

**IMPLEMENTASI HOSPITALITY PADA HOTEL SYARIAH CORDOVA
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Rido Nugraha
NIM. 2282140034

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M/1447 H

**IMPLEMENTASI HOSPITALITY PADA HOTEL SYARIAH CORDOVA
KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh:

Rido Nugraha

NIM. 2282140034

UINS SC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SYEKH NURJATI CIREBON
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/1447 H

ABSTRAK

RIDO NUGRAHA. NIM:2282140034. “IMPLEMENTASI HOSPITALITY PADA HOTEL SYARIAH CORDOVA KOTA CIREBON”.

Industri hospitality dituntut mengintegrasikan standar modern dengan preferensi berbasis syariah. Hotel Syariah Cordova di Kota Cirebon menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan profesionalisme pelayanan dan prinsip Islam, seperti potensi miskomunikasi verifikasi status tamu, keterbatasan kompetensi karyawan, serta dilema idealisme syariah dengan fleksibilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi hospitality di hotel tersebut beserta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Hotel Syariah Cordova selama empat bulan (Januari–April 2026). Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan manajemen, staf, dan tamu, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif (reduksi, penyajian, kesimpulan) dengan jaminan keabsahan melalui teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi hospitality berjalan baik melalui lima dimensi: hubungan emosional kekeluargaan, jaminan keamanan dan kenyamanan, pengalaman bernilai melalui harga kompetitif, penguatan tradisi islam, dan keberlanjutan bisnis melalui loyalitas pelanggan. Faktor pendukungnya adalah komitmen manajemen yang kuat, nilai islam proaktif, dan lingkungan kondusif. Faktor penghambatnya meliputi keterbatasan kuantitas karyawan, perbedaan ekspektasi fasilitas modern, serta keterbatasan anggaran infrastruktur seperti *water heater*. Namun, hotel berhasil menjaga standar pelayanan yang autentik lewat pola kerja multitasking.

Kata Kunci: Hotel Syariah, Hospitality, Hotel Syariah Cordova.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

The hospitality industry is required to integrate modern standards with Sharia based preferences. Cordova Sharia Hotel in Cirebon City faces challenges in balancing professional service and Islamic principles, such as the potential for miscommunication in guest status verification, limited employee competency, and the dilemma between Sharia idealism and service flexibility. This study aims to analyze the implementation of hospitality in the hotel along with its supporting and inhibiting factors.

The research method used is descriptive qualitative with a case study approach at Cordova Sharia Hotel for four months (January–April 2026). Data were collected through direct observation, in-depth interviews with management, staff, and guests, as well as documentation. Data analysis used an interactive model (reduction, data display, conclusion) with validity guaranteed through triangulation techniques.

The results showed that the implementation of hospitality runs well through five dimensions: family emotional relationships, guarantees of safety and comfort, valuable experiences through competitive prices, strengthening Islamic traditions, and business sustainability through customer loyalty. The supporting factors are strong management commitment, proactive Islamic values, and a conducive environment. The inhibiting factors include the limited quantity of employees, differing expectations of modern facilities, and infrastructure budget constraints such as water heaters. However, the hotel managed to maintain authentic service standards through a multitasking work pattern.

Keywords: Sharia Hotel, Hospitality, Hotel Syariah Cordova.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Hospitality Pada Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon” oleh Rido Nugraha, NIM. 2282140034, telah dimunaqosyahkan pada hari Selasa, 12 Mei 2026 dihadapan dewan penguji dan dinyatakan LULUS.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang

Hafni Khafunisa, M.Sc.
NIP.198808262018012002

Sekretaris Sidang

Yati Haryati, M.Sc.
NIP.198902032019032009

Penguji I

Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M.
NIP.198404222011012018

Penguji II

Yati Haryati, M.Sc.
NIP.198902032019032009

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

IMPLEMENTASI HOSPITALITY PADA HOTEL SYARIAH CORDOVA

KOTA CIREBON

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

Disusun oleh:

Rido Nugraha
NIM: 2282140034

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Ivo Dinasta Yanuar, S.S., M.AppLing.
NIP.198808262018012002



Dr. Alvien Septian Haerisma, S.E.I., M.Si.
NIP.198009122006041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah



Halmi Khairunnisa, M.Sc.
NIP.198808262018012002

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Tempat.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Rido Nugraha

NIM : 2282140034

Judul: Implementasi Hospitality Pada Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon

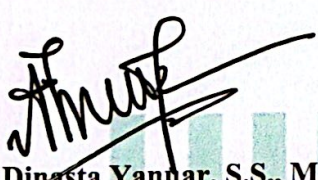
Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan pada jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Ivo Dipasta Yandiar, S.S., M.AppLing.
NIP.198808262018012002


Dr. Alvien Septian Haerisma, S.E.I., M.Si.
NIP.198009122006041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah




Khairunnisa, M.Sc.
NIP.198808262018012002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rido Nugraha

NIM : 2282140034

Judul : Implementasi Hospitality Pada Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya peneliti yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Seluruh sumber yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan dan pedoman penulisan karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terdapat pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya yang peneliti buat, maka peneliti siap untuk menanggung risiko dan sanksi yang akan dijatuhkan kepada peneliti dengan peraturan yang berlaku.

Cirebon, 26 April 2026
Yang Membuat Pernyataan



Rido Nugraha
NIM: 2282140034

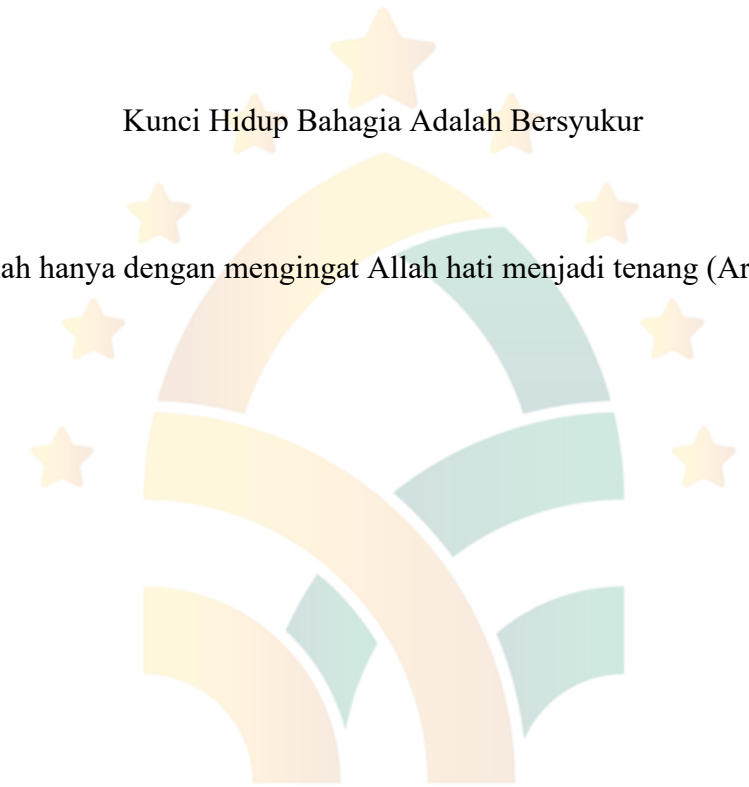
MOTTO

Hidup Itu Harus Bersyukur Dan Optimis

Siapapun Bisa Jadi Apapun

Kunci Hidup Bahagia Adalah Bersyukur

Ketahuiilah hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenang (Ar-Ra'd:28)



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

BIODATA PENULIS



Nama : Rido Nugraha
Tempat, Tanggal lahir : Majalengka, 16 Juli 2004
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jurusan : Pariwisata Syariah
Agama : Islam
Alamat : Desa Pakubeureum, Blok
Pangumbahan RT 002 RW 001
Kecamatan Kertajati, Kabupaten
Majalengka.

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2010– 2016 : Madrasah Ibtidaiyah Persatuan Umat Islam (MI PUI) Pakubeureum I

2016 – 2019 : Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 6 Majalengka

2019 – 2022 : Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Kertajati

2022 – 2026 : Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, karya tulis ini saya persembahkan sebagai tanda cinta dan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Didin Tadjudin & Mamah Cucu Siti Hasanah yang menjadi akar dan energi utama dalam hidup saya. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tak terhitung, serta kasih sayang yang menjadi kekuatan saya untuk melangkah sejauh ini. Gelar ini adalah hadiah kecil untuk ketulusan Bapak dan Mamah.
2. Saudara-saudara kebanggaan saya, Kakak Imat Rahmat Nugraha & Adik Raja Nugraha. Terima kasih telah menjadi rumah tempat pulang, pemberi semangat, dan pengingat bahwa saya tidak berjuang sendirian dalam keluarga ini.
3. Partner terbaik Diki Hadiyanto yang selalu ada di setiap pasang surut proses ini. Terima kasih telah menjadi pendengar yang sabar, pemberi dukungan tanpa henti, dan teman diskusi yang luar biasa hingga skripsi ini selesai.
4. Teman-teman Angkatan 2022 Pariwisata Syariah, Terima kasih atas memori, diskusi, dan kebersamaan selama masa studi. Semoga kesuksesan menyertai langkah kita masing-masing di industri pariwisata.
5. Teman-teman KKN Kelompok 30 Desa Setupatok, keluarga singkat namun membekas. Terima kasih atas pengabdian, tawa, dan kerja sama yang solid selama kita berada di Desa Setupatok. Kenangan itu akan selalu tersimpan rapi.
6. Support System Terbaik Leon, Nindy, Gevira, Intan, Selvina, Agita, dan Husna. Terima kasih telah menjadi support tambahan saat saya merasa lelah. Kehadiran dan canda tawa kalian selama masa sulit pengerjaan skripsi ini.
7. Komunitas Cirebon Runners, teman-teman lari yang mengajarkan saya tentang daya tahan dan konsistensi. Terima kasih telah membantu saya menjaga kesehatan fisik di sela-sela kepadatan revisi. Keep running!
8. Kosan Bapak Parto, saksi bisu setiap malam panjang, tumpukan buku, dan proses kreatif pengerjaan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berteduh yang nyaman selama masa studi saya di Cirebon.
9. Terima kasih kepada diri sendiri sudah bertahan, sudah mau berjuang, dan tidak menyerah meski berkali-kali merasa lelah. Terima kasih telah membuktikan bahwa kamu mampu menyelesaikan apa yang telah kamu mulai dengan sangat baik.

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 Hospitality Pasti Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon”. 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. Miss Ivo Dinasta Yanuar, S.S, M.AppLing., selaku dosen pembimbing I Skripsi
Terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, S.E.I., M.Si., selaku dosen pembimbing II
Skripsi Terimakasih banyak atas kesediannya 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. Ibu Aida selaku Owner Hotel Cordova Kota Cirebon dan seluruh pihak yang terlibat dan dijadikan narasumber dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Pariwisata Syariah Angkatan 2022 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
BIODATA PENULIS	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan Penelitian	9
1. Identifikasi Masalah	9
2. Pembatasan Masalah	9
3. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Kerangka Pemikiran	16
G. Metode Penelitian	17
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	17
2. Lokasi Penelitian	18
3. Data dan Sumber Data	18
4. Teknik Pengumpulan Data	19
5. Teknik Analisis Data	20
6. Teknik Keabsahan Data	21
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II	24
KAJIAN TEORI	24
A. Hospitality	24
B. Hotel Syariah	34

C. Faktor-Faktor Pendukung Implementasi Hospitality di Hotel Syariah	36
D. Faktor-Faktor Penghambat Implementasi Hospitality di Hotel Syariah	38
BAB III	41
KONDISI OBJEKTIF HOTEL SYARIAH CORDOVA KOTA CIREBON	41
A. Profil Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	41
B. Fasilitas Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Implementasi Hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	44
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	61
B. Pembahasan Penelitian	76
1. Implementasi Hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	76
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	83
BAB V	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	6
Gambar 1.2 Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	7
Gambar 1.3 Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon	7
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	17

