

**IMPLEMENTASI SEQUENCE OF SERVICE DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI URBANVIEW MJ HOTEL SYARIAH CIREBON
BY REDDOORZ**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun oleh:

ANA SEPTAQIANA

NIM: 2282140043

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1448 H/2026 M**

**IMPLEMENTASI SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI URBANVIEW MJ
HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

ANA SEPTAQIANA

NIM: 2282140043

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

1448 H/2026 M

ABSTRAK

ANA SEPTAQIANA. NIM: 2282140043. “IMPLEMENTASI SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI URBANVIEW MJ HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ”. 2026.

Perkembangan industri perhotelan syariah di Indonesia meningkat seiring dengan meningkatnya wisatawan muslim dan destinasi ramah muslim. Masih terdapat hotel syariah yang tidak menerapkan *sequence of service* yang sesuai dengan nilai Islam secara konsisten di seluruh departemen dan shift, yang mengakibatkan pengalaman tamu yang tidak merata. Selain itu kesenjangan antara standar layanan konvensional dan nilai-nilai syariah dalam prosedur operasional hotel syariah yang berdampak terhadap pengalaman pengunjung muslim. Hotel syariah harus menyesuaikan standar pelayanannya sesuai dengan prinsip syariah agar tidak menurunkan tingkat kepuasan pengunjung muslim.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi secara langsung. Penelitian ini berfokus pada bagaimana staf hotel menerapkan setiap tahapan *sequence of service* serta bagaimana pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh tamu selama menginap dan faktor pendukung serta faktor penghambat apa saja dalam menerapkan *sequence of service* sesuai dengan prinsip syariah pada pelayanannya. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh studi kepustakaan melalui berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, skripsi, dan referensi terpercaya lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz telah berjalan dengan baik dan sistematis, mulai dari tahap pra-kedatangan hingga check-out, serta telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah seperti shiddiq, amanah, ihsan, dan adil. Pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pengalaman menginap yang cukup memuaskan bagi tamu, ditandai dengan kemudahan proses reservasi, check-in dan check-out, kualitas pelayanan, kebersihan fasilitas, serta responsivitas staf terhadap keluhan. Meskipun staf tidak mewajibkan penggunaan salam Islami saat penyambutan, hotel tetap menerapkan nilai toleransi tanpa mengurangi esensi syariah. Keberhasilan implementasi ini didukung oleh faktor seperti pelatihan staf, SOP yang jelas, fasilitas memadai, dan evaluasi melalui *feedback* tamu, namun masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan fasilitas, perbedaan pemahaman tamu, dan ketergantungan pada platform pemesanan online. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan dan perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat lebih optimal.

Kata Kunci: *Sequence of Service*, Kepuasan Tamu, Pengalaman Pelayanan.

ABSTRACT

ANA SEPTAQIANA. NIM: 2282140043. "IMPLEMENTATION OF THE SERVICE SEQUENCE IN PROVIDING GUEST SERVICE AT URBANVIEW MJ SYARIAH HOTEL CIREBON BY REDDOORZ". 2026.

The growth of the Sharia-compliant hospitality industry in Indonesia has increased in tandem with the rise in Muslim tourists and Muslim-friendly destinations. There are still Sharia-compliant hotels that do not consistently implement service procedures aligned with Islamic values across all departments and shifts, resulting in an inconsistent guest experience. Additionally, the gap between conventional service standards and Sharia values in the operational procedures of Sharia-compliant hotels impacts the experience of Muslim guests. Sharia-compliant hotels must align their service standards with Sharia principles to avoid compromising the satisfaction levels of Muslim guests.

The method used in this study is a descriptive qualitative approach, employing data collection techniques such as interviews and direct observation. This study focuses on how hotel staff implement each stage of the service sequence, as well as the service experience perceived by guests during their stay, and the supporting and inhibiting factors in applying the service sequence in accordance with Sharia principles in their service. Furthermore, this study is supported by a literature review through various scientific sources such as journals, theses, and other reliable references.

The research findings indicate that the implementation of the service sequence at Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz has been carried out effectively and systematically, from the pre-arrival stage through to check-out, and has been aligned with Sharia principles such as shiddiq, amanah, ihsan, and adil. The services provided have created a highly satisfying stay experience for guests, characterized by the ease of the reservation, check-in, and check-out processes, service quality, facility cleanliness, and staff responsiveness to complaints. Although staff do not require the use of Islamic greetings during welcome interactions, the hotel maintains a culture of tolerance without compromising the essence of Sharia. The success of this implementation is supported by factors such as staff training, clear SOPs, adequate facilities, and evaluation through guest feedback; however, there are still several obstacles, such as limited facilities, differences in guest understanding, and reliance on online booking platforms. Therefore, continuous improvement and enhancement efforts are needed to optimize service quality and guest satisfaction.

Keywords: Sequence of Service, Guest Satisfaction, Service Experience.

ملخص

ق دنف في فو يضللا تامدخلا ميدقت في فةمدخلا لسلسل ق يبطت». 2282140043: بلاطلا مقر .انايكاتيبس انا
2026. «زرو ددير ق دانف قلسلس نم ن و بيريس في في غيرشلا في جم و يفنا بروا

يشهد قطاع الفنادق الإسلامية في إندونيسيا نمواً متزايداً بالتوازي مع ارتفاع أعداد السياح المسلمين وزيادة الوجهات السياحية الصديقة للمسلمين. لا تزال هناك فنادق إسلامية لا تطبق تسلسل الخدمات بما يتوافق مع القيم الإسلامية بشكل متسق في جميع الأقسام والمناوبات، مما يؤدي إلى تباين تجربة النزلاء. بالإضافة إلى ذلك، هناك فجوة بين معايير الخدمة التقليدية والقيم الإسلامية في الإجراءات التشغيلية للفنادق الإسلامية، مما يؤثر على تجربة الزوار المسلمين. يجب على الفنادق الإسلامية موازنة معايير خدمتها مع مبادئ الشريعة الإسلامية حتى لا تتخفف مستويات رضا الزوار المسلمين. المنهجية المستخدمة في هذا البحث هي المنهجية الوصفية النوعية، مع استخدام تقنيات جمع البيانات المتمثلة في المقابلات والملاحظة المباشرة. يركز هذا البحث على كيفية تطبيق موظفي الفندق لكل مرحلة من مراحل تسلسل الخدمة، وكيفية تجربة الخدمة التي يشعر بها النزلاء أثناء إقامتهم، والعوامل الداعمة والمعيقة في تطبيق تسلسل الخدمة وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية في الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يستند هذا البحث أيضاً إلى دراسة المراجع من خلال مختلف المصادر العلمية مثل المجالات والأطروحات والمراجع الموثوقة الأخرى.

أظهرت نتائج البحث أن تنفيذ "تسلسل الخدمة" في فندق Urbanview MJ Hotel Syariah في Cirebon by RedDoorz قد سار بشكل جيد ومنهجي، بدءاً من مرحلة ما قبل الوصول وحتى تسجيل المغادرة، كما تم تكييفه مع مبادئ الشريعة الإسلامية مثل الصدق والأمانة والإحسان والعدل. الخدمة المقدمة قادرة على خلق تجربة إقامة مرضية للضيوف، تتميز بسهولة عملية الحجز، وتسجيل الوصول والمغادرة، وجودة الخدمة، ونظافة المرافق، واستجابة الموظفين للشكاوى. على الرغم من أن الموظفين لا يفرضون استخدام التحية الإسلامية عند الترحيب، إلا أن الفندق لا يزال يطبق قيمة التسامح دون المساس بجوهر الشريعة. وقد دعم نجاح هذا التطبيق عوامل مثل تدريب الموظفين، وإجراءات التشغيل القياسية الواضحة، والمرافق الملائمة، والتقييم من خلال ملاحظات النزلاء، ولكن لا تزال هناك بعض العوائق مثل محدودية المرافق، واختلاف فهم النزلاء، والاعتماد على منصات الحجز عبر الإنترنت. ولذلك، فإن هناك حاجة إلى جهود التحسين والتطوير المستمر حتى يمكن تحقيق جودة خدمة ورضا نزلاء أفضل.

الكلمات المفتاحية: تسلسل الخدمة، رضا النزلاء، تجربة الخدمة.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Sequence of Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz”**, oleh **ANA SEPTAQIANA NIM: 2282140043**, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 12 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Pariwisata Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah



Ketua Sidang

Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 198808262018012002

Sekretaris Sidang

Yati Harvati, M.Sc.
NIP. 198902032019032009

Penguji I

Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, S.E., M.Sc.
NIP. 197308061999032003

Penguji II

Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 198808262018012002

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI URBANVIEW MJ
HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ**

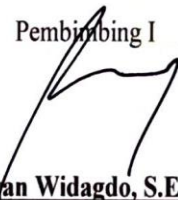
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana (S.E.)
Pada Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Oleh:

ANA SEPTAQIANA

NIM: 2282140043

Pembimbing I



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 197303042007101002

Pembimbing II



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI.

NIP. 198009122006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah



Hafidh Khairunnisa, M.Sc.

NIP. 198808262018012002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

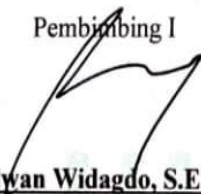
Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **ANA SEPTAQIANA: 2282140043** dengan judul **"Implementasi Sequence of Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosah-kan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 197303042007101002

Pembimbing II



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI.

NIP. 198009122006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah



Hafni Khairunnisa, M.Sc.

NIP. 198808262018012002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ana Septaqiana
NIM : 2282140043
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 02 September 2003
Alamat : Jl. Ki Sujana, Blok 04 Rt/Rw: 004/010. Desa
Gegesik Kulon, Kec. Gegesik, Kab. Cirebon,
Jawa Barat

Dengan saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Implementasi Sequence of Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz”** 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 risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 12 Mei 2026

Menyatakan.



NIM. 2282140043

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa)
dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Pada akhirnya takdir Allah selalu baik, walau terkadang perlu air mata untuk
menerima”

(Umar bin Khattab)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Di mana ada kemauan, disitu hidup akan kasih tempat buat kamu yang penting
jangan takut ketinggalan kereta”

(Film Tunggu Aku Sukses Nanti)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ana Septaqiana
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 02 September 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Pariwisata Syariah
Agama : Islam
Alamat : Jl. Ki Sujana, Blok 04,
Rt/Rw 004/010, Desa
Gegesik Kulon, Kec.
Gegesik, Kab. Cirebon,
Provinsi Jawa Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2009-2012	SDN 2 Gegesik Kulon
2012-2015	MI AL – Muhajirin
2015-2018	SMP Negeri 1 Gegesik
2018-2021	SMK Negeri 1 Kedawung
2022-2026	Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

Penulis mengikuti program Pendidikan Sarjana 1 (S-1) Pada Program Jurusan Pariwisata Syariah (Pasyar) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), penulis mengambil judul skripsi **“IMPLEMENTASI SEQUENCE OF SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI URBANVIEW MJ HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ”**.
Dibawah Bapak H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si. dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.

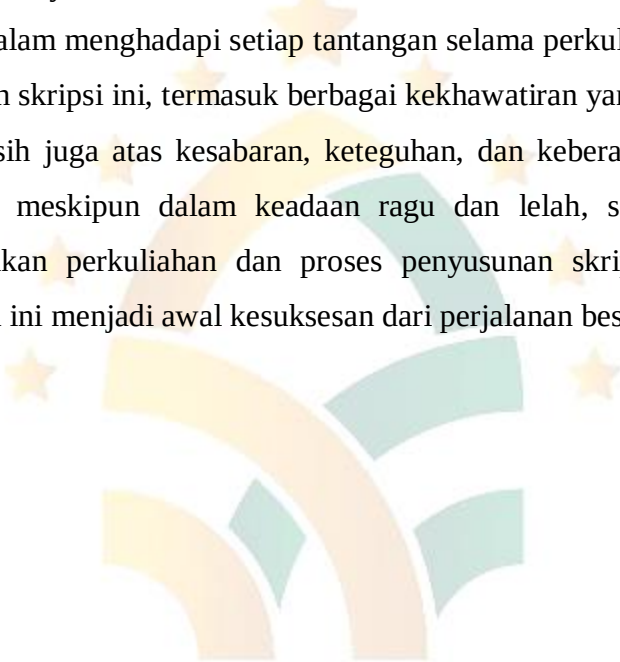
KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

1. Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Din dan Ibu Eka, terima kasih atas segala doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak pernah putus yang senantiasa menjadi cahaya dalam setiap langkah hidupku. Terima kasih juga atas kepercayaan, bimbingan, dan dukungan, baik moral maupun materiil yang telah diberikan selama ini. Semua itu menjadi sumber semangat, kekuatan dan inspirasi bagi penulis dalam menapaki perjalanan kehidupan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada saudara kembar tercinta Ani Septaqiani, terima kasih telah menjadi patner penulis, yang selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan cerita, berbagi tawa, serta memberikan dukungan tanpa henti, meskipun sering direpotkan oleh penulis. Dukungan tersebut baik saran, motivasi dan semangat, maupun dukungan berupa materiil kepada penulis.
3. Kepada Keluarga Besar Mamatua Sukija, terima kasih atas seluruh dukungan dan doa-doa yang terus mengalir hingga saat ini.
4. Kepada teman SMK penulis: Nafilah dan Putri Pertiwi terimakasih atas kebersamaan, persahabatan, dan dukungan yang telah diberikan sampai saat ini.
5. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya selama ini. Untuk seluruh teman angkatan 2022 Pariwisata Syariah terima kasih telah berbagi canda tawa dan berjuang bersama. Untuk Lusi Rahmawati, Syifa Fauziyah, dan Annisa Ainaqitami terima kasih sudah saling membantu, sudah menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman berharga yang dibagikan bersama, dan menjadi teman terdekat penulis selama menjalani perkuliahan. Untuk teman-teman KKN 121 Sumurkondang, terima kasih atas kebersamaan, cerita, dan perjuangan yang

telah kita lalui bersama selama kegiatan KKN meski hanya dengan waktu singkat. Untuk teman-teman KKN 121 yang ada di grup “Ittsun” terima kasih atas semangat, dan keceriaan yang selalu kalian berikan sampai saat ini meski kegiatan KKN sudah selesai. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang pernah ada dalam diri saya. Semoga semua kebaikan yang kalian berikan akan dibalas dengan keberkahan dan tercapainya semua cita-cita.

6. Kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan, berusaha, dan terus berjuang dalam menghadapi setiap tantangan selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini, termasuk berbagai kekhawatiran yang kerap muncul. Terima kasih juga atas kesabaran, keteguhan, dan keberanian untuk terus melangkah meskipun dalam keadaan ragu dan lelah, sehingga berhasil menyelesaikan perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi awal kesuksesan dari perjalanan besar berikutnya.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Implementasi Sequence of Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Pariwisata Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syari’ah.
4. Ibu Yati Haryati, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syari’ah.
5. Bapak H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing I Skripsi terima kasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI, selaku dosen pembimbing II Skripsi terima kasih banyak atas kesediaannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Pariwisata Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Owner MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz yang tidak bisa penulis sebutkan namanya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan

penelitian di hotel yang dikelola.

9. Pihak Kepala Cabang, staf hotel Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon, dan pengunjung hotel yang bersedia membantu penulis dengan memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Pihak yang terlibat dan dijadikan narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Pariwisata Syariah Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi wadah penulis untuk dapat terus berproses menjadi individu yang lebih baik lagi. Semoga kebersamaan dan perjuangan kita selama ini menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi maupun pembahasan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ilmiah di masa mendatang.

Cirebon, 12 Mei 2026

UINSSC

Ana Septaqiana

NIM. 2282140043

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
MOTTO.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Metode Penelitian.....	19
H. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II.....	23
KAJIAN TEORI	23
A. Hotel Syariah	23
B. <i>Sequence of service</i> dalam Industri Perhotelan.....	25
C. Teori Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	32

D. Pelayanan dalam Perspektif Syariah	32
E. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	35
BAB III.....	41
URBANVIEW MJ HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ	41
A. Gambaran Umum Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz...	41
B. Visi dan Misi Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz	43
C. Struktur Organisasi.....	44
D. Logo Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz	48
E. Fasilitas Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Implementasi <i>Sequence of service</i> oleh Karyawan dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu	50
B. Pengalaman Tamu terhadap Pelayanan Berdasarkan Implementasi <i>Sequence of service</i>	68
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi <i>Sequence of service</i>	79
BAB V.....	97
PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	10
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Hotel Syariah di Indonesia Periode 2019- 2024 (Studi Kasus: Mitra RedDoorz Syariah)	2
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Gambar Struktur Urbanview MJ Hotel Syariah Ciebon by RedDoorz	44
Gambar 3.2 Logo Urbanview MJ Hotel Syariah Ciebon by RedDoorz.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: PERSURATAN.....	108
LAMPIRAN II: PEDOMAN WAWANCARA	112
LAMPIRAN III: DOKUMENTASI OBSERVASI.....	116



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi Arab–Latin dalam skripsi ini mengacu pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/u/1987, yang ketentuan umumnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan dalam bahasa Arab yang direpresentasikan melalui huruf-huruf Arab, dalam sistem transliterasi ini sebagian dinyatakan dengan huruf Latin, sebagian dengan tanda tertentu, serta sebagian lainnya menggunakan kombinasi huruf dan tanda. Berikut disajikan daftar huruf Arab beserta padanan transliterasinya dalam huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	za	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Set
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	ḍa	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	..‘..	koma terbalik diatas
غ	ghain	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 vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ : *kataba*

فَعَلَ : *fa'ala*

ذُكِرَ : *zukira*

يَذْهَبُ : *yazhabu*

سُئِلَ : *suila*

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf & Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َـ ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ِـ و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:كَيْفَ : *kaifa*حَوْلَ : *hauḷa***C. Maddah**

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf & Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...ئ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إ...ئ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
و...ئ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:مَاتَ : *māta*رَمَى : *ramā*قِيلَ : *qīla*يَمُوتُ : *yamūtu***D. Ta' Marbutah**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua yaitu ta marbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasroh dan dammah, transliterasinya adalah /t/. sedangkan ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Apabila pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudatu al-afāl*الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah***E. Syaddah (tasydid)**

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbana</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-ḥajj</i>
نُعَمُّ	: <i>nu‘ima</i>
عُدُّوْ	: <i>‘aduwwun</i>

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ا, ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

الْكِتَابُ	: <i>al-kitābu</i> (qamariyah)
الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (syamsiyah, dibaca <i>asy-syamsu</i>)
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-ḥajj</i>

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

مَسْأَلَةٌ : *mas'alah*

شَيْءٌ : *syai'un*

قَرَأَ : *qara'a*

سُنِّلَ : *su'ila*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : *Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا : *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

وَاللَّهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : *Wallāhu khairur-rāziqīn*

I. Huruf Kapital

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

Contoh:

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ : *Al-ḥamdu lillāhi rabbil-'ālamīn*

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ : *Ar-raḥmānir-raḥīm*

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

Contoh:

اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ : *Allāhu gafūrur-raḥīm*

لِلّٰهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

: *Lillāhi al-amru jamī'an*

J. Tajwid

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



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON