

**KESADARAN RELIGIUS KARYAWAN DALAM
PELAYANAN DI HOTEL LATANSA KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memeproleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah**

Oleh:

Miftakhul Janah

NIM: 1711330040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

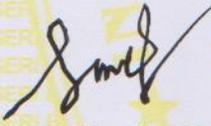
Skripsi atas nama: **Miftakhul Janah Nim 1711330040** yang berjudul **“Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu.”** Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu

Bengkulu, Juli 2021

Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

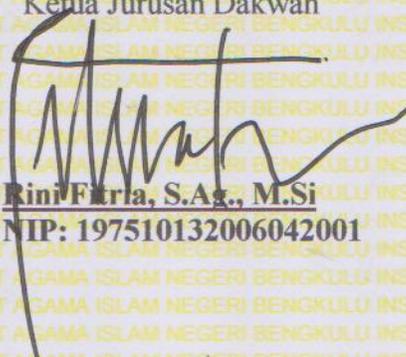

Dr. M. Ridho Syabibi, M.Ag
NIP. 196872722002121002


Ashadi Cahyadi M.A
NIP.19850918201101101009

Mengetahui

An. Dekan Fuad

Ketua Jurusan Dakwah


Rini Fitria, S.Ag., M.Si
NIP: 197510132006042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-511172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Miftakhul Janah Nim 1711330040** dengan judul
“**Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota
Bengkulu**” telah diujikan dan dipertahankan di depan tim penguji sidang
Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Juli 2021

Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Bengkulu, Agustus 2021
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab
dan Dakwah

Dr. Suhirman, M.P
NIP. 196802191990310003

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Sekretaris

H. Ahmad Farhan, S.S., M.S.I

Ashadi Cahyadi M.A

NIP. 198103112009011007

NIP. 19850918201101101009

Penguji I

Penguji II

Dr. Nelly Marhayati, M.Si

Ihsan Rahmat, M.P.A

NIP. 196904021999031004

NIP. 199103122019032005

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.”

(QS. Al-Baqarah (2): 267)

(When you are good to the other's, you are best to you are self)

Miftakhul Janah

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beriring salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW atas risalah yang dibawanya. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya sayangi dan cintai. Karya tulis ini saya persembahkan untuk:

❖ Terkhusus kedua orang tuaku tersayang dan tercinta yang telah mendidik dan membesarkanku, Ayahanda Parli dan Ibunda Siti Aminah. Yang senantiasa tiada hentinya memerikan do'a terbaik untukku, memberi motivasi serta dorongan kepadaku. Sehingga aku tidak menyerah untuk berjuang dlama menyelesaikan tugas akhirku ini. Tiada kata yang bisa aku ucapkan selain rasa syukur dari hatiku, serta rasa terimakasih yang tiada tara seperti kasih sayang mereka.

❖ Teruntuk kakakku tersayang Ahmad Mukhid, terimakasih telah menjadi panutan untuk adik-adikmu. Terimakasih telah membantu ayah dan mama membiayai perkuliahanku, serta dorongan, motivasi dan selalu melakukan yang terbaik untuk adik-adikmu terkhusus kepadaku. Kepada kedua adikku Usthon Nawawi dan Helimiana Salsabila, yang senanatiasa memberikan semangat dan selalu mendo'akan kesuksesan serta keberhasilanku.

❖ Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan do'a, dorongan dan semangat untuk mencapai cita-citaku.

❖ Teruntuk pembimbingku, Bapak Drs. M. Ridho Syabibi, M.Ag dan Bapak Ashadi cahyadi, MA yang senanatiasa memberikan arahan terbaiknya dalam membantu menyelesaikan tugas akhir ini.

❖ Kepada Bapak dan Ibu dosen, yang telah mengajar dan mendidik selama perkuliahan berlangsung di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.

❖ Kepada Bapak dan Ibu Staf di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, yang telah membantu saya mengurus segala bentuk untuk skripsi ini.

❖ Teruntuk sahabat dari kecilku, Isnanda Uswatun Sholekha, Endang Utami Ningsih, dan Azizatun Alfia yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan motivasi untukku disaat aku merasa kelelahan.

❖ Teruntuk saudara dan saudari angkatku, kakak Harzoni, Ayuk Winnia Awitria Yupitri, dan Ayuk Meka Yulisna Dewi yang senantiasa memberi semangat serta memberikanku saran terkait penulisan tugas akhir ini.

❖ Teruntuk kamu Tamrin Sholeh yang telah sabar menemani saya sampai tahap ini, membantu saya dalam menemukan ssuatu ide dan sumber, serta senantiasa memberikan do'a terbaik, motivasi dan dukungan kepada saya.

❖ Kepada teman-temanku diseluruh prodi Manajemen Dakwah angkatan 2017, terkhusus pada Manajemen Dakwah kelas B Yeni

Meiliza N, Yozi Praditia P, Endang Prima P, Gusti Aleki I, Rahma Pati T, Reki Supriyadi dan M. Taufik Akbar yang telah menjadi teman selama perkuliahan.

❖ Almamaterku yang telah menempaku hingga aku menyelesaikan pendidikan dalam perkuliahan ini.



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini dari gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang 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 yang berlaku.

Bengkulu, 06 Juli 2021

Saya yang menyatakan



Miftakhul Janah

NIM. 1711330040

ABSTRAK

Miftakhul Janah, Nim 1711330040, Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu

Pada dasarnya suatu pekerjaan perlu dilandaskan pada kesadaran terhadap agama, seperti halnya suatu pekerjaan pelayanan pada hotel yang berlandaskan sistem syariah. Terdapat dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu : (1) Bagaimana kesadaran religius karyawan di Hotel Latansa Kota Bengkulu, (2) Bagaimana kinerja pelayanan di Hotel Latansa Kota Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui kesadaran religius yang dimiliki oleh karyawan dalam mendukung kinerja pelayanan di Hotel Latansa Kota Bengkulu.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode kualitatif yaitu metode pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang bermanfaat. Hal ini untuk memberikan informasi, fakta dan data mengenai kesadaran religius yang dimiliki karyawan serta pelayanan yang terdapat di Hotel Latansa Kota Bengkulu. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab pertanyaan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran religius pada karyawan Hotel Latansa telah tertanam pada diri masing-masing karyawan, (2) Pada pelayanan di Hotel Latansa Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik, serta para karyawan melakukan adanya pelayanan tersebut telah berlandaskan pada kesadaran beragama yang mereka miliki.

Kata Kunci: Kesadaran Religius, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Kesadaran Religius Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu”. Sholawat beriring salam, semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai utusan dan manusia pilihan Allah yang telah berjuang menyampaikan ajaran agama Islam. Sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun diakhirat.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos), pada Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., M.H., selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Rini Fitria S.Ag. M.Si selaku Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
4. Ashadi Cahyadi, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu. Sekaligus

pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam penulisan skripsi ini.

5. Wira Hadikusuma, S.Sos.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA).
6. Drs. M. Ridho Syabibi, M.Ag selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, saran serta arahan dengan penuh kesabaran.
7. Ayah dan Mamaku, yang memotivasi dan selalu memberikan do'a terbaiknya untukku.
8. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, yang telah memberikan pelayanan terbaiknya dalam hal administrasi.
10. Bapak Arif Kusmaja, M.H selaku HRD Manager di Hotel Latansa Kota Bengkulu yang telah memberikan izin pada penelitian ini.
11. Kepada seluruh karyawan yang telah membantu saya dalam proses penelitian yang saya lakukan.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik

dan saran yang bersifat bisa membangun demi kesempurnaan skripsi ini untuk kedepannya.

Bengkulu, Agustus 2021

Penulis

Miftakhul Janah

NIM. 1711330040

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	viii
HALAMAN ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kajian Pustaka	19
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II KERANGKA TEORI

A. Teori Kesadaran <i>Religious</i>	14
B. Konsep Pelayanan Syariah	
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Standar Pelayanan	22
3. Pengukuran Kinerja Pelayanan	24
4. Pelayanan Syariah.....	25
C. Teori Momen Kritis Pelayanan.....	29

D. Konsep Hotel Syariah

- 1. Pengertian hotel syariah 30
- 2. Ketentuan Hotel Syariah 33
- 3. Struktur Pelayanan Hotel Syariah 35

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Pendekatan Penelitian 38
- B. Lokasi Dan Waktu 38
- C. Telnik Pengumpulan Data..... 38
- D. Uji Keabsahan Data 40
- E. Teknik Analisis Data..... 41
- F. Penjelasan Judul 42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

- 1. Sejarah Singkat Hotel Latansa Kota Bengkulu 45
- 2. Visi. Misi, Tujuan dan Motto Hotel Latansa 47
- 3. Struktur Hotel Latansa 48
- 4. Fasilitas dan Tipe Kelas Kamar Hotel Latansa 49
- 5. Informan Penelitian 50

B. Hasil Penelitian

- 1. Hasil Wawancara Tentang Kinerja Pelayanan..... 51
- 2. Hasil Wawancara Tentang Kesadaran Religius Karyawan
Hotel 58

C. Hasil Pembahasan

- 1. Analisis Asek-Aspek Kesadaran Religius 66
- 2. Analisis Pengukuran Kinerja Pelayanan..... 69

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 74
- B. saran 75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Dokumentasi Penelitian
- Surat Keterangan Penelitian
- Pedoman Observasi
- Pedoman Wawancara
- Pedoman Dokumentasi
- Surat Izin Penelitian
- Persetujuan Pembimbing
- Kartu Bimbingan Skripsi
- Surat Penunjukkan Pembimbing
- Halaman Pengesahan
- Berita Acara
- Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Pengajuan Judul Skripsi
- Bukti Kehadiran Ujian Munaqosah
- Sura Keterangan Uji Plagiasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan merupakan seseorang yang bekerja dalam suatu tempat dengan menaati setiap peraturan yang telah ditetapkan oleh tempat tersebut. Pada dasarnya seorang karyawan akan bekerja sesuai dengan arahan yang telah ditentukan. Bahwasannya karyawan itu sendiri bekerja untuk memenuhi kebutuhan mereka masing-masing. Sehingga mereka membutuhkan suatu pekerjaan yang dapat memberikan manfaat bagi mereka.

Karyawan dalam suatu usaha perhotelan perlu ada dengan selalu menjalankan setiap peraturan yang telah ditentukan oleh hukum syariah serta ditentukan oleh pemilik hotel tersebut. Karyawan hotel memiliki tugas-tugas yang telah ditentukan oleh pihak pengelola, maka setiap pekerjaannya akan dimintai pertanggung jawabannya. Apapun yang mereka kerjakan itu adalah untuk mendukung kualitas kinerja pelayanan mereka, serta untuk memberi suatu kepuasan tersendiri bagi para konsumen mereka.

Kualitas karyawan dapat ditentukan oleh karyawan itu sendiri, apabila dalam melakukan suatu pekerjaan itu apakah berdasarkan ketentuan perusahaan atau berdasarkan kesadaran beragama. Kesadaran beragama akan tumbuh dalam diri seseorang karyawan ketika ia mulai menerapkan prinsip-prinsip Islam terkait dosa atau tidaknya terhadap apa

yang ia kerjakan. Dalam usaha perhotelan syariah, juga telah ditetapkan suatu ketentuan berdasarkan prinsip Islam yang harus ditaati. Maka, hal tersebut apabila terus dilakukan akan menimbulkan suatu kesadaran-kesadaran yang akan membentuk diri mereka.

Hotel syariah adalah suatu tempat yang menyediakan jasa layanan akomodasi atau biasa disebut tempat tinggal sementara. Bahwasannya hotel syariah dikelola berdasarkan atas prinsip dan hukum Islam. Hal ini agar memenuhi standar dari hotel tersebut dan dapat dioperasikan secara baik dan benar sesuai dengan panduan hukum Islam yang berlaku.

Munculnya hotel syariah terutama di Indonesia ini berdasarkan atas kebutuhan pasar tersebut, yang bersumber atas sajian spiritual Islami. Selain itu hotel syariah muncul dikarenakan setiap muslim menginginkan fasilitas yang sesuai dengan syariat Islam. Hadirnya hotel syariah merupakan bentuk respon sekaligus pembacaan terhadap peluang bisnis dalam bidang pariwisata syariah khususnya perhotelan. Dalam penerapannya tentunya akan didasarkan pada prinsip dan aturan-aturan agama Islam.¹ Warits menjelaskan bahwa telah banyak hotel di Indonesia menjalankan sistem bisnisnya menggunakan prinsip syari'ah.²

¹ Hanik Pitriani, "Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah". *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 3, No. 1. 2018. Hal 44. 2). Muhammad Riza Hafizi dan Dyah Sulistyio Rimbodo. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol, 5. No. 1. 2019. 3). Fahrudin Ali Sabri, "Perkembangan Hotel Syari'ah Di Indonesia Mengonsep Pariwisata Islami". *Jurnal Karsa*. Vol. XVIII, No. 2. 2010.

² Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsi-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha agung Semarang)". Skripsi tidak diterbitkan. 2009. Semarang: UIN Walisongo." Hal 2.

Perkembangan hotel syari'ah masih terbilang sangat lambat dibandingkan dengan hotel konvensional. Hal ini disebabkan karena adanya lisensi resmi dari lembaga keagamaan yang sedikit sulit didapatkan, sehingga pengusaha yang ingin terjun ke dunia bisnis perhotelan syariah juga terhambat.³ Maka dari itu, diperlukan adanya kerja sama dari pemilik hotel agar terdapat keseriusan dalam menjalankan prinsip syariah sehingga memudahkan dalam pengurusan administrasi.

Hotel yang menggunakan prinsip syariah atau bernuansa syariah dalam menyediakan jasa pelayanan akomodasi seperti penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh komponen persyaratan operasional hotel itu dimulai dari yang terkecil terlebih dahulu seperti informasi apa saja yang harus tersedia pada penjaga hotel, perlengkapan *Istinja'* yang harus tersedia di toilet umum, penyajian makanan dan minuman sampai pada *reception policy and procedure* pada tamu hotel harus sesuai dengan ketentuan syariah. Sehingga semua hal ketentuan Islam dapat terjaga dengan baik.⁴

³ Muh. Baihaqi, "Standar Halal Hotel Syariah (Studi Di Hotel Grand Madani Syariah Mataram). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* . Vol. X, Nomor. 2. 2018. Hal 99-100."

⁴Maulana, "Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasil Syari'ah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)". Skripsi tidak diterbitkan. 2013. Riau: UIN Sultan Kasim. Hal 1-6.

Hotel syariah sebagai salah satu bentuk fasilitas layanan dalam pariwisata syariah memberikan bentuk fasilitas layanan *hospitaly*⁵ dengan mengintegrasikan nilai-nilai syariah dengan segala bentuk layanan dan fasilitas yang dikelola. Kriteria usaha yang digunakan juga harus sesuai dengan apa yang akan dijalankan sehingga dapat diterapkan secara baik.⁶ Dalam hotel tidak akan lepas dari adanya aspek pelayanan yang harus ada dalam hotel itu. Seperti halnya dalam hotel bernuansa syariah juga tidak akan lepas dari aspek pelayanan, baik itu pelayanan jasmani maupun pelayan rohani. Sehingga dalam hotel itu juga harus menggunakan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang mereka tetapkan. Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan syariah, yang mana menggunakan sistem-sistem ke Islaman. Sehingga mampu memenuhi standar operasional yang mereka terapkan.

Setiap pelayanan yang baik juga akan membawa pengaruh yang baik pula terhadap hotel itu. Sehingga standarisasi dalam pelayanan syariah dalam suatu hotel juga perlu di perhatikan, agar bisa meningkatkan kualitas hotel itu sendiri. Pelayanan suatu hotel itu dapat dilakukan oleh siapaun yang ada dihotel itu. Akan tetapi, harus sesuai dengan adanya

⁵ *Hospitaly* yang penulis maksud adalah keramah-tamahan yang dilakukan antara karyawan dengan dengan konsumen.

⁶ Abdul Mujib, Analisis Terhadap Konsep Syari'ah pada Industri Perhotelan Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*. Vol. 50, No. 2. Hal 425-447. 2). Hanik Pitriani, "Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah". *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 3, No. 1. 2018. 42-43. 3). Khusnul Nur Aisyah, Analisis Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syari'ah Terhadap Usaha Perhotelan Di Ponorogo. Skripsi tidak diterbitkan. 2018. Jawa Timur: IAIN Ponorogo. Hal 1.

pembagian-pembagian tugas dari masing-masing team maupun perorangan.

Perananan karyawan sangatlah penting untuk menunjang kemajuan dari usaha perhotelan.⁷ Kualitas kinerja pelayanan karyawan juga menentukan adalah suatu keberhasilan dalam mengelola hotel syariah. Karena setiap kinerja pelayanan yang dilakukan akan mempengaruhi perkembangan hotel syariah tersebut. Adapun kunci untuk memberikan kualitas pelayanan adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran.

Selain itu dalam melaksanakan suatu pelayanan syariah seseorang karyawan harus membentuk kesadaran beragama mereka. Bahwasannya konsep kesadaran beragama atau religius itu dapat dilihat segi sikap dari pelayanan seorang karyawan, seperti halnya ketika seorang karyawan melakukan pelayanan ia mampu bersikap jujur dan mampu bekerjasama dengan rekan kerja mereka.⁸ Kesadaran religius dalam pelayanan syariah saling berkaitan erat, setiap kesadaran religius yang dimiliki oleh para karyawan dapat memberikan suatu efek kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa pelayanan tersebut. Selain itu, kesadaran religius dapat memberikan efek yang baik bagi diri setiap individu karyawan dan juga dapat memberikan manfaat bagi pihak hotel. Jadi, seseorang karyawan perlu

⁷ Santi Budi Utami, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. taspen (Persero) cabang Yogyakarta. Tugas Akhir tidak diterbitkan. 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Hal 3.

⁸ Fauzan Adhim, "Pengaruh Religiusitas Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Alumni Dan Bukan Alumni Pesantren (Studi Pada Kantor Depag Kabupaten Bangkalan)". *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, Vol. 5, No. 2. Juni 2009. Hal. 136.

meningkatkan kesadaran religius mereka agar dapat memberikan suatu manfaat bagi kehidupan mereka, maupun bagi pengelolaan hotel.

Pemahaman terkait keagamaan yang dimiliki seseorang itu terkait penerapan-penerapan pada kesadaran religius. Adanya kesadaran religius dapat diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan seorang karyawan, karena kesadaran religius dapat membentuk suatu pribadi yang kokoh dalam bertingkah laku. Kemudian kesadaran religius dapat mendorong seseorang dapat bersikap bijak dalam melaksanakan pekerjaan. Seperti halnya ketakutan seseorang terkait larang-larangan yang telah ditentukan dalam agama Islam.⁹

Dalam kesadaran religius dapat mendukung kualitas kinerja pelayanan seorang karyawan. Sehingga dalam melaksanakannya mereka bukan hanya karena terkait peraturan yang ditetapkan, melainkan mereka melakukannya dengan ketentuan syariah dan kesadaran terkait Beragama. Hal ini juga dapat meningkatkan keefektifan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Maka dari itu seorang karyawan diharapkan mampu memiliki suatu kesadaran beragama yang baik, sehingga suatu pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standarisasi syariah.

Selain itu kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan ekspektasi dengan

⁹ Rian Maulana, Analisis Pengaruh Religiusitas Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah. Skripsi Tidak Diterbitkan. 2019. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry. Hal 7.

kinerja.¹⁰ Jadi, kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dapat melebihi eskpetasi atau harapan yang telah dibangun oleh orang lain. Dan hal tersebut dilakukan sebagai bentuk strategi agar memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen. Hal ini juga berkaitan erat dengan kesadaran religius yang dimiliki oleh seorang karyawan.

Masing-masing hotel ini menggunakan suatu pelayanan yang mampu menarik minat dari tamu atau masyarakat umum. Telah kita ketahui, di kota Bengkulu ini lebih banyak hotel yang konvensional namun hotel bernuansa syariah ini juga tidak ingin kalah dalam menunjukkan eksistensi mereka. Sehingga daya saing dalam hal ini sangat ketat serta diperlukan adanya strategi-strategi khusus yang dilakukan dalam masing-masing hotel agar bisa memberikan daya saing pada hotel konvensional.

Terdapat beberapa hotel syariah dikota Bengkulu, seperti Qieran hotel syariah, RedDoorz Syariah Hotel Ham Tian dan Hotel Latansa. Peneliti mengambil lokasi penelitian yaitu pada Hotel Latansa. Hotel Latansa merupakan hotel syariah yang pertama kali ada di Kota Bengkulu. Sehingga keberadaannya juga telah dikenal oleh banyak orang, serta memiliki lokasi yang berada ditengah perkotaan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kesadaran Religius Karyawan Dalam Kinerja Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu”**.

Penelitian ini penting dilakukan agar memberikan suatu informasi yang

¹⁰ Santi Budi Utami, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. taspen (Persero) cabang Yogyakarta. Tugas Akhir tidak diterbitkan. 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta Hal 3.

bermanfaat dan dapat memiliki pengetahuan terkait kualitas kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Kesadaran religius Karyawan di Hotel Latansa Kota Bengkulu?
- b. Bagaimana kinerja pelayanan di Hotel Latansa Kota Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian menjadi lebih terarah dan fokus, maka penulis membatasi permasalahan penelitian. Adapun batasan masalah yang ditentukan oleh penulis terkait aspek-aspek kesadaran beragama, seperti aspek afektif dan konatif, aspek kognitif, aspek motoric, serta pengukuran kinerja pelayanan. Hal ini terkait pada pelayanan syariah dengan tindakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan hotel Latansa.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami terkait kesadaran religius dalam mendukung pelayanan karyawan di Hotel Latansa Kota Bengkulu.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat menambah masalah terhadap kesadaran religius karyawan dalam pelayanan di hotel.

2. Secara Praktis

- a. Untuk menambah pengetahuan dan mengetahui adanya kesadaran religius dalam mendukung kualitas kinerja pelayanan karyawan hotel Latansa Kota Bengkulu.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan bagi suatu lembaga ataupun subjek penelitian dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis akan menjelaskan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Sehingga dalam hal ini penulis akan membandingkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hal ini bertujuan akan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat tersusun secara tepat. Adapun kajian pustaka yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah sebagai berikut:

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Analisis Dan Hasil Penelitian

1.	Abdul Warits	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Hotel Graha Agung Semarang).	Metode penelitian analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip, secara persial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen. ¹¹
2.	Moch Taifiki Yanuar	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus di Daarul Janah Hotel Syariah). Tahun 2017	Metode penelitian deskriptif analisis, dengan hasil penelitian bahwa pelayanan dalam Islam di Daarul Janah Hotel Syariah telah berjalan dengan cukup baik, dan memberikan pelayanan dan kontribusi yang maksimal untuk

¹¹ Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Ayari'ah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)". Skripsi tidak diterbitkan. 2009. Semarang: UIN Walisongo.

			memenuhi kebutuhan konsumen. ¹²
3.	Triana Apriani	Pengaruh Tingkat Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen di Ruby Hotel Syariah Bandung. Pada tahun 2018	Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode survey dan deskriptif analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat emosional dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. ¹³
4.	Silvia Pramesti, Eva Fauziah, dan Eva Misfah Bayumi	Jurnal “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati	Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Hasil dari penelitian ini adalah tidak dapat pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip syariah dengan kualitas

¹² Moch Taufikl Yanuar, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Hotel Berbasis Syari’ah (Studi Kasus Daarul Jannah Hotel Syari’ah). Skripsi tidak diterbitkan.2015. UNIS Bandung”.

¹³ Triana Apriani, “Pengaruh Tingkat Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ruby Hotel Syari’ah Bandung”. Skripsi Tidak Diterbitkan. 2018. Bandung: UIN Gunung Djati.

		Bandung)”. pelayanan terhadap kepuasan konsumen. ¹⁴
5.	Risma Nur Maulidya Ahmad, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi	Judul Jurnal “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor” Penelitian menggunakan metode kuantitatif. hasil penelitian adalah etika bisnis islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Serta kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. ¹⁵

Berdasarkan kajian pustaka diatas, bahwasannya penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu itu berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Ada beberapa hal yang membedakannya sebagai berikut, 1). Belum mengkaji tentang kesadaran religius karyawan pada

¹⁴ Silvia Pramesti Utami, dkk. “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati Indah Bandung)”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syari’ah*. Gel. O1. Vol. 3, No. 1, Tahun 2017.

¹⁵Risma Nur Maulidya Ahmad, Dkk. “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor”.

pelayanan hotel syariah, 2). Studi terdahulu tentang pelayanan syariah lebih fokus pada uji pengaruh secara umum, 3). Studi terdahulu melihat metode kuantitatif telah digunakan secara dominan, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Peneliti secara khusus menggunakan studi kualitatif ini dengan mencoba menjelaskan terkait kesadaran religius dalam mendukung kinerja pelayanan pada hotel syariah.

G. Sitematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan yang menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka dan Sitematika Penulisan.

BAB II : Kerangka Teori yang meliputi penjelasan tentang Teori kesadaran Relegius, Pelayanan Syariah, dan Konsep Hotel Syariah.

BAB III : Metode Penelitian yang meliputi penjelasan terkait Jenis Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu, Teknik Pengumpulan data, Uji Keabsahan data, Teknik Analisis Data, dan Penjelasan Judul.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan yang meliputi penjelasan terkait Deskripsi Wilayah Penelitian, Hasil Penelitian, dan Hasil Pembahasan.

BABV : Penutup meliputi penjelasan tentang Kesimpulan dan saran.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori Kesadaran Religius

Kesadaran religius juga berarti kesadaran beragama (religi), kata religi (Latin) atau *relegare* berarti mengumpulkan dan membaca, *religare* berarti mengikat.¹ Kesadaran adalah keadaan sadar atau ingat dan tau bahwa ia sepenuhnya dalam kondisi baik.² Bahwasannya agama adalah suatu ikatan yang terjadi antara manusia dengan Tuhan. Manusia diperintahkan untuk tunduk dan patuh terhadap perintah dan ketentuan Tuhan yang merupakan faktor internal dari dalam diri manusia. Sehingga manusia dalam melakukan sesuatu harus mengikuti kesadaran religius atau kesadaran beragama.

Kesadaran beragama meliputi rasa keagamaan, pengalaman ke-Tuhanan, keimanan, sikap dan tingkah laku keagamaan yang terorganisasi dalam sistem mental dari kepribadian. Karena agama melibatkan seluruh fungsi jiwa-raga manusia, maka kesadaran bergama mencakup aspek-aspek afektif, kognitif dan motorik (Ahyadi, 1987: 37). Aspek afektif dilihat dari pengalaman keagamaan dan rasa keagamaan, aspek kognitif dapat dilihat dari keimanan dan kepercayaan seseorang, dan aspek motorik dapat dilihat dari tingkah laku dan gerak-gerik seseorang.³

¹ Jalaludin, Psikologi Agama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1998. Cet III. Hal. 12.

² Anton M. Moeliono, dkk, Kamus besar bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990) Cet. III. Hal. 765.

³ Abdul Aziz Ahyadi, Psikologi Agama (Kepribadian Muslim Pancasila). Bandung: Sinar Baru Algensindo. 2001 Cet. III. Hal.37.

Adapun munculnya sikap kesadaran beragama didorong oleh adanya keyakinan agama yang kuat terdapat dalam diri seseorang. Sehingga kesadaran beragama akan tumbuh mengikuti pikiran manusia. Serta akan membuat manusia melakukan sesuatu itu berdasarkan kesadaran agama yang ia miliki. Terkait apa yang mereka lakukan tersebut harus dipikirkan terlebih dahulu, tentang apa yang dilakukan diperbolehkan dalam agama atau melakukan sesuatu karena keharusan atau ketetapan dari manusia.

a. Faktor Pencapaian Kesadaran religius

Pencapaian kesadaran religius dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Faktor psikologis

Yaitu individu yang memiliki jiwa yang tidak sehat maka internalisasi nilai-nilai agama dalam dirinya tidak dapat diaplikasikan dalam perilaku sehari-hari. Individu tersebut belum dapat menselaraskan antara nilai-nilai agama dengan tingkah laku dan perbuatannya, oleh karena itu jiwa yang tidak sehat akan mengurangi rasa keberagamaannya.

2. Faktor umur

Individu yang memasuki usia remaja dan dewasa akan dapat memiliki rasa kesadaran beragama yang tinggi disebabkan saat memasuki usia ini biasanya individu tersebut memiliki semangat pencarian terhadap nilai-nilai kebenaran agamanya yang sangat tinggi.

3. Faktor kelamin

Individu yang berjenis kelamin laki-laki lebih memiliki rasa kesadaran beragama dibanding wanita. Hal ini disebabkan adanya tuntutan masyarakat yang membuat laki-laki menjadi lebih aktif, mandiri dan kompetitif, sementara wanita menjadi pasif tergantung dan konformis.

4. Faktor pendidikan dan kecerdasan

Seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan yang tinggi maka akan mampu merefleksikan nilai-nilai kegamaan yang diyakini kebenarannya pada kehidupannya sehari-hari. (Jalaluddin, 1978: 62).⁴

b. Aspek Kesadaran Religius

1. Aspek Kesadaran

- a. Pemujaan atau pengalaman spiritual Pemujaan adalah suatu ungkapan perasaan, sikap dan hubungan yang suci.
- b. Hubungan sosial Teori fungsional memandang sumbangan agama terhadap masyarakat dan kebudayaan berdasarkan atas karakteristik pentingnya.
- c. Pengalaman dan pengetahuan Menurut Robert W. Crapps, bahwa kebenaran harus ditemukan, bukan hanya melalui argument logis dan teoritis, tetapi melalui pengamatan atas pengalaman, maka jalan lapang menuju ke kesadaran

⁴ <http://repository.uin-suska.ac.id/5903/3/BAB%20II.pdf>, diakses pada Kamis 04 Maret 2021, pukul 11. 45.

keagamaan adalah melalui pengalaman yang diungkapkan orang.⁵

2. Dimensi Keagamaan

a. Dimensi Ideologi

Bagian dari keberagamaan yang berkaitan dengan apa yang harus dipercayai, seperti Kepercayaan atau doktrin agama.

b. Dimensi ritualistik

Dimensi ritualistik adalah dimensi keberagamaan yang berkaitan dengan sejumlah perilaku, yaitu yang mengacu kepada perilaku-perilaku khusus yang ditetapkan oleh agama, seperti tata cara ibadah, pembaptisan, pengakuan dosa, berpuasa, dan lain-lainnya.

c. Dimensi eksperensial

Dimensi eksperensial berkaitan dengan perasaan keagamaan yang dialami oleh penganut agama seperti rasa hormat.

d. Dimensi intelektual

Dimensi intelektual yaitu sesuatu yang berkaitan erat dengan pengetahuan, seperti ulama-ulama madzhab yang di ikuti akan memberikan pengetahuan yang ia perlukan.

e. Dimensi konsekuensial

Dimensi konsekuensial menunjukkan akibat ajaran agama dalam perilaku umum yang tidak secara langsung dan secara

⁵ Thomas F. O'Dea, Sosiologi Agama (Suatu Pengenalan Awal). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006. Hal. 75

khusus ditetapkan agama (seperti dalam dimensi ritualistic). Hal ini terkait efek ajaran agama pada perilaku individu dalam kehidupannya sehari-hari.⁶

3. Aspek-aspek kesadaran keagamaan

a. Aspek afektif dan konatif

Bahwa yang menjadi keinginan dan kebutuhan manusia itu bukan hanya terbatas pada kebutuhan biologis saja, namun manusia juga mempunyai keinginan dan kebutuhan yang bersifat rokhaniah, yaitu kebutuhan dan keinginan untuk mencintai dan dicintai Tuhan.

b. Aspek Kognitif

Aspek kognitif merupakan aspek yang juga menjadi sumber jiwa agama pada diri seseorang (yaitu melalui berfikir), manusia berTuhan karena menggunakan kemampuan berfikirnya. Sedangkan kehidupan beragama merupakan refleksi dari kemampuan berfikir manusia itu sendiri. Manusia juga menggunakan fikirannya untuk merenungkan kebenaran atau kesalahan menuju keyakinan terhadap ajaran agama

c. Aspek Motorik

Aspek motorik dalam kesadaran beragama merupakan aspek yang berupa perilaku keagamaan yang dilakukan

⁶ Jalauddin Rakhmat, Psikologi Agama (Sebuah Pengantar). Bandung: Mizan Pustaka. 2003. Cet. I. Hal 43-47.

seseorang dalam beragama. Adapun aspek-aspek tersebut dapat berupa:

- Kedisiplinan Shalat
- Menunaikan ibadah puasa
- Berakhlak baik⁷

B. Pelayanan Syariah

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler:2008, adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Hal ini juga dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli atau konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Bahwasannya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁸

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sitem,

⁷ <http://repository.uinbanten.ac.id/581/12/Modul%209.pdf>, Diakses pada Kamis, 04 Maret 2021, pukul 12.20

⁸ Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”. Journal of Business Administration Vol 1, No. 2, September 2017. Batam: Politeknik Negeri Batam. Hal 234. 2).

prosedur dan metode tertentu dalam rangka memnuhi kebutuhan orang lain. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pada dasarnya yang menjadi ruang lingkup dari pelayanan adalah konsumen atau pelanggan.⁹

Menurut Sampson, beberapa karakteristik pelayanan perlu mendapat perhatian dan memberikan pendefinisian anatara lain:

- a. Pelayanan merupakan kinerja personal.
- b. Pelayanan merupakan produk yang melibatkan proses.
- c. Pelayanan merupakan produk yang melibatkan hubungan atau kontrak dengan pelanggan.
- d. Pelayanan merupakan perbuatan, tindakan atau kinerja.¹⁰

Terdapat asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

⁹ Alek Abdan Syakuro, "Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada RSI Agung Semarang)". Skripsi Tidak Diterbitkan. 2010. Semarang: IAIN Walisongo. Hal 10.

¹⁰ Ibid., hal 102.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

7. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Sedangkan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi

5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan.¹¹

Aspek pelayanan menurut A.S. Moenir adalah sebagai proses penentuan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Manajemen* menganggap bahwa pelayanan sebagai produk *intangibile* atau tidak terwujud yang hasilnya lebih berupa aktivitas daripada obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik dilibatkan. Jadi, ruang lingkup dari pelayanan adalah tawaran produk.¹²

2. Standar Pelayanan

Istilah standar pelayanan pertama kali dipakai dalam PerMenPan Nomor 23 Tahun 2004 yang kemudian dipakai dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Istilah ini dikembangkan dari konsep momen kritis pelayanan. Dalam hal ini dinyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang

¹¹ Ratminto, dkk. "Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z". Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers. Hal 1-4.

¹² Ubaid Aisyul Hana, "Konsep Hotel Syari'ah dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya". Tesis tidak diterbitkan. 2018. Surabaya: UIN Sunan Ampel. Hal 3.

dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berikut Kualifikasi pelayanan hotel yang perlu diterapkan:

- a. Keramah-tamahan, sopan dan mengenakan pakaian seragam hotel.
- b. Pelayanan diberikan dengan mengacu pada kebutuhan-kebutuhan dan keinginan konsumen hotel.
- c. Pelayanan dibuka selama 24 jam, ini berlaku pada hotel bintang 4 dan 5.¹³

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Komponen standar pelayanan meliputi:

¹³ Agus Sulastiyono, "Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi)". 2016. Bandung: Alfabeta. Hal 12.

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana¹⁴

3. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 1990) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Kenampakan fisik (*Tangible*)

¹⁴ Ratminto, dkk. "Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z". Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers. Hal 19-20.

2. Reliabilitas atau keandalan (*Realiability*)
3. Responsivitas (*Responsivines*)
4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kredibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Pengertian (*Understanding the customer*)¹⁵

4. Pelayanan Syariah

Dalam bidang bisnis dan pekerjaan apapun tidak akan lepas dari pelayanan, seperti pelayanan jasmani dan pelayanan rohani. Pelayanan seringkali diajukan dalam beberapa bentuk sesuai keinginan konsumen dan strategi yang dimiliki oleh suatu perusahaan maupun lembaga. Dalam hal itu setiap detail dari pelayanan itu harus diperhatikan dengan baik agar memiliki suatu dampak yang baik pula.

Di dalam Islam juga terdapat adanya suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap umat muslim. Sehingga Islam akan selalu memberikan suatu pelayanan itu dengan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan agama Islam. Hal ini dilakukan guna menjunjung tinggi suatu nilai keIslaman yang telah ada dari dulu. Adapun hal lainnya

¹⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Koseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. 2005. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 182-183.

agar ketika suatu pelayanan itu dilakukan tidak bertolak belakang dari ajaran agama Islam.

Pelayanan syariah adalah suatu pelayanan yang telah tersusun secara sistematis dan jelas prosedurnya yang sesuai dengan ketentuan agama Islam. Pelayanan syariah harus memiliki beberapa sikap, pola perilaku dan tanggung jawab yang baik, karena ini termasuk kedalam kriteria dari adanya konsep pelayanan syariah. Selain hal itu suatu etika dalam melakukan pelayanan juga harus dimiliki oleh siapapun, agar pelayanan yang diberikan mampu diterima dengan baik dan memiliki hasil yang memuaskan.¹⁶

Pelayanan syariah harus ditetapkan oleh siapapun yang menggunakan dan menjunjung tinggi suatu konsep syariat Islam. Dalam menjalankan pelayanan pada konsep syariah harus benar-benar dijalankan demi kemaslahatan bersama. Tidak jarang ditemui ketika seseorang membuka suatu bisnis atau perusahaan yang menggunakan label syariah namun cara menjalankannya menggunakan konvensional. Hal seperti tersebut harus dihindari karena termasuk kedalam penyalahgunaan suatu nama atau ketentuan.

Dalam melakukan pelayanan syariah juga harus memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebagai ukuran pembakuan pelayanan yang baik. Agar ketika standar itu telah baik maka kualitas pelayanan yang diberikan itu akan lebih baik pula. Sehingga

¹⁶ M. Ainun Nafis, Skripsi “Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari’ah (Studi Kasus BMT Mitra Muamalat Kota Kudus)” Skripsi tidak diterbitkan. 2011. Semarang: UIN Walisongo. Hal. 11-12.

standar dalam pelayanan syariah ditetapkan sesuai dengan kegunaan dan kemafaatannya.¹⁷ Berikut karakteristik pelayanan syariah:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat di raba yang artinya dalam pelayanan syariah dilakukan dengan tindakan dan batasan yang telah ditetapkan dalam hotel syariah tersebut.
- b. Pelayanan syariah itu terdiri dari kegiatan atau tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya tidakan sosial keagamaan.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan hotel syariah harus berlablekan halal, serta tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada dasarnya kedua hal tersebut dilakukan dengan bersamaan.

Kemanfaatan dalam melakukan suatu pelayanan harus jelas adanya, agar tidak adanya tumpang tindih dalam hal lain harus memiliki suatu kesinambungan. Hal-hal apa saja yang berkaitan dengan konsep pelayanan syariah, maka harus jelas kemanfatannya. Sehingga suatu proses dari pelayanan yang dilakukan dapat terarah tujuannya dan dapat memberikan suatu dampak yang baik.

Dalam menerapkan konsep pelayanan syariah juga diperlukan adanya strategi-strategi yang dapat menunjang kualitas pelayanan, kemanfaatan dan tujuan dari pelayanan tersebut. Strategi yang dilakukan juga harus memperhatikan adanya suatu kondisi lingkungan

¹⁷ Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fath Sugihan Solokuro Lamongan". *Jurnal Studi Islam*. Vol. 1, No. 1. Juni 2014. Mojokerto: Universitas Majapahit. Hal 17.

fisik dari suatu perusahaan. Bahwasannya selain tentang standar dan strategi, lingkungan juga menjadi faktor utama yang harus diperhatikan sebelum melakukan pelayanan. Sehingga memahami kondisi lingkungan yang ada pada perusahaan sangat memberikan dampak bagi industri bisnis syariah maupun konvensional.¹⁸

Konsep pelayanan syariah harus dikembangkan dengan baik demi menjaga agama Islam dan ketentuannya. Sehingga beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti operasional hotel, standar hotel, standar pelayanan, dan juga strategi pelayanan harus diperhatikan juga. Hal ini bertujuan agar suatu konsep pelayanan syariah dapat dilakukan dengan jelas, sistematis, dan juga memberikan manfaat yang baik.

Pelaksanaan syariah dalam pelayanan dapat diterapkan pada akhlak berpakaian, seperti pada kesadaran beragama dan melakukan sesuatu karena aturan. Ketika kesadaran agama seseorang tinggi maka mereka akan menggunakan pakaian yang sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Pada akhlak berpakaian yang dilakukan karena peraturan, maka ketika seseorang sudah tidak berada dalam lingkungan peraturan tersebut akhlak berpakaian mereka akan berubah. Bahwa mereka melakukan tersebut karena ingin mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Kemudian pada statement pelayanan ditentukan oleh pemahaman pelayanan syariah. Sehingga pemahaman tentang

¹⁸ Ja'far Nasution, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan". *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol 4, No. 1, Januari-Juni 2018. IAIN Padangsidimpuan. Hal. 71-75.

pelayanan syariah itu harus lebih mendalam dan lebih jelas, baik terkait waktu dan tempat, jenis, karakter dan posisi pemahaman tersebut.

C. Teori Moment Kritis Pelayanan (*The Moment of Truth Model*)

Menurut Albrecht dan Bradford (1990:30), momen kritis merupakan pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan penyelenggara pelayanan yang akan membentuk opini-opini tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.¹⁹ Hal ini untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik, sehingga setiap organisasi yang bergerak dibidang pelayanan perlu mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik dan benar.

Dengan adanya teori momen kritis pelayanan, pemilik usaha penyedia pelayanan akomodasi yang berbasis syariah akan mengetahui sejauh mana para karyawan atau pelaksana pelayanan melakukannya. Hal ini terkait apakah mereka akan melakukan karena ada sesuatu keterikatan antara individu dengan lembaga, atau karena mereka menganggap itu sebagai suatu keharusan yang perlu dilakukan sebagai umat Islam atau disebut sebagai kesadaran religius. Berikut faktor dalam pengelolaan *moment of truth* agar menciptakan kesesuaian antara pelaksana pelayanan syariah dengan konsumen:

1. Konteks dan sifat pelayanan.
2. Referensi yang dimiliki konsumen.

¹⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, "Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal". 2016. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 57-58.

3. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.²⁰

D. Konsep Hotel Syariah

1. Pengertian Hotel Syariah

Hotel merupakan suatu tempat yang disediakan oleh orang yang bergerak dalam bidang bisnis pariwisata guna memberikan tempat tinggal sementara bagi seseorang yang sedang dalam melakukan perjalanan atau yang lainnya.²¹ Perhotelan pada masa sekarang telah meluas, serta konsep-konsep perhotelan mulai diperbaharui sesuai dengan tuntutan zaman. Hal ini dapat dilihat dari segi konsep hotel yang telah berkembang pada saat ini. Terdapat beberapa hotel yang menggunakan konsep hotel konvensional dan juga ada yang menggunakan konsep hotel syariah.

Hal ini dilakukan agar menarik minat konsumen untuk memakai jasa sewa perhotelan yang masing-masing memiliki standar kualitas manajemen maupun pelayanannya. Sehingga konsumen dapat memilih mana hotel yang akan mereka gunakan jasanya yang sesuai dengan keinginan mereka dengan bisa melihat standar operasional hotel tersebut. Serta apapun yang ada didalam hotelnya itu akan sesuai

²⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, "Winarsih, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Koseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal. 2005. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 58.

²¹ Agus Sulastiyono, "Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Priwisata Dan Akomodasi)". 2016. Bandung: Alfabeta. Hal 5-7.

dengan keinginan konsumen. Maka dari itu hotel disusun sedemikian menarik agar mampu menarik minat dari konsumen.

Hotel syariah adalah hotel yang operasional dan layanannya menggunakan dan menyesuaikan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran agama Islam. Hal ini dilakukan guna memberikan suasana tenang, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan oleh konsumen baik itu muslim maupun non-muslim. Hotel syariah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syariah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Bahwasannya ketika suatu hotel syariah standar operasionalnya telah terpenuhi, maka suatu hotel syariah dapat beroperasi dengan baik dan berkembang dengan baik.²²

Sebuah industri perhotelan syariah harus memperhatikan hal-hal apa saja yang perlu dilakukan agar konsep hotel syariah sesuai dengan ketentuan agama Islam. Selain itu setiap hotel syariah harus memiliki suatu tingkatan yang efisien untuk menunjang operasional hotelnya. Segala hal yang berkaitan dengan syariah harus memiliki kejelasan, maksud dan tujuan yang sesuai dengan syariat Islam.

Adapun rambu-rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, meliputi

²² Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)... hal. 7-12. 2). Anwar Basamalah, "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Ditanah Air". *Jurnal Binus Business Review*. Vol. 2, No. 2. 2011.

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah, seperti dalam hal makanan yang mengandung unsur hal-hal haram, minuman berakohol, perjudian, perzinanaan dan semacamnya itu.
2. Tidak mengandung unsur kezhaliman, kemugkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidal langsung.
3. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan.
4. Ada komitmen dan konsekuen yang menyeluruh dalm menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait.²³

Standarisasi dari hotel syariah juga harus diperhatikan, karena selain dapat menunjang kemajuan hotel juga dapat sebagai fungsi dari mematuhi rambu-rambu hotel syariah. Adapun standar dari hotel syariah adalah:

1. Fasilitas yang bermanfaat
2. Tamu, tamu yang *check-in* lawan jenis harus dilakukan seleksi tamu (*reception policy*), untuk mencegah adanya perzinanaan.

²³ Anwar Basamalah, "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air". *Jurnal Binus Business Review*. Vol. 2, No. 2. 2011. Hal 766.

3. Pemasaran yang terbuka yang aktivitasnya tidak dilarang.
4. Makanan dan minuman yang halal.
5. Dekorasi dan ornamen yang disesuaikan dengan nilai keindahan Islam.
6. Operasional, meliputi kebijakan terkait peraturan, pengelolaan SDM, keuangan, struktur, pelayanan, dan fasilitas.²⁴

2. Ketentuan Hotel Syariah

Dewan Syariah Nasional (DSN) melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No. 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian Fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syariah dalam proses manajemen. Dengan hal ini konsep hotel syariah juga termasuk kedalam bagaimana keuntungan yang diperoleh.²⁵

Kemudian Kementerian Pariwisata dan Ekonomi kreatif No. 2

Tahun 2014 juga menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan

²⁴ Ubaid Aisyul Hana, Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya. Tesis Tidak Diterbitkan. Surabaya: UIN Sunan Ampel. Hal 35-40.

²⁵ Zilal Afwa Ajidin, "Analisis Penerapan Konsep Syari'ah Pada Hotel Shago Bungsu (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)". *Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 2. 2019. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. Hal. 140-142. 2). Khusnul Nur Aisyah, Analisis Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan Di Ponorogo. Skripsi Tidak diterbitkan. 2018.

usaha hotel syariah. Pemerintah membagi golongan hotel syariah hilal-1 dan hilal-2. Hilal-1 merupakan penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim. Sedangkan hilal-2 adalah penggolongan yang dinilai memenuhi seluruh kriteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.²⁶

Dengan demikian konsep hotel syariah menjadi jelas keberadaannya dan juga sangat tepat bagi masyarakat pada saat ini. Bahwasannya konsep hotel syariah memang harus ada dan harus dijalankan dengan baik guna dapat menjadikan suatu akomodasi yang sesuai bagi konsumen. Serta hotel syariah dapat berkembang dengan baik sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan.

Kemudian dalam konsep hotel syariah juga harus dilihat dari segi produk dan fasilitas yang akan digunakan dalam hotel tersebut. Karena produk dan fasilitas yang terdapat pada hotel syariah itu berbeda dengan hotel konvensional. Berikut ini adalah fasilitas yang harus dimiliki oleh hotel syariah:

1. Setiap kamar difasilitasi dengan peralatan ibadah seperti mukena, sajadah, sarung, mushaf serta memberikan tanda arah kiblat.

²⁶ Aulia Fadhli, "Manajemen Hotel Syariah". 2018. Yogyakarta: Gava Media. Hal 42.

2. Adanya stasiun televisi dan fasilitas wifi diberikan filter pengamanan yang baik, sehingga dapat diakses merupakan stasiun yang tidak memunculkan gambar atau tayangan negatif.
3. Fasilitas kolam renang yang diberikan bersifat tertutup dan pemberian jadwal renang yang berbeda pada setiap tamu laki-laki dan perempuan.
4. Menyediakan makanan dan minuman yang halal.
5. Tidak ada fasilitas ruangan yang menggabungkan antara perempuan dan laki-laki secara bersama, seperti ruang musik, pijat SPA, dan lain-lainnya.²⁷

3. Struktur Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan dalam hotel merupakan kegiatan yang menghasilkan waktu, tempat. Bentuk dan kegunaan psikologi. Pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan.²⁸

Dalam pelayanan syariah juga akan mengasilakan suatu kegiatan yang berdasarkan dari gambaran umum dari pelayanan. Pelayanan syariah pada hotel syariah merupakan unsur yang sangat penting. Apabila sutau pelayanan syariah dilakukan dengan standarisasi yang baik, maka dapat menunjang keberhasilan dan kemajuan hotel.

²⁷ Aulia Fadli, "Manajemen Hotel Syariah". 2018. Yogyakarta: Gava Media. Hal. 35-36.

²⁸ Wahyu Rini, Manajemen Operasi Jasa. 2011. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal 11.

Pelayanan hotel syariah juga dapat dikatakan sebagai pelayanan publik, yang artinya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan kepada setiap orang (konsumen).²⁹ Berikut karakteristik pelayanan publik:

- a. Pelayanan publik berorientasi kepentingan publik atau konsumen.
- b. Konsekuensi ciri pelayanan publik berorientasi kepentingan konsumen yaitu tidak bebas nilai (*value free*).
- c. Proses pelayanan itu harus partisipatif dan memberdayakan, *fast* (cepat), *flexible* (sederhana), dan *friendly* (keramah-tamahan).
- d. Tindakan para pelayanan mempertimbangkan etika tertentu.
- e. Sistem dan proses pelayanan dibangun atas dasar aturan, hukum, dan kesepakatan tertentu.

Struktur pelayanan hotel syariah mengacu pada pandangan Islam tentang pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan kaidah-kaidah agama Islam yang memberikan keramah-tamahan, bersahabat, jujur, dan amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan teimakasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah). Berikut penjelasan pelayanan syariah yang dilakukan oleh karyawan hotel:

²⁹ Alamsyah, "Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik". *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 7, No. 3, 2011. Hal 357-368

- a. Adanya rangkaian kegiatan pelayanan pegawai hotel syariah baik berupa sikap dan perilaku.
- b. Komunikasi yang baik antara konsumen dengan pihak hotel syariah.
- c. Kegiatan yang bertujuan untuk membantu melayani dan memberikan kepuasan terhadap pengunjung dalam memenuhi kebutuhan konsumen hotel.

Selain itu struktur hotel syariah juga dimulai dari pemilihan makanan yang akan disediakan kepada konsumen. Makanan harus bersifal halal, artinya tidak menyediakan makanan haram. Selanjutnya pelaksanaan kebersihan atau *housekeeping* yang berfungsi untuk menjaga kebersihan, kerapian dan keindahan. Selain itu tugas lainnya adalah menyediakan kamar bagi konsumen serta memiliki tanggung jawab terkait seluruh area hotel. Kemudian terdapat sistem pengawasan yang diterapkan oleh hotel yang berfungsi untuk mengawasi dan mengkoordinir setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan konsumen agar tetap sesuai dengan peraturan dalam hotel syariah.³⁰

³⁰ Aulia Fadli, "Manajemen Hotel Syariah". 2018. Yogyakarta: Gava Media. Hal 75-85.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan terhadap fenomena-fenomena tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Maka jenis dan pendekatan dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian ini dengan mendeskripsikan suatu pokok permasalahan yang telah di tentukan.

B. Lokasi Dan Waktu

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah di kota Bengkulu yaitu pada hotel Latansa Bernuansa Syari'ah yang letaknya di Jl.Tribrata No.2, Cempaka Permai, Kec. Gading Cempaka, Kota bengkulu. Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan selama kurang lebih 1 bulan oleh penulis, dimulai dari tanggal 16 Maret 2021 sampai pada 08 April 2021.

C. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dalam memperoleh informasi dan data, peneliti melakukan penelitian dengan turun ke lokasi penelitian atau biasa disebut dengan observasi. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat melihat secara

langsung lokasi penelitian dan mendapatkan data secara langsung. Peneliti meneliti tentang hotel tersebut dan juga pemahaman ke Islaman yang dimiliki oleh karyawan hotel tersebut.

b. Wawancara

Untuk menambah informasi dan data yang telah peneliti miliki, kemudian peneliti melakukan wawancara secara langsung terhadap narasumber yang peneliti perlukan. Dengan hal ini peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara yang bersifat terstruktur dengan menyusun beberapa pertanyaan untuk di ajukan, kemudian wawancara yang bersifat tidak terstruktur yaitu dengan spontan memberikan pertanyaan tanpa memperhatikan susunan pertanyaan.

Peneliti memiliki dua responden, yang pertama yaitu manajer hotel dan karyawan hotel. Alasan peneliti memilih manajer hotel untuk juga di wawancara adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman ke Islaman yang diberikan pihak hotel kepada para karyawannya. Peneliti mewawancarai karyawan pada hotel tersebut karena yang menjadi topik pembahasan peneliti adalah pemahaman konsep pelayanan syariah yang diketahui dan dilakukan oleh para karyawan.

c. Dokumentasi

Peneliti juga memperoleh data dari dokumentasi yang peneliti lakukan. Dokumentasi data yang peneliti peroleh dengan menggunakan alat perekam audio yaitu sebuah handphone dengan tipe

Samsung J2 Core dan Xiaomi Note 8, adapun isi dari alat perekam audio tersebut adalah hasil dari wawancara yang peneliti lakukan. Selanjutnya dokumentasi berbasis dokumen yang digunakan adalah buku profil hotel Latansa, brosur promo, dan data jumlah karyawan.

D. Uji Keabsahan Data

Teknik dalam melakukan pengecekan dan pemeriksaan keabsahan data yang diperoleh, terutama pengecekan data yang terkumpul. Data yang telah terkumpul akan di lakukan pengecekan ulang oleh peneliti. Pada subjek data yang terkumpul dan apabila menurut peneliti terdapat suatu ketidaktepatan maka akan diadakan perbaikan untuk membangun derajat kepercayaan pada informasi yang telah diperoleh.¹

Dalam melakukan pengecekan terhadap keabsahan, peneliti menggunakan metode Trianggulasi. Metode triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Peneliti dalam melakukan uji keabsahan data penelitian menggunakan Trianggulasi Sumber.

Trianggulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Seperti data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data-data tersebut dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama dan mana yang

¹ Iskandar, "Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif". 2008. Jakarta: Gaung Persada Perss. Hal. 219.

pandangan berbeda dan melihat mana yang spesifik dari ketiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.²

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode Matthew B. Miles dan A. Michael yaitu model *Interactive*. Dalam metode ini kegiatan analisis dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

1. Pengumpulan Data

Dalam tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil dari wawancara, observasi serta dokumentasi lapangan secara obyektif. Pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif.

2. Reduksi data

Tahap reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis lapangan. Tahap ini berlangsung secara terus-menerus selama proyek kualitatif berlangsung. Sebelum data benar-benar terkumpul,antisipasi akan adanya reduksi data sudah tamak waktu penelitiannya memutuskan kerangka konseptual, wilayah

² Prof. Dr.Sugiyono, “Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), dan Penelitian Evaluasi”. Bandung: Alfabeta. Hal 349-340.

penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih. Selama proses pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, dan menulis memo. Proses ini akan berlanjut sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir terusun.

3. Penyajian data

Penyajian data adalah kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian ini dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan dapat diraih.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dari pengumpulan data, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis secara kualitatif dan mencatat keteraturan dan pola-pola. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.³

F. Penjelasan Judul

1. Kesadaran Religius

³ Matthew B, Miles & A. Michael Huberman, "Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru". 2014. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Pers). Hal 15-21.

Kesadaran religius menurut penulis adalah kesadaran seseorang terhadap sesuatu yang ia lakukan sesuai dengan kesadaran agama. Kesadaran religious dapat menentukan kualitas seseorang, karena semakin ia sadar dan taat kepada agama maka kualitas diri seseorang akan terlihat. Begitu juga sebaliknya, apabila seseorang menajalankan sesuatu karena takut peraturan dalam lembaga maka itu menunjukkan bahwa ia memiliki kualitas diri yang belum berjalan dengan baik.

2. Karyawan

Karyawan menurut peneliti adalah seseorang yang bekerja di Hotel Latansa. Karyawan tidak hanya bekerja saja, melainkan juga mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak Hotel Latansa. Hal ini dilakukan untuk menunjang tingkat kepuasan konsumen yang menikmati produk mereka. Selain ini juga bertujuan agar dapat menunjang tingkat profesionalitas kerja Hotel Latansa.

3. Kinerja Pelayanan

Pelayanan yang penulis maksud adalah seseorang yang bekerja melakukan pelayanan di Hotel Latansa. Kinerja pelayanan karyawan harus melebihi ekspektasi dari konsumennya, maka hal itu akan membuat pelayanan yang dilakukan memiliki tingkat ukuran yang sangat tinggi.

4. Hotel Latansa

Hotel Latansa yang penulis maksud adalah hotel syariah yang bergerak dibidang pariwisata syariah. Hotel syariah ini terletak di Jl.

Tribrata No.2, Cempaka Permai, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Munculnya hotel syariah untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Adapun kriteria hotel syariah harus sesuai dengan ketentuan Islam seperti produk, pelayanan, dan pengelolaan hotelnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diberikan kesimpulan maksud dari judul penelitian yang ditentukan adalah “Kedasaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu”. Pada judul penelitian yang telah ditentukan, untuk mengetahui berbagai aspek penelitian yang telah ditentukan peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Sejarah Singkat Hotel Latansa Kota Bengkulu

Hotel latansa didirikan pada tahun 2012, pada saat itu belum berbentuk hotel melainkan rumah kos. Alasan mendirikan rumah kos tersebut yaitu pada tahun yang sama Rumah Sakit Unit Daerah M. Yunus akan mendirikan fakultas kedokteran, sehingga didirikannya rumah kos *exclusive* tersebut untuk menjadi tempat tinggal bagi mahasiswa kedokteran agar tidak jauh dari rumah sakit. Kemudian setelah beroperasi menjadi rumah kos selama 2 tahun, yakni dari tahun 2012-2014 terdapat keputusan bahwasannya rumah sakit tersebut tidak jadi mendirikan fakultas kedokteran. Pada saat itu juga izin operasional dari mendirikan kos *exclusive* belum keluar, sehingga pemilik hotel tersebut mengubah menjadi kos biasa yang bisa dipakai atau di sewa untuk harian, mingguan, dan bulanan.¹

Seiring berjalannya waktu, kos tersebut banyak yang ingin menyewa harian. Karena lokasinya yang mudah diakses dengan jalan lintas, maka banyak yang menyewa harian tersebut untuk beristirahat sebelum ke Bandara (Bandar Udara) untuk melakukan penerbangan. Karena pada saat itu belum terdapat hotel-hotel lain yang didirikan

¹ Arif Kusmaja, HRD Manajer. Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2020. Pukul 11.32 WIB. Kota Bengkulu

berdekatan dengan lokasi bandara. Disinilah awal mulanya didirikan sebagai suatu hotel dengan surat izin operasional.

Pada saat itu banyak *image-image* hotel yang dianggap kurang baik, sehingga untuk menjaga *image* tersebut di buatlah menjadi hotel Latansa Nuansa Syariah. Alasannya menggunakan Nuansa Syariah adalah pada saat itu untuk menjadi hotel Syariah izinnya belum diurus dan belum memenuhi kriteria pada hotel syariah. Sehingga diberilah nama Hotel Latansa Bernuansa Syariah, dan nama tersebut masih dipakai hingga sekarang. Akan tetapi, pada saat ini hotel Latansa telah memiliki izin dan sudah memenuhi kriteria sebagai hotel syariah. Bahkan operasionalnya sudah memenuhi standarisasi dari hotel syariah yang telah ditetapkan oleh KEMENPAN dan MUI.²

Nama hotel Latansa itu sendiri berasal dari bahasa Arab yang artinya “jangan lupa”, nama tersebut memiliki tujuan yaitu agar para tamu atau customer yang menggunakan jasa tersebut tidak akan lupa dan akan senantiasa mengingat jasa dari hotel tersebut. Selain itu nama Latansa juga diambil sebagai alasan bahwasannya anak-anak dari pemilik hotel Latansa pernah menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Modern Darussalam Gontor Jawa Timur. Pada saat itu nama Latansa digunakan untuk berbagai merk usaha dari pondok pesantren tersebut, sehingga pemilik hotel/ owner menggunakan nama tersebut sebagai bentuk terimakasih serta menjadi bentuk kerja sama antara

² Arif Kusmaja, HRD Manajer. Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2020. Pukul 11.32 WIB. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

hotel Latansa Kota Bengkulu dengan Pondok Pesantren Modern Darussalam Gontor Jawa Timur.³

2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Hotel Latansa

Dalam menjalankan operasionalnya, hotel Latansa memiliki visi, misi, tujuan, dan motto sebagai berikut⁴:

a. Visi

“Menjadi pelopor hunian publik yang berdasarkan nilai-nilai syariah di Provinsi Bengkulu.”

b. Misi Hotel Latansa

1. Menawarkan akomodasi hunian dengan nuansa syariah
2. Memberikan pelayanan kepada tamu dengan sopan, ramah dan ikhlas (*Ikrom Dhuyuf*).
3. Menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi tamu dengan penuh amanah.
4. Menciptakan etos kerja yang dinamis berdasarkan prinsip jujur, ulet, dan sabar.
5. Mensinergikan aspek perusahaan dengan nilai-nilai syariah.

c. Tujuan Hotel Latansa

“Mewujudkan dunia usaha yang berlandaskan nilai-nilai syariah dan turut serta mendukung pertumbuhan ekonomi syariah di Provinsi Bengkulu.”

³ Sumber Dokumentasi Data, Pada Hari Jum'at 8 April 2021. Kota Bengkulu.

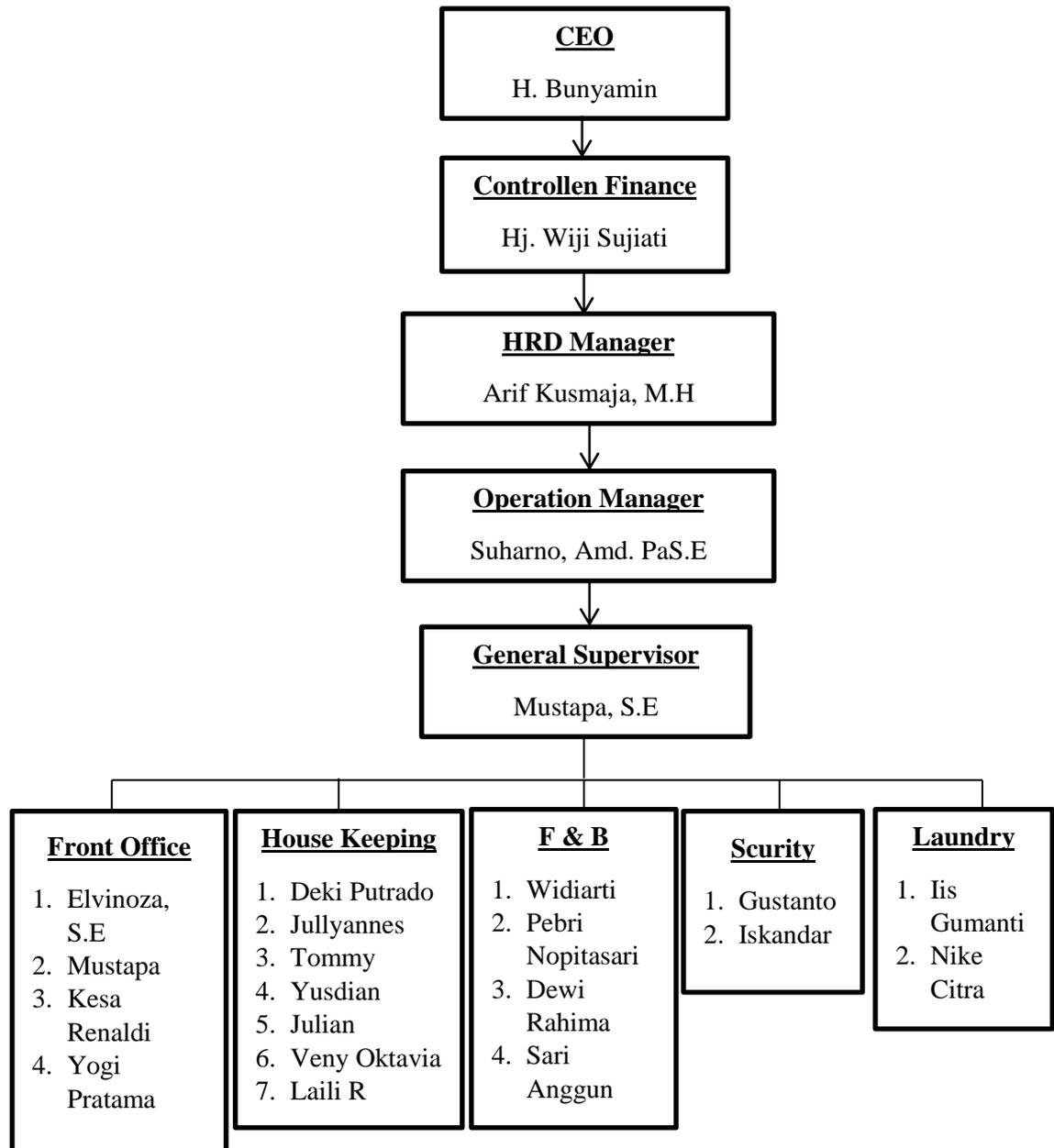
⁴ Sumber Dokumentasi Data..... Hotel Latansa Kota Bengkulu.

d. Motto Hotel Latansa:

“Amanah Melayani Anda”

3. Struktur Hotel Latansa

Berikut ini adalah struktur organisasi yang terdapat pada hotel latansa:⁵



⁵ Sumber Dokumentasi Pada Hari Jum'at, 9 April 2021.

4. Fasilitas dan Tipe Kelas Kamar Hotel Lantansa

Berikut adalah fasilitas dari hotel Latansa:

1. Mushola
2. Area parking mobil dan motor yang luas
3. *Free Wi-Fi*
4. *Laundry and Dry Cleaning*
5. Kamar *full AC*
6. TV LCD warna
7. Telepon
8. Kamar mandi yang sudah dilengkapi dengan *shower* air panas dan dingin
9. Free Breakfast untuk segala tipe kamar.⁶

Room Rate Latansa Hotel:

No.	<i>Room Type</i>	<i>Price</i>
1.	<i>Suite Room</i>	Rp. 800.000,-
2.	<i>Junior Suite Room</i>	Rp. 600.000,-
3.	<i>Deluxe Room</i>	Rp. 500.000,-
4.	<i>Superior Room</i>	Rp. 275.000,-
5.	<i>Standart Room</i>	Rp. 220.000,-

⁶ Sumber Dokumentasi Data, Pada Hari Jum'at 8 Apri 2021, Kota Bengkulu.

6.	<i>Economy Room</i>	Rp. 195.000,-
7.	<i>Extra Bed</i>	Rp. 85.000,-

Sumber: Brosur Room Rate Hotel Latansa

5. Informan Penelitian

No.	Nama	Umur	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1.	Arif Kusmaja, M.H	38 th	<i>HRD Manager</i>	Strata 1
2.	Mustapa	42Th	<i>Staff Front Office</i>	SMU
3.	Kesa Renaldi	23Th	<i>Staff Front Office</i>	SMK
4.	Deki Putrado	23Th	<i>Staff Housekeeping</i>	SMA
5.	Laili Ramadhanti	18 th	<i>Staff Housekeeping</i>	SMK
6.	Nazardi Gustanto	42Th	<i>Staff Scurity</i>	SMK

B. Hasil Penelitian

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Hotel Latansa Kota Bengkulu, yaitu terkait kesadaran religious karyawan hotel dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan karyawan terdapat

1. Hasil Wawancara Tentang Kinerja Pelayanan

Gambaran dari hasil penelitian terkait operasional kinerja pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan hotel Latansa terdapat beberapa hal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan syariah. Kemudian dalam peningkatan kualitas kinerja pelayanan karyawan dapat membantu reputasi dari hotel Latansa.

Berdasarkan wawancara pada hari Senin, 22 Maret 2020, informan penelitian pada saat itu adalah HRD dari pihak hotel Latansa. Beliau menjelaskan terkait pertanyaan yang penulis ajukan yaitu “Apa saja yang menjadi kriteria dari karyawan yang bekerja di Hotel Latansa?”

Berikut adalah jawaban dari bapak Arif Kusmaja, M.H selaku HRD Manajer:

“Kriteria dari karyawan itu pertama, tentunya bisa bekerja sesuai dengan Standar Operasional kerja atau SOP yang ada. Jadi, apa tugas mereka bisa bekerja dengan baik sesuai SOP pada hotel yang lain. Kemudian yang membedakan karyawan hotel Latansa ini yang membedakan dnegan karyawan hotel lain karena kita berlablekan syariah, maka mereka dituntut untuk setidaknya bisa mengaji. Untuk yang karyawan laki-laki kita didik untuk bisa mnejadi imam, kemuadian juga menjadi mu’adzin, dan bisa iqamah. Karena kita memiliki mushola, jadi harapannya karyawan pada setiap sholat 5 waktu mereka bisa sholat berjamaah.

Kemudian apabila dari tamu tidak ada yang bisa mengimami, maka karyawan harus siap untuk menjadi imam.”⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pihak Hotel Latansa menetapkan kriteria dari karyawan yang bekerja adalah sebagai berikut:

1. Dapat bekerja sesuai SOP
2. Beragama Islam
3. Bisa membaca Al-Qur'an
4. Bisa menjadi imam atau mu'azin bagi karyawan laki-laki
5. Menggunakan hijab bagi karyawan perempuan

Kemudian penulis mengajukan pertanyaan kembali kepada staf HRD, yaitu terkait pelayanan syariah dengan pertanyaan “Bagaimana prosedur pelayanan syariah yang diterapkan pada Hotel Latansa ini?”

Lalu beliau menjawab:

“Yang paling dominan itu pada hotel syariah dan umum yaitu pada saat reservasi. Pada saat reservasi atau pemesanan kamar harus benar-benar di cek keabsahan hubungan mahram atau suami istri bagi customer yang berpasangan. Jadi, apakah benar-benar bersuami istri atau tidak karena customer atau tamu hotel bermacam-macam. Kemudian pelayanan syariah selanjutnya, penyediaan akomodasi makan minum yang halal tentunya. Kemudian juga pelayanan syariah lainnya, kegiatan pengajian untuk karyawan dan juga tamu diadakan biasanya satu minggu sekali setiap hari sabtu sore. Jadi itu sebagai bentuk prosedur pelayanan syariah. Selain kita memberikan pengajian kepada

⁷ Arif Kusmaja, HRD Manajer. Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2021. Pukul 11.32 WIB. Kota Bengkulu.

karyawan, tamu-tamu yang menginap disini kemudian shalat berjamaah bisa mengikuti pengajian tersebut.”⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan syariah di Hotel Latansa Kota Bengkulu sebagai berikut:

- a. Pada saat melakukan *chek-in* atau melakukan reservasi.
- b. Melakukan penyediaan layanan akomodasi.
- c. Mengadakan kegiatan pengajian pada hari sabtu setelah sholat asar.
- d. Pada saat tamu melakukan *chek-out*.

Adapun pertanyaan selanjutnya yang penulis ajukan kepada staff HRD yaitu Bapak Arif Kusmaja, M.H adalah “Bagaimana Pihak Hotel Latansa memberikan suatu konsep pelayanan syariah yang sesuai dengan kemampuan para karyawan?”

Kemudian beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau konsep pelayanan syariah oleh karyawan, kita memberikan standarisasi yang sama yaitu karyawan pada bagian yang sama. Apakah bagian house keeping, ada di bagian *kitchen*, *front office* semua sama kita berikan standarisasinya. Karena sewaktu-waktu ada kalanya mereka harus menggantikan teman-teman yang lain, walaupun mereka tidak di resepsionis misalnya. Kemudian ia meminta temannya bagian dapur untuk menggantikannya, maka mereka akan langsung paham karena standar yang diberikan kepada mereka itu sama termasuk dalam pelayanan syariahnya.”⁹

⁸ Arif Kusmaja, HRD Manajer, Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2021. Pukul 11.32 WIB. Kota Bengkulu.

⁹ Arif Kusmaja, HRD Manajer, Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2021. Pukul 11.32 WIB. Kota Bengkulu.

Pada hasil wawancara diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa dalam memberikan suatu konsep pelayanan syariah standarisasinya sama. Artinya pihak pengelola Hotel Latansa memberikan konsep yang sama, agar mereka semua dapat memahami pekerjaan dari karyawan dari divisi atau jabatan lainnya.

Kemudian penulis mengajukan pertanyaan terkait langkah-langkah pelayanan yaitu “Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak pengelola Hotel Latansa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen atau pengguna pelayanan akomodasi?”

Pertanyaan ini kemudian di jawab oleh staff HRD yaitu Bapak Arif Kusmaja M,H sebagai berikut:

“Langkah-langkahnya kita menawarkan fasilitas yang ada di hotel, seperti dari jenis kamarnya, kemudian akomodasinya apa saja, tipe-tipe kamar yang disediakan. Seperti menjelaskan tipe kamar standar memiliki fasilitas seperti ini, kemudian kamar superior seperti ini dan lain sebagainya. Kita memeberikan informasi mengenai fasilitas yang bisa diberikan. Itu adalah langkah yang diberikan oleh pihak pegelola hotel Latansa dalam melakukan pelayanan sesuai dnegan keinginan konsumen. Kemudian termasuk juga pada akomodasi makan dan minum, seperti di hotel ini menyediakan menu makanan nasi goreng, ayam goreng, atau camilan seperti pisang *crispy* dan minuman seperti kopi, teh, maupun jus. Kita menjelaskan produk yang ada sesuai dengan prosedur.”¹⁰

¹⁰ Arif Kusmaja, HRD Manajer, Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2021 Hotel Latansa. Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diberikan kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dari para konsumen Hotel Latansa terdapat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menawarkan produk yang dimiliki.
- b. Menawarkan fasilitas-fasilitas yang telah disediakan.
- c. Memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Menawarkan layanan akomodasi yang halal.

Berikut adalah pertanyaan selanjutnya yaitu “Bagaimana cara pihak hotel memberikan pemahaman terkait konsep pelayanan syariah yang akan anda lakukan?”

Pertanyaan ini dijawab oleh *Staff Front Office* yaitu saudara Mustapa dan Kesa Renaldi, sebagai berikut:

“Pihak hotel dalam menyapaikan tentang konsep pelayanan syariah yang akan dilakukan oleh para karyawan yaitu dengan mengadakan pelatihan atau pertemuan. Kemudian pihak hotel memberikan arahan terkait pelayanan syariah yang sesuai dengan agama Islam. Kami sebagai orang islam yang bekerja di hotel harus tau apa saja hal-hal yang perlu dilakukan dan apa saja hal-hal yang dibatasi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan hotel. Maka dari itu, kami mengetahui terkait konsep pelayanan syariah itu dengan adanya pelatihan yang dilakukan oleh pihak hotel dan dipimpin oleh pimpinan hotel secara langsung.”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pihak Hotel Latansa dalam memberikan pengetahuan terkait pelayanan syariah

¹¹ Mustapa & Kesa Renaldi, *Staff Front Office*, Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Lantasa Kota Bengkulu

dilakukan dengan mengadakan pelatihan dan juga pertemuan-pertemuan. Hal itu dilakukan untuk memberikan pengetahuan lebih mendalam kepada para karyawan. Pihak pengelola Hotel Latansa menetapkan jadwal pelatihan karyawan yaitu dalam jangka waktu satu bulan sekali atau hanya ketika dibutuhkan.

Adapun pertanyaan selanjutnya yaitu terkait rekrutmen karyawan adalah “Ketika anda terpilih atau direkrut oleh pihak hotel untuk dapat bekerja disini, apakah anda langsung bekerja secara operasional atau harus mengikuti suatu kegiatan khusus seperti pelatihan?”

Terkait pertanyaan ini dijawab oleh *staff housekeeping* yaitu Laili Ramadhanti dan Deki Putrado, sebagai berikut:

“Iya, ketika kami direkrut oleh pihak hotel sebelum bekerja secara profesional harus mengikuti pelatihan khusus atau training selama enam bulan lamanya. Setelah itu kami baru bekerja secara profesional dan telah digaji sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Jadi, ketika kami sudah dipilih, kami tidak langsung bekerja secara profesional tapi mengikuti pelatihan terlebih dahulu agar kami paham apa saja yang harus kami lakukan sebagai karyawan.”¹²

Selanjutnya penulis memberikan pertanyaan kepada *staff security* yaitu bapak Nazardi Gustanto terkait “Apakah kegiatan atau pelatihan yang dilakukan oleh pihak Hotel Latansa sesuai dengan jabatan yang masing-masing anda peroleh?”

¹² Laili Ramadhanti & Deki Putrado, *Staff Housekeeping*, Wawancara Pada Hari Jum'at 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kote Bengkulu.

Kemudian bapak Nazardi Gustanto menjawab:

“Iya betul, kegiatan pelatihan tersebut sesuai dengan jabatan kami masing-masing. Sehingga masing-masing dari kami paham terkait apa saja yang harus dilakukan. Akan tetapi kami juga diajarkan untuk memahami dan mengerti pekerjaan dari jabatan lain. Hal ini berguna untuk sewaktu-waktu apabila kami dibutuhkan pada jabatan yang bukan milik kami. Sehingga bisa mengerti ketika diminta melakukan pekerjaan dengan jabatan yang lain.”¹³

Pada hasil wawancara diatas, penulis sampaikan bahwa Hotel Latansa Kota Bengkulu menerapkan adanya pelatihan. Hal itu dilakukan untuk memeberikan pengetahuan secara lebih lanjut kepada calon karyawan yang telah direkrut oleh pihak hotel. Proses pelatihan dilakukan sesuai dengan jabatan masing-masing. Selain itu terdapat pula pelatihan yang bersifat menyeluruh atau campuran, hal ini berfungsi ketika jabatan atau divisi lain sedang memiliki kendala maka dapat mengandalkan jabatan lain. Selain itu tujuannya adalah untuk emnekankan sikap saling tolong menolong antar sesama.

Adapun pertanyaan selanjutnya penulis memberikan pertanyaan tentang “Apa saja pemahaman-pemahaman yang anda ketahui terkait pelayanan syariah yang diterapkan pada Hotel Latansa ini?”

Pertanyaan ini dijawab oleh *staff housekeeping* dan *staff front office* sebagai berikut:

¹³ Nazardi Gustanto, *Staff Scurity*. Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

Deki Putrado selaku *staff housekeeping* menjawab:

“Menurut saya pelayanan syariah itu melayani konsumen atau pelanggan dengan baik. Selain itu kita juga memperhatikan adanya penyediaan makanan dan minuman yang halal. Kemudian ketika ada pelanggan memberikan suatu kenyamanan. Selain itu menyediakan fasilitas untuk beribadah.”¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, karyawan Hotel Latansa telah mampu memahami dengan baik terkait pemahaman pelayanan syariah. Kemudian mereka juga telah mampu mengaplikasikannya secara langsung terhadap kegiatan pelayanan. Sehingga mereka dapat melaksanakan pelayanan dengan secara maksimal dan dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

2. Hasil Wawancara Tentang Kesadaran Religius Karyawan Hotel

Berikut ini adalah gambaran hasil penelitian terkait rumusan masalah tentang kesadaran religius karyawan dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan karyawan di Hotel Latansa Kota Bengkulu. Sehingga pada hasil penelitian berdasarkan metode pengumpulan data dengan menggunakan wawancara Pada tahap pengumpulan data selanjutnya, penulis melakukan wawancara lanjutan yaitu pada hari Jum'at, 26 Maret 2020. Penulis melakukan wawancara kepada *Staff Front Office*, *Staff Housekeeping*, dan *Scurity*.

¹⁴ Deki Putrado, *Staff Housekeeping*. Wawancara Pada hari Jum'at, 26 Maret 2021. Di Hotel Latansa Kota Bengkulu.

Adapun beberapa pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan yang telah penulis tentukan adalah sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yang penulis ajukan kepada Staf HRD Manajer adalah terkait konsep pelayanan syariah, yaitu “Apakah pihak hotel Latansa pemahaman terkait keagamaan secara mendalam kepada karyawan?”

Bapak Arif Kusmaja, M.H menjawab pertanyaan berikut ini:

“Pada pemberian pemahaman terkait keagamaan secara mendalam dilakukan oleh pengelola hotel. Sperti adanya pengajian, serta kajian-kajian keagamaan lainnya. Hal ini menjadi tujuan dari pengelola hotel, agar setiap karyawan memiliki pemahaman yang baik dan sesuai untuk kehidupan mereka.”¹⁵

Kemudian penulis memberikan pertanyaan selanjutnya, “Apakah anda melakukan pekerjaan pelayanan itu sesuai dengan kesadaran beragama atau pinsip Islam, atau hanya berdasarkan pada kontrak kerja?”

Kemudian pertanyaan ini dijawab oleh seluruh informan yaitu *staff housekeeping*, *staff front office* dan *staff security*:

“Kami melakukan pelayanan ini dari adanya pada kesadaran bergama. Bahwasannya setiap apa yang kami lakukan itu berlandaskan dengan ketentuan syariah, sehingga dalam pelayanan kami juga belajar terkait aturan agama. Seperti bagaimana perilaku dan etika terhadap konsumen yang bukan mahram dan sebagainya. Pada awalnya kami bekerja karena untuk menaati aturan dari kontrak kerja, namun semakin lama kami bekerja pengetahuan kami juga bertambah. Kemudian kami meyakinkan

¹⁵ Arif Kusmaja, *HRD Manajer*. Wawancara Pada Hari Senin, 22 Maret 2021. Hotel Latansa. Kota Bengkulu.

diri kami untuk melakukan setiap pekerjaan pelayanan ini berdasarkan kesadaran beragama yang kami miliki.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menulis menyimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Hotel Latansa dalam melakukan pekerjaannya telah didasarkan pada kesadaran beragama yang mereka miliki, mereka juga mengatakan bahwa diawal mereka bekerja melakukannya karena peraturan perusahaan, kemudian semakin lama mereka semakin yakin bahwa apa yang mereka lakukan itu berdasarkan kesadaran religius (agama) yang mereka miliki. Hal ini terjadi karena mereka mulai terbiasa melakukan pekerjaan pelayanan tersebut yang berlandaskan ketentuan syariah, serta mereka juga semakin mendalami agama. Karena pada Hotel Latansa juga memberikan pengetahuan lebih mendalam terkait ajaran agama Islam.

Selanjutnya penulis memberikan pertanyaan yaitu “Bagaimana cara anda mengaplikasikan antara nilai agama dengan tingkah laku kalian dengan bekerja untuk menciptakan rasa keberagaman yang tinggi?”

Kemudian pertanyaan ini dijawab oleh *staff front office* yaitu saudari Laili Ramadhanti:

“Cara saya itu dengan bersikap ramah tamah kepada konsumen dan tidak membedakan konsumen. Misalnya, ada konsumen yang muda dan tua datang secara bersamaan, maka saya harus

¹⁶ *staff housekeeping, staff front office dan staff security*. Wawancara Pada Hari Jum'at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu

bertingkah laku dengan sopan serta melayani dengan nyaman. Selanjutnya saya bisa bersosialisasi dengan rekan kerja saya tanpa melihat jabatan mereka, selain dengan rekan kerja saya juga bisa bersosialisasi dengan konsumen.”¹⁷

Dari wawancara diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa setiap karyawan di Hotel Latansa dituntut untuk mampu memiliki sikap tidak membedakan setia tamu yang datang, serta tidak membeda-bedakan rekan kerja mereka. Hal ini berarti pihak pengelola Hotel Latansa memberikan pengetahuan yang cukup terhadap karyawannya, terkait bagaimana mereka harus menyikapi segala sesuatu serta terkait bertingkah laku. Selain itu mereka juga di berikan bekal terkait bersosialisasi terhadap lingkungan sekitar mereka, bukan hanya terkait pekerjaan pelayanan saja.

Kemudian Penulis mengajukan pertanyaan terkait “Berapa usia anda, kemudian apa pendidikan terakhir anda dan sudah berapa lama anda bekerja di hotel Latansa ini?”

Pertanyaan ini dijawab oleh *staff front office* yaitu Kesa Renaldi menjawab:

“Pendidikan terakhir saya yaitu SMK atau sekolah menengah kejuruan. Untuk umur saya itu 23 tahun, dan saya bekerja disini sudah kurang lebih 5 tahun.”¹⁸

¹⁷ Laili Ramadhanti, *Staff Housekeeping*. Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

¹⁸ Kesa Renaldi, *Staff Front Office*. Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwasannya karyawan di Hotel Latansa Kota Bengkulu memiliki umur rata-rata diatas 20 tahun. Bahkan terdapat beberapa karyawan yang sudah berusia kepala empat. Kemudian pada jenjang pendidikan terakhir yang mereka tempuh rata-rata adalah SMK (Sekolah Menengah Kejuruan), serta terkait hubungan pekerjaan mereka telah bekerja pada hotel tersebut rata-rata diatas 3 tahun. Sehingga mereka telah paham terkait bagaimana kesadaran beragama yang mereka miliki.

Kemudian penulis mengajukan pertanyaan selanjutnya yaitu “Apakah anda mempercayai terhadap apa yang anda lakukan berdasarkan kepercayaan terhadap agama Islam?”

Bapak Mustapa selaku *staff front office* menjawab:

“Iya saya melakukan pekerjaan ini dengan kepercayaan saya terhadap agama Islam. Terkait apa yang saya lakukan saya menjalankannya sesuai syariat agama Islam.”¹⁹

Berdasarkan wawancara diatas, penulis sampaikan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan para karyawan melakukannya sesuai dengan syariat agama Islam. Sehingga mereka juga mengetahui batasan-batasan sebagaimana dalam menjalankan pelayanan. Kemudian mereka juga melakukan pekerjaan tersebut bukan hanya semata-mata karena ingin

¹⁹ Mustapa, *Staff Front Office*. Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

memenuhi kebutuhan saja, melainkan juga mereka ingin mencintai dan di cintai oleh Allah SWT. karena mereka melakukannya sesuai dengan syariat agama Islam.

Adapun pertanyaan selanjutnya yang penulis ajukan adalah

“Apakah anda selalu mengerjakan ibadah sholat tepat waktu?”

Kesa Renaldi sebagai *staff front office* menjawab:

“Terkadang kami melakukan ibadah sholat 5 waktu itu tepat waktu, namun ada kalanya kami harus bergantian menjaga apabila nanti terdapat tamu hotel yang datang. Kami selalu mengerjakan sholat itu di mushola hotel dan secara berjamaah. Jadi, setiap adzan sudah berkumandang kami langsung bergegas menuju mushola. Selain sholat kami juga melakukan ibadah lainnya, seperti melakukan puasa sunah senin-kamis.”²⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwasannya terkait ibadah seluruh karyawan Hotel Latansa selalu tertib dan tepat waktu dalam beribadah. Mereka juga diajarkan untuk bisa menjadi imam sholat, sehingga mereka bisa menjadi imam untuk pasa tamu hotel. Selain itu mereka juga melaksanakan puasa sunah senin-kamis, mereka melakukannya semata-mata ingin menambah ketaatan ibadah mereka dan meningkatkan kesadaran beragama mereka.

Kemudian penulis mengajukan pertanyaan selanjutnya terkait “Bagaimana akhlak anda kepada atasan anda, serta apakah atasan anda memiliki sifat terbuka terhadap karyawannya?”

²⁰ Kesa Renaldi, *Staff Front Office*. Wawancara Pada hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

Pertanyaan ini dijawab oleh Deki Putrado sebagai *staff housekeeping*:

“Ketika sedang berhadapan dengan atasan, saya harus memiliki sopan santun. Misalnya ketika bertemu hanya sebatas lewat saja, ya saya menyapa dengan ramah seperti mengucapkan salam kepada atasan saya. Jadi, kami disini tidak ada berani semena-semena dengan atasan, bukan karena takut melainkan karena menghormatinya. Selain itu para atasan juga bersikap ramah dan sopan kepada kami para bawahannya. Bahkan tidak sungkan para atasan menegur kami terlebih dahulu ketika saling berpapasan. Kemudian kami juga harus dituntut memiliki sikap terbuka kepada atasan, begitu juga sebaliknya. Sehingga kami bisa saling memahami dan membuka diri.”²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa antara karyawan dengan atasan tidak memiliki sekat atau batasan khusus dalam berkomunikasi. Pada hotel ini diajarkan bahwa mereka semua sama dan tidak ada pembatas dalam berkomunikasi. Serta dalam hal-hal lainnya mereka juga saling terbuka dan saling memberi motivasi satu lain. Hal ini dilakukan oleh pihak pengelola hotel agar dalam pekerjaan memiliki sikap yang menjunjung tinggi asas kebersamaan dan keharmonisan dalam bekerja. Selain itu pihak atasan juga tidak membeda-bedakan setiap karyawan, dan mereka selalu berlaku adil.

Adapun pertanyaan selanjutnya yaitu “Ketika anda melakukan pelayanan apabila anda melakukan kesalahan, apakah

²¹ Deki Putrado, *Staff Housekeeping*. Wawancara Pada Hari Jum'at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

konsumen akan segera mendapat perbaikan dalam pelayanannya dan bagaimana sikap anda?”

Saudari Laili Ramadhanti sebagai *staff housekeeping* menjawab:

“Iya benar, apabila saya melakukan kesalahan ketika sedang melayani konsumen atau tamu hotel maka saya akan langsung memberikan pelayanan perbaikan. Seperti misalnya dalam melakukan pelayanan penyediaan sarapan, ketika saya melayani konsumen tiba-tiba saya menjatuhkan makanan tersebut maka saya akan mengambil kembali makanan yang baru sembari meminta maaf kepada konsumen. Hal ini saya lakukan agar konsumen mendapatkan pelayannya yang sesuai.”²²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis sampaikan bahwa ketika terdapat beberapa pelayanan yang dianggap kurang maksimal maka setiap karyawan akan melakukan perbaikan. hal tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang mereka lakukan, sehingga para tamu hotel akan memiliki kepuasan terhadap hal tersebut. Adapun untuk menghindari kesalahan-kesalahan dari pelayanan, maka para karyawan harus bersifat kehati-hatian agar menjaga kualitas mereka.

Kemudian penulis mengajukan pertanyaan terakhir kepada informan, “Bagaimana respon anda apabila terdapat konsumen atau tamu hotel yang komplain dengan pelayanan anda?”

Bapak Mustapa selaku *staff front office* menjawab:

“Pertama-tama saya meminta maaf dan bersikap sopan kepada tamu tersebut. Kemudian selanjutnya saya akan menanyakan penyebab mengapa tamu tersebut mengajukan komplain. Setelah

²² Laili Ramadhanti, *Staff Housekeeping*. Wawancara Pada Hari Jum’at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

mengetahui alasan dan permasalahannya, maka saya akan menjelaskan terkait permasalahan tersebut. Apabila tamu tersebut masih kurang puas dengan penjelasan saya, maka saya akan meminta bantuan kepada atasan yang bertanggungjawab atas kebijakan hotel. Sehingga hal ini akan membantu para tamu agar lebih mengerti dan puas terhadap pelayanan kami.”²³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis memberikan kesimpulan bahwa setiap karyawan hotel memiliki sikap dan etika yang baik dalam menyikapi tamu hotel. Selain itu mereka juga memiliki tata cara serta prosedur dalam memberikan umpan balik terhadap tamu hotel. Sehingga hal ini termasuk dalam mendukung adanya kinerja yang dilakukan oleh setiap karyawan Hotel Latansa.

C. Hasil Pembahasan

Berdasarkan pada hasil wawancara, pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kesadaran religius yang dimiliki oleh karyawan sudah dimiliki pada setiap masing-masing individu. Pada dasarnya dalam melakukan pelayanan mereka masih bergantung atau bekerja sesuai dengan formalitas kerja. Sehingga dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, mereka perlu memahami terkait kesadaran religius yang ada pada diri mereka. Adapun hal yang perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi kesadaran religious mereka sebagai berikut:

a. Analisis Aspek-aspek Kesadaran religious

²³ Mustapa, *Staff Front Office*. Wawancara Pada Hari Jum'at, 26 Maret 2021. Hotel Latansa Kota Bengkulu.

1. Aspek Afektif dan konatif

Aspek ini terlihat di dalam rasa keagamaan dan kerinduan kepada tuhan, karyawan hotel latansa merasakan bahwa yang menjadi keinginan dan kebutuhan manusia yang bersifat rohaniyah yaitu keinginan dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai. Dimana pada diri manusia itu terdapat kebutuhan akan rasa kasih sayang. Dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, misalnya mengeluh, mengadu kepada Tuhan dan sebagainya. Aspek ini juga dilihat dari karyawan yang memiliki perasaan tenang, sabar dan tabah ketika mendapatkan masalah ataupun musibah.

2. Aspek Kognitif

Sumber jiwa agama pada diri seseorang (yaitu melalui berpikir) manusia yang berTuhan karena menggunakan kemampuan berpikirnya. Dalam islam dapat dilihat keyakinan para karyawan di hotel latansa yaitu keyakinan seseorang terhadap rukun iman (iman kepada Allah, malaikat, kitab, rasul, hari kiamat dan qadha dan qadar. Dengan demikian aspek kognitif dalam kesadaran beragama akan mengarahkan pada keyakinan terhadap agama, karena dengan kemampuan berpikirnya mereka dapat memilih antara kebenaran dan kesalahan. Sehingga mereka menemukan keyakinan atau keimanan kebutuhan rohaninya demi ketentraman jiwanya.

Karena dengan mengenal dan mendekatkan diri kepada Allah, maka jiwa seseorang akan terlindungi.

3. Aspek Motorik

Aspek motorik dalam kesadaran beragama merupakan aspek yang berupa perilaku keagamaan yang dilakukan seseorang dalam beragama. Adapun aspek-aspek yang terdapat di hotel latansa tersebut dapat berupa:

a. Kedisiplinan Shalat

Bahwasannya karyawan di Hotel Latansa selalu disiplin melakukan sholat 5 waktu. Mereka melaksanakan sholat dengan tepat waktu dan tidak menunda-menunda ibadah shalat mereka. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran religious yang mereka miliki.

b. Menunaikan ibadah puasa

Pada dasarnya ibadah puasa merupakan suatu ibadah yang dapat meningkatkan ketaatan terhadap perintah syariat Islam. Ibadah puasa dapat melatih untuk selalau bersyukur terhadap apa yang kita miliki. Karyawan pada Hotel Latansa melaksanakan ibadah puasa, baik puasa wajib maupun puasa sunnah. Mereka memiliki tujuan agar mereka

senantiasa selalu bersyukur terhadap pekerjaan yang dimiliki.

c. Berakhlak baik

Selain ibadah shalat dan puasa, para karyawan di Hotel Latansa juga memiliki akhlak yang baik. Seperti sesama karyawan atau dengan tamu hotel tersebut. Mereka memiliki sikap keramah-tamahan, hal ini dapat mendukung mereka dalam meningkatkan kesadaran beragama mereka.

b. Analisis Pelayanan

Analisis pelayanan digunakan untuk melihat sejauhmana kegiatan pelayanan dilakukan. Hal ini bertujuan agar setiap pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dapat sesuai dengan kinerja mereka dan dilakukan semaksimal mungkin untuk keperluan konsumen. Selain itu tujuan dari adanya pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen.

Adapun analisis pelayanan digunakan untuk mengetahui keterkaitan kesadaran religius dalam mendukung pelayanan di Hotel Latansa. Berikut adalah analisis indikator pengukuran kinerja pelayanan karyawan:

1. Kenampakan fisik (*Tangible*)

Pada Hotel Latansa pakaian karyawan hotel Latansa bagi perempuan harus menggunakan hijab,

kemudian untuk karyawan laki-laki tidak diperbolehkan memakai celana berbahan dasar levis.

2. Reliabilitas atau keandalan (*Reliability*)

Seperti halnya pada Hotel Latansa, kegiatan pelayanan yang bersinggungan secara langsung dengan harapan para tamu dapat dimulai pada saat mereka melakukan *chek-in*. disitulah para karyawan mulai memberikan pelayanan terbaik, seperti dimulai pada bersikap keramah-tamahan.

3. Responsivitas (*Responsivitas*)

Pada karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu, mereka telah diajarkan oleh pihak hotel terkait beberapa pengetahuan mereka dalam pelayanan kemudian juga terkait tata cara berkomunikasi dan bagaimana mereka bersikap terhadap para tamu hotel tersebut.

4. Kompetensi (*Kompetence*)

Pada Hotel Latansa Kota Bengkulu, setiap karyawan sebelum aktif bekerja mereka diberikan pelatihan terlebih dahulu untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan yang mereka miliki serta mereka akan bekerja sesuai dengan keterampilan setiap individu karyawan. Hal ini dilakukan untuk menajalankan keefektifan dalam bekerja.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Indikator ini yaitu pada karyawan hotel Latansa ketika terdapat tamu yang mungkin kurang puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan, maka dalam menyikapinya mereka menerapkan asas kesopanan. Serta mereka harus menerima dengan baik keluhan yang di sampaikan oleh tamu tersebut, sehingga terdapat kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh tamu tersebut.

6. Kredibilitas (*Credibility*)

Indikator ini untuk mengetahui reputasi, seperti kondisi dari hotel tersebut, serta produk-produk yang disediakan oleh pihak pengelola. Dapat diketahui bahwasannya dalam Hotel Latansa mempertahankan secara penuh kredibilitas mereka.

7. Keamanan (*Scurity*)

Pelayanan pada hotel Latansa berupa keamanan, misalnya mereka memiliki satpam atau penjaga yang bertanggungjawab pada seluruh keamanan di Hotel Latansa. Selain itu keamanan dalam meletakkan kendaraan dan keamanan dalam menggunakan jasa pelayanan. Untuk memaksimalkan keamanan, pihak hotel juga melengkapi area dengan system keamanan

CCTV yang telah dipasang untuk memantau keamanan di setiap sudut Hotel Latansa.

8. Akses (*Access*)

Pada Hotel Latansa mereka memberikan pelayanan lainnya yaitu berupa akses informasi yang dapat diketahui secara langsung oleh tamu yang hendak mengetahui lokasi maupun melakukan reservasi via online. Mereka menyediakan akses seperti nomor telepon, e-mail, website, dan sosial media. Mereka memeberikan jaminan terkait informasi dari beberapa akses tersebut akurat dan dapat dipercaya.

9. Komunikasi (*Communication*)

Karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu mereka diberikan pembekalan terkait bagaimana seharusnya mereka berkomunikasi dengan baik dan efektif terhadap tamu hotel. Setiap karyawan harus lebih berperan aktif dalam komunikasi dengan tamu hotel, agar kebutuhan pelayanan yang di inginkan oleh mereka dapat terpenuhi dan dapat melampaui ekspetasi mereka.

10. Pengertian (*Understanding the customer*)

Setiap karyawan Hotel Latansa harus memiliki sifat pengertian dan mengerti akan kebutuhan konsumennya. Mereka dituntut untuk tanggap terhadap

setiap kebutuhan yang di inginkan oleh konsumen yang menggunakan jasa mereka.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, terkait dengan Kesadaran Religius Karyawan dalam Mendukung Kinerja Pelayanan Karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu, penulis menyimpulkan:

1. Kesadaran religius yang dimiliki oleh karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu telah tertanam dalam diri pribadi masing-masing karyawan. Pada mulanya mereka melakukan pekerjaan pelayanan syariah tersebut hanya berdasarkan pada kebutuhan jasmani mereka masing-masing. Hal ini dalam arti mereka melakukan pekerjaan karena formalitas kerja saja. Akan tetapi ketika mereka telah melakukan pekerjaan dengan waktu yang lama, maka mereka melakukan pelayanan syariah dengan kesadaran religius atau kesadaran beragama yang mereka miliki. Mereka memiliki anggapan bahwasannya apa yang mereka lakukan itu juga untuk mendapat ridho dari Allah SWT dan bukan hanya karena formalitas atau peraturan pekerjaan saja. Dalam melihat bagaimana seseorang memiliki tingkat kesadaran beragama yang tinggi, dapat dilihat melalui aspek-aspek kesadaran religius sebagai berikut: a). Aspek afektif dan konatif, b). Aspek kognitif dan, c). Aspek motorik.

2. Kinerja pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu telah baik dan maksimal. Mereka mampu mempertahankan kinerja pelayanan syariah yang baik dan sesuai dengan standarisasi hotel syariah. Adapun hal-hal yang menunjang kualitas kinerja pelayanan mereka seperti kesadaran religius atau kesadaran beragama yang tinggi. Karena pada dasarnya, apabila seseorang memiliki suatu kesadaran beragama yang tinggi, maka hal tersebut akan mampu membuat melakukan sesuatu dengan kualitas yang baik. Sehingga dalam melakukan pelayanan syariah mereka mampu memahami keinginan atau kebutuhan konsumen yang sesuai dengan kaidah-kaidah agama Islam dan dapat melakukan pelayanan dengan kualitas yang baik serta maksimal. Selain itu dalam pengukuran kinerja pelayanan yang dijadikan panduan adalah sebagai berikut: a.) Kenampakan fisik (*tangible*), b.) Reliabilitas atau keandalan (*reliability*), c.) Responsivitas (*responsivines*), d.) Kompetensi (*competence*), e.) Kesopanan (*courtesy*), f.) Kredibilitas (*credibility*), g.) Keamanan (*security*), h.) Akses (*access*), i.) Komunikasi (*communication*), j.) Pengertian (*understanding the customer*).

B. SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian pada Hotel Latansa Kota Bengkulu, terdapat beberapa saran antara lain:

- a. Diharapkan para karyawan Hotel Latansa terus meningkatkan kesadaran religius atau kesadaran beragama pada diri mereka. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas diri dari setiap individu mereka. Selain itu dapat membantu mereka dalam mendukung adanya kinerja pelayanan mereka.
- b. Sebaiknya pengelola hotel terus mengawasi ibadah mereka, bukan hanya terkait pekerjaan mereka saja. Karena hal ini akan memiliki efek yang baik bagi individu karyawan, yaitu membentuk kualitas karyawan yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Warits, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsi-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha agung Semarang)”. Skripsi tidak diterbitkan. 2009. Semarang: UIN Walisongo.
- Muhammad Riza Hafizi dan Dyah Sulistyو Rimbodo. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol, 5. No. 1. 2019.
- Fahrudin Ali Sabri, “Perkembangan Hotel Syari’ah Di Indonesia Mengonsep Pariwisata Islami”. *Jurnal Karsa*. Vol. XVIII, No. 2. 2010.
- Muh. Baihaqi, “Standar Halal Hotel Syari’ah (Studi Di Hotel Grand Madani Syari’ah Mataram). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* . Vol. X, Nomor. 2. 2018.
- Maulana, “Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasil Syari’ah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”. Skripsi tidak diterbitkan. 2013. Riau: UIN Sultan Kasim.
- Abdul Mujib, “Analisis Terhadap Konsep Syari’ah pada Industri Perhotelan Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*. Vol. 50, No. 2.
- Hanik Pitriani, “Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah”. *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 3, No. 1. 2018.
- Khusnul Nur Aisyah, “Analisis Fatwa Dewan Syari’ah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syari’ah Terhadap Usaha

Perhotelan Di Ponorogo”. Skripsi tidak diterbitkan. 2018. Jawa Timur: IAIN Ponorogo.

Silvia Pramesti Utami, dkk. “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Narapati Indah Bandung)”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syari’ah*. Gel. O1. Vol. 3, No. 1, Tahun 2017.

Abdul Warits, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Ayari’ah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)”. Skripsi tidak diterbitkan. 2009. Semarang: UIN Walisongo.

Moch Taufikl Yanuar, “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Hotel Berbasis Syari’ah (Studi Kasus Daarul Jannah Hotel Syari’ah). Skripsi Tidak Diterbitkan. 2015. UNIS Bandung”.

Triana Apriani, “Pengaruh Tingkat Emosional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ruby Hotel Syari’ah Bandung”. Skripsi Tidak Diterbitkan. 2018. Bandung: UIN Gunung Djati.

Risma Nur Maulidya Ahmad, Dkk. “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syari’ah Di Bogor”.

<http://repository.uin-suska.ac.id/5903/3/BAB%20II.pdf>, diakses pada Kamis 04 Maret 2021, pukul 11. 45.

<http://repository.uinbanten.ac.id/581/12/Modul%209.pdf>, Diakses pada Kamis. 04 Maret 2021, pukul 12.20

Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”. *Journal of Business Administration*. Vol 1, No. 2, September 2017. Batam: Politeknik Negeri Batam.

Alek Abdan Syakuro, “Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-prinsip Syari’ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada RSI Agung Semarang)”. Skripsi Tidak Diterbitkan. 2010. Semarang: IAIN Walisongo.

M. Ainun Nafis, Skripsi “Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan Terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syariah (Studi Kasus BMT Mitra Muamalat Kota Kudus)” Skripsi tidak diterbitkan. 2011. Semarang: UIN Walisongo.

Ubaid Aisyul Hana, “Konsep Hotel Syari’ah dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya”. Tesis tidak diterbitkan. 2018. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Ibid.,

<http://repository.uin-suska.ac.id/4404/3/10.%20BAB%20II%281%29.pdf> (Dikutip Pada Selasa 12 Januari 2021, Pukul 08.25).

Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 7, No. 8, 2016.

<http://repository.uin-suska.ac.id/4404/3/10.%20BAB%20II%281%29.pdf> (Dikutip Pada Selasa 12 Januari 2021, Pukul 09.02).

- Nuril Ahmad, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa MTs. Al-Fath Sugihan Solokuro Lamongan". *Jurnal Studi Islam*. Vol. 1, No. 1. Juni 2014. Mojokerto: Universitas Majapahit.
- Ja'far Nasution, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan". *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol 4, No. 1, Januari-Juni 2018. IAIN Padangsidempuan.
- Khusnul Nur Aisyah, Analisis Fatwa Dewan Syari'ah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berbasis Syariah Terhadap Usaha Perhotelan Di Ponorogo. Skripsi Tidak diterbitkan. 2018.
- Abdul Warits, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsi-prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha agung Semarang)". Skripsi tidak diterbitkan. 2009. Semarang: UIN Walisongo.
- Anwar Basamalah, "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Ditanah Air". *Jurnal Binus Business Review*. Vol. 2, No. 2. 2011.
- Ubaid Aisyul Hana, "Konsep Hotel Syariah Dan Implementasinya Di Namira Hotel Surabaya". Tesis Tidak Diterbitkan. Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Zilal Afwa Ajidin, "Analisis Penerapan Konsep Syari'ah Pada Hotel Shago Bungsu (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)". *Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 2. 2019. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Alamsyah, "Karakteristik Universal Palayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik". *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 7, No. 3, 2011.

- Thomas F. O’Dea, *Sosiologi Agama (Suatu Pengenalan Awal)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Jalauddin Rakhmat, *Psikologi Agama (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Mizan Pustaka. 2003. Cet. I.
- Ratminto, dkk. “Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, “Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen’s Charter* dan Standar Pelayanan Minimal”. 2016. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jalaludin, *Psikologi Agama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1998. Cet III.
- Anton M. Moeliono, dkk, *Kamus besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990) Cet. III.
- Abdul Aziz Ahyadi, *Psikologi Agama (Kepribadian Muslim Pancasila)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo. 2001 Cet. III.
- Agus Sulastiyono, “Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi)”. 2016. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu Rini, *Manajemen Operasi Jasa*. 2011. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aulia Fadhli, “Manajemen Hotel Syariah”. 2018. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, “Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial: Kuantitatif dan Kualitatif”. 2008. Jakarta: Gaung Persada Perss.
- Sugiyono, “Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), dan Penelitian Evaluasi”. Bandung: Alfabeta.

Matthew B, Miles & A. Michael Huberman, “Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru”. 2014. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Pers).

Ratminto, dkk. “Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.

L

A

M

P

I

R

A

N

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara Bersama HRD Hotel
Latansa



Papan Reklame Nama Hotel Latansa



Gerbang Hotel dan Pos Security



Tempat Parkiran Tamu Hotel Latansa



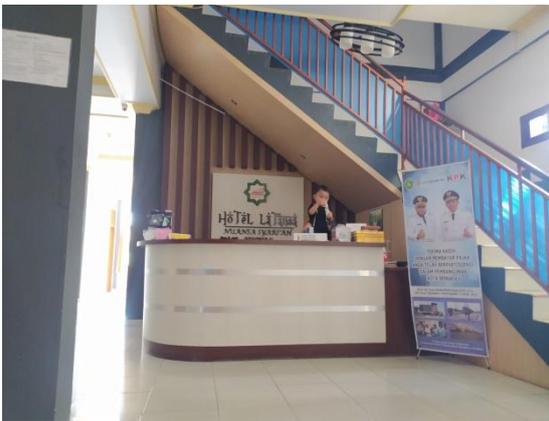
Halaman Hotel Latansa



Pintu Utama Hotel Latansa



Ruang Tunggu Tamu Hotel



Meja Resepsionis



Daftar Harga dan Type Room



Type Superior Room



Type Deluxe Room



Ruang Breakfast (Restaurant)



Mushola Hotel Latansa

PEDOMAN OBSERVASI

Observasi sekaligus pengamatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu melakukan pengamatan tentang bagaimana kesadaran religius karyawan dan pelayanan di Hotel Latansa Kota Bengkulu, meliputi:

1. Mengamati lokasi dan profil dari Hotel Latansa Kota Bengkulu.
 - a. Alamat dan lokasi hotel
 - b. Visi, misi, dan motto hotel
2. Mengetahui struktur dari Hotel Latansa Kota Bengkulu.
3. Mengetahui kesadaran religius yang dimiliki karyawan.
4. Mengamati pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Hotel Latansa
5. Mengetahui pemahaman keagamaan yang diberikan oleh pihak Hotel Latansa kepada para karyawan.

PEDOMAN WAWANCARA

(Kesadaran Religius Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu)

Nama :

Jabatan:

Pertanyaan untuk pimpinan/ Manajer Hotel Latansa Kota Bengkulu:

1. Bagaimana sejarah berdirinya Hotel Latansa ini?
2. Apa saja yang menjadi kriteria dari tamu yang datang di Hotel Latansa?
3. Apa saja yang menjadi kriteria dari karyawan yang bekerja di Hotel Latansa?
4. Bagaimana prosedur pelayanan syariah yang diterapkan pada Hotel Latansa ini?
5. Bagaimana Pihak Hotel Latansa memberikan suatu konsep pelayanan syariah yang sesuai dengan kemampuan para karyawan?
6. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak pengelola Hotel Latansa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen atau pengguna pelayanan akomodasi?
7. Apakah ada jaminan keamanan atau keselamatan bagi konsumen atau customer yang menggunakan jasa Hotel Latansa ini?

Informan Karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu

Nama:

Jabatan: Karyawan Hotel Latansa

- a. *Staff Front Office*
- b. *Staff Housekeeping*
- c. *Security*

1. Bagaimana cara pihak hotel memberikan pemahaman terkait konsep pelayanan syariah yang akan anda lakukan?
2. Ketika anda terpilih atau direkrut oleh pihak hotel untuk dapat bekerja disini, apakah anda langsung bekerja secara operasional atau harus mengikuti suatu kegiatan khusus seperti pelatihan?
3. Apakah kegiatan atau pelatihan yang dilakukan oleh pihak Hotel Latansa sesuai dengan jabatan yang masing-masing anda peroleh?
4. Apa saja pemahaman-pemahaman yang anda ketahui terkait pelayanan syariah yang diterapkan pada Hotel Latansa ini?
5. Bagaimana sistem kerja dari prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada anda?
6. Apakah anda melakukan pekerjaan pelayanan itu sesuai dengan kesadaran beragama atau prinsip Islam, atau hanya berdasarkan pada kontrak kerja?

7. Bagaimana cara anda mengaplikasikan antara nilai agama dengan tingkah laku kalian dengan bekerja untuk menciptakan rasa keberagaman yang tinggi?
8. Berapa usia anda, kemudian apa pendidikan terakhir anda dan sudah berapa lama anda bekerja di hotel Latansa ini?
9. Apakah anda mempercayai terhadap apa yang anda lakukan berdasarkan kepercayaan terhadap agama Islam?
10. Apakah anda selalu mengerjakan ibadah sholat tepat waktu?
11. Bagaimana akhlak anda kepada atasan anda, serta apakah atasan anda memiliki sifat terbuka terhadap karyawannya?
12. Ketika anda melakukan pelayanan apabila anda melakukan kesalahan, apakah konsumen akan segera mendapat perbaikan dalam pelayanannya?
13. Bagaimana respon anda apabila terdapat konsumen atau tamu hotel yang komplain dengan pelayanan anda?

PEDOMAN DOKUMENTASI

Hari/ Tanggal : Kamis, 08 April 2021

Lokasi Penelitian : Hotel Latansa Kota Bengkulu

Jl. Tribrata No. 2. Cempaka Permai, Kec. Gading Cempaka,
Kota Bengkulu.

Dokumentasi ini merupakan kumpulan dokumen yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat dijadikan bukti konkret dalam proses pengumpulan data penelitian:

1. Mengambil foto atau gambar lokasi Hotel Latansa Kota Bengkulu.
2. Mengambil foto atau gambar pada saat melakukan wawancara dengan informan.
3. Mengambil rekaman berupa audio pada saat melakukan wawancara dengan informan.
4. Meminta data yang berkaitan dengan penelitian.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Selebar Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faximile (0736) 51171
Website: www.iainbengkulu.ac.id

15 Maret 2021

Nomor : 0701/In.11/F.III/PP.00.3/03/2021
Lamp : 1 Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Pra Penelitian

Yth. Direktur Hotel Latansa Kota Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Tahun Akademik 2020/2021, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin pra penelitian kepada saudara:

Nama : Miftakhul Janah
NIM : 171 133 0040
Jurusan/Program Studi : Dakwah/ Manajemen Dakwah
Semester : Delapan (VIII)
Waktu Penelitian : Tanggal 16 Bulan Maret s/d 16 April 2021
Judul : Kesadaran Religius Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Karyawan Hotel Latansa Kota Bengkulu
Tempat Penelitian : Hotel Latansa Kota Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu 38211

Telp (0736) 51276, Fax(0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI PLAGIASI SKRIPSI

Bersama ini kami menjelaskan bahwa:

Nama Mahasiswa : Miftakhul Janah

NIM : 1711330040

Jurusan/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah

Angkatan : 2017

Telah melakukan uji plagiasi dengan judul Skripsi: **“Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu”**

Disimpulkan dari hasil uji plagiasi tersebut dinyatakan LULUS dengan hasil kesamaan (*similarity*) 27 % pada tanggal 05 bulan Juli tahun 2021 sebagaimana hasil terlampir.

Demikianlah surat keterangan ini agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

An. Dekan
Wakil Dekan 1 FUAD

Dr. Suryani, M.Ag
NIP.196901101996032002

Bengkulu, 05 Juli 2021

Pelaksana Uji Plagiasi Prodi MD

Syarifatun Nafsih, M.Ag
NIP 198912062020122010

WhatsApp x Turnitin x Turnitin x +

turnitin.com/newreport_classic.asp?lang=en_us&oid=1615803044&ft=1&bypass_cv=1

Apps Gmail YouTube Maps News Translate Reading list

Turnitin Originality Report

Document Viewer

Processed on: 05-Jul-2021 10:54 WIB
ID: 1615803044
Word Count: 13276
Submitted: 1

Skripsi By Miftahul Jannah 1

Similarity Index	Similarity by Source
27%	Internet Sources: 27% Publications: 8% Student Papers: 16%

exclude quoted exclude bibliography exclude small matches mode: quickview (classic) report Change mode print refresh download

- 1% match (Internet from 06-Nov-2020) <http://repository.iainbengkulu.ac.id>
- 1% match (Internet from 29-Sep-2020) <http://repository.iainbengkulu.ac.id>
- 1% match (Internet from 10-Aug-2018) <http://digilib.uinsby.ac.id>
- 1% match (Internet from 16-May-2020) <https://www.scribd.com/document/411877944/MAKALAH-BAHASA-INDONESIA-Hotel-Syariah-D-pdf>
- 1% match (student papers from 09-Jun-2021) [Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV on 2021-06-09](#)
- 1% match (Internet from 25-May-2016) <http://repository.unhas.ac.id>

PLAGIAT ENDANG....doc 3. JUKNIS LATSAR....pdf Miftakul Janah s....docx WhatsApp Image....jpeg Skripsi Risma fat....docx Show all

Type here to search 28°C Hujan ringan 10:58 AM 7/5/2021

BIOGRAFI PENULIS



MIFTAKHUL JANAH adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir di Desa Purbosari pada hari Sabtu, 07 November 1998. Merupakan anak kedua dari empat saudara, yang merupakan buah hati dari Bapak Parli dan Ibu Siti Aminah. Penulis memiliki kakak laki-laki yang bernama Ahmad Mukhid, juga memiliki adik laki-laki bernama Usthon Nawawi dan adik perempuan bernama Helmiana Salsabila. Penulis berasal dari Desa Purbosari, Kecamatan Seluma Barat, Kabupaten Seluma.

Penulis menempuh pendidikan dimulai dari TK Makarti Seluma Barat pada tahun 2003-2004, kemudian melanjutkan pada sekolah dasar SDN 40 Seluma pada tahun 2004-2010, melanjutkan ke sekolah menengah pertama yaitu di MTs Darunnaja Ketahun, Bengkulu Utara pada tahun 2010-2013, dan melanjutkan pada sekolah menengah atas di MA Al-Azhar Andong, Boyolali Jawa Tengah pada tahun 2013-2016. Setelah itu penulis tidak langsung melanjutkan pada jenjang perguruan tinggi, melainkan penulis bekerja terlebih dahulu. Kemudian setelah satu tahun, penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) pada tahun 2017.

Penulis mengambil program studi Manajemen Dakwah, Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Kemudian penulis mulai menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk Skripsi ini, dan selesai tepat disemester kedelapan sesuai dengan target penyelesaian. Adapun judul skripsi yang penulis buat yaitu “Kesadaran Religius Karyawan Dalam Pelayanan Di Hotel Latansa Kota Bengkulu”.