

SISTEM PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARI'AH

(Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)

Pada Jurusan Muamalah/Hukum Ekonomi Syari'ah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

2022 M / 1443 H

ABSTRAK

BAMBANG BURHANUDIN. NIM. 1415202014 : Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus Di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon).

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah hingga sektor bisnis di bidang perhotelan menerapkan prinsip syariah. Bisnis syariah adalah bisnis yang dijalankan berlandaskan syariah menganut keyakinan dan bersikap yang simpatik kepada semua relasi, bahkan terhadap pesaing, berlaku lemah lembut, sopan, jika perlu bermitra dengan lawan. Untuk mencapai usaha yang demikian yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, maka harus diperhatikan sumber daya manusia nya agar pelayanannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Tentunya untuk menjawab tantangan tersebut harus disiapkan tenaga kerja yang andal dalam berbagai bidang masing-masing. Penelitian ini dilakukan dengan memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan hotel syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan hotel Santun Syariah dalam penerapan prinsip-prinsip syariah

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi dan melakukan wawancara mendalam dengan pegawai dan pengunjung hotel Santun Syariah, serta mengumpulkan dokumentasi berupa gambar-gambar dan catatan kecil. Dimana yang menjadi instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri, dan teknik analisis data bersifat induktif.

Dari hasil penelitian, hotel Santun Syariah menerapkan Profesionalisme kerja dalam pandangan Manajemen Syariah, Profesionalisme tersebut meliputi: *kafaah* (keahlian), *himmatalamal* (etos kerja yang tinggi), *amanah* (terpercaya). Adapun pelayanan yang diberikan hotel Santun Syariah adalah dengan menerapkan konsep pelayanan dalam Islam seperti: Prinsip persamaan (*musawah*), Prinsip saling mencintai (*Muhabbah*) dan Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*). Dengan tidak menyediakan fasilitas hiburan yang bisa menimbulkan kemaksiatan dan sudah mempunyai sertifikat halal dari MUI, maka hotel Santun Syariah dalam melayani tamu menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Kata kunci: *Sistem Pelayanan, Pengelolaan, Prinsip-prinsip Syariah*

ABSTRACT

BAMBANG BURHANUDIN. NIM. 1415202014: Service System at Santun Hotel in Cirebon Regency in a Sharia Perspective

Along with the semakin development of Islamic Economics in Indonesia, many lembaga who apply the principles of shariah ah in the operations as per the Banking sharia, Islamic insurance, Islamic mutual funds, capital markets syari ah to the business sector in the field of Perbankan swallow apply the principles of shariah ah . Islamic business is a business that is run based on sharia adhering to beliefs and being sympathetic to all relations, even to competitors, being gentle, polite, if necessary partnering with opponents. To achieve such efforts in accordance with sharia principles, it must be considered human resources so that their services are in accordance with sharia principles. Of course to answer these challenges must be prepared a reliable workforce in various fields of each. This research was conducted by focusing on implementation sharia hotel services. The purpose of this research is to find out how the management of Santun Syariah Hotel services in the application of sharia principles.

The method used by researchers in this study used a descriptive qualitative approach. The technique of data collection is done by using observation and conducting in-depth interviews with employees of the Santun Syariah Hotel, and collecting documentation in the form of drawings and small notes. Where the instruments of research that the researchers themselves, and engineering data analysis is inductive.

From the results of the research, Santun Syariah hotels apply work Professionalism in the view of Sharia Management, Professionalism includes: kafaah (expertise), himmatulamal (high work ethic), trust (trust). The services provided by the Santun Syariah hotel are to apply the service concept in Islam such as: The principle of equality (musawah), the principle of mutual love (Muhabbah) and the principle of meekness (Al-Layin). By not providing entertainment facilities that can cause immorality and already have halal certificates from the MUI, Santun Syariah hotels in serving guests apply sharia principles.

Keywords : *Service System, Management, Sharia Principles*

الملخص

في Santun فندق في الخدمة إدارة : BAMBANG BURHANUDIN. NIM. 1415202014
الشريعة منظور في ريجنسي سيربيون

مبادئ تطبيق التي المؤسسات من العديد اليوم ، إندونيسيا في الإسلامي الاقتصاد تطور مع جنب إلى جنبا ، الشريعة الاستثمار وصناديق ، الشريعة والتأمين ، المصرافية الشريعة مثل أعمالهم إدارة في الشريعة هي الإسلامية التجارية الأعمال . الشريعة مبادئ تطبيق الفندقية الأعمال لقطاع الشرعي المال رأس وأسواق حتى ، العلاقات جميع مع والتعاطف المعتقدات لتلتزم التي الشريعة أساس على تدار التي التجارية الأعمال لمبادئ وفقاً الجهد هذه لتحقيق . المعارضين مع الشراكة الأمر لزم إذا ، مهنية ، لطيفة كونها ، المنافسين أن يجب بالطبع . الشريعة مبادئ مع متوافقة خدماتها تكون بحيث بشرية موارد اعتبارها يجب ، الشريعة على بالتركيز البحث هذا إجراء تم . المجالات مختلف في موثوقة عاملة قوة التحديات هذه على الإجابة تكون في صانون في الفنادق خدمات إدارة كيفية معرفة هو البحث هذا من الغرض . الشريعة الفنادق خدمات تطبيق الشريعة مبادئ تطبيق.

البيانات جمع عملية تم . نوعياً وصفياً منهاجاً الدراسة هذه في الباحثون استخدموها التي الطريقة استخدمت في الوثائق وجمع ، Santun Syariah الفنادق موظفي مع المتعمقة المقابلات وإجراء الملاحظة باستخدام استقرائية البيانات تحليل وتنمية ، بنفسه الباحثة هي البحث أداة أن حيث . صغيرة وملحوظات صور شكل

، الشريعة إدارة نظر وجهة من العمل في الاحترافية Santun Syariah فنادق تطبق ، البحث نتائج من الخدمات . (الثقة) الثقة ، (العالية العمل أخلاقيات) himmatulamal ، (الخبرة) kafaah: الاحتراف وتشمل ، (المساواة) المساواة مبدأ : مثل الإسلام في الخدمة مفهوم تطبيق هي Santun Syariah فندق يقمنها التي التي الترفيهية المرافق توفير عدم خلال من . (Al-Layin) الحلم ومبدأ (Muhabbah) المتبادل الحب ومبدأ خدمة في Santun Syariah MUI من حلال شهادات بالفعل ولديها الفجور تسبب أن يمكن الشريعة مبادئ تطبيق الضيوف

الشريعة ، المبادئ إدارة ، إدارة : المفتاحية الكلمات

PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI
SISTEM PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH
(Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)

Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

BAMBANG BURHANUDIN

NIM : 1415202014

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 19730526 200501 004

Mengetahui:
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,



Dr. H. Didi Sukardi, M.H
NIP. 19691226 200912 1 001

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Bambang Burhanudin, NIM : 1415202014** dengan judul **“Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nujati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I,

Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Pembimbing II,

Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 19730526 200501 004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah,



Dr. H. Didi Sukardi , M.H
NIP. 19691226 200912 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon)”, oleh Bambang Burhanudin NIM : 1415202014, telah diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 Juni 2022.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sajana Hukum (SH) pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



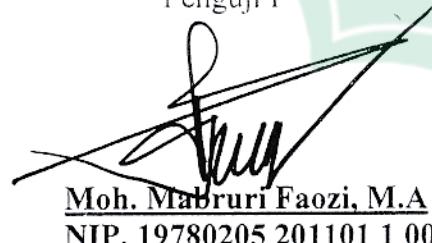
Drs. H. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 19691226 200912 1 001

Sekertaris Sidang



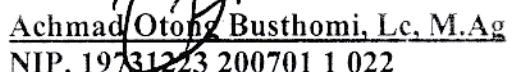
Afif Muamar, M.H.I
NIP. 19851219 201503 1 007

Pengaji I



Moh. Mabruri Faozi, M.A
NIP. 19780205 201101 1 004

Pengaji II



Achmad Otong Busthomi, Lc, M.Ag
NIP. 19731223 200701 1 022

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bambang Burhanudin

NIM : 1415202014

Tempat Tanggal Lahir: INDRAMAYU, 18 Desember 1997

Alamat : DUSUN BUNDER. RT. 06 RW. 01 Ds. PATROL
Kec. PATROL Kab. INDRAMAYU

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah (Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 16 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



BAMBANG BURHANUDIN

NIM. 1415202014

MOTTO

Pikirkan untuk hari ini

Dan

Persiapkan untuk hari esok



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Pertama dan paling utama kuucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberi nikmat dan hidayah-Nya padaku sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Untuk orang yang teristimewa yang sangat kuhormati, kusayangi dan kucintai Bapakku Nasruddin dan Ibuku Asroriyah dan adikku Sri Agustina yang selalu menyayangiku dengan tulus, menjagaku, memotivasiaku dan memberikan yang terbaik untukku dengan tiada henti serta doa yang selalu menyertaiku. Serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan baik moral maupun materiil yang tak terhingga yang tak mungkin dapatku balas.



IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Bambang Burhanudin dilahirkan di Indramayu pada hari Kamis tanggal 18 Desember 1997. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ibu Asroriyah dengan Bapak Nasruddin. Penulis tinggal di Desa Patrol RT 06 RW 01 Kecamatan Patrol Kabupaten Indramayu Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah di tempuh penulis adalah:

1. Madrasah Ibtidaiyah (MI) Nihayatul Amal Karawang lulus pada tahun 2009
2. Madrasah Tsanawiyah Negri (MTsN) Patrol Baru lulus pada tahun 2012
3. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Patrol Kab Indramayu lulus pada tahun 2015

Selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan kuliah ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) pada tahun 2015 dan mengambil judul Skripsi **“SISTEM PELAYANAN HOTEL BERBASIS SYARIAH (Studi Kasus di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon”**, di bawah bimbingan Ibu Nining Wahyuningsih, MM dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan di Hotel Santun Kabupaten Cirebon Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”. Selain itu tidak lupa Shalawat serta salam, terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaat di akhir zaman.

Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Hukum Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (S1) pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

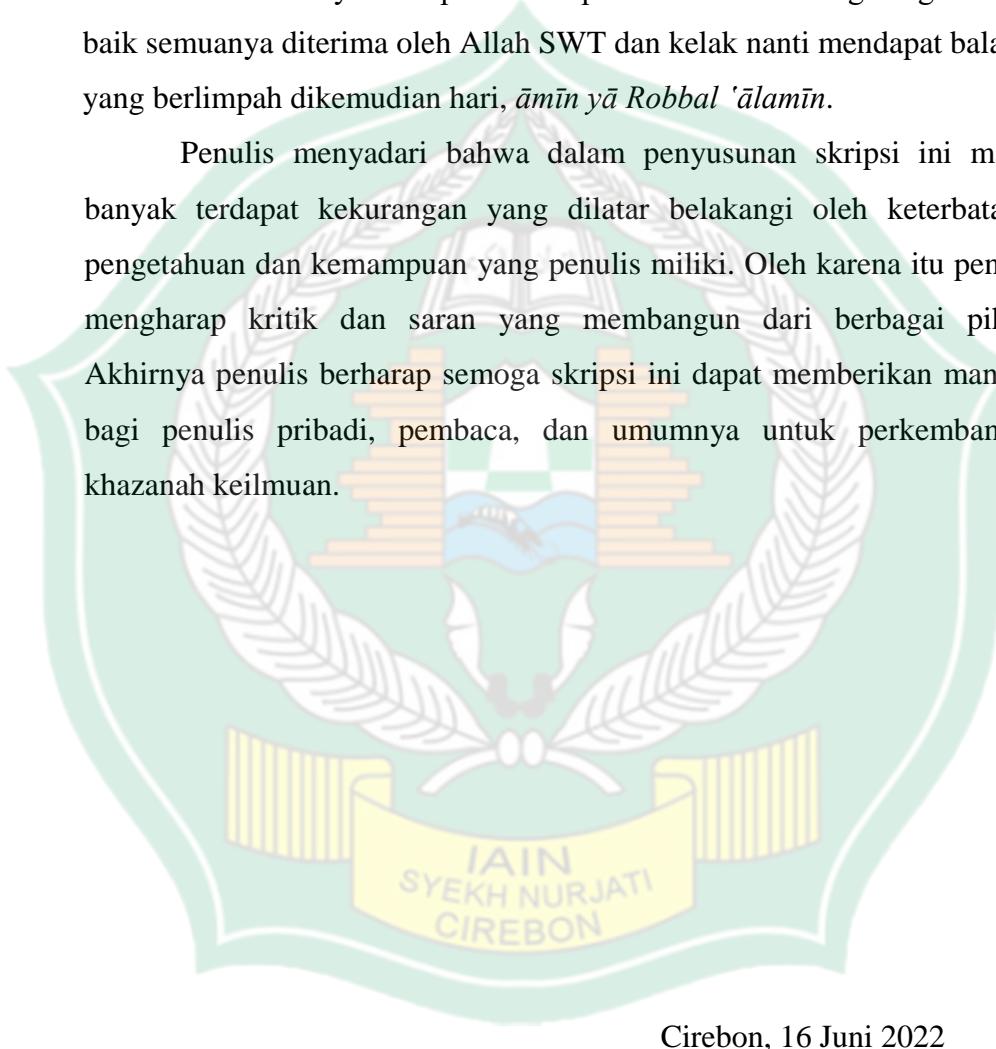
Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak berjasa untuk membantu penulis baik dari segi waktu, tenaga serta pikiran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Dekan fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, MM dan Dr. Abdul Aziz, M.Ag selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah membekali penulis dalam berbagai disiplin ilmu serta membantu terwujudnya skripsi ini, semoga menjadi ilmu yang berkah dan bermanfaat di dunia dan akhirat.

6. Seluruh sahabat di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, dihaturkan banyak terima kasih.

Penulis hanya mampu berharap dan berdo'a semoga segala amal baik semuanya diterima oleh Allah SWT dan kelak nanti mendapat balasan yang berlimpah dikemudian hari, *āmīn yā Robbal 'ālamīn*.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang dilatar belakangi oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi, pembaca, dan umumnya untuk perkembangan khazanah keilmuan.



Cirebon, 16 Juni 2022

Penulis

Bambang Burhanudin
NIM. 1415202014

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Menurut Kamus Besar Indonesia, transliterasi atau alih huruf adalah penggantian huruf dari huruf abjad yang satu ke abjad yang lain (terlepas dari lafal bunyi kata yang sebenarnya). Berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P & K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ث a	ث	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ه a	ه	ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ž	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	š	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ث a	š	es (dengan titik dibawah)



ض	ڏ ad	ڏ	de(dengan titik dibawah)
ط	ڙ a	ڙ	te(dengan titik dibawah)
ظ	ڙ a	ڙ	zet(dengan titik dibawah)
ع	'ain	-'	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— / —	Fathah	A	A
— \ —	Kasrah	I	I
◦	Dammah	U	U

Contoh :

كَاتِبٌ = *kataba*

سُعْلَ =*su'ila*

حَسْنَ =*hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي ٰ ـ ـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
و ٰ ـ ـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَفَـ=kaifa

قَوْلـ=qaula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي ـ ـ ـ	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي ـ ـ ـ	fathah dan ya	I	i dan garis atas
و ـ ـ ـ	dammah dan wau	Û	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ نُورُ سُفُّ لَا إِلَهَ =*iz qala yusufu li abihi*

D. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Apabila pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal

طَلْحَةُ = talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = rabbna

نُعَمَّ = nu 'ma

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ۚ. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang

diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *Syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu:

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	ث	9.	ص	س
3.	د	D	10.	ض	د
4.	ذ	ذ	11.	ط	ت
5.	ر	R	12.	ظ	ز
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الدَّهْرُ	=	ad-dahru	الشَّمْسُ	=	asy-syamsu
النَّمَلُ	=	an-namlu	اللَّاِلُ	=	al-lailu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *Qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruh *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K

4.	ح	ḥ	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	‘	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

$$\begin{array}{lll} \text{أَقْمَرُ} & = & al-qamaru \\ \text{الْغَيْبُ} & = & al-gaibu \end{array} \quad \begin{array}{lll} \text{الْفَقْرُ} & = & al-faqrū \\ \text{الْعِنْ} & = & al-'ainu \end{array}$$

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*. Contoh :

$$\begin{array}{lll} \text{شَنْيُ} & = & syai'un \\ \text{إِنَّ} & = & inna \end{array} \quad \begin{array}{lll} \text{أَمْرُثُ} & = & umirtu \\ \text{أَكَلَ} & = & akala \end{array}$$

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kta benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

$$\begin{array}{lll} \text{ابْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ} & = & ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil \\ \text{بِسْمِ اللَّهِ مُجْرِ بَهَا وَمُرْسَهَا} & = & Bissmillahi majraha wa mursaha \end{array}$$

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain

huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang dituliskan dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ الْأَرْسُولُ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil- 'alamin*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. kalau penulisan itu disatuka dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami 'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
الملخص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiii
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR TABEL	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Terdahulu	7
E. Kerangka Pemikiran	12
F. Metode Penelitian	16
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Manajemen	20
B. Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	21
2. Karakteristik Pelayanan	22
3. Konsep Pelayanan Prima A3	23

4. Dimensi Pelayanan	24
5. Tujuan Pelayanan	25
C. Prinsip Pelayanan Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah	26
D. Hotel Syariah	29
1. Pengertian Hotel Syariah	29
2. Ragam Dan Jenis Hotel	30
3. Jenis Hotel Berdasarkan Kelas	32
4. Klasifikasi Hotel Syariah	35
5. Produk Hotel Syariah	37
6. Pelayanan Hotel Syariah	42
7. Pengelolaan Hotel Syariah	46
BAB III KONDISI OBJEKTIF HOTEL SANTUN KABUPATEN CIREBON	49
A. Profil Hotel Santun Kabupaten Cirebon	49
1. Sejarah Berdirinya Hotel Santun Kabupaten Cirebon	49
2. Letak Hotel Santun Kabupaten Cirebon	49
3. Kebijakan Hotel Santun Kabupaten Cirebon	50
4. Data Umum Hotel Santun Kabupaten Cirebon	50
B. Fasilitas Hotel Santun Kabupaten Cirebon	53
1. Room Rate Hotel Santun Kabupaten Cirebon	53
2. Struktur Organisasi	54
3. Tata Tertib Tamu Hotel Santun Kabupaten Cirebon	57
BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DI HOTEL SANTUN KABUPATEN CIREBON DALAM PERSPEKTIF SYARIAH	58
A. Pelayanan Hotel Santun Kabupaten Cirebon	58
B. Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Pelayanan Di Hotel Santun Kabupaten Cirebon	65
C. Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pelayanan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Santun Sumber Kabupaten Cirebon.....	75
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran-saran	79

DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Berfikir	15
Gambar 3.1 <i>Type Kamar Standar</i>	50
Gambar 3.2 <i>Type Kamar Superior</i>	51
Gambar 3.3 <i>Type Kamar Deluxe</i>	52
Gambar 3.4 <i>Receptionist</i>	52
Gambar 3.5 <i>Breakfast Room</i>	52
Gambar 3.6 Musholah hotel Santun kabupaten Cirebon	53
Gambar 4.1 Petunjuk arah kiblat di hotel Santun kabupaten Cirebon.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-1	38
Tabel 2.2 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2	40
Tabel 2.3 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-1	43
Tabel 2.4 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-2	45
Tabel 2.5 Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-1	47
Tabel 2.6 Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal-2	47
Tabel 3.1 Type Kamar Hotel Santun	50
Tabel 3.2 <i>Room Rate</i>	53
Tabel 4.1 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2	70
Tabel 4.2 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2	73
Tabel 4.3 Kriteria Produk Hotel Syariah Hilal-2	75

