

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data dari *Global Muslim Population*, jumlah penduduk muslim di seluruh dunia mencapai 2 miliar pada tahun 2024 (Fathoni, 2020). Peningkatan kesadaran dan permintaan di kalangan wisatawan Muslim terkait akomodasi yang menyediakan fasilitas dan layanan sesuai dengan aturan syariah merupakan penyebab langsung dari pertumbuhan pesat industri hotel syariah di Indonesia. Saat ini, wisatawan Muslim secara aktif mencari dan memilih akomodasi yang tidak hanya menawarkan kenyamanan tetapi juga memastikan bahwa semua layanan dan fasilitasnya sesuai dengan prinsip syariah.

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan dengan adanya trend peningkatan permintaan terhadap akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan juga pengalaman layanan yang memuaskan bagi tamu. Begitu juga dengan hotel yang berbasis syariah yang menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan yang menerapkan nilai-nilai syariah dalam fasilitas dan pelayanan sehari-hari termasuk menyediakan fasilitas ibadah yang sudah dilengkapi dengan alat sholat dan arah penunjuk kiblat, makanan dan minuman halal, serta pemisahan fasilitas antara laki-laki dan perempuan dalam fasilitas tertentu seperti spa dan kolam renang (Muhlis & Anggraeni, 2025).

Perkembangan industri perhotelan syariah di Indonesia di mulai sejak awal tahun 2000-an. Hotel syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1968 oleh Sofyan Ponda yang dulu bernama Menteng Hotel kemudian sekarang bernama Hotel Sofyan yang diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tahun 1971 yang merupakan pelopor dalam transformasi hotel dengan konsep syariah pada tahun 1980-an kemudian semakin meningkat jumlah pertumbuhan hotel syariah di Indonesia (Maghrifani, 2018).

Pada tahun 2019, terdapat 250 hotel syariah di Indonesia kemudian pada tahun 2023, jumlahnya meningkat melebihi 1.000 unit hotel syariah, menurut data dari Asosiasi Hotel Syariah Indonesia (Alam et al., 2023). Peningkatan ini menunjukkan

para pelaku industri merespons permintaan konsumen yang terus meningkat. Jumlah akomodasi yang sesuai syariah di kota-kota seperti Jakarta, Yogyakarta, dan Bali telah meningkat. Kota-kota ini menyediakan hotel syariah dengan berbagai kemudahan bagi wisatawan yaitu menawarkan fasilitas bagi para pengunjung, termasuk tempat ibadah, aktivitas yang sesuai, dan layanan makanan atau minuman halal (Supaijo et al., 2023).



Sumber : Kompas.com (2023)

Gambar 1.1
Pertumbuhan Hotel Syariah di Indonesia Periode 2019-2024
(Studi Kasus : Mitra RedDoorz Syariah)

Dari Grafik diatas menunjukkan perkembangan hotel syariah di Indonesia yang signifikan seiring dengan meningkatnya wisatawan muslim. Menanggapi permintaan pasar yang terus meningkat untuk hotel syariah di berbagai kota di Indonesia, pelaku usaha telah merespons dengan meningkatkan jumlah properti hotel berkonsep syariah yang bermitra dengan RedDoorz yaitu sebesar 500 persen atau hampir lima kali lipat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, terdapat sekitar 283 properti kemudian pada tahun 2023, jumlahnya diperkirakan mencapai hampir 2.000, pengembangan jaringan akomodasi RedDoorz menjadi sumber data ini. Menurut Hypeabis.id, tingkat okupansi bulanan rata-rata hotel syariah mencapai 70% pada tahun 2024, menunjukkan tingkat permintaan pasar yang signifikan untuk akomodasi syariah.

Salah satu standar operasional penting dalam industri perhotelan adalah *sequence of service*, yang menentukan kualitas pengalaman tamu. Istilah

“*Sequence of service*” merujuk pada rangkaian pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh staf hotel, mulai dari menyambut tamu seperti *greeting*, membantu proses *check-in*, memberikan layanan selama tamu menginap, sampai proses *check-out*, dan mengucapkan selamat tinggal.

Dengan menerapkan *sequence of service* yang konsisten dan profesional tidak hanya memastikan kelancaran operasional namun juga akan menciptakan kesan positif yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Menurut Wibawa dan Mathilda menegaskan bahwa penerapan *sequence of service* yang sesuai dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan menciptakan pengalaman tamu yang berkesan, seperti yang terlihat di Lobby Lounge & Bar Restaurant di JW Marriott Hotel Surabaya. Penerapan *sequence of service* di hotel syariah menjadi lebih sulit karena harus sesuai dengan nilai-nilai syariah seperti kesantunan, etika staf, dan memberikan fasilitas yang sesuai dengan tamu Islam (Wibawa & Mathilda, 2023).

Sampai saat ini, belum ditemukan data resmi maupun berita secara spesifik mengenai hotel syariah yang ada di Indonesia tutup secara langsung karena penyebabnya tidak menerapkan *sequence of service*. Namun, keberlangsungan usaha perhotelan berbasis syariah sangat ditentukan oleh aspek pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk juga dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dan penurunan reputasi hotel. Salah satunya terdapat berita mengenai pengusiran tamu hotel di Pekalongan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan layanan tamu dan reputasi hotel, yang dapat memicu persepsi negatif terhadap manajemen hotel dalam berita yang diterbitkan oleh Jawa Pos tahun 2025.

Permasalahan layanan ini menunjukkan bahwa aspek operasional dan kualitas pelayanan memiliki dampak pada reputasi dan kepercayaan pengunjung, bahkan ketika hal tersebut tidak secara langsung dikaitkan dengan kegagalan dalam menerapkan *sequence of service*. Faktor tersebut menunjukkan bahwa menjaga kepuasan tamu dan citra baik perusahaan di sektor perhotelan syariah sangat bergantung pada penerapan secara konsisten terhadap layanan, terutama *sequence of service*.

Salah satu hotel syariah yang ada di Kota Cirebon yang menerapkan filosofi syariah adalah Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz. Keberadaannya merupakan bukti nyata perkembangan sektor perhotelan syariah di Indonesia. Dengan banyaknya bangunan bersejarah, termasuk keraton kasepuhan, Goa Sunyaragi dan makam Sunan Gunung Jati, Cirebon dikenal sebagai destinasi wisata religi ataupun wisata budaya dan wisata sejarah (Imanina et al., 2023).

Setiap tahun, banyak wisatawan muslim mengunjungi kota ini. Selain itu, Cirebon memiliki daya tarik kuliner dan budaya yang unik juga menarik untuk dikunjungi, baik pengunjung domestik maupun internasional. Kebutuhan akan akomodasi yang nyaman dan sesuai dengan prinsip Islam semakin penting dengan adanya Cirebon sebagai wisata religi. Dengan menerapkan konsep syariah, Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz berusaha untuk menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam operasionalnya dan menyediakan layanan serta fasilitas yang sesuai dengan standar halal.

Penetapan Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz sebagai “hotel syariah” bukan sekadar gelar, melainkan didasarkan pada kebijakan operasional yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Misalnya, hotel ini tidak menyediakan minuman beralkohol, serta tidak menyediakan area hiburan, pemisahan fasilitas laki-laki dengan perempuan, dilengkapi dengan fasilitas tempat ibadah, staf dan karyawan hotel juga diwajibkan berpakaian sopan sesuai dengan prinsip syariah dan menyediakan makanan juga minuman halal.

Berdasarkan beberapa ulasan tamu pada beberapa aplikasi pemesanan hotel, diketahui bahwa sebagian besar tamu memberikan penilaian positif terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz. Hal ini terlihat dari banyaknya pemberian rating bintang lima yang diberikan oleh tamu setelah menginap. Ulasan yang diberikan tamu umumnya menyatakan bahwa fasilitas hotel sudah cukup memadai, nyaman, bersih, dan sesuai dengan kebutuhan tamu selama menginap. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh staf hotel dinilai ramah, sopan, serta responsif dalam membantu kebutuhan tamu. Penilaian positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

yang diterapkan hotel mampu memberikan kepuasan dan pengalaman yang baik bagi tamu. Dengan adanya ulasan positif dari pelanggan, hal ini dapat menjadi indikator bahwa implementasi *sequence of service* dalam memberikan pelayanan di hotel syariah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu selama menginap.

Disisi lain, terdapat problematika yang muncul dari *sequence of service* yang diterapkan secara tidak konsisten di seluruh departemen dan shift, yang mengakibatkan pengalaman tamu yang tidak merata. Meskipun banyak hotel yang telah memiliki SOP atau standar *sequence of service*, namun staf hotel syariah tidak selalu melaksanakan seluruh tahapan standar operasional prosedur (SOP), terutama selama musim ramai atau beban kerja yang tinggi. Akibatnya, pengunjung mungkin mengalami pengalaman yang bervariasi di berbagai lokasi layanan atau pada kunjungan yang berbeda, sehingga mengurangi penilaian mereka terhadap kualitas layanan. Menurut studi kasus tentang implementasi *sequence of service* di hotel dan restoran besar terdapat kesenjangan atau gap antara SOP tertulis dan praktik lapangan yang sering terjadi dan berdampak pada kepuasan pengunjung (Wibawa & Mathilda, 2023).

Meskipun penerapan *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz sudah terlaksana dengan cukup baik, masih terdapat beberapa tahapan pelayanan yang belum berjalan secara optimal. Salah satu pelayanan yang belum dilakukan secara konsisten yaitu pendampingan tamu ke kamar (*room escort service*) setelah proses check-in selesai. Dalam pelaksanaannya, staf hotel terkadang tidak mendampingi tamu secara langsung menuju kamar yang telah dipesan. Menurut Informan 2 Karena ada tamu yang sudah sering menginap dan menjadi langganan di hotel tidak ingin diantar, maka staf tidak mengantarnya. Padahal, pelayanan tersebut memiliki peran penting dalam memberikan kesan ramah kepada tamu, membantu tamu membawa barang bawaan, membantu tamu memahami fasilitas yang tersedia, serta menciptakan rasa nyaman terutama bagi tamu yang baru pertama kali menginap. Ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut dapat mempengaruhi pengalaman pelayanan yang dirasakan tamu selama menginap. Hal ini

menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan *sequence of service* sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan agar dapat berjalan lebih maksimal sesuai dengan standar pelayanan hotel syariah (Caniago et al., 2024).

Problematika lain menyebutkan bahwa kesenjangan antara standar layanan konvensional dan nilai-nilai syariah dalam prosedur operasional hotel syariah yang berdampak terhadap pengalaman pengunjung muslim. Hotel yang menggunakan label “Syariah” harus menyelaraskan praktik layanannya dengan prinsip-prinsip syariah (misalnya, bahasa dan sopan santun staf, ketersediaan fasilitas ibadah, kebijakan terkait alkohol dan hiburan serta pemisahan fasilitas laki-laki dan perempuan). Penelitian dan studi kasus tentang manajemen layanan syariah menunjukkan bahwa, meskipun ada kebijakan syariah, penerapan operasionalnya tidak sepenuhnya dilakukan, sehingga menyebabkan ketidaksesuaian antara klaim syariah dan pengalaman tamu yang sebenarnya, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan target pasar pengunjung muslim. Akibatnya, *sequence of service* di hotel syariah harus dimodifikasi untuk secara khusus memasukkan unsur-unsur syariah (Rosidah et al., 2025).

Kemampuan untuk mengintegrasikan nilai-nilai syariah dengan aspek pengalaman tamu (*guest experience*) dan prosedur standar pelayanan (*sequence of service*) adalah tantangan utama dalam pengelolaan hotel syariah. Banyak hotel fokus pada fasilitas fisik atau branding syariah, tetapi kurang memperhatikan pelayanan tamu secara menyeluruh. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Sukma pada tahun 2024 menemukan bahwa jika kepuasan tamu di hotel syariah sangat terkait dengan layanan yang dipersonalisasi dan citra organisasi (Sukma et al., 2024). Oleh karena itu, jika *sequence of service* yang terstruktur berdasarkan prinsip syariah tidak diterapkan, tamu dapat merasa kurang dihargai atau kurang mendapatkan pengalaman yang benar-benar “*syariah-friendly*”. Selain itu, hal-hal seperti ruang ibadah, makanan dan minuman halal, dan pelayanan yang sopan sesuai prinsip syariah juga dapat memengaruhi pendapat dan tingkat kepuasan tamu secara umum.

Masih sedikit penelitian yang membahas tentang bagaimana implementasi *sequence of service* dalam konteks syariah secara menyeluruh (*front office*,

housekeeping, *F&B*, dan layanan tamu lainnya), terutama studi kasus di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz. Sebaliknya. Sebagian besar penelitian tentang *sequence of service* di hotel berfokus pada sektor *F&B* atau *front office* secara terpisah (Koeswiryono, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengembangkan dan mengevaluasi model *sequence of service* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sambil tetap mematuhi hukum syariah.

Novelty dari penelitian ini terletak pada metodologi kualitatifnya, yang menganalisis bagaimana *sequence of service* yang diterapkan di hotel syariah studi kasus Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz dari sudut pandang baik staf (pelaksana) maupun pengunjung (yang mengalami). Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis “bagaimana” alur layanan berlangsung, bagaimana nilai-nilai syariah diintegrasikan, dan bagaimana tamu menilai pengalaman layanan secara keseluruhan. Hal ini akan memberikan wawasan baru tentang cara operasional hotel syariah dan bagaimana tamu muslim diperlakukan.

Terbatasnya penelitian yang secara khusus membahas tentang penerapan *sequence of service* di hotel syariah, hal ini membuat urgensi penelitian semakin meningkat. Hanya beberapa penelitian yang berfokus pada hubungan langsung antara *sequence of service* dan pengalaman tamu di lingkungan syariah. Penelitian terdahulu sebagian besar fokus pada kualitas layanan secara umum dan hubungan antara layanan dengan kepuasan tamu. Meskipun demikian, penerapan *sequence of service* yang sesuai dengan prinsip Islam dapat menjadi faktor pembeda bagi hotel syariah di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis **“Implementasi Sequence of service Dalam Memberikan Kepuasan Pengalaman Pelayanan Kepada Tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz”**. Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan evaluasi menyeluruh mengenai sejauh mana *sequence of service* sesuai dengan standar layanan berbasis syariah dan akan memberikan saran bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

B. Permasalahan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang, jelas bahwa Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz masih menghadapi sejumlah masalah yang perlu diteliti secara mendalam, yaitu diantaranya :

- a. Ketidakkonsistenan penerapan pelayanan berpotensi menimbulkan pengalaman tamu yang tidak merata dan menentukan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel.
- b. Terdapat kemungkinan kesenjangan antara SOP *sequence of service* yang tertulis dengan praktik pelayanan yang dilakukan di lapangan, terutama pada kondisi okupansi tinggi.
- c. Integrasi nilai-nilai syariah dalam setiap tahapan *sequence of service* belum tentu diterapkan secara sistematis sesuai dengan konsep hotel syariah.
- d. Pengalaman tamu terhadap pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan kesesuaian antara klaim hotel syariah dengan praktik operasional yang dijalankan.
- e. Terdapat faktor pendukung dan penghambat, baik dari aspek sumber daya manusia, pengawasan manajemen, maupun standar jaringan RedDoorz, yang memengaruhi keberhasilan implementasi *sequence of service* dalam menciptakan kepuasan pengalaman tamu.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi *sequence of service* diterapkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz?
- b. Bagaimana pengalaman tamu terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan implementasi *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz?

- c. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *sequence of service* dalam memberikan kepuasan pengalaman pelayanan kepada tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yang ingin didapat adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui implementasi *sequence of service* yang diterapkan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz.
- b. Untuk mengetahui pengalaman tamu terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan penerapan *sequence of service* di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *sequence of service* dalam memberikan kepuasan pengalaman pelayanan kepada tamu di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat, baik secara teoritis, praktis maupun bagi akademis. Secara umum, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai sektor industri halal, khususnya pada bidang perhotelan syariah. Selain itu diharapkan dapat menambah literatur sehingga dapat dibaca dan menambah informasi juga pemahaman terkait implementasi *sequence of service* dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu di hotel syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat diharapkan untuk menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan *sequence of service* oleh karyawan pada sektor industri perhotelan syariah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan muslim dalam menggunakan hotel syariah.

3. Manfaat Bagi Akademis

Hasil penelitian dan analisis yang dilakukan memberikan pemahaman yang jelas mengenai implementasi *sequence of service* dalam memberikan kepuasan pengalaman pelayanan kepada tamu di hotel syariah. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan akademis, memperkaya literatur ilmiah, dan menjadi referensi penting bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan relevan di bidang perhotelan syariah dan pengembangan industri halal.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu sumber referensi untuk memperoleh perbandingan. Hal ini penting untuk dilakukan tinjauan terhadap penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti. Berikut ini beberapa kajian yang berupa jurnal maupun skripsi yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Nabilah Intishar, Titik Dewi Sartika, RD Hera Merdeka Khazinatul Khaeriah (2023).	Pengaruh Sequence of service Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Aromatica Di Hotel The 101 Jakarta Airport CBC	Hasil uji t dan regresi menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Konstanta sebesar 6.32 mengindikasikan bahwa tanpa penerapan <i>sequence of service</i> , kepuasan tamu berada pada nilai tersebut, sementara koefisien regresi 0.333 menunjukkan setiap peningkatan meningkatkan kepuasan tamu. Nilai F hitung	Lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan.

			yang sangat signifikan juga menegaskan adanya hubungan kuat antara kedua variabel. Dengan demikian, penerapan <i>sequence of service</i> terbukti memberikan pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel The 101 Jakarta Airport CBC.	
2.	Macfiratul Fahra Sabhiena, Agus Setiono (2023).	The Influence Of Quality Of Service And Facilities On Customer Satisfaction At Hotel Grand Inna Medan	<i>The study found that service quality and facilities explain 32.8% of the variation in customer satisfaction at Grand Inna Medan Hotel. Simultaneously, both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. However, when examined individually, service quality does not show a significant influence, while facilities have a positive and significant impact. These findings indicate that facilities serve as the primary factor influencing guest satisfaction at the hotel.</i>	Lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan.
3.	Putu Indra Permana (2023).	Penerapan Sequence of Service Dalam Pelayanan Dinner Pada Sanctoo Suites Restaurant Di Hotel The Sanctoo Suites And Villa	Penerapan <i>sequence of service</i> dalam pelayanan dinner pada Restoran Sanctoo Suite di Sanctoo Suite and Villa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Penerapan <i>sequence of service</i> dalam pelayanan dinner pada Restoran Sanctoo Suite di Sanctoo Suite and Villa terdiri dari tiga tahapan antara lain: a. Tahap persiapan seperti persiapan diri dan persiapan alat. B. Tahap pelaksanaan dimulai dari <i>welcoming the guest</i> sampai menawarkan <i>dessert</i> . C. Tahapan penutup seperti	Perbedaan penelitian ini pada lokasi penelitian.

			<i>presenting the bill</i> dan <i>farewell to the guest</i>. Yang kedua yaitu kendala penerapan <i>sequence of service</i> dalam pelayanan <i>dinner</i> dan solusinya : pertama penerapan <i>Sequence of Service</i> tidak berjalan maksimal karena kekurangan staf dan Kurangnya pembagian seksi kerja. Kedua perlu adanya penambahan staf agar pekerjaan bisa terbagi, perlu adanya pelatihan terhadap staf.	
4.	I Ketut Wibawa, Kezia Mathilda (2023)	Sequences of Service Implementati on In Improving The Service Quality At Lobby Lounge Bar And Restaurant JW Marriot Hotel Surabaya	Hasil Penelitian menunjukan bahwa penerapan <i>sequence of service</i> di lobby lounge bar & restoran JW Marriot Hotel Surabaya, yang terdiri dari enam tahapan pelayanan dan disesuaikan dengan karakteristik restoran, mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu, yang tercermin dari tingginya ulasan positif. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya tingkat okupansi, masalah komunikasi antarbagian, dan keterbatasan penguasaan produk oleh karyawan, sehingga diperlukan evaluasi dan pengawasan berkelanjutan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal.	Lokasi penelitian yang berbeda.
5.	I Nengah Suparwata, Aletta Dewi Maria TH (2024)	Analisis Pengimplementasian Service Excellent Pada	Kesimpulan akhir dari analisis regresi linier ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di	Objek yang diteliti berbeda dan lokasi penelitian.

		Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Semarang	Hotel Tentrem Semarang. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan kualitas layanan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan kompetitivitas hotel.	
6.	I Kadek Deva Realdi, Dika Pranadwipa Koeswiryono (2025).	Penerapan Sequence of Service Oleh Waiter Saat Dinner Di Restoran Remedy, Four Seasons Vail, Colorado, USA	Penerapan <i>sequence of service</i> di Restoran Remedy telah berjalan cukup baik dengan tingkat kepatuhan 80–90%, meskipun beberapa tahapan seperti penilaian rasa makanan dan penawaran minuman tambahan belum konsisten dilakukan. Kepatuhan tersebut didukung oleh pengawasan supervisor dan profesionalisme pramusaji, sehingga mampu meningkatkan pengalaman bersantap dan kepuasan tamu. Untuk optimalisasi pelayanan, diperlukan penguatan komunikasi langsung dengan tamu serta peningkatan inisiatif pramusaji dalam menawarkan minuman tambahan.	Penelitian ini berbeda pada lokasi penelitian dan metode penelitian yang digunakan.
7.	Nurhalimah, Rudi Tri Handoko, Auda Nuril Zazilah, Firda Rachma Amalia, Reni Nur Jannah (2025).	Pemberdayaan Kelompok Usaha Kuliner Ikan Bakar Pantai Blimbingsari Melalui Pelatihan Dan Pembuatan SOP Sequence of Service Dalam Upaya Peningkatan Kualitas	Pelaksanaan pelatihan <i>sequence of service</i> bagi para pelaku usaha kuliner ikan bakar di Pantai Blimbingsari merupakan langkah penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengunjung. Dalam kegiatan ini, peserta tidak hanya mendapat materi mengenai urutan pelayanan, tetapi juga praktik mengenai cara <i>greeting</i> dan <i>grooming</i> yang baik, penggunaan <i>cutleries</i> yang sesuai dan higienis, pembuatan <i>napkin art</i> untuk	Fokus dan tujuan penelitian yang berbeda.

		Pelayanan	memperindah tampilan meja makan pengunjung, serta penyusunan SOP <i>sequence of service</i> untuk memberikan <i>service excellent</i> pada seluruh pengunjung yang menikmati wisata kuliner ikan bakar pantai Blimbingsari. Melalui pelatihan tersebut diharapkan kualitas layanan menjadi lebih profesional, sehingga pengunjung merasa puas dan berpotensi kembali serta merekomendasikan wisata kuliner Blimbingsari kepada orang lain.	
8.	Natal Olotua Sipayung, Dailami, Rezki Alhamdi, Yusakh Yama Langi (2025).	Analisis Efektivitas Pelatihan Sequence of Service Dalam Mempersiapkan Mahasiswa Untuk Memasuki Industri Perhotelan	Pelatihan <i>sequence of service</i> untuk mahasiswa Manajemen Tata Hidangan di Politeknik Pariwisata Batam dirancang dan dilaksanakan secara sistematis. Seluruh proses layanan, dari penyambutan hingga perpisahan, telah diajarkan dan disesuaikan dengan standar industri, termasuk pengaturan tagihan dan penyajian hidangan. Simulasi kerja yang realistis di mana mahasiswa berperan sebagai manajer, supervisor, dan craft melalui pembagian peran berdasarkan tingkat semester. Kegiatan pelatihan berlangsung sepanjang hari dan termasuk briefing, pemeriksaan perawatan, pembersihan, dan persiapan, penyediaan materi, test panel, dan praktik langsung dengan tamu. Jenis pembelajaran yang digunakan termasuk simulasi, diskusi, ceramah, dan tanya jawab. Secara keseluruhan, pelatihan ini terbukti membantu	Perbedaan pada penelitian terdapat pada fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian.

			mahasiswa memperoleh kemampuan untuk menerapkan <i>sequence of service</i> secara profesional.	
9.	Matthew Anderson (2025).	<i>Service Excellence And Loyalty Outcomes: An Analysis Within The Hospitality Sector</i>	<i>This study demonstrates that customer loyalty in the hotel sector is highly impacted by the caliber of services rendered. When services are dependable, accommodating, sympathetic, hygienic, and backed by the right technology, customers are satisfied and return. Personalized attention, prompt service, and consistency were found to strengthen visitors' emotional bond with the business. Positive perceptions are also shaped by cleanliness and well-kept facilities, and technology works best when it complements human connection rather than replaces it. Guest views are also influenced by the expectation of value for money. All things considered, the results emphasize the necessity of an integrated service approach to guarantee unforgettable experiences, bolster loyalty, and sustain long-term competitive advantage.</i>	Fokus penelitian dan tujuan penelitian yang berbeda.
10.	I Made Arya Sanjaya, I Nyoman Sudiarta, Pande Putu Juniarta (2025).	Analisis Penerapan SOP Sequence of Service Lunch Operation	Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SOP <i>sequence of service</i> di Alu Restaurant Four Seasons Resort at Jimbaran Bay belum memenuhi standar, karena proporsi karyawan yang menerapkan SOP (0,65) lebih rendah dari standar 0,85. Ketidaksesuaian ini	Metode penelitian yang digunakan dan fokus penelitian.

			terutama disebabkan oleh satu karyawan yang tidak menjalankan SOP dengan benar. Manajemen perlu meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP agar kualitas layanan, akreditasi, dan kepuasan tamu tetap terjaga.	
--	--	--	--	--

Dari beberapa penelitian terdahulu yang dijelaskan diatas bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini berbeda dengan penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian, objek penelitian, serta fokus penelitian yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada lokasi penelitian Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz dengan menggunakan metode kualitatif dan terkait dengan bagaimana implementasi *sequence of service* yang dilakukan oleh karyawan hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil dan kontribusi yang berbeda dalam pengembangan kualitas pelayanan di bidang *hospitality*.

F. Kerangka Pemikiran

Konsep *sequence of service* merupakan panduan sistematis yang membantu staf untuk memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar operasional (SOP), terutama di hotel yang menerapkan prinsip syariah. Pelaksanaan *sequence of service* yang efektif merupakan landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengalaman tamu.

Implementasi *sequence of service* di hotel syariah tidak hanya mengatur aspek teknis layanan, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai syariah seperti perilaku sopan, keramahan, etika berpakaian, dan bahasa yang lembut sesuai dengan adab Islam. Oleh karena itu, implementasi *sequence of service* di hotel syariah memiliki aspek spiritual karena mencerminkan identitas dan kualitas layanan Islam yang diinginkan oleh tamu muslim.

Dalam operasional hotel syariah terdapat tahapan dalam menerapkan *sequence of service* diantaranya yaitu diawali dengan tahap *pre-arrival* yaitu proses konfirmasi reservasi kepada tamu yang memesan *online* sebelum kedatangan, kemudian penyambutan tamu, proses check-in, pendampingan tamu ke kamar, memberikan pelayanan fasilitas maupun informasi selama menginap, menangani keluhan tamu, sampai proses check-out serta ucapan selamat tinggal dengan ramah agar memberikan kesan akhir yang positif kepada tamu. Semua tahapan ini dilakukan staf hotel untuk mendapat kepuasan pengalaman pelayanan kepada tamu.

Ariyanto menjelaskan bahwa Perusahaan di industri perhotelan yang menyediakan fasilitas dan layanan sesuai dengan prinsip syariah dikenal sebagai perhotelan syariah (Deliana, 2022). Sistem yang menerapkan atau menggunakan hukum Islam dalam suatu organisasi, lembaga, atau bisnis dikenal sebagai syariah. Sektor pariwisata, termasuk sektor perhotelan, juga menggunakan prinsip syariah. Hotel syariah umumnya sebanding dengan hotel biasa.

Hotel syariah memprioritaskan hukum agama Islam, yang meliputi makanan dan minuman halal, fasilitas terpisah untuk pria dan wanita, serta menyediakan fasilitas ibadah. Ini hanyalah beberapa sedikit perbedaan. Hotel yang sesuai syariah memudahkan perjalanan bagi wisatawan Muslim, baik domestik maupun asing. Namun, masyarakat umum hanya menilai keberadaan hotel syariah untuk wisatawan Muslim. Menurut Chan hotel syariah buka 24 jam dan tidak memiliki resepsionis khusus, sehingga mereka tetap melayani dan menerima pemesanan dari pengunjung non-Muslim yang ingin menginap (Deliana, 2022).

Hotel yang sesuai dengan syariah harus melakukan hal-hal berikut: 1) tidak adanya akses pornografi dan perbuatan yang tidak bermoral; 2) fasilitas hiburan yang mengarah pada penyembahan berhala dan kegiatan maksiat lainnya dilarang; 3) hotel syariah dilarang menyediakan makanan dan minuman halal, seperti alkohol dan daging babi; 4) fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas pembersihan diri; 5) pakaian yang sesuai dengan syariah wajib dikenakan oleh manajemen dan staf (E. P. Dewi et al., 2022).

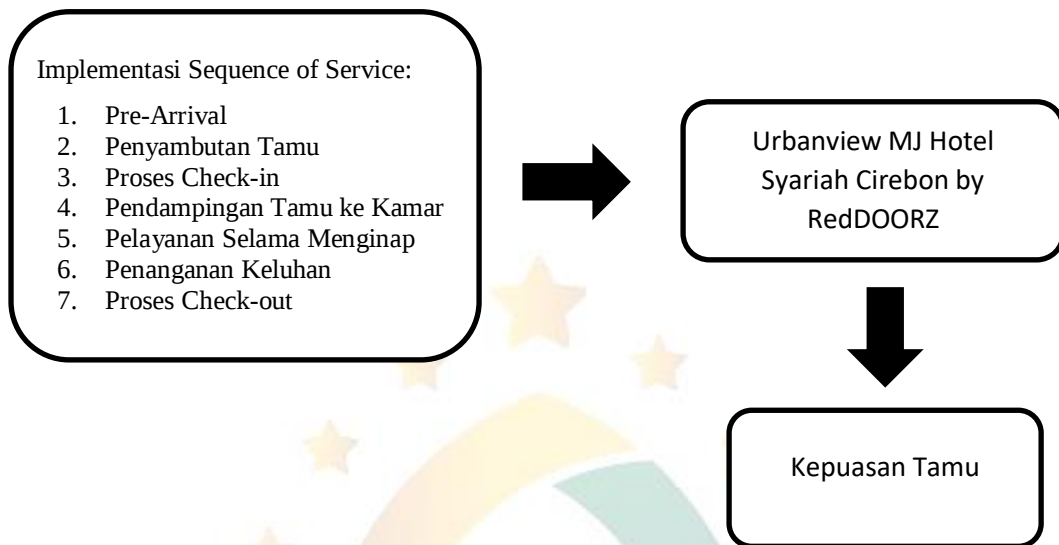
Hotel syariah semakin banyak diminati oleh wisatawan muslim maupu non-muslim. Karena kenyamanan yang lebih baik, beberapa di antaranya bahkan memilih untuk menginap di hotel syariah daripada hotel konvensional. Keluarga memilih menginap di hotel yang menerapkan prinsip syariah karena mereka percaya hotel tersebut lebih aman dan nyaman. Oleh karena itu, hotel berbasis syariah menjadi pilihan meskipun aturannya lebih ketat daripada hotel konvensional dan makanannya juga halal. Meskipun hotel syariah menggunakan konsep hukum syariah Islam, mereka tetap menyambut semua tamu tanpa memandang kewarganegaraan, etnis, atau latar belakang agama mereka. Namun, penerapan ini tetap harus memperhatikan peraturan yang berlaku, yang umumnya berbeda dengan peraturan hotel konvensional (Hasibuan, 2022).

Menurut Priyanto dan Sugiarto menegaskan bahwa memberikan layanan yang ramah dengan menggunakan dan menghargai setiap kunjungan mengembangkan preferensi yang positif dari pengunjung. Dua indikator kualitas layanan adalah infrastruktur (sarana dan prasarana) dan sumber daya manusia (staf). Hotel wajib memiliki bentuk layanan unggul dengan *sequence of service* untuk diberikan kepada pengunjung agar menarik minat mereka dalam menggunakan layanan tersebut (Priyanto & Sugiarto, 2020).

Para tamu akan puas jika mereka menerima layanan yang bagus dari hotel. Pelanggan yang puas dengan hotel akan kembali menginap atau melakukan pembelian tambahan, dan mereka juga akan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, agar tetap mempertahankan bisnis dan mengungguli pesaingnya, hotel harus mempertimbangkan betapa pentingnya *sequence of service* dalam suatu layanan.

Peneliti ingin menggambarkan secara mendalam mengenai implementasi *sequence of service* yang diterapkan sesuai dengan prinsip syariah dalam memberikan kepuasan pengalaman pelayanan kepada tamu khususnya di Urbanview MJ Hotel Syariah by RedDoorz. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada kepuasan tamu, tetapi juga pada proses tahapan pelayanan yang diterapkan oleh staf hotel. Mulai dari kedatangan tamu hingga meninggalkan hotel. Berdasarkan uraian tersebut untuk memudahkan dalam memahaminya, maka

kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran

G. Metode Penelitian

Berikut ini adalah penjelasan yang lebih detail mengenai metode yang digunakan dalam studi ini:

1. Lokasi penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz Cirebon. Alamatnya di Jl. Kandang Perahu No. 8, Karyamulya, Kecamatan Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif dari kata-kata tertulis atau lisan seseorang serta dari perilaku yang dapat diamati, yang bertujuan untuk memahami latar belakang dan masyarakat secara keseluruhan (Gunawan, 2022).

Metode penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dengan melalui studi kepustakaan yaitu riset berdasarkan studi pustaka melalui beberapa karya ilmiah berupa jurnal, skripsi, dan sumber sumber terpercaya lainnya. Selain dengan observasi dan wawancara secara langsung

mengenai bagaimana staf hotel menerapkan *sequence of service* dan bagaimana tamu merasakan pengalaman pelayanan tersebut di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Peneliti menggunakan data primer ini melalui wawancara dengan pihak terkait di Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz seperti Kepala Cabang, Staf Operasional, dan Pengunjung hotel untuk mendapat informasi sesuai dengan permasalahan penelitian. Selain itu juga melakukan observasi dengan mencatat kejadian di tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data yang di peroleh secara tidak langsung melalui data yang diambil dari berbagai literatur seperti buku ilmiah, jurnal ilmiah, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Penelitian ini akan melakukan observasi langsung pada Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

b. Wawancara

Peneliti ingin melakukan wawancara kepada Kepala Cabang Hotel dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai SOP yang diterapkan, peran pengawasan dalam menjaga kualitas pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan dan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, selanjutnya dengan Staf Operasional Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz untuk mengetahui proses tahapan pelayanan yang diterapkan oleh staf hotel sesuai dengan prinsip syariah, dan Pengunjung hotel secara langsung untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dapat memperkuat penggunaan teknik observasi atau wawancara dan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh gambar yang diambil saat melakukan observasi dan wawancara secara langsung.

5. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada isu-isu penting yang relevan dengan topik penelitian. Mencari tema dan pola, akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data selanjutnya yang lebih banyak (Sugiyono, 2018).

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, *Data Display* dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dengan deskripsi uraian singkat, hubungan antar kategori atau penyajian yang lain.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis penelitian kualitatif. Kesimpulan yang ditemukan masih bersifat sementara dan bisa berubah jika terdapat bukti yang kuat dalam mendukung data. Tetapi jika kesimpulan didukung dengan data yang valid dan kuat saat peneliti mengumpulkan data di lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang memiliki kredibilitas (Sugiyono, 2019).

6. Teknik Keabsahan Data

Peneliti menggunakan triangulasi yang merupakan metode pengumpulan data yang didasarkan pada empat pendekatan untuk menilai keabsahan data. Triangulasi memanfaatkan berbagai sumber data, dan metode pendekatan termasuk dokumentasi, data observasi, dan wawancara dengan beberapa orang yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, menjelaskan tentang gambaran secara umum mengenai permasalahan penelitian, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI, berisi tentang konsep *sequence of service* dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan kepada tamu, kepuasan pengalaman pelayanan, dan teori tentang hotel syariah.

BAB III URBANVIEW MJ HOTEL SYARIAH CIREBON BY REDDOORZ, menjelaskan Objek penelitian yang akan diteliti yaitu Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz sehingga membahas mengenai gambaran umum, visi misi, struktur organisasi, logo, dan fasilitas Urbanview MJ Hotel Syariah Cirebon by RedDoorz.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, menganalisis hasil penelitian dan analisis data yang bertujuan untuk menjawab terhadap rumusan masalah yang sudah disusun.

BAB V PENUTUP, berisi mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari temuan penelitian dan saran yang diberikan kepada pihak-pihak terkait.