhan sehingga dalam bisnis tidak mudah menyimpang.

b. Keseimbangan atau Kesejajaran

Pada dataran ekonomi, konsep keseimbangan/ kesejajaran menentukan aktivitas-aktivitas distribusi, konsumsi,serta produksi yang terbaik, dengan pemahaman yang jelas bahwa kebutuhan seluruh anggota masyarakat yang kurang beruntung dalam masyarakat islam didahulukan atas sumber daya riil masyarakat. Tidak terciptanya keseimbangan/kesejajaran sama halnya dengan terjadinya kedhaliman. Misalnya sumber daya ekonomi hanya mengalir dari yang miskin kepada yang kaya, ini jelas tidak dibenarkan dalam islam. Ditegaskan dalam QS. al-Hasyr (59):(7)

مَّآ أَفَآءَ ٱللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِۦ مِنْ أَهْلِ ٱلْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِى ٱلْقُرْبَىٰ
وَٱلْيَتَـٰمَىٰ وَٱلْمَسَـٰكِينِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ كَىْ لَا يَكُونَ دُولَةًۢ بَيْنَ ٱلْأَغْنِيَآءِ
مِنكُمْ ۚ وَمَآ ءَاتَىٰكُمُ ٱلرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَىٰكُمْ عَنْهُ فَٱنتَهُوا۟ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ ۖ
إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٧﴾

Artinya:

Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota

maka adalah untuk Allah, untuk Rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu, maka terimalah. Dan apa yang dilarangnya bagimu, maka tinggalkanlah. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya.

Dengan demikian Islam menuntut keseimbangan/kesejajaran antara kepentingan diri dan kepentingan orang lain, antara kepentingan si kaya dan si miskin, antara hak pembeli dan hak penjual dan lain sebagainya.

c. Kehendak Bebas

Perlu disadari oleh setiap muslim, bahwa dalam situasi apa pun, ia dibimbing oleh aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang didasarkan pada ketentuan Tuhan dalam syariat-Nya yang dicontohkan melalui Rasul-Nya. Oleh karena itu kebebasan memilih dalam hal apapun, termasuk dalam bisnis misalnya, harus dimaknai kebebasan yang tidak kontra produksi dengan ketentuan syariat yang sangat mengedepankan ajaran etika.

d. Tanggung Jawab (Fardh)

Tanggung jawab kepada dalam islam adalah terhdap Tuhan, diri sendiri dan orang lain. Tanggung jawab kepada tuhan adalah karena dia mengakui adanya Tuhan. Tanggung jawab kepada manusia

dikarenakan dia adalah makhluk sosial yang tidak mungkin melepaskan interaksi dengan orang lain. Adapun tanggung jawab terhadap diri sendiri karena ia bebas berkendak sehingga tidak mungkin dipertanggungjawabkan pada orang lain. Dijelaskan dalam QS. Al-An'am (6):(164)

قُلۡ أَغَيۡرَ ٱللَّهِ أَبۡغِي رَبّٗا وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيۡءٖۚ وَلَا تَكۡسِبُ كُلُّ نَفۡسٍ إِلَّا عَلَيۡهَاۚ وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٞ وِزۡرَ أُخۡرَىٰۚ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُم مَّرۡجِعُكُمۡ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ فِيهِ تَخۡتَلِفُونَ ١٦٤

Artinya :

Katakanlah: "Apakah aku akan mencari Tuhan selain Allah, padahal Dia adalah Tuhan bagi segala sesuatu. Dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri; dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain[526]. Kemudian kepada Tuhanmulah kamu kembali, dan akan diberitakan-Nya kepadamu apa yang kamu perselisihkan"

Dari ayat diatas dapat kita pelajari bahwa tanggung jawab kepada tuhan dalam perspektif etika bisnis adalah didasari bahwa manusia dalam melakukan aktivitas bisnis segala objek yang diperdagangkan adalah anugerah-Nya. Manusia selaku pelaku bisnis hanyalah sebatas melakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh Tuhan.

3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Prasyarat untuk meraih keberkahan atas nilai transenden seorang pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang telah figariskan dalam islam, yaitu[25]:

a. Jujur Dalam Takaran *(Quanty)*

Jujur dalam takaran sangat penting diperhatikan. Masalah kejujuran merupakan kunci sukses seseorang pelaku bisnis dalam islam, etika bisnis modern juga sangat menekankan pada prinsip kejujuran.

b. Menjual barang yang baik mutunya *(Quality)*

Dalam praktek bisnis, etika bisnis islam selalu mengedepankan mutu serta pelayanan yang baik, informasi dan distribusi yang memudahkan

c. Dilarang menggunakan sumpah *(Al-Qasm)*

Seringkali ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dikalangan para pedagang kelas bawah apa yang dikenal dengan obral sumpah. Mereka terlalu mudah menggunakan sumpah dengan maksud untuk meyakinkan pembeli bahwa dagangannya benar-benar dengan kualitas baik dengan harapan agar orang terdorong untuk membelinya. Dalam islam perbuatan seperti itu tidak dibenarkan.

[25] Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis...*, h. 34-41

d. Longgar dan bermurah hati *(Tatsamuh* dan *Tarahum)*

Dalam transaksi terjadi kontrak antara penjual dan pembeli. Dalam hal ini seorang penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada para pembeli. Dengan sikap ini seorang penjual diharapkan akan mendapatkan berkah dalam penjualan dan akan diminati oleh pembeli. Kunci suksesnya adalah Senyum dan ramah lagi lemah lembut. Dalam Al-Quran dijelaskan dalam surah QS. Ali-Imran (3):(159)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟
مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ma'afkanlah 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

Dari ayat diatas dapat kita pahami bahwa dalam hal melakukan bisnis atau transaksi maka kita diharuskan lemah

lembut terhadap pelanggan. Jika kita bersikap kasar maka pelanggan akan menjauhi kita dan tidak membeli produk atau jasa dari yang kita tawarkan.

e. Membangun Hubungan Baik *(Interrelationship/silat al-rahym)* antar kolega

Dalam kaitannya dengan bisnis, makna dimudahkan rezeki dan dipanjangkan umur bisa berarti bahwa bagi pelaku bisnis yang sering melakukan silaturrahim akan berkembang usaha bisnis yang dilakukan. Karena bisa jadi dengan silahturahmi yang dilakukan itu akan meluaskan jaringan yang bisa dibangun dan semakin banyak informasi yang diserap, serta dukungan yang diperoleh dari berbagai kalangan. Dengan demikian, umur bisnis akan semakin panjang, dalam arti akan terus bertahan dan berkembang sesuai dengan yang diharapkan oleh semua orang.

f. Tertib Administrasi

Dalam dunia perdagangan wajar dan biasa bila terjadi praktik pinjam meminjam. Dalam hubungan ini Al-Quran mengajarkan perlunya administrasi hutang piutang tersebut agar manusia terhindar dari kesalahan yang mungkin terjadi, sebagaimana firman-Nya dalam QS. Al-Baqarah (2):(282)

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيۡنٍ إِلَىٰٓ أَجَلٖ مُّسَمّٗى فَٱكۡتُبُوهُۚ
وَلۡيَكۡتُب بَّيۡنَكُمۡ كَاتِبُۢ بِٱلۡعَدۡلِۚ وَلَا يَأۡبَ كَاتِبٌ أَن يَكۡتُبَ كَمَا

عَلَّمَهُ ٱللَّهُ ۚ فَلۡيَكۡتُبۡ وَلۡيُمۡلِلِ ٱلَّذِى عَلَيۡهِ ٱلۡحَقُّ وَلۡيَتَّقِ ٱللَّهَ رَبَّهُۥ وَلَا
يَبۡخَسۡ مِنۡهُ شَيۡـًٔا ۚ فَإِن كَانَ ٱلَّذِى عَلَيۡهِ ٱلۡحَقُّ سَفِيهًا أَوۡ ضَعِيفًا أَوۡ
لَا يَسۡتَطِيعُ أَن يُمِلَّ هُوَ فَلۡيُمۡلِلۡ وَلِيُّهُۥ بِٱلۡعَدۡلِ ۚ وَٱسۡتَشۡهِدُواْ شَهِيدَيۡنِ
مِن رِّجَالِكُمۡ ۖ فَإِن لَّمۡ يَكُونَا رَجُلَيۡنِ فَرَجُلٌ وَٱمۡرَأَتَانِ مِمَّن تَرۡضَوۡنَ
مِنَ ٱلشُّهَدَآءِ أَن تَضِلَّ إِحۡدَىٰهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحۡدَىٰهُمَا ٱلۡأُخۡرَىٰ ۚ وَلَا
يَأۡبَ ٱلشُّهَدَآءُ إِذَا مَا دُعُواْ ۚ وَلَا تَسۡـَٔمُوٓاْ أَن تَكۡتُبُوهُ صَغِيرًا أَوۡ كَبِيرًا
إِلَىٰٓ أَجَلِهِۦ ۚ ذَٰلِكُمۡ أَقۡسَطُ عِندَ ٱللَّهِ وَأَقۡوَمُ لِلشَّهَٰدَةِ وَأَدۡنَىٰٓ أَلَّا تَرۡتَابُوٓاْ ۖ
إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيۡنَكُمۡ فَلَيۡسَ عَلَيۡكُمۡ
جُنَاحٌ أَلَّا تَكۡتُبُوهَا ۗ وَأَشۡهِدُوٓاْ إِذَا تَبَايَعۡتُمۡ ۚ وَلَا يُضَآرَّ كَاتِبٌ وَلَا
شَهِيدٌ ۚ وَإِن تَفۡعَلُواْ فَإِنَّهُۥ فُسُوقُۢ بِكُمۡ ۗ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ۖ وَيُعَلِّمُكُمُ ٱللَّهُ ۗ
وَٱللَّهُ بِكُلِّ شَيۡءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan

janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Substansi ayat diatas mengabsyahkan asumsi kita bahwa praktik administrasi niaga modern sekarang sebenarnya telah

diajarkan dalam Al-Quran 14 Abad yang lalu. Intinya adalah mendidik agar pelaku bisnis bersikap jujur, terhindar dari penipuan dan kekhilafan yang mungkin terjadi.

g. Menetapkan Harga dengan Transparan.

Harga yang tidak transparan dapat mengandung penipuan. Untuk itu menetapkan harga dengan terbuka dan wajar sangat dihormati dalam islam agar tidak terjerumus dalam riba.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata Puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat merasa puas.[26]

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, seorang mukmin harus bersifat lemah lembut agar tercapainya kepuasan pelanggan. Seperti di jelaskan dalam QS. Ali-Imran (3):(159) yaitu:

[26] La Ode Almana, dkk, *Tata kelola perguruan tinggi berbasis akreditasi*, (Yogyakarta, Deepublish, 2018), h. 16

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ
مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ
فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

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 ma'afkanlah 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.

Artinya jika mukmim bersifat keras dan tidak baik terhadap pelanggan makan mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan sebuah anjuran dalam berbisnis.

Jadi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Beberapa pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli yaitu:

a. Menurut Zaithaml dan Bitner, kepuasan pelanggan adalah penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.[27]

b. Menurut Kotler dalam bukunya *Marketing management*, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung terhadap harapannya. Oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan.[28]

Setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali.

---

[27] Freddy Rangkuti, *Customer service satisfaction dan call centre*,(Jakarta, Gramedia pustaka utama, 2013), h.7

[28] Toni sitinjak,Dkk, *Model Matriks konsumen untuk menciptakan seperiur customer value*,(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 6

2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Dalam Mengukur kepuasan konsumen menurut Danang Sunyoto terdapat 4 metode sebagai berikut:[29]

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer contered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya.

b. *Ghost Sopping*

Ghost Shopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogianya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu bisa tejadi.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui suvei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi melalui sur-vei perusahaan akan memperoleh tanggapan baik (*feed back*) secara langsung dari

[29] Ahmad Mansyur Pane, *"Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilatas, Harga dan Lokasi, terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal"*, (Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidatullah Jakarta, 2017), h. 40

pelanggan dan memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus ter-hadap para pelanggannya

\

3. Elemen Kepuasan Pelanggan

Elemen Kepuasan Pelanggan menurut Wilkie menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:[30]

a. Harapan *(Expectations)*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka.

Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Menururt Gasperz mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk (perusahaan).

[30] *Elemen Kepuasan Konsumen dikutip dari* https://www.e-jurnal.com/2014/11/elemen-kepuasan-konsumen.html=1, pada hari senin selasa 15 Januari 2019, pukul 21.30 Wib

2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman.

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

Dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan pelangan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi konsumen.

b. Kinerja *(Performance)*

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c. Perbandingan *(Comparison)*

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

d. *Confirmation* atau *disconfirmation*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Confirmation terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation dan disconfirmation yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

e. Ketidaksesuaian *(Discrepancy)*

Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Negative disconfimations yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfimations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas

maka konsumen akan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Handy Irawan menyebutkan beberapa hal, yaitu:[31]

a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik akan menentukan kepuasan pelanggan, Jika kualitas baik maka minat pelanggan untuk membeli lagi akan selalu ada.

b. Harga

Faktor harga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, jika harga yang kita tawarkan menurut pelanggan adalah murah maka dengan begitu pelanggan akan tetap memilih untuk menggunakan produk tersebut.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik sangat menentukan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan maka pelanggan akan merasa dihargai dan merasa puas.

[31] Bambang Suharno, *Bisnis Smbilan Langkah awal Entepreneur sukses*,(Jakarta, Elex Media Komputindo,2006), h.139

d. Faktor Emosional

Faktor emosional pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut. Jika pelanggan tersebut sedang dalam keadaan yang emosional yang kurang baik maka, susah untuk seseorang melakukan pelayanan yang dianggapnya baik

e. Kemudahan

Kemudahan seorang pelanggan dalam memesan ataupun mendapatkan informasi dan pelayanan adalah faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan mudah mendapatkan akses untuk sesuatu yang dia harapkan maka tingkat kepuasan pelanggan akan sangat tinggi.

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam kenyataan ternyata tidak semudah untuk membedakan suatu produk sebagai barang atau jasa secara tepat, karena adanya saling melengkapi diatara keduanya.[32]

Menurut Tjiptono dan Chandra, Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan

[32] Adriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta, Cv. Budi Utama, 2012), h. 55

dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional ini memungkinkan pelanggan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan.[33]

2. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman, Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sikap pelanggan terhadap perusahaan, yang terbentuk dari sejumlah pengalaman jasa yang berhasil maupun tidak berhasil. Kriterianya adalah:[34]

a. *Tangibles* (Kasat Mata)

Sebagai segala sesuatu yang berwujud yang bisa menjadi petunjuk (*clue)* bahwa layanan itu memang bagus contohnya, penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan atau jaminan bahwa perusahaan tidak ingkar janji, atau memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang di janjikan.

---

[33] Adriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran..., h. 57*

[34] Namira Nurul Putri, Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung, (Skripsi, Jurusan Hospitaliti, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2016), h. 19-20

c. *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Penanganan pelanggan (respons) pada tahap awal ketika pelanggan membutuhkan layanan, contohnya kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan kualitas layanan yang bagus, yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, dengan demikian akan menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan yang memiliki beberapa komponen, antara lain:

1. *Communication* (komunikasi), yaitu memberikan informasi kepada pelanggan secara terus menerus dengan bahasa yang baik dan sopan serta mudah dimengerti.
2. *Credibility* (kredibilitas), perlunya suatu jaminan kepercayaan pelanggan terhadap sifat kejujuran karyawan.
3. *Security* (keamanan), tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
4. *Competence* (kompetensi), keterampilan yang dimilik karyawan sehingga pelayanan yang diberikan dengan optimal.
5. *Courtesy* (sopan santun), suatu nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

e. *Emphaty*

Mengetahui kebutuhan pelanggan secara spesifik sehingga bisa mengantarkan layanan yang *customized,* karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Grage Hotel Bengkulu[35]

PT. Suprabina Lestari adalah perusahaan nasional yang berkomitmen untuk mengembangkan kota Bengkulu khususnya pada sektor pariwisata dimana kota Bengkulu memiliki pantai yang indah yang berpasir putih.

Melihat keindahaan dikota Bengkulu selain ingin mengembangkan usaha perusahaan dan guna membantu pemerintah untuk membuka lapangan pekerjaan bagi penduduk lokal maka PT. Suprabina Lestari membangun Hotel Horison Bengkulu pada tahun 1991 yang kemudian namanya saat ini lebih dikenal dengan Grage Hotel Bengkulu.

Diresmikan pada tanggal 7 Agustus 1991 dengan luas 27.567 m2, berlokasi di pinggiran Pantai Panjang Bengkulu. Konsep bangunan hotel adalah dibagi dalam 2 bagian kedua adalah *Resort* dimana bertujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada *customers* dengan memberikan pilihan *Resort* menghadap langsung ke Samudra Hindia.

Pengembangan yang terus dilakukan *Management*, sejak September 1991 dilakukan renovasi bertahap dan pada Tahun 2008 diresmikan 13 unit kamar yang terdiri 2 tingkat, untuk lantai dasar diperuntukan *Back Office* dan lantai 2 diperuntukan kamar-kamar dan

[35] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

meeting room yang baru (Halekoa Room). Penambahan tanah untuk investasi dilakukan pada Tahuin 1997 seluas 10.812 m2 yang merupakan tanah kosong.

Area tanah ini terletak di sebelah barat daya jalan Pantai Nala ± 1 Km dari rumah kediaman Bung Karno ke arah Selatan melalui Jalan Ratu Agung V dan ± 500 meter dari Pantai Panjang ke arah utara melalui Jalan Pantai Panjang. Lokasi ini mempunyai radius ± 5 Km dari pusat kota Bengkulu (Balai Kota Bengkulu) ke arah Utara. Lokasi yang strategis dan dari Hotel menuju Bandara Udara Fatmawati Soekarno berjarak lebih kurang 14 km. Pendiri Grage Hotel Bengkulu adalah sbb: Bapak Alm. Sudwikatmono, Bapak Atang Latief, Bapak Alm. Soebagdja Prawata, Bapak H.Drs Boediman Kusika serta Bapak Kardiman Edwin Simarmata.

B. Visi dan Misi Grage Hotel Bengkulu[36]

1. Visi

Menjadi hotel yang terbaik dan sebagai pilihan utama bagi tamu-tamu yang berkunjung ke Bengkulu, baik untuk menginap, meeting, gathering maupun sebagai tempat untuk wedding party dan pertemuan-pertemuan lainnya, didukung oleh lokasi dengan sea view yang menawan.

[36] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

2. Misi

Grage Hotel Bengkulu berkomitmen untuk ;

a. Terus menerus memberikan dan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang prima dengan sumber daya manusia yang professional serta fasilitas terbaik.
b. Menjadi perusahaan pilihan menarik yang menawarkan kesempatan kerja yang komprehensif untuk pengembangan karir dan peningkatan kesejahteraan.
c. Memberikan pertumbuhan jangka panjang serta berkelanjutan dan meningkatkan nilai dan manfaat lebih bagi semua pihak yang berkepentingan (para pemegang saham, investor, pemerintah, karyawan dan masyarakat).
d. Membantu peningkatan kualitas hidup dan kemajuan sosial ekonomi masyarakat kota Bengkulu.
e. Ikut berperan dan sebagai katalisator dalam menggerakan pembangunan ekonomi di kota Bengkulu dan sekitarnya.

C. Standar Operasional Prosedur *Banquete*[37]

Banquet adalah bagian dari hotel yang melayani pelaksanaan *function* misalnya acara pesta, seminar, dan lain-lain dihotel tersebut, yang dipersiapkan atas dasar kesepakatan dengan pelanggan, perorangan atau organisasi. Banquet adalah suatu usaha pelayanan pertemuan formal atau

[37] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

pelayanan yang meliputi acara atau kegiatan didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang terpisah dari pelayanan yang terdapat dalam berbagai restoran pada umumnya yang meliputi acara jamuan makan malam, konfrensi, pesta pernikahan dan lain-lain

a. ***Meeting***

Lay out theater style

Periksa form *Banquete* Order yang telah ditanda tangani Departemen Terkait antara lain :

1. Jumlah orangnya
2. Layout kursi, meja dan panggungnya
3. Pesanan menunya
4. Periode pelaksanaan : hari, tanggal dan jamnya
5. Periksa permintaan–permintaan lain, seperti : sound system, buku tamu, dll
6. Periksa, hitung dan bersihkan piring, gelas, sendok dan peralatan lain sesuai dengan pesanan. Pada H–1 semuanya sudah disiapkan diatas buffet/tempatnya masing–masing.
7. Periksa kembali,kursi, sarung kursi dan kelayakannya, dan pada H – 1 sudah dipasang/dipersiapkan semuanya.
8. Periksa dan persiapkan barang–barang /peralatan–peralatan untuk panggung dan dekorasi. Jika tidak ada/kurang pesan/beli lewat purchasing. Dan pada H-1 sudah dipasang semuanya.

9. Prepare meja *buffet* dan *serving disk* sesuai dengan jumlah, item makanan yang di pesan oleh pelanggan
10. Ka. Bagian/koordinator *banquete* menyampaikan paling lambat H-3 secara tertulis kepada Ka. Bagian yang terkait yang termasuk dalam petugas team *banquete*, agar memudahkan mereka dalam pengaturan *schedule* antara tugas di departemen dengan team banquete.
11. Koordinator *banquete* membagi tugas dan tanggung jawab kepada anggota teamnya.
12. Buat secara tertulis nama–nama petugas yang akan terlibat pada saat pelaksanaan acara dengan mencantumkan tugas dan tanggung jawabnya dan diinformasikan kepada petugas yang bersangkutan.
13. Susun meja dan kursi sesuai dengan *lay out* yang sudah ditanda tangani oleh pihak penyelenggara.
14. Buat taman di area ruangan krakatau H-1 sudah disiapkan dengan rapi.
15. Koordinasi dengan petugas *maintenance* mengecek ulang peralatan–peralatan yang dibutuhkan, seperti : *sound system*,ohp dll Pada H-1 sudah siap digunakan.
16. Pada H–1 Areal didalam ruangan telah dibersihkan dan dirapihkan.
17. Sebelum acara dimulai periksa /hitung kembali gelas, piring,sendok dimeja buffet berdasarkan jumlah pesanan.

18. Minimal 30 menit sebelum acara dimulai, makanan sudah harus disajikan di *buffet* dan dipanaskan. Begitu juga di *kitchent* makanan–makanan sudah dipersiapkan dimeja kitchent.Antisipasi persiapan–persiapan lainnya, apabila ada tambahan makanan/orang secara mendadak semua sudah *ready for user*
19. Para petugas harus siap di tempat masing–masing saat acara/makan berlangsung.
20. Petugas buffet makanan memantau agar persediaan *buffet* tetap lengkap, bekerja sama dengan *crew kichen*
21. Perhatikan air minum tamu jika berkurang segera diisi kembali jangan sampai gelas tersebut kosong
22. Pantau jumlah piring serta tamu untuk penambahan berikutnya jangan sampai penambahan tersebut terlalu banyan atau terlalu sedikit
23. *Clear up* piring makanan dan sampah–sampahnya, masukkan kedalam tempat sampah. Untuk piring, sendok, garpu dan gelas disatukan sesuai dengan jenisnya dan dirapihkan.
24. Jika acara telah selesai, periksa, susun, rapihkan kursi–kursi dan meja pada tempatnya semula dan cuci piring, gelas, sendok dan perlatan lainnya

Layout restaurant style

Periksa form *Banquete* Order yang telah ditanda tangani Departemen Terkait antara lain :

1. Jumlah orangnya
2. Layout kursi, meja dan panggungnya
3. Pesanan menunya
4. Periode pelaksanaan : hari, tanggal dan jamnya
5. Periksa permintaan–permintaan lain, seperti : *sound system*, buku tamu, dll
6. Periksa, hitung dan bersihkan piring, gelas, sendok dan peralatan lain sesuai dengan pesanan. Pada H–1 semuanya sudah disiapkan diatas buffet/tempatnya masing–masing.
7. Periksa kembali,meja,kursi serta dilihat kelayakannya, dan pada H–1 sudah dipasang/dipersiapkan semuanya.
8. Periksa dan persiapkan barang–barang /peralatan–peralatan untuk panggung dan dekorasi. Jika tidak ada/kurang pesan/beli lewat purchasing. Dan pada H-1 sudah dipasang semuanya.
9. Prepare meja buffet dan serving disk sesuai dengan jumlah ,aitem makanan yang di pesan oleh pelanggan
10. Ka. Bagian/koordinator banquete menyampaikan paling lambat H-3 secara tertulis kepada Ka. Bagian yang terkait yang termasuk dalam petugas team banquete, agar memudahkan mereka dalam

pengaturan schedule antara tugas di departemen dengan team banquete.

11. Koordinator banquete membagi tugas dan tanggung jawab kepada anggota teamnya.
12. Buat secara tertulis nama-nama petugas yang akan terlibat pada saat pelaksanaan acara dengan mencantumkan tugas dan tanggung jawabnya dan diinformasikan kepada petugas yang bersangkutan.
13. Susun meja dan kursi sesuai dengan *lay out* yang sudah ditanda tangani oleh pihak penyelenggara.
14. *Setup* meja tersebut dengan lengkap seperti, gelas air minum, sendok, garfu dan napkin serta disesuaikan dengan acara tersebut.
15. Buat taman di area ruangan krakatau H-1 sudah disiapkan dengan rapi
16. Koordinasi dengan petugas maintenance mengecek ulang peralatan–peralatan yang dibutuhkan, seperti : *sound system* ,ohp dll Pada H-1 sudah siap digunakan..
17. Pada H–1 Areal didalam ruangan telah dibersihkan dan dirapihkan.
18. Sebelum acara dimulai periksa /hitung kembali gelas, piring, sendok dimeja buffet berdasarkan jumlah pesanan.
19. Minimal 30 menit sebelum acara dimulai, makanan sudah harus disajikan di buffet dan dipanaskan. Begitu juga di *kitchent* makanan–makanan sudah dipersiapkan dimeja *kitchent*. Antisipasi

persiapan–persiapan lainnya, apabila ada tambahan makanan/orang secara mendadak semua sudah *ready for use*

20. Para petugas harus siap di tempat masing–masing saat acara/makan berlangsung.
21. Petugas buffet makanan memantau agar persediaan buffet tetap lengkap, bekerja sama dengan *crew kitchen*
22. Perhatikan air minum tamu jika berkurang segera diisi kembali jangan sampai gelas tersebut kosong
23. Pantau jumlah piring serta tamu untuk penambahan berikutnya jangan sampai penambahan tersebut terlalu banyan atau terlalu sedikit
24. *Clear-up* piring makanan dan sampah – sampahnya, masukkan kedalam tempat sampah. Untuk piring, sendok, garpu dan gelas disatukan sesuai dengan jenisnya dan dirapihkan.
25. Jika acara telah selesai, periksa, susun, rapihkan kursi – kursi dan meja pada tempatnya semula dan cuci piring, gelas, sendok dan perlatan lainnya

Lay out class room

Periksa form Banquete Order yang telah ditanda tangani Departemen Terkait antara lain :

1. Jumlah orangnya
2. Layout kursi, meja dan panggungnya

3. Pesanan menunya
4. Periode pelaksanaan : hari, tanggal dan jamnya
5. Periksa permintaan–permintaan lain, seperti : *sound system*, buku tamu, dll
6. Periksa, hitung dan bersihkan piring, gelas, sendok dan peralatan lain sesuai dengan pesanan. Pada H–1 semuanya sudah disiapkan diatas buffet/tempatnya masing–masing.
7. Periksa kembali, meja, kursi, sarung kursi dan kelayakannya, dan pada H–1 sudah dipasang/ dipersiapkan semuanya.
8. Periksa dan persiapkan barang–barang /peralatan–peralatan untuk panggung dan dekorasi. Jika tidak ada/ kurang pesan/ beli lewat purchasing. Dan pada H-1 sudah dipasang semuanya.
9. Prepare meja buffet dan *serving disk* sesuai dengan jumlah, item makanan yang di pesan oleh pelanggan
10. Ka. Bagian/ koordinator banquete menyampaikan paling lambat H-3 secara tertulis kepada Ka. Bagian yang terkait yang termasuk dalam petugas team banquete, agar memudahkan mereka dalam pengaturan schedule antara tugas di departemen dengan team banquete.
11. Koordinator banquete membagi tugas dan tanggung jawab kepada anggota teamnya.

12. Buat secara tertulis nama–nama petugas yang akan terlibat pada saat pelaksanaan acara dengan mencantumkan tugas dan tanggung jawabnya dan diinformasikan kepada petugas yang bersangkutan.
13. Susun meja dan kursi sesuai dengan *lay out* yang sudah ditanda tangani oleh pihak penyelenggara.
14. Buat taman di area ruangan krakatau H-1 sudah disiapkan dengan rapi
15. Koordinasi dengan petugas *maintenance* mengecek ulang peralatan–peralatan yang dibutuhkan, seperti : *sound system*, ohp dll Pada H-1 sudah siap digunakan.
16. Pada H–1 Areal didalam ruangan telah dibersihkan dan dirapihkan.
17. Sebelum acara dimulai periksa /hitung kembali gelas, piring,sendok dimeja buffet berdasarkan jumlah pesanan.
18. Minimal 30 menit sebelum acara dimulai, makanan sudah harus disajikan di buffet dan dipanaskan. Begitu juga di *kitchent* makanan–makanan sudah dipersiapkan dimeja *kitchent*. Antisipasi persiapan–persiapan lainnya, apabila ada tambahan makanan/ orang secara mendadak semua sudah *ready for use*
19. Para petugas harus siap di tempat masing–masing saat acara/ makan berlangsung.
20. Petugas buffet makanan memantau agar persediaan buffet tetap lengkap, bekerja sama dengan crew kichen

21. Perhatikan air minum tamu jika berkurang segera diisi kembali jangan sampai gelas tersebut kosong
22. Pantau jumlah piring serta tamu untuk penambahan berikutnya jangan sampai penambahan tersebut terlalu banyan atau terlalu sedikit
23. *Clear up* piring makanan dan sampah–sampahnya, masukkan kedalam tempat sampah. Untuk piring, sendok, garpu dan gelas disatukan sesuai dengan jenisnya dan dirapihkan.
24. Jika acara telah selesai, periksa, susun, rapihkan kursi–kursi dan meja pada tempatnya semula dan cuci piring, gelas, sendok dan perlatan lainnya.

b. *Wedding*

Periksa form *Banquete* Order yang telah ditanda tangani Departemen Terkait antara lain :

1. Jumlah orangnya
2. Layout kursi, meja dan panggungnya
3. Pesanan menunya
4. Periode pelaksanaan : hari, tanggal dan jamnya
5. Periksa permintaan–permintaan lain, seperti : sound system, buku tamu, dll.
6. Pesan tenda sesuai dengan kebutuhan dan dipasang minimal H–1

7. Periksa, hitung dan bersihkan piring, gelas, sendok dan peralatan lain sesuai dengan pesanan. Pada H–1 semuanya sudah disiapkan diatas buffet/tempatnya masing–masing.
8. Periksa kembali, kursi, meja, sarung kursi dan kelayakannya, dan pada H–1 sudah dipasang/ dipersiapkan semuanya.
9. Periksa dan persiapkan barang–barang /peralatan–peralatan untuk panggung dan dekorasi. Jika tidak ada/ kurang pesan/ beli lewat purchasing. Dan pada H-1 sudah dipasang semuanya.
10. *Kitchent* mempersiapkan barang–barang makanan yang dibutuhkan dari sejak awal, terutama bahan makanan yang sulit didapat, koordinasi sama purchasing.
11. Petugas maintenance mengecek ulang peralatan–peralatan yang dibutuhkan, seperti : Mic, TV Monitor, Kabel, lampu dan sound system lainnya. Pada H-1 sudah siap digunakan.
12. Ka. Bagian/ koordinator *banquete* menyampaikan paling lambat H-3 secara tertulis kepada Ka. Bagian yang terkait yang termasuk dalam petugas team banquete, agar memudahkan mereka dalam pengaturan schedule antara tugas di departemen dengan team banquete.
13. Koordinator banquete membagi tugas dan tanggung jawab kepada anggota teamnya.

14. Buat secara tertulis nama–nama petugas yang akan terlibat pada saat pelaksanaan acara dengan mencantumkan tugas dan tanggung jawabnya dan diinformasikan kepada petugas yang bersangkutan.
15. Beritahu *organist* dan *singer* secara tertulis waktu pelaksanaan acara *wedding* tersebut.
16. Pada H–1 Areal tenda dan sekitarnya serta didalam ruangan telah dibersihkan dan dirapihkan.
17. Sebelum acara dimulai periksa /hitung kembali gelas, piring, sendok dimeja buffet berdasarkan jumlah pesanan.
18. Minimal 30 menit sebelum acara dimulai, makanan sudah harus disajikan di buffet dan dipanaskan. Begitu juga di *kitchent* makanan–makanan sudah dipersiapkan dimeja *kitchent*. Antisipasi persiapan–persiapan lainnya, apabila ada tambahan makanan/ orang secara mendadak semua sudah *ready for use*
19. Para petugas harus siap di tempat masing–masing saat acara/makan berlangsung.
20. Petugas buffet makanan memantau agar persediaan buffet tetap lengkap, bekerja sama dengan petugas pengantar makanan.
21. Pantau jumlah piring/ tamu yang makan difunction untuk kontrol ketepatan jumlah makanan yang harus dibayar oleh tamu dan sampaikan kepada petugas kasir restoran untuk pembuatan bill. Billnya harus ditandatangani oleh penanggung jawab acara.

22. Bereskan makanan sisa dan sampa–sampah, masukkan kedalam tempat sampah. Untuk piring, sendok, garpu dan gelas disatukan sesuai dengan jenisnya dan dirapihkan.
23. Jika acara telah selesai, periksa, susun, rapihkan kursi–kursi dan meja pada tempatnya semula dan cuci piring, gelas, sendok dan perlatan lainnya serta menghitung jumlahnya. Jumlahnya harus sesuai dengan yang diambil/ dipersiapkan sebelumnya.
24. Bersihkan, keringkan dan simpan peralatan–peralatan banquete sesuai dengan jenisnya. Jika ada peralatan dan perlengkapan yang pecah, rusak, dan kurang laporan pada atasanyang terkait untuk di analisis apa penyebabnya.
25. Catat hal–hal yang perlu untuk perbaikan mutu penyelenggaraan wedding berikutnya laporkan pada yang berwenang dan cari solusinya.
26. Saat pembongkaran tenda diinformasikan kepada petugas/penyewa tenda agar menjaga kebersihan area sekitarnya.

D. Tugas dan Tanggung Jawab *Banquet*[38]

Dalam organisasi Banquet melaksanakan segala tugas dan kegiatan operasional dipimpin oleh seorang *Banquet Coordinator* yang membawahi *Captain Banquet* dan staff. Berikut ini tugas serta tanggung jawab *Banquet Coordinator* sebagai berikut:

[38] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

1. Bertanggung jawab atas banquet section
2. Mengkoordinir seluruh staff yang berada di bawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan dibanquet selalu memuaskan tamu.
3. Harus selalu erat hubungannya dengan, *marketing Manager*, *Restaurant manager*, *Chief Engineering*, *Chef cook*, *Security* dan *Housekeeper*.
4. Melaksanakan tugas-tugas administrasi
5. Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya. Harus memperhatikan
6. mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
7. koordinasi dengan marketing untuk persiapan acara yang sudah di jadwalkan dalam satu bulan ke depan
8. Membuat Banquet Order untuk di bagikan ke *Departement* terkait
9. Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh staff banquet
10. Membuat schedule kerja semua staff banquet
11. Mengarahkan staff banquet untukmemahami menu yang disajikan kepada tamu
12. Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai
13. Mengawasi operasional banquet sampai selesai.

I. Banquet Captain

1. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional banquet
2. Mengkoordinir para *waiter*
3. Membuat *time schedule* juga pembagian tugas sesuai jabatan masing-masing.
4. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja buffet, mini garden, juga mengontrol dekorasi.
5. Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
6. Memimpin briefing sebelum acara dimulai jika manager *banquet* tidak ada
7. Menyambut tamu yang akan datang sebelum menyerahkan lebih lanjut kepada *waiter*
8. Membuat laporan harian.
9. Melaporkan hasil kegiatan kepada banquet manager tentang hal-hal yang di anggap pincang di dalam operasional kerja.
10. Mengontrol persiapan sebelum acara berlangsung seperti Goblet**,** Air Mineral**,** Note pad**,** Permen, Pena, Spidol**,** Papan tulis**,** Layar projector**,** LCD**,** Flipchart**,** *Sound system*

II. Staff *banquet*

Dalam kegiatan function seperti ini peranan *waiter* sangatlah penting dalam kelancaran tugas di banquet karena waiter melayani tamu yang mengadakan *function* di hotel pada saat sebelum *meeting* dimulai,

saat *coffee break*, selama meeting, saat makan siang, dan setelah *meeting* selesai. Sebelum acara-acara berlangsung ada hal yang harus diperhatikan seorang staff banquet guna memperlancar jalanya operasional kerja adalah Pengecekan acara di Banquet Banquet Order (BO).

Banquet Order (BO) adalah lembaran yang berisi tentang informasi menyangkut acara yang akan dilaksanakan dan di gunakan setiap hari sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara dan didistribusikan pula kepada departemen-departemen yang terkait di dalam BO tersebut**.** *Daily Event Summary* adalah daftar *event* yang dibuat sebagai gambaran *event* dalam satu minggu yang berisi tentang jumlah tamu, waktu penyelenggaraan acara nama ruangan dan yang lain-lainya yang bertujuan untuk mempersiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan serta sumberdaya manusianya**.** Hal lain yang harus diperhatikan serta dilaksanakan oleh seorang banquet staff adalah sebagai berikut: Sebelum acara di mulai yaitu :

1. Baca dan pelajari kembali Bangquet Order (BO) hari ini
2. Buka pintu ruangan yang akan di gunakan untuk function dan periksa *table set-up*nya
3. Nyalakan lampu dan AC
4. Periksa kebersihan area ruangan yang akan digunakan untuk functionpastikan petugas kebersihan sudah membersihkan ruangan

5. Periksa peralatan yang biasa digunakan untuk *function* panggil petugas *maintenance* untuk mempersiapkanya, misalnya LCD, screen, michrophone, dan lain sebagainya
6. Periksa kelengkapan meja *Coffe break ,Lunch* dan *Dinner*
7. Informasikan kepada *kitchen departement* untuk segera mempersiapkan makanan 15 menit sebelum *Coffee break Lunch* dan *Dinner* setiap acara periksa kembali makanan yang sudah diantarkan apakah sudah sesuai dengan yang ada di Bangquet Order (BO)

E. Prosedur penataan meja *coffee break*[39]

1. Letakkan susunan *fork* dan *spoon* pada meja yang terbuat dan napkin, letakkan dekat depan kursi peserta
2. Letakkan susunan *coffee cup* beserta saucer atau tatakan di meja meeting atau di buffeet sesuai dengan permintaan penyelenggara
3. Letakkan susunan *tea spoon* pada *tea spoon*
4. Letakkan susunan gula didekat kopi dan teh
5. Letakkan *milk jug* di depan gula

Saat *Coffee Break*

1. Seorang staff/ *waiter* harus melayani peserta *meeting* dan mempersilahkan untuk menikmati *snack* yang disajiakan

[39] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

2. Selama *coffee break* berlangsung *waiter* tidak diperkenankan untuk meninggalkan area *coffee break*, *waiter* harus membersihkan piring maupun kopi *cup* yang kotor
3. Setelah *coffee break* selesai, bersihkan semua yang ada diatas meja *coffee break*
4. Informasikan pada tamu jam makan siang yang telah ditentukan sebelumnya

Selama *meeting*

1. Beberapa orang *standby* di area *meeting* yang berlangsung, salah satunya ada yang berada di dalam ruangan *meeting* tidak diperkenankan ada lebih dari satu orang staff didalam *meeting* room guna menghindari kebisingan akibat komunikasi antar staff didalam ruangan *meeting*
2. Beberapa orang lainya membawa piring–piring maupun kopi *cup* yang kotor dan peralatan lainya ke *steward* area untuk di bersihkan
3. Susun kembali peralatan yang sudah di cuci pada meja *coffee break*
4. Periksa kembali perlengkapan pada meja *coffee break*
5. Mempersiapkan *Lunch* dan *Dinner* serta mepersiapkan untuk *coffe break* selanjutnya

Saat makan siang

1. Me *"refresh"* ruangan yaitu dengan menukar botol air mineral dengan yang baru dan membuang sampah yang ada didalam ruangan

2. Merapihkan kembali ruangan sebelum acara kembali dimulai
3. Kunci pintu setelah selesai me *"refresh"*
4. *Mereport* kepada petugas keamanan guna menjaga ruangan agar tetap aman.

Setelah meeting

1. membantu tamu membawakan barang – barangnya.
2. Biasanya ada juga peserta yang ingin membawa pulang makanan yang tersisa, hendaknya seorang staff melayani untuk mempersiapkan makanan-makan yang akan dibawa pulang karena tugas seorang staff adalah melayani tamu dengan sebaik mungkin dari mereka memesan tempat sampai dengan meninggalkan area hotel karena hal itu pun merupaka penilaian dari tamu kepada kualiatas hotel.

F. *Over Handle* Pekerjaan Kepada *Afternoon Shift*[40]

1. Setelah *function* selesai di bersihkan dan di rapihkan, kemudian *set up table* kembali untuk *function* esok hari atau *function* yang akan datang. Biasanya kegiatan ini di kerjakan oleh *afternoon shift* sehingga memudahkan dan meringankan tugas *morning shift.*
2. *Morning shift* hanya memeriksa kembali semua perlengkapan apakah sudah dipersiapkan. Jika ada barang ataupun hal-hal lain yang belum dipersiapkan oleh *afternoon shift* harus memberitahu lewat pesan atau memo.

[40] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

G. Setting *Table* Pada Ruang Seminar

Didalam ruangan seminar :

1. Atur atau tata meja yang sudah ditentukan pada *lay out*
2. Tutup meja dengan *green feld* atau *table cloth*
3. Sejajarkan kursi dengan meja dan tutup kursi dengen *cover chairs*
4. Letakkan beberapa lembar kertas diatas meja sejajar lurus dengan posisi tamu duduk
5. Letakkan pensil atau pulpen menyerong pada kertas
6. Letakkan goblet/ *high ball glass* diatas glass cover tersebut
7. Letakkan botol *mineral water* disebelah goblet
8. Letakkan *main bowl* yang berisi permen diatas meja
9. Letakkan *head table* di depan screen dengan jarak yang telah ditentukan
10. Letakkan LCD diatas *head table*
11. pasang *screen* sesuai dengan standart
12. *Flip chart* dan papan tulis diletakkan disudut sebelah kanan jika di butuhkan
13. Informasikan kepada petugas kebersihan untuk membersihkan ruangan yang sedang di *setting*
14. Setelah dibersihkan oleh petugas kebersihan kunci ruangan tersebut sehingga tidak ada yang masuk kedalam ruangan
15. Di luar ruangan seminar, berupa *reception table* yang di gunakan untuk menyambut rekanan–rekanan peserta seminar.

H. Jenis-Jenis *Table Set-Up*[41]

1. *Class room* adalah penataan sebuah ruangan menyerupai kelas belajar
2. *Theatre style* adalah penataan ruangan menyerupai *theatre,* dalam penataan ini tidak menggunakan meja hanya kursi saja yang digunakan
3. *U shapes* adalah penataan ruangan menyerupai bentuk persegi
4. *Round table* adalah penataan ruangan menggunakan meja bundar setiap satu meja terdiri dari 5 sampai 6 oran

I. Peralatan Pada Meja *Coffee Break* Yang Harus Di Lengkapi

1. *Coffee Cup Saucer*
2. *Milk jug*
3. *Coffee machinesFork & spoon*
4. *Trolley*
5. *Napkin*
6. *Oval & Round Tray*
7. *Water pitcher*
8. *Tissue*
9. *Tooth picks*

[41] *Curriculum Vitae* Grage Hotel Bengkulu, 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Hasil Penelitian

1. Bagaimana sistem pelayanan yang disediakan dan dilakukan oleh pihak manajemen Grage Hotel Bengkulu untuk penyewaan ruangan dan *catering*

Berdasarkan Wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada *Banquete Coordinator* di Grage Hotel Bengkulu yaitu Fredi Pancarli, peneliti mendapatkan banyak informasi yang diberikan, Fredi mengatakan:

> Di Grage Hotel Bengkulu terdapat 2 macam penyewaan ruangan yaitu untuk acara keluarga dan acara perkantoran. Untuk acara keluarga seperti *wedding* atau acara pernikahan, ulang tahun, perpisahan sekolah, wisuda dan reuni. Sedangkan untuk acara perkantoran biasanya seperti *metting*, seminar dan pelatihan. Sistem pemesanan di Grage Hotel Bengkulu belum melayani pemesanan online, jadi apabila pelanggan akan melakukan pesanan untuk ruangan maka harus datang langsung ke Grage Hotel Bengkulu dan melakukan *booking* ruangan sesuai dengan tanggal yang di inginkan. Untuk melayani dan memberikan pelanggan pelayanan yang baik pada penyewaan ruangan, Grage Hotel Bengkulu membagi staf dan karyawan menjadi 3 bagian yaitu, kepala bagian *banquete*, kapten dan karyawan *banquete*. Apabila dalam satu hari semua ruangan terpakai maka Grage Hotel Bengkulu akan memanggil anak *Casual* atau karyawan lepas *(freelance)*. Semua pelayanan di Grage Hotel Bengkulu memiliki standar pelayanan Prosedur. Setiap karyawan wajib mentaati semua standar pelayanan prosedur tersebut. Kendala yang dihadapi Grage Hotel Bengkulu yang selama ini sering di temui adalah ketika H-1 pelaksanaan acara namun pelanggan belum mengkonfirmasi untuk *layout* yang digunakan sehingga karyawan tidak bisa mempersiapkan secara optimal ruangan yang akan digunakan. Untuk pelanggan yang mengeluhkan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu pernah terjadi, mereka mengeluhkan ketika jam

64

coffebreak yang terlambat, ada *sound system* dan *microfone* yang mengalami masalah, terlalu dingin atau terlalu panas nya *air conditioner*, *layout* tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan, prasmanan yang kurang, serta ada karyawan *banquete* yang tidak berada di ruangan saat acara berlangsung. Untuk mengatasi keluhan-keluhan pelanggan yang lakukan oleh Grage Hotel Bengkulu adalah harus mendengarkan dengan baik apa saja yang menjadi keluhan pelanggan, setelah itu karyawan harus mengucapkan maaf pada pelanggan dan terakhir adalah mengatasi atau memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan yang mereka keluhkan. Dan ketika ada pelanggan yang tiba-tiba membatalkan perjanjian sewa ruangan maka sanksi yang didapatnya adalah uang muka tidak akan dikembalikan atau lebih tepatnya hangus.[42]

2. Adakah pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruang rapat dan *catering* di Grage Hotel Bengkulu

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa pelanggan yang telah menggunakan jasa penyewaan ruangan di Grage Hotel Bengkulu.

Saudari Lidia yang menyewa ruangan Krakatau untuk acara pernikahan tanggal 05 Januari 2019, Lidia mengatakan bahwa:

> Ruangan dan peralatan yang digunakan untuk acara sudah sesuai dengan ekspektasi saya, dan saya sudah merasa cukup puas dengan penggunaan jasa Grage Hotel Bengkulu. Ruangan yang digunakan tersebut sudah sesuai dengan perjanjian awal penyewaan serta pelayanan yang diberikan oleh Grage Hotel sudah sesuai dengan yang di harapkan. Untuk segi penggunaan bahasa dalam pelayanan mereka sudah baik dengan menggunakan bahasa indonesia yang baik dan bertutur sapa yang sopan terhadap pelanggan. Menurut saya karyawan Grage Hotel telah bekerja dengan kejujuran tanpa ada alasan yang membuat pelanggan kecewa. Saya merasa aman ketika berada di Grage Hotel Bengkulu dan menggunakan jasa pelayanannya. Semua karyawan Grage Hotel Bengkulu sudah memberikan pelayanan yang optimal namun mungkin mereka sedikit kelelahan sehingga terkadang terlihat wajah yang lelah. Saya tidak menemukan karyawan yang tidak berlaku sopan. Dan

[42] Fredi Pancarli, Banquete Coordinator, Wawancara 23 Oktober 2019

saya merasa karyawan memberikan pelayanan optimal seperti contoh membernarkan gaun saat tersangkut.[43]

Pelanggan selanjutnya yaitu Bambang yang memesan ruangan Krakatau untuk acara pernikahan tanggal 13 Januari 2019, Bambang mengatakan bahwa:

> Ruangan di Grage Hotel Bengkulu sangat mewah dan elegant, serta Peralatan yang digunakan terlihat masih baru semua. Semua baik ruangan dan peralatan yang saya gunakan pada hari ini sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan sesuai yang diharapkan akan tetapi lebih baik tambahkan karyawan apabila ada acara besar karena kasihan melihat karyawan nya sedikit harus melayani tamu yang banyak. Semua karyawan menggunakan bahasa yang baik dan sopan dari awal hingga selesai acara. Karyawan Grage menurut saya sudah bekerja dengan kejujuran. Saya merasa sangat aman menggunakan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu. Pelayanan yang diberikan di Grage Hotel Bengkulu sangat optimal. Semua karyawan Grage Hotel Bengkulu yang bekerja pada acara saya sangat sopan dan santun. Tidak ada karyawan yang melayani atau memberikan pelayanan secara individu dikarenakan saya juga tidak mempunyai keperluan khusus kepada karyawan.[44]

Selanjutnya Heri yang menggunakan ruangan restoran untuk acara *dinner* pada tanggal 20 Januari 2019, Heri mengatakan bahwa:

> Ruangan nya cukup bagus dan nyaman untuk berkumpul bersama-sama teman ataupun keluarga. Ruangan sudah sesuai dengan perjanjian awal namun makanan nya ternyata tidak sebanyak yang saya bayangkan. Pelayanan disini sangat baik. Dan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu menggunakan bahasa yang lemah lembut lagi sopan santun. Saya merasa tidak ada kebohongan diantara karyawan Grage. Saya merasa aman menggunakan pelayanan dan fasilitas di Grage Hotel Bengkulu dan pelayanan yang diberikan sudah optimal. Pengalaman saya menggunakan pelayanan di Grage belum pernah saya dapati karyawan yang berlaku tidak sopan. Belum ada perhatian secara individu yang diberikan karyawan.[45]

---

[43] Lidiya, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 5 Januari 2019
[44] Bambang, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 13 Januari 2019
[45] Heri, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 20 Januari 2019

Selanjutnya Dike yang menggunakan ruangan Halekoa untuk acara Rapat Dinas Sosial pada tanggal 24 s/d 25 Januari 2019, Dike mengatakan bahwa:

> Ruangan yang dipersiapkan bagus sesuai dengan harapan kami serta peralatan yang digunakan juga bersih lagi baik. Ruangan dan fasilitas yang saya dapatkan sudah sesui dengan perjanjian awal penyewaan ruangan. Menurut saya pelayanan yang di berikan Grage Hotel sudah sesuai dengan harapan saya. Juga pelayanan yang diberikan oleh karyawan pun sangat ramah dan sopan. Karyawan Grage saya rasa sudah bekerja dengan kejujuran. Saya sangat merasa aman menggunakan Grage Hotel Bengkulu sebagai tempat rapat ataupun kegiatan tertentu dan pelayanan disini sudah optimal. Ada salah satu karyawan Grage yang memberikan perhatian secara individual kepada saya yaitu ketika saya meminta tolong untuk memanggil rekan saya yang berada di luar ruangan rapat.[46]

Pelanggan Selanjutnya yaitu Meri yang menggunakan ruangan Krakatau untuk acara reuni SMA 2 Bengkulu pada tanggal 5 Februari 2019, Meri mengatakan bahwa:

> Ruangan Grage Hotel Bengkulu memang bagus sekali dan tidak salah untuk memilih penyewaan ruangan disini. Fasilitas yang didapatkan sesuai dengan perjanjian awal dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang kami harapkan. Karyawannya juga menggunakan bahasa yang sopan dan baik serta karyawannya sedap dipandang mata. Cukup jujur karyawannya Grage, ketika ada dompet salah satu teman saya yang ketinggalan mereka langsung melaporkan. Pelayanan yang diberikan sudah optimal. Belum ada karyawan yang memberikan perhatian secara individual dikarenakan saya tidak memiliki kebutuhan yang khusus.[47]

Selanjutnya yaitu pelanggan bernama Yona yang menggunakan ruangan Ratu Samban untuk acara Seminar Berlin Komputer pada tanggal 9 Februari 2019, Yona mengatakan bahwa:

---

[46] Dike, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 25 Januari 2019
[47] Meri, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 5 Februari 2019

> Ruangan ruangan Grage Hotel sangat bagus dan memuaskan, ruangan yang digunakan sesuai dengan perjanjian awal serta fasilitas yang saya dapatkan juga sesuai dengan yang ada diperjanjian awal. Pelayanan yang saya dapatkan sudah sesuai dengan yang saya harapkan dan juga para karyawannya juga sopan serta menggunakan bahasa yang baik saya melayani kami. Saya rasa karyawan Grage sudah bekerja dengan kejujuran. Dikarenakan pelayanan yang diberikan sudah optimal maka saya merasa aman menggunakan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu. Belum ada pelayanan atau perhatian secara individu dari karyawan. Saya juga bingung mau minta tolong apa sama mereka karena semua sudah bekerja dengan maksimal untuk mensukseskan acara ini.[48]

Selanjutnya pelanggan yaitu Made yang menggunakan ruangan Krakatau untuk acara *wedding* pada tanggal 10 Februari 2019, Made mengatakan bahwa:

> Ruangan yang Grage Hotel Bengkulu sangat nyaman dan modern, sehingga ketika dipadankan dengan pelaminan serta dekor yang lain sangat terkesan mewah dan *elegant.* Fasilitas yang didapat sangat sesuai dengan *budget* yang saya keluarkan, pokoknya puas. Karyawannya sopan-sopan menggunakan bahasa yang baik. Menurut saya mereka sudah bekerja dengan kejujuran. Dengan menggunakan fasilitas di Grage dan semua nya saya merasa sanngat aman dan nyaman. Semua pelayanan yang diberikan sudah seoptimal mungkin sampai ke urusan gelas pun semua nya rapi dan terkesan mewah. Ada beberapa karyawan yang memberikan perhatian secara individu, seperti mengmbilkan pengantin teh panas.[49]

Selanjutnya dr.Juli yang menyewa ruangan Krakatau untuk acara *f.board* Kementerian Keseharan RI pada tanggal 10 s/d 11 Februari 2019, dr.Juli mengatakan bahwa:

> Ruangan di Grage sudah terkonsep dan rapi tinggal kita duduk manis sambil mengikuti acara, pokoknya bagus untuk ruangan dan peralatan yang digunakan oleh Grage Hotel dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Pertahankan terus untuk ratingnya. Setiap pelayanan di Grage Hotel Bengkulu semua dilakukan oleh

[48] Yona, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 9 Februari 2019
[49] Made, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 10 Februari 2019

> karyawan yang sopan dan menggunakan bahasa yang sopan juga. Pasti semua orang merasa nyaman dan aman menggunakan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu ini. Semua nya dipersiapkan oleh tim Grage dengan optimal. Belum ada perilaku atau pelayanan khusus dari karyawan Grage.[50]

Selanjutnya adalah Bahrudin yang menggunakan ruangan Halekoa untuk acara Seminar Universitas Muhammadiyah Bengkulu pada tanggal 14 Februari 2019, Bahrudin mengatakan bahwa:

> Ruangan nya simple dan sesuai untuk acara-acara seminar. Semuanya baik ruangan dan peralatan sesuai dengan pesanan dan harapan. Pelayanan di Grage hotel sudai optimal dan karyawannya pun selalu bersifat sopan dan lemah lembut dalam berbicara. Semua nya dari awal sampai dengan selesai berjalan aman dan tanpa kendala. Ada karyawan yang membantu saya untuk mencari sebuah buku catatan saya yang tercecer. Dan akhirnya ketemu dan itu sungguh luar biasa kejujuran karyawannya dan perhatiannya.[51]

Selanjutnya yaitu Seno yang menggunakan ruangan Krakatau untuk acara konser Groovy pada tanggal 23 Februari 2019, Seno mengatakan bahwa:

> Memang tidak salah pilih kami menentukan tempat ini sebagai tempat untuk menggelar konser Groovy. Ruangan dan peralatan yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan kami. Semua tertata rapi membuat konser ini tampak seperti megah tapi santai. Saya rasa semua nya sudah dipersiapkan secara optimal oleh pihak Grage dan setiap karyawannya berkata lemah lembut dan sopan juga. Tentunya konser berjalan aman serta sukses.[52]

Selanjutnya yaitu Wanda menyewa ruangan Grage 2 untuk acara *dinner* Gudang Garam pada tanggal 28 Februari 2019, Wanda mengatakan bahwa:

---

[50] dr.Juli, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 11 Februari 2019
[51] Bahrudin, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 14 Februari 2019
[52] Seno, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 23 Februari 2019

> Tidak ada komenan ataupun cacatan untuk ruangan dan peralatan yang disediakan oleh Grage Hotel Bengkulu untuk acara ini. Semua sudah sesuai dengan perjanjian awal dan semua nya sesuai dengan ekspektasi atau harapan saya. Setiap karyawan sangat ramah dan bahasanya lembut sekali serta sopan. Semuanya sudah optimal dan saya rasa semua sudah bekerja dengan kejujuran. Acaranya berjalan lancar jadi aman aman saja menggunakan Grage Hotel sebagai tempat untuk mengadakan acara. Ada pelayanan khusus ketika saya ingin kursi tambahan untuk meletakkan beberapa peralatan saya dan mereka mengambilkannya.[53]

Selanjutnya yaitu Eka menyewa ruangan Halekoa untuk acara meeting Dinas Pariwisata Bengkulu Tengah pada tanggal 1 s/d 2 Maret 2019, Eka mengatakn bahwa:

> Ruangan Grage Hotel sangat nyaman apalagi untuk rapat serasa rapatnya berjalan lancar aja dan tidak terasa sudah selesai dan peralatan yang digunakan bersih. Apalagi sound system yang dipakai juga bersih sekali suara nya sesuai dengan yang saya harapkan dan sesuai dengan perjanjian. Karyawannya sangat sopan dan menggunakan bahasa yang enak didengar telinga terasa sangat ramah. Menurut saya karyawan Grage jujur semua belum ada kendala atau kehilangan atau apapun dan kami juga merasa aman rapat di Grage Hotel Bengkulu. Saya rasa pelayanan nya sudah optimal. Belum ada perhatian khusus dari karyawan Grage untuk saat ini.[54]

Selanjutnya yaitu Nunik yang menyewa ruangan Restoran untuk acara temu alumni Universitas Bengkulu pada tanggal 7 Maret 2019, Nunik mengatakan bahwa:

> Ruangan di Grage itu keren sekali apalagi di Grage banyak tempat-tempat untuk berfoto bersama teman-teman dan peralatan yang digunakan nya pun berasa di restoran luar negeri. Semua nya sesuai dengan perjanjian awal yang kami harapkan. Pelayanan di Grage juga sangat baik dan sopan apalagi karyawannya sangat ramah. Karna keramahan dan ada petugas keamanan di luar jadi kami merasa sangat aman dan nyaman. Dan terpenting ada pegawai nya yang bisa kita minta tolong untuk mengambil foto untuk

[53] Wanda, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 28 Februari 2019
[54] Eka, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 2 Maret 2019

alumni kami, dan dia tidak merasa keberatan.[55]

Selanjutnya yaitu Jumi yang menyewa ruangan Krakatau untuk acara *wedding* pada tanggal 24 Maret 2019, Jumi mengatakan bahwa:

> Tidak salah memilih Grage sebagai tempat untuk melangsungkan acara penting seperti pernikahan, ruangan nya sangat bagus dan terbaiklah saat dipadukan dengan pelaminan yang modern. Peralatan yang digunakan dan dipersiapkan oleh Grage seperti ysng terbaik dan sangat mengagumkan. Hasil di foto sangat terlihat menawan. Acara berjalan sangat lancara dan aman tanpa ada permaslahan. Semua nya sudah otimal dan pelayanan di Grage sangat ramah dan sopan santun semua jadi terasa ingin menggunkan Grage lagi. Karyawannya pun sangat mudah jika kita meminta tolong.[56]

Pelanggan yang terakhir adalah Mery menyewa ruangan Krakatau untuk acara Konser Sammy pada 30 Maret 2019, Mery mengatakan bahwa:

> Ruangan dan peralatan yang digunakan Grage Hotel saya rasa sudah maksimal dan optimal sesuai dengan perjanjian dan harapan manajemen saya. Semuanya tertata rapi seperti konser-konser yang di daerah kota besar. Pelayanannya sangat sopan dan baik serta karyawannya sangat ramah. Apalagi pengamanan nya sangat baik disini tidak ada kendala apapun dlam konser. Saya rasa semua karyawan sudah bekerja dengan kejujuran. Sejauh ini banyak karyawan yang membantu saya untuk mencari sesuatu dan lain sebagainya.[57]

1. Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grage Hotel Bengkulu

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Grage Hotel Bengkulu sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu jujur dalam memberikan pelayanan yang memang dijanjikan di awal penyewaan.

[55] Nunik, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 7 Maret 2019
[56] Jumi, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 24 Maret 2019
[57] Mery, Pelanggan Grage Hotel Bengkulu, Wawancara 30 Maret 2019

Menjual dan menawarkan jasa penyewaan ruangan dan *catering* yang baik mutunya. Kemudian mereka menggunakan perjanjian sewa menyewa tidak menggunakan sumpah. Selanjutnya yaitu longgar atau ramah serta bermurah hati. Setelah itu terjadilah hubungan baik antara Grage Hotel Bengkulu dengan pelanggan. Dan yang terakhir adalah tertib administrasi, yaitu semua perjanjiann dan pembayaran mempunyai bukti yang sah yang bisa dipertanggungjawabkan.

B. Pembahasan

1. Bagaimana sistem pelayanan yang disediakan dan dilakukan oleh pihak manajemen Grage Hotel Bengkulu untuk penyewaan ruangan dan *catering*

Menurut Kotler dan Keller, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.[58] Menurut Tjiptono dan Chandra, Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.[59]

Di Grage Hotel Bengkulu sistem pemesanan ruangan dan *Catering* masih manual belum menggunakan sistem *online*. Setelah pelanggan mendatangi langsung Grage Hotel Bengkulu maka akan diberikan

[58] Adriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan,* (Yogyakarta, Cv. Budi Utama, 2012), h. 55

[59] Adriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran..., h. 57*

beberapa pilihan ruangan yang bisa mereka gunakan serta fasilitas yang didapatkan dan peralatan serta makanan yang disediakan. Terdapat 5 pilihan ruangan yang bisa digunakan untuk berbagai acara di Grage Hotel Bengkulu. Semua pelayanan yang diberikan untuk pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Presedur atau sistem prosedur yang di berlaku di Grage Hotel Bengkulu. Penulis melampirkan data tentang Standar Operasional Presedur atau Sistem Prosedur di bagian lampiran belakang.[60]

2. **Adakah pelanggan yang merasa tidak puas dengan penyewaan ruang rapat dan *catering* di Grage Hotel Bengkulu**

Berdasarkan Hasil wawancara penulis dengan pelanggan Grage Hotel Bengkulu 100 % puas dengan penyewaan ruangan rapat dan catering di Grage Hotel Bengkulu. Berikut penulis berikan tabel hasil wawancara penulis dengan pelanggan Grage Hotel Bengkulu.

Tabel 4.1

Rangkuman Hasil Wawancara Pelanggan

No	Nama	Kualitas Pelayanan				
		Tangibles	*Reliability*	*Responsiveness*	*Assurance*	*Emphaty*
1	Lidia	√	√	-	√	√
2	Bambang	√	√	-	√	√
3	Heri	√	√	-	√	√
4	Dike	√	√	√	√	√
5	Meri	√	√	-	√	√

[60] Hasil rangkuman wawancara penulis dengan *Coordinator Banquete*

6	Yona	√	√	-	√	√
7	Made	√	√	√	√	√
8	Dr. Juli	√	√	-	√	√
9	Bahrudin	√	√	√	√	√
10	Seno	√	√	-	√	√
11	Wanda	√	√	√	√	√
12	Eka	√	√	-	√	√
13	Nunik	√	√	√	√	√
14	Jumi	√	√	√	√	√
15	Meri	√	√	√	√	√

Sumber: Data Primer Terolah, 2019

Dari hasil data di atas terdapat 15 orang responden, pada dimensi *tangibles* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Untuk dimensi *reliability* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Untuk dimensi *responsiveness* hasilnya 7 atau 45% pelanggan mendapatkan dimensi *responsiviness* dan 8 orang tidak mendapatkan dimensi *responsiveness* di Grage Hotel Bengkulu. Selanjutnya untuk dimensi *assurance* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Dan untuk dimensi *Emphaty* 100% respon pelanggan hasilnya bagus. Dari 15 orang pelanggan 100% tidak ada yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari Grage Hotel Bengkulu.

3. **Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grage Hotel Bengkulu**

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan kualitas pelanggan, seorang mukmin harus bersifat lemah lembut agar tercapainya kepuasan pelanggan. Seperti di jelaskan dalam QS. Ali-Imran (3):(159) yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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 ma'afkanlah 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.

Artinya jika mukmim bersifat keras dan tidak baik terhadap pelanggan makan mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan sebuah anjuran dalam berbisnis.

Di Grage Hotel Bengkulu semua yang berkaitan dengan dimensi kepuasan pelanggan dalam Islam sudah tercapai dengan baik terlihat dari hasil wawancara dengan pelanggan. Dan seluruh pelanggan merasa puas

dengan pelayanan di Grage Hotel Bengkulu. Artinya pelayanan di Grage Hotel Bengkulu sudah sesuai dengan prinsip kepuasan pelanggan dalam islam.

Seperti di hasil penelitian bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Grage Hotel Bengkulu sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu jujur dalam memberikan pelayanan yang memang dijanjikan di awal penyewaan. Menjual dan menawarkan jasa penyewaan ruangan dan *catering* yang baik mutunya. Kemudian mereka menggunakan perjanjian sewa menyewa tidak menggunakan sumpah. Selanjutnya yaitu longgar atau ramah serta bermurah hati. Setelah itu terjadilah hubungan baik antara Grage Hotel Bengkulu dengan pelanggan. Dan yang terakhir adalah tertib administrasi, yaitu semua perjanjiann dan pembayaran mempunyai bukti yang sah yang bisa dipertanggungjawabkan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari data diatas, maka dalam penelitian yang berjudul analisis kepuasan pelanggan pada Grage Bengkulu menyimpulkan bahwa:

1. Sistem pelayanan yang disediakan dan dilakukan oleh pihak manajemen Grage Hotel Bengkulu untuk penyewaan ruangan dan *catering* masih manual belum menggunakan sistem *online*. Semua pelayanan di Grage Hotel Bengkulu selalu sesuai dengan sistem prosedur.

2. Dari 15 orang pelanggan yang diwawancarai semua merasa puas. Pada dimensi *tangibles* 100%. Untuk dimensi *reliability* 100%. Untuk dimensi *responsiveness* hasilnya 7 atau 45% pelanggan mendapatkan dimensi *responsiviness* dan 8 orang tidak mendapatkan dimensi *responsiveness*. Selanjutnya untuk dimensi *assurance* 100%. Dan untuk dimensi *Emphaty* 100%.

3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Grage Hotel Bengkulu sudah sesuai dengan etika bisnis Islam yaitu jujur, Menjual dan menawarkan jasa penyewaan ruangan dan *catering* yang baik mutunya, Menggunakan perjanjian sewa menyewa tidak menggunakan sumpah,

longgar atau ramah serta bermurah hati. Dan terakhir adalah tertib administrasi, perjanjiann dan pembayaran bisa dipertanggungjawabkan.

B. Saran

1. Sediakan ruangan bernuansa Syariah modern agar lebih menarik minat pelanggan muslim untuk menyewa ruangan
2. Apabila masuk waktu sholat, buat jadwal karyawan laki-laki muslim untuk mengumandangkan Adzan secara bergantian.

DAFTAR PUSTAKA

Asnaini, *et.al. Pedoman Penulisan Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. 2019.

Anifaturrohmah Siti dan Nani Hanifah. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*". Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam. Vol.5. No. 2. 2015.

Atun Chasanah Sri. "*Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam"*. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto: Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2015.

Akmal Tarigan Azhari. *Dasar-dasar Etika Bisnis Islam*. Penerbit FEBI Pers. 2016.

Bagus Gusti Rai Utama. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish. 2012

Bertens K.. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogjakarta: Kanisius. 2009.

Curicullum Vitae Profile Grage Hotel Bengkulu. 2019.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.

Djakfar Muhammad. *Etika Bisnis*. Jakarta: Penebar Swadaya. 2012.

Eko Indrajit, Richardus dan Richardus Djokopranoto. *Proses Bisnis outsourcing* Jakarta: Gramedia widia sarana. 2003.

Elemen Kepuasan Konsumen dikutip dari https://www.ejurnal.e-jurnal.com/2014/11/elemen-kepuasan-konsumen.htmgdl=1. pada hari senin selasa 15 Januari 2019. pukul 21.30 Wib.

Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma. "*Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction"*. International Journal of Bank Marketing. Vol. 33 Iss 4 pp. 2015.

Keraf Sonny. *Etika Bisnis tuntutan dan relevansinya*. Yogjakarta: Kanisius. 2012.

Mamang Sangadji Etta dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2013.

Trisno Musanto. "*Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 6. No.2. September. 2004.

Ode Almana La. *Tata kelola perguruan tinggi berbasis akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.

Rangkuti Freddy. *Flexible Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2004.

Safitri Riski. *"Tinjauan Hukum Islam Tentang Menyewakan Kembali Rumah Sewaan".* Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*:* Skripsi Sarjana. Fakultas Syari'ah. 2018.

Simamora Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008.

Sitinjak Toni. Model Matriks konsumen untuk menciptakan seperiur customer value. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2004.

Smad Mukhtar. *Etika Bisnis Syariah.* Yogyakarta: Sunrise. 2016

Sudarso Adriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan.* Yogyakarta: Cv. Budi Utama. 2012.

Suharno Bambang. *Bisnis Smbilan Langkah awal Entepreneur sukses.* Jakarta: Elex Media Komputindo. 2006.

Lampiran 1.6

Foto Kegiatan Wawancara