

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri hospitality telah menjadi salah satu sektor strategis dalam ekonomi global yang mengalami transformasi signifikan seiring dengan perkembangan dan perubahan preferensi konsumen. Hospitality didefinisikan sebagai konsep yang mencakup penyediaan layanan berkualitas tinggi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu, dengan fokus pada aspek pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan, kualitas layanan hospitality menjadi faktor kunci dalam menciptakan keunggulan kompetitif, terutama dalam era persaingan global yang semakin ketat (Chen et al., 2023).

Industri hospitality bukan sekadar sektor pendukung, melainkan pilar ekonomi global yang menyumbang 9,1% terhadap PDB dunia (WTTC, 2024). Di tengah persaingan yang ketat, aspek pelayanan menjadi determinan utama, di mana 80% konsumen kini menuntut personalisasi layanan sebagai standar (Epsilon, 2024). Fenomena ini menjadi kian menarik di segmen pasar syariah, mengingat proyeksi belanja wisatawan Muslim global yang akan menyentuh angka USD 225 miliar pada 2028 (GMTI, 2024). Oleh karena itu, implementasi hospitality pada institusi seperti hotel syariah bukan hanya masalah kepatuhan prinsip, melainkan strategi kompetitif di tengah pasar yang terus berekspansi.

Hospitality merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menyambut tamu dengan perhatian, empati, dan kehangatan, sehingga tercipta rasa dihargai dan nyaman bagi tamu (Anas, 2024). Dalam ruang lingkup hotel, hospitality mencakup setiap layanan dimulai dari proses reservasi, penyambutan di lobi, pelayanan di kamar, hingga layanan makanan dan minuman, yang semua dirancang untuk menghasilkan kepuasan dan loyalitas tamu (Hermawan et al., 2018).

Kurangnya keramahan dan sopan santun staf menjadi salah satu persoalan utama dalam pelayanan hotel yang berdampak langsung pada pengalaman tamu. Dalam konteks industri jasa, keramahan, sikap ramah, dan tutur kata yang santun bukan hanya pelengkap, melainkan bagian inti dari kualitas layanan. Ketika staf menunjukkan ekspresi wajah yang dingin, nada bicara yang tidak bersahabat, atau tidak menyapa tamu dengan baik, hal tersebut dapat menimbulkan kesan negatif

sejak awal interaksi. Kondisi ini berpotensi membuat tamu merasa tidak dihargai, sehingga menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan mereka selama menginap. Sikap kurang ramah dan perilaku kasar dari karyawan hotel tidak hanya mengurangi kepuasan tamu pada saat itu, tetapi juga berdampak pada niat mereka untuk kembali di masa mendatang. Tamu yang merasa diperlakukan dengan tidak sopan cenderung enggan melakukan kunjungan ulang dan bahkan dapat menyebarkan pengalaman negatifnya kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini tentu merugikan citra hotel dan berpotensi menurunkan tingkat okupansi. Oleh karena itu, masalah kurangnya keramahan dan sopan santun dalam pelayanan perlu dikaji secara serius sebagai bagian dari latarbelakang penelitian mengenai kualitas hospitality, termasuk kebutuhan akan pelatihan etika layanan, penguatan standar operasional, serta pembinaan sikap pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu (Skovoroda et al., 2025).

Komunikasi yang keliru antara staf dan tamu merupakan salah satu problematika serius dalam industri perhotelan karena berdampak langsung pada kualitas layanan dan citra hotel. Miskomunikasi, baik dalam bentuk penjelasan yang tidak jelas, informasi yang tidak lengkap, maupun sikap yang kurang tepat, dapat menurunkan prestise dan kredibilitas sebuah usaha. Kondisi ini pada akhirnya tidak hanya memengaruhi kepuasan tamu, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian finansial dan gangguan terhadap efektivitas operasional hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, kemampuan berkomunikasi yang efektif menjadi elemen kunci dalam menjaga mutu layanan hospitality (Koc, 2021).

Selain itu, rendahnya pendidikan formal dan pelatihan di bidang hospitality pada sebagian karyawan hotel turut memperparah persoalan tersebut. Banyak pekerja yang tidak memiliki latar belakang pendidikan ataupun pelatihan khusus di bidang perhotelan dan pariwisata, sehingga keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang profesional menjadi terbatas. Kurangnya kompetensi ini berdampak pada standar pelayanan yang rendah, meningkatnya kesalahan dalam proses pelayanan, serta ketidakmampuan staf dalam menangani keluhan tamu secara tepat. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang hospitality masih menjadi tantangan penting bagi manajemen hotel (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020).

Di sisi lain, interaksi antara staf hotel dan tamu yang berasal dari latar belakang budaya berbeda juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman budaya. Perbedaan bahasa, adat, kebiasaan, dan preferensi dapat memicu insiden layanan yang berujung pada kegagalan pelayanan (*service failure*), yang bukan hanya merugikan tamu tetapi juga menjadi sumber stres bagi karyawan, seperti munculnya rasa frustrasi dan terintimidasi. Dalam konteks persaingan industri perhotelan yang semakin global, kemampuan staf untuk memiliki sensitivitas budaya dan keterampilan komunikasi lintas budaya menjadi sangat penting. Oleh karena itu, problematika miskomunikasi dan kurangnya kompetensi komunikasi staf terhadap tamu baik dari aspek profesionalitas maupun sensitivitas budaya perlu dikaji secara mendalam sebagai latar belakang penting dalam penelitian mengenai kualitas hospitality di hotel (Granados et al., 2025).

Implementasi hospitality dalam hotel memerlukan pendekatan yang melibatkan seluruh aspek operasional. Manajemen sumber daya manusia menjadi kunci dalam mengembangkan budaya hospitality melalui rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan kompetensi staf. Sistem dan prosedur operasional harus dirancang untuk mendukung hospitality yang konsisten. Leadership yang efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung praktik hospitality, feedback tamu dan monitoring kualitas layanan dibutuhkan untuk praktik hospitality di hotel secara berkelanjutan (Gebbers & Pantelidis, 2019).

Dalam konteks hotel syariah, implementasi hospitality memiliki kompleksitas tambahan karena harus mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan standar hospitality modern. Hal ini menciptakan tantangan unik dalam mengembangkan model hospitality yang autentik sesuai dengan prinsip syariah namun tetap memenuhi ekspektasi tamu (Mujib, 2023).

Hotel syariah telah berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan khusus konsumen Muslim. Hotel syariah didefinisikan sebagai akomodasi yang menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam operasional, layanan, dan fasilitasnya, termasuk penyediaan makanan halal, fasilitas ibadah, dan lingkungan yang bebas dari aktivitas yang bertentangan dengan syariah (Rusydiana & Rani, 2021).

Perkembangan hotel syariah di Indonesia menghadirkan warna baru dalam industri perhotelan, khususnya dalam penerapan prinsip-prinsip Islam pada

operasional sehari-hari. Berbeda dengan hotel konvensional, hotel syariah tidak hanya berorientasi pada kenyamanan fisik dan kepuasan tamu, tetapi juga pada pemenuhan nilai-nilai moral dan aturan agama. Hal ini tercermin dari adanya kebijakan pelayanan yang lebih ketat, terutama terkait interaksi antara tamu, jenis layanan yang diberikan, serta pengawasan terhadap aktivitas tamu selama menginap. Perbedaan karakteristik inilah yang kemudian memunculkan dinamika tersendiri dalam praktik hospitality di hotel syariah.

Salah satu tantangan utama tampak pada bagian front office saat proses check-in. Di banyak hotel syariah, pasangan tamu yang ingin menginap diwajibkan membuktikan status pernikahan, misalnya melalui KTP yang mencantumkan status sebagai suami istri. Kebijakan ini berbeda dengan hotel konvensional yang umumnya tidak meminta bukti hubungan dan cenderung lebih fleksibel terhadap tamu yang menginap bersama. Kondisi ini menempatkan staf front office pada posisi yang sensitif: mereka harus menjalankan aturan syariah secara konsisten, namun sekaligus mampu menjelaskan kebijakan tersebut tanpa menyinggung perasaan tamu, terutama tamu yang belum familiar dengan konsep hotel syariah atau yang berasal dari latar belakang budaya dan agama yang berbeda (Printianto et al., 2019).

Di sisi lain, penerapan nilai-nilai Islam juga terlihat dalam pengaturan interaksi antara staf dan tamu beda jenis kelamin. Praktik pelayanan di beberapa Hotel syariah menunjukkan adanya upaya menjaga adab, seperti menghindari kontak fisik yang tidak perlu, membatasi pandangan berlebihan kepada tamu lawan jenis, serta tetap menjaga kesopanan dalam tutur kata. Sapaan kepada tamu pun dibingkai dalam nuansa religius, misalnya dengan menyambut tamu menggunakan ucapan salam (Assalamu'alaikum) yang disertai senyum dan sapa yang ramah. Bagi tamu non-Muslim atau tamu yang tidak terbiasa dengan budaya syariah, pola pelayanan semacam ini dapat terasa unik, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman bila tidak diiringi dengan penjelasan yang komunikatif dan profesional (Printianto et al., 2019).

Tantangan berikutnya berkaitan dengan upaya menjaga lingkungan hotel agar terbebas dari pelanggaran norma syariah. Pihak manajemen hotel perlu memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk mencegah terjadinya perbuatan asusila, pornografi, maupun pelanggaran lainnya di area hotel. Bentuk konkretnya

antara lain penyaringan siaran televisi agar tidak menayangkan konten yang tidak senonoh, pelarangan minuman keras dan barang-barang terlarang, hingga pengawasan terhadap tamu yang diduga berduaan dengan lawan jenis yang bukan mahram. Dalam beberapa kasus, terdapat hotel syariah yang bahkan secara tegas menolak tamu berpasangan yang bukan pasangan suami istri Muslim demi menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah. Kebijakan-kebijakan ini, meskipun sejalan dengan nilai agama, berpotensi menimbulkan dilema dalam aspek hospitality karena dapat mengecewakan sebagian tamu atau membatasi segmentasi pasar (Mujib, 2022).

Berbagai dinamika tersebut menunjukkan adanya ketegangan antara idealisme penerapan prinsip syariah dengan tuntutan keramahan dan fleksibilitas dalam pelayanan tamu. Di satu sisi, hotel syariah berkewajiban menjaga nilai-nilai Islam secara konsisten dalam setiap aspek operasional; di sisi lain, Hotel juga dituntut untuk tetap kompetitif, inklusif, dan mampu memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi beragam profil tamu. Kondisi ini menjadikan praktik hospitality di hotel syariah sebagai area yang penting untuk dikaji lebih mendalam, khususnya terkait bagaimana staf, terutama di lini depan seperti front office, menerapkan nilai-nilai syariah dalam pelayanan tanpa mengurangi esensi keramahan dan profesionalisme kepada tamu.

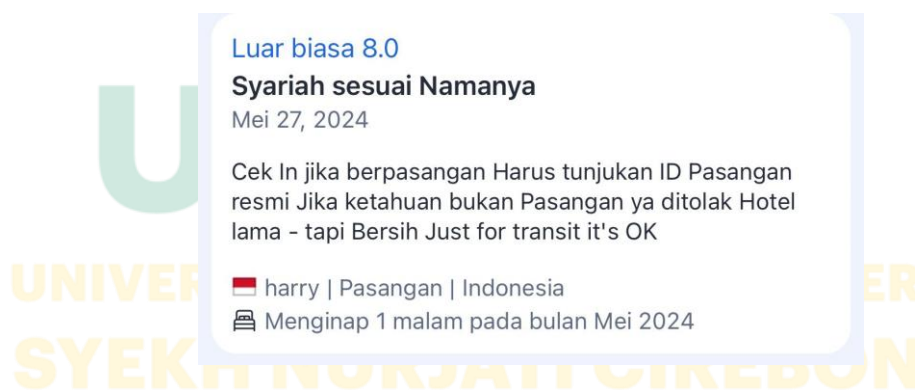
Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa religiusitas dan kesadaran syariah menjadi faktor signifikan dalam keputusan konsumen Muslim dalam memilih akomodasi dan layanan hospitality. Konsumen Muslim menunjukkan preferensi yang kuat terhadap hotel-hotel yang menyediakan fasilitas ibadah, makanan halal, dan lingkungan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam (Youssoof et al., 2023).

Selain itu, penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa Kota Cirebon memiliki posisi strategis sebagai destinasi wisata religi yang kaya akan warisan Islam. Sebagai kota yang memiliki sejarah panjang sebagai pusat penyebaran Islam di Jawa Barat, Cirebon memiliki potensi besar untuk mengembangkan wisata syariah, termasuk penyediaan akomodasi berbasis syariah, serta menunjukkan bahwa Cirebon memiliki objek wisata religi yang menarik bagi wisatawan Muslim. Namun, pengembangan hospitality yang mendukung wisata syariah masih memerlukan kajian mendalam mengenai implementasi prinsip-prinsip hospitality dalam konteks hotel syariah

(Jaelani et al., 2017).

Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon merupakan salah satu hotel syariah terbesar dan terfavorit bagi wisatawan muslim di Kota Cirebon, karena letaknya strategis berada di pusat kota yang berada di Jalan Siliwangi 87-89, Kebonbaru, Kejaksan, Kota Cirebon, dekat dengan Alun-alun Kejaksan, Stasiun Cirebon, serta dekat dengan objek wisata religi Makam Sunan Gunung Jati.

Berdasarkan pra riset yang dilakukan di Hotel Syariah Cordova menunjukkan adanya tantangan nyata dalam menjaga keseimbangan antara ketegasan prinsip syariah dan fleksibilitas pelayanan. Salah satu fenomena yang paling menonjol adalah prosedur verifikasi status pernikahan bagi pasangan tamu yang dilakukan secara ketat melalui pengecekan kartu identitas. Hal ini juga dikonfirmasi melalui ulasan Agoda oleh tamu yang sudah menginap di Hotel Syariah Cordova bahwa hotel menerapkan ketegasan prinsip syariah dan menolak tamu yang bukan pasangan yang sah. Meskipun kebijakan ini merupakan bentuk komitmen terhadap nilai syariah, dalam praktiknya staf sering kali harus menghadapi situasi yang sensitif saat memberikan penjelasan kepada calon tamu, terutama kalangan muda yang sering kali memesan melalui platform daring tanpa memahami aturan khusus yang berlaku di hotel ini. Hal ini menciptakan dinamika di mana keramahan staf diuji untuk tetap bersikap santun namun tidak berkompromi terhadap pelanggaran norma yang telah ditetapkan manajemen.

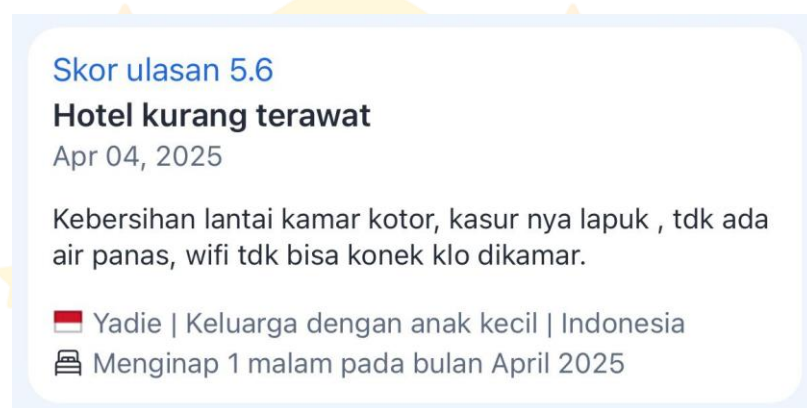


Gambar 1.1

Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon

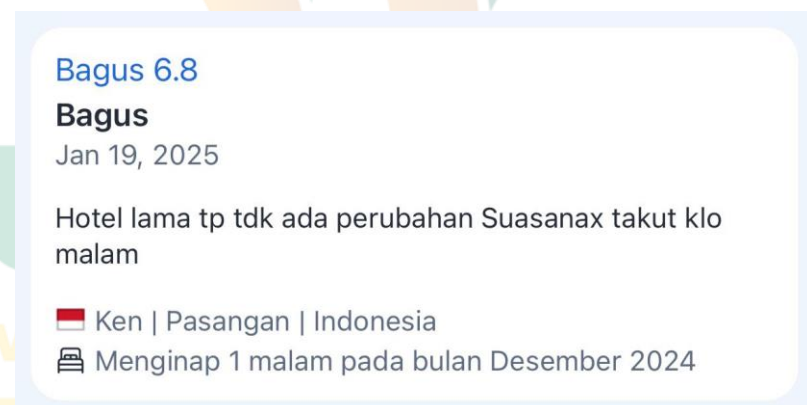
Selanjutnya, berdasarkan pra riset bersama pihak manajemen Hotel Syariah Cordova diperoleh informasi bahwa hotel sudah beroperasi sejak lama, keterbatasan anggaran untuk melakukan modernisasi infrastruktur secara masif, seperti belum

tersedianya pemanas air di seluruh kamar, menjadi kendala struktural yang memengaruhi ekspektasi tamu. Hal ini juga di dikonfirmasi melalui ulasan Agoda oleh tamu yang sudah menginap di atas area bahwa keterbatasan fasilitas seperti tidak adanya *water heater*, ataupun seperti hotel bangunan lama menjadi faktor penghambat implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova sehingga membuat tamu hotel tidak nyaman. Untuk menyikapi hal tersebut, manajemen melakukan kompensasi melalui pendekatan pelayanan yang lebih personal dan kekeluargaan, seperti kesediaan staf memberikan bantuan fisik membawakan barang bawaan tamu hingga menyediakan solusi praktis berupa air panas manual jika diminta.



Gambar 1.2

Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon



Gambar 1.3

Ulasan Agoda Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon

Kemudian, fenomena keterbatasan sumber daya manusia yang hanya berjumlah tujuh orang juga menjadi tantangan krusial dalam operasional harian. Kondisi ini memaksa terjadinya pola kerja lintas fungsi (*multitasking*), tantangan

operasional harian di Hotel Syariah Cordova semakin kompleks mengingat hotel ini mengelola total 40 kamar dengan berbagai tipe (Standard, Superior, Deluxe, dan Family Room), namun hanya ditopang oleh tujuh orang sumber daya manusia (3 front office, 3 housekeeping, dan 1 laundry), seorang housekeeping idealnya dibebani tanggung jawab untuk memegang dan membersihkan sekitar 16 hingga 20 kamar per hari kerja (shift 8 jam) (Agustiad et al., 2024). Keterbatasan ini terlihat pada divisi housekeeping yang hanya memiliki tiga orang staf, dengan sistem kerja berkekuatan satu orang per shift, di mana pengelola hotel sering kali merangkap tugas menjaga lobi atau melayani tamu secara langsung saat staf lain sedang membersihkan area kamar. Koordinasi yang terjadi di lapangan bersifat sangat fleksibel demi memastikan proses kedatangan tamu (*check-in*) tetap berjalan cepat dan efisien meskipun di tengah keterbatasan personel dan dinamika permintaan tamu yang beragam. Seluruh fenomena ini mencerminkan bagaimana Hotel Syariah Cordova berupaya mempertahankan eksistensinya dengan mengandalkan kekuatan hubungan interpersonal dan integritas nilai di tengah keterbatasan fasilitas fisik.

Oleh sebab itu peneliti ingin meneliti tentang hospitality yang ada di Hotel Syariah Cordova di Kota Cirebon, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi hospitality di hotel syariah, di sisi lain harus juga menerapkan prinsip prinsip islam, dimulai dari proses reservasi, penyambutan di lobi, cara berpakaian menutup aurat, memverifikasi identitas status pernikahan pada saat *check-in*, pelayanan di kamar, hingga layanan makanan dan minuman halal, yang semua dirancang untuk menghasilkan kepuasan dan loyalitas tamu.

Kesenjangan ini menjadi hal yang perlu diatasi bagaimana sebuah hotel syariah harus menerapkan hospitality dengan menerapkan prinsip prinsip islami, kemudian mengidentifikasi apa saja faktor faktor pendukung implementasi hospitality di sebuah hotel syariah, serta mengidentifikasi serta faktor faktor penghambat implementasi hospitality di sebuah hotel syariah. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Implementasi Hospitality Pada Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon”**.

B. Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, pada subbagian ini akan diuraikan secara sistematis mengenai identifikasi masalah, pembatasan masalah, dan perumusan masalah. Ketiga komponen ini disusun untuk memperjelas fokus kajian dan batas ruang lingkup penelitian, sehingga pelaksanaan penelitian dapat terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Adanya tantangan dan sensitivitas dalam menjaga keseimbangan antara fleksibilitas pelayanan yang ramah dengan ketegasan penegakan prinsip syariah, khususnya pada prosedur verifikasi status pernikahan saat check in.
- b. Banyaknya calon tamu yang memesan kamar melalui platform daring (*Online Travel Agent*), belum memahami aturan dan regulasi khusus yang berlaku di hotel syariah, sehingga memicu potensi konflik saat kedatangan.
- c. Belum tersedianya fasilitas modern yang merata (seperti pemanas air di seluruh kamar) akibat keterbatasan anggaran untuk modernisasi infrastruktur hotel yang sudah lama beroperasi.
- d. Jumlah personel yang sangat terbatas (hanya 7 orang) memaksa staf melakukan pola kerja lintas fungsi (*multitasking*) yang berpotensi memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan harian.
- e. Kurangnya penelitian serta studi kasus yang mendalam, masih sedikit penelitian khusus yang mengeksplorasi implementasi hospitality di hotel syariah.

2. Pembatasan Masalah

- a. Fokus kepada hospitality yang akan mengkaji lebih dalam mengenai kebijakan tamu, fasilitas ibadah, etika & busana karyawan, kebersihan, komunikasi layanan, dan standar operasional perusahaan yang dijalankan oleh Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.
- b. Waktu penelitian, penelitian ini dilakukan tahun 2026, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi ke tahun-tahun sebelumnya atau sesudahnya.
- c. Objek penelitian, dilakukan di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon?
2. Apa saja faktor faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendeskripsikan implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi, sumber informasi, dan bahan perbandingan bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai hospitality dan operasional Hotel syariah.

2. Manfaat Praktis

Bagi Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon: Menjadi bahan evaluasi dan masukan konstruktif bagi pihak manajemen mengenai sejauh mana efektivitas penerapan hospitality yang telah dijalankan, memberikan rekomendasi strategis untuk mengatasi tantangan yang ada dan memaksimalkan peluang guna meningkatkan daya saing dan loyalitas pelanggan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian (Nadipa, 2022) berjudul "Manajemen Pelayanan Hotel dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Hotel Cordova Kota Cirebon)" Penelitian ini mengkaji bagaimana manajemen pelayanan di Hotel Syariah Cordova dan sejauh mana prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah diterapkan dalam layanan kepada tamu. Dengan metode field research dan pendekatan studi kasus, ditemukan bahwa fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) sudah berjalan cukup baik pada layanan front office, resepsionis, kamar, makanan-minuman, dan fasilitas ibadah. Hotel juga telah menerapkan prinsip pelayanan berbasis syariah seperti persamaan (musawah), saling mencintai (muhabbah), kekeluargaan (ukhuwah), dan kelembutan (al-layyin), serta sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman hotel syariah. Secara umum, penelitian Nadipa dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas layanan di Hotel Syariah Cordova dan kaitannya dengan prinsip syariah, tetapi penelitian Nadipa menitikberatkan pada manajemen pelayanan dalam perspektif hukum ekonomi syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada implementasi hospitality, pengalaman tamu, serta sikap dan interaksi staf-tamu dalam konteks hotel syariah.
2. Penelitian (Skovoroda et al., 2025) berjudul "Exploring serial patterns in negative Hotel reviews" Penelitian ini menganalisis pola berurutan dalam ulasan negatif hotel untuk melihat masalah layanan yang terus berulang dan seberapa efektif tindakan perbaikan manajemen. Dengan menggunakan 80.521 ulasan negatif dari Booking.com pada 271 hotel di Eropa selama 25 bulan, peneliti memakai Structural Topic Model (STM) dan analisis data panel dinamis. Hasilnya, ditemukan sebelas aspek pengalaman tamu (misalnya ukuran kamar, lokasi, fasilitas kolam, internet, parkir, tampilan ruang, hingga sikap staf yang tidak ramah) yang memiliki korelasi serial positif, artinya keluhan pada aspek tersebut cenderung berulang dan lambat terselesaikan, sedangkan aspek seperti makanan, kebersihan, dan kualitas tempat tidur lebih cepat diatasi. Persamaan penelitian membahas pengalaman tamu dan kualitas layanan di hotel, tetapi penelitian Skovoroda dkk. menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis big data dan ulasan

daring pada hotel umum di Eropa, sedangkan penelitian saya berupa studi kasus mendalam pada satu hotel syariah dengan fokus pada implementasi hospitality berbasis nilai-nilai Islam dalam interaksi langsung staf dan tamu.

3. Penelitian (Koc, 2021) berjudul “Intercultural competence in tourism and hospitality: Self-efficacy beliefs and the Dunning Kruger effect” Penelitian ini mengukur seberapa baik kompetensi lintas budaya karyawan pariwisata dan perhotelan yang setiap hari berinteraksi dengan tamu dari berbagai negara, sekaligus melihat apakah terjadi efek Dunning–Kruger, yaitu kondisi ketika kemampuan sebenarnya rendah tetapi rasa percaya dirinya justru tinggi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan membandingkan hasil skala self-report (penilaian diri) dan tes pengetahuan lintas budaya. Hasilnya menunjukkan banyak karyawan memiliki kompetensi lintas budaya yang sangat rendah, tetapi merasa dirinya sudah mampu, sehingga penilaian diri saja tidak cukup dan perlu pelatihan serta evaluasi yang lebih terstruktur. Persamaannya sama-sama membahas interaksi staf–tamu dan peningkatan kualitas layanan di sektor pariwisata dan perhotelan, sedangkan perbedaannya, studi Koc fokus pada kompetensi lintas budaya dan bias kepercayaan diri dengan pendekatan tes kuantitatif, sementara penelitian yang akan dilakukan menyoroti implementasi hospitality berbasis nilai-nilai Islam dalam pelayanan langsung di hotel syariah di Indonesia.
4. Penelitian (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020) berjudul “Employee training and service quality in the hospitality industry” Penelitian ini menguji hubungan antara pelatihan karyawan dan kualitas layanan di industri hospitality, dengan melihat tiga hal utama: kemudahan akses terhadap pelatihan, manfaat pelatihan, dan dukungan organisasi. Menggunakan survei kuantitatif pada 120 responden, karyawan garis depan menilai pelatihan, sedangkan pelanggan menilai kualitas layanan, lalu datanya dianalisis dengan korelasi dan regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin karyawan merasa pelatihan bermanfaat dan didukung manajemen, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan tamu. Persamaan penelitian sama-sama membahas peningkatan kualitas layanan dan pengalaman tamu di hotel, tetapi studi Waqanimaravu & Arasanmi fokus pada aspek pelatihan karyawan dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan skripsi di Hotel Syariah Cordova menekankan implementasi hospitality berbasis nilai-nilai

syariah, sikap ramah, dan pengalaman tamu di satu hotel syariah.

5. Penelitian (Gebbsels & Pantelidis, 2019) berjudul “Towards a personology of a hospitality professional” Penelitian ini merumuskan apa yang membuat seseorang layak disebut profesional di bidang hospitality dengan menyusun kerangka baru bernama personology of a hospitality professional. Dari kajian pustaka tentang self-efficacy, warisan karier, dan komitmen karier, disimpulkan bahwa profesional hospitality memiliki tiga ciri utama: hospitality self-efficacy (percaya diri bisa sukses di karier hospitality), hospitality career commitment (komitmen kuat dan sungguh-sungguh menekuni karier ini), dan hospitality career inheritance (hospitality sudah menjadi bagian dari identitas hidup, sehingga tetap bertahan meski pekerjaan berat). Kerangka ini dapat digunakan manajer dan HR sebagai panduan rekrutmen, seleksi, dan retensi karyawan di industri yang tingkat turnover-nya tinggi. Persamaannya sama bergerak di ranah hospitality dan terkait profesionalisme layanan serta pengelolaan SDM. Bedanya, studi Gebbsels dkk. bersifat konseptual-teoritis dan membahas profil profesional hospitality secara umum dalam konteks global, sedangkan penelitian di Hotel Syariah Cordova merupakan studi kasus empiris pada satu hotel syariah di Indonesia yang menekankan praktik nyata hospitality sehari-hari (keramahtamahan, sikap, dan interaksi staf–tamu) dalam bingkai nilai-nilai syariah.
6. Penelitian (Afifi et al., 2021) berjudul “Halal Hospitality Goes Global: Challenges of (not) serving alcohol in an Islamic tourist destination: A case study of Egypt” Penelitian ini membahas bagaimana agama, alkohol, pariwisata, dan hospitality dipersepsikan serta diperdebatkan di destinasi wisata Islami di Mesir, terutama terkait dilema menyajikan atau tidak menyajikan alkohol dalam konsep halal hospitality. Dengan tinjauan literatur, analisis sikap kelompok konservatif Muslim dan Kristen, serta survei pada mahasiswa, penelitian menemukan bahwa religiositas dan konsumsi alkohol dipandang tidak sejalan; penggunaan dan penyalahgunaan alkohol lebih banyak terjadi pada kelompok yang kurang religius, sementara perdebatan soal alkohol dalam pariwisata di dunia Arab masih keras dan belum selesai. Studi ini menegaskan dampak ekonomi, sosial, teoretis, dan manajerial dari kebijakan penyajian alkohol, serta merekomendasikan agar pelaku industri tidak memaksa pekerja Muslim melayani alkohol dan sebisa

mungkin mengembangkan model layanan bebas alkohol. Persamaannya sama-sama berada dalam ranah halal hospitality dan membahas penerapan prinsip syariah dalam pelayanan, sedangkan perbedaannya, studi Afifi dkk. fokus pada isu alkohol di tingkat negara (Mesir) dengan sudut pandang normatif dan kebijakan, sementara penelitian yang akan dilakukan di Hotel Syariah Cordova merupakan studi kasus mikro yang menyoroti praktik keramahtamahan sehari-hari dalam interaksi staf–tamu di satu hotel syariah di Indonesia.

7. Penelitian (Mitchell, 2022) berjudul “Impact Hospitality: Creating Social Impact through Hospitality” Penelitian ini merumuskan Impact Hospitality, yaitu praktik hospitality yang tidak hanya mengejar profit, tetapi juga dampak sosial positif, melalui studi kasus Hotel Revival di Baltimore saat pandemi COVID-19. Dengan metode studi kasus kualitatif selama enam bulan, peneliti mewawancarai manajemen hotel, mengumpulkan data sosial-ekonomi Kota Baltimore dan data internal hotel, serta mewawancarai vendor dan pemasok. Dampak sosial kemitraan hotel kemudian diukur dengan Impact Tracker dari Beeck Center. Hasilnya menunjukkan bahwa program bantuan komunitas, kerja sama dengan UMKM lokal, pemberian kamar gratis untuk tenaga garis depan, dan pengadaan yang inklusif dapat sekaligus meningkatkan kinerja bisnis dan memperkuat komunitas, sehingga hospitality dipahami sebagai alat perubahan sosial, bukan sekadar layanan komersial. Penelitian sama-sama berada di industri perhotelan dan menekankan peran hospitality dalam merawat manusia dan membangun hubungan dengan tamu dan komunitas. Namun, studi Mitchell fokus pada dampak sosial makro dan inovasi sosial di hotel butik sekuler di Amerika Serikat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan merupakan studi kasus pada hotel syariah di Indonesia yang menitikberatkan praktik keramahtamahan Islami dalam interaksi sehari-hari antara staf dan tamu di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.
8. Penelitian (Mazlan et al., 2023) berjudul “Muslim-friendly Hotels as Islamic tourism products: Issues and challenges” Penelitian ini mengidentifikasi berbagai masalah dan tantangan yang dihadapi Muslim Friendly Hotels di Malaysia sebagai produk pariwisata Islam, terutama dalam memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim seperti penyediaan makanan dan minuman halal, penanda kiblat, mushalla, pemisahan fasilitas laki-laki dan perempuan, serta transaksi keuangan

sesuai syariah. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis isi terhadap literatur dan dokumen terkait Islamic tourism dan Muslim Friendly Hotels. Hasil penelitian menunjukkan ada sedikitnya lima isu utama: istilah pariwisata Islam yang masih belum jelas, pemahaman dan kesadaran tentang konsep Muslim Friendly Hotels yang masih lemah, pedoman dan kebijakan operasional yang belum matang, berbagai kendala dalam pengelolaan fasilitas, serta strategi pemasaran pariwisata Islam yang belum optimal. Penelitian sama-sama berada dalam ranah pariwisata Islam dan hospitality syariah serta membahas penerapan prinsip syariah dalam layanan hotel. Namun, studi Mazlan dkk. bersifat konseptual dan bertingkat nasional dengan fokus pada tantangan pengembangan MFH di Malaysia, sedangkan penelitian yang akan dilakukan merupakan studi kasus langsung pada satu hotel syariah di Indonesia yang mengkaji praktik hospitality sehari-hari dalam interaksi staf dan tamu.

9. Penelitian (Marcelina & Palupiningtyas, 2025) berjudul “Exploration of Muslim guests’ preferences and expectations towards Muslim-friendly Hotel facilities and services at Horison Aziza Solo” Penelitian ini mengeksplorasi preferensi dan harapan tamu Muslim terhadap fasilitas dan layanan Muslim-friendly hotel di Horison Aziza Solo sebagai bagian dari pengembangan pariwisata halal di Indonesia. Dengan pendekatan kualitatif pada 25 tamu Muslim melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi, hasilnya menunjukkan bahwa ketersediaan makanan halal (100%) dan fasilitas ibadah (95%) menjadi kebutuhan utama tamu. Kesenjangan terbesar ada pada pemisahan fasilitas berdasarkan gender (15%), sedangkan layanan staf memiliki kesenjangan paling kecil, sehingga secara umum Horison Aziza Solo dinilai cukup baik dalam menerapkan konsep Muslim-friendly hotel, meski masih perlu peningkatan konsistensi layanan dan optimalisasi fasilitas. Penelitian sama-sama membahas pengalaman tamu Muslim atas layanan dan fasilitas berbasis syariah, tetapi studi Marcelina & Palupiningtyas lebih menekankan preferensi dan ekspektasi tamu terhadap fasilitas Muslim-friendly, sementara penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada implementasi hospitality dalam sikap, perilaku, dan interaksi staf–tamu di hotel syariah.

10. Penelitian (Rosidah et al., 2025) berjudul "Sharia service management of the hospitality industry in Indonesia (dakwah bil hal perspective)" Penelitian ini menganalisis potensi dan pengelolaan layanan hotel syariah di Indonesia dari sudut pandang dakwah bil hal (dakwah lewat tindakan nyata) dengan metode kualitatif deskriptif berbasis literature review terhadap 23 artikel jurnal terakreditasi dan regulasi terkait. Hasil kajian menunjukkan bahwa hotel syariah di Indonesia punya potensi kuat untuk patuh syariah, baik dari sisi aturan, amenities, teknologi, maupun prospek industrinya; amenities syariah tampak pada ketersediaan perlengkapan ibadah, kemudahan reservasi, dan aturan operasional yang mengikuti prinsip Islam. Namun masih ada masalah, seperti sistem keuangan yang belum sepenuhnya syariah dan hotel berlabel syariah yang belum tersertifikasi resmi MUI, sehingga manajemen layanan syariah perlu disusun berdasarkan Fatwa DSN-MUI No.108/2016, didukung SDM Muslim yang paham dasar-dasar Islam, kerja sama dengan masyarakat dan pemerintah, serta pengawasan dewan pengawas syariah. Persamaannya sama-sama membahas hotel syariah, layanan berbasis prinsip Islam, dan menjadikan Fatwa DSN-MUI No.108/2016 sebagai rujukan. Perbedaannya, studi Rosidah dkk. bersifat kajian pustaka makro pada industri hotel syariah secara nasional, sedangkan penelitian yang akan dilakukan studi kasus empiris pada satu hotel yang menyoroti praktik hospitality konkret dalam keramahtamahan, interaksi staf–tamu, dan pengalaman tamu di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berangkat dari konsep hospitality yang secara umum merupakan layanan yang berfokus pada kenyamanan, keramahtamahan, dan kepuasan tamu. Di industri perhotelan, hospitality mencakup aspek pelayanan yang meliputi interaksi personal, kualitas fasilitas, dan yang mendukung pengalaman menyenangkan bagi tamu, hospitality menjadi faktor utama dalam membangun loyalitas dan citra positif hotel (Ramadhan, 2019).

Dalam konteks perhotelan syariah, prinsip-prinsip hospitality dipadu dengan nilai-nilai Islam. Hotel syariah berupaya mengintegrasikan ajaran agama dalam setiap aspek layanan. Sebagaimana ditulis oleh (Mujib, 2023), Hotel syariah memberikan

bentuk layanan hospitality dengan mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam segala bentuk layanan dan fasilitas yang dikelola.

Penelitian ini menganalisis konsep hospitality dalam hotel syariah, mengidentifikasi kesesuaian dan implementasi praktis di hotel syariah, dengan studi kasus di Hotel Syariah Cordova di Kota Cirebon. Kerangka pemikiran ini menyusun hubungan antara teori hospitality dan dalam operasional hotel syariah guna menganalisis pelayanan, dan penerapan hospitality di hotel syariah serta menganalisis faktor faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon. Secara visual, kerangka berpikir ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.4

Kerangka Pemikiran

G. Metode Penelitian

Masing-masing komponen dijelaskan untuk menunjukkan kesesuaian antara tujuan penelitian, permasalahan yang dikaji, dan metode yang dipilih. Dengan demikian, keseluruhan proses penelitian dapat berjalan secara terarah, objektif, dan sesuai dengan kaidah ilmiah.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Juliandi &

Irfan, 2018). Dalam konteks ini, penelitian akan mendeskripsikan secara rinci bagaimana Hotel Syariah Cordova menerapkan hospitality dalam operasionalnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sesuai dengan tujuan penelitian untuk memahami secara mendalam tentang hospitality, menurut pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya untuk menggali data yang kaya, mendalam, dan kontekstual. Pendekatan ini tidak berfokus pada angka statistik, melainkan pada makna, persepsi, dan pengalaman dari subjek penelitian (Rusandi & Rusli, 2021), terkait penerapan prinsip syariah di Hotel Cordova Kota Cirebon dan dampaknya terhadap pelayanan hotel.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Hotel Syariah Cordova, yang berlokasi di Jl. Siliwangi No. 87-89, Kebonbaru, Kec. Kejaksan, Kota Cirebon, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena statusnya sebagai hotel syariah yang ada di Kota Cirebon, sehingga relevan dan representatif untuk menjadi objek studi kasus dalam penelitian ini.

3. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari data primer yang bersumber dari lapangan:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan (Rusandi & Rusli, 2021). Dalam penelitian ini, sumber data primer akan dikumpulkan melalui:

1. Hasil wawancara mendalam (*In-depth Interview*) dengan informan kunci (key informant) yang terdiri dari manajemen & karyawan hotel untuk memahami kebijakan, strategi, dan standar hospitality di hotel syariah. tamu hotel (dipilih secara acak) untuk mendapatkan persepsi dan pengalaman mereka terkait hospitality.
2. Hasil observasi langsung di lingkungan Hotel, kegiatan observasi langsung di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 1 Januari 2026 sampai dengan 30 April 2026. Observasi terkait prosedur penerimaan tamu, fasilitas

spiritual di kamar, etika dan busana karyawan, sarana keselamatan, pola kerja karyawan hingga himbauan tertulis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama (Sari, Aisyah et al., 2025):

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap fenomena atau kejadian yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kunjungan ke Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon untuk melaksanakan penelitian serta pengamatan secara langsung di lapangan, observasi dilakukan dalam jangka waktu 4 bulan (01 Januari 2026 - 30 April 2026), melakukan pengamatan terhadap manajemen, karyawan serta tamu Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon sehingga data yang diperoleh bersifat lebih faktual dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur. Peneliti akan menyiapkan pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan utama, namun tetap fleksibel untuk mengajukan pertanyaan lanjutan guna menggali informasi lebih dalam sesuai dengan jawaban dan konteks dari informan. Adapun informannya berjumlah 5 orang dengan rincian yaitu, 1 orang manajemen Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon (Pemilik Hotel), 2 orang karyawan Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon (1 orang Staf Housekeeping & 1 Orang Front Office) dan 2 orang Tamu Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon, dengan kriteria informan tamu hotel yang pernah & sedang menginap di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berperan sebagai metode pendukung dalam pengumpulan data yang bertujuan untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data tertulis maupun visual yang relevan sehingga membantu dalam memahami secara lebih mendalam berbagai aspek yang berkaitan dengan permasalahan yang

diteliti, serta memperkuat keakuratan dan kelengkapan hasil penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sejak pengumpulan data dimulai. Model analisis data yang digunakan mengacu pada konsep tiga alur kegiatan utama (Miles et al., 2020):

1. Reduksi data

Proses ini mencakup pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari lapangan (transkrip wawancara, catatan observasi, dokumentasi). Peneliti melakukan seleksi dan penyederhanaan terhadap data kasar yang diperoleh dari lapangan. Data yang direduksi berasal dari transkrip wawancara dengan manajemen dan tamu, catatan observasi selama 4 bulan.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang terorganisir dan mudah dipahami. Data akan disajikan dalam bentuk uraian naratif, selektif, komunikatif. Misalnya, membuat uraian antara standar hospitality dengan hospitality di hotel syariah dengan praktik nyata di Hotel Cordova Kota Cirebon. Penyajian data ini membantu peneliti untuk melihat pola dan hubungan antar data. Data disajikan secara terorganisir dalam bentuk uraian naratif yang selektif dan komunikatif. Dalam skripsi ini, penyajian data dilakukan dengan membandingkan standar teori hospitality dengan praktik nyata yang ditemukan di Hotel Cordova untuk melihat pola dan hubungan antar data.

c. Penarikan kesimpulan / verifikasi

Berdasarkan data yang telah disajikan, peneliti akan mulai menarik kesimpulan sementara. Kesimpulan ini kemudian akan diverifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber (triangulasi) dan mencari data baru jika diperlukan. Proses ini berlanjut hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan untuk menjawab

rumusan masalah penelitian.

Peneliti menarik kesimpulan sementara berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi secara terus-menerus melalui teknik triangulasi (membandingkan data dari berbagai sumber seperti wawancara vs observasi) untuk memastikan hasilnya kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

6. Teknik Keabsahan Data

Menurut (Nowell et al., 2017), keabsahan dalam penelitian kualitatif sangat krusial untuk menjamin kepercayaan terhadap temuan penelitian melalui proses pemeriksaan data yang sistematis dan transparan. Guna memastikan hasil penelitian mengenai implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon memiliki kredibilitas ilmiah, peneliti menerapkan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Kredibilitas (Credibility)

Kredibilitas berkaitan dengan tingkat kepercayaan terhadap kebenaran data yang dihasilkan. Peneliti harus memastikan bahwa temuan penelitian sesuai dengan realitas objektif di lapangan (Nowell et al., 2017). Dalam penelitian ini, kredibilitas dicapai melalui: Triangulasi Teknik: Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara simultan. Penggunaan triangulasi teknik didasarkan pada kebutuhan untuk menangkap fenomena hospitality yang bersifat multidimensi.

Dengan menyilangkan data antara pernyataan staf (wawancara), praktik pelayanan nyata (observasi), dan standar operasional prosedur (dokumentasi), peneliti dapat meminimalisir bias subjektif serta memastikan bahwa data yang diperoleh saling melengkapi dan memverifikasi satu sama lain.

2. Dependabilitas (Dependability)

Dependabilitas menunjukkan konsistensi proses penelitian dari awal hingga akhir sehingga hasilnya dapat dipercaya (Nowell et al., 2017). Konsep ini setara dengan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, dependabilitas diupayakan melalui: Menyusun pedoman wawancara yang jelas, mencatat hasil observasi secara kronologis, dan mendokumentasikan seluruh proses pengumpulan data.

Dengan hasil yang transparan, peneliti memberikan kepastian bahwa proses penarikan kesimpulan dilakukan secara logis. Hal ini menjamin bahwa jika penelitian ini dilakukan kembali oleh peneliti lain dengan prosedur yang sama, maka akan menghasilkan temuan yang konsisten, sehingga integritas proses penelitian tetap terjaga.

3. Konfirmabilitas (Confirmability)

Menurut (Korstjens & Moser, 2018), konfirmabilitas berfokus pada sejauh mana temuan penelitian dapat dikonfirmasi oleh bukti-bukti empiris di lapangan. Peneliti memastikan hal ini melalui: Menggunakan kutipan langsung dari informan dan menjaga jarak profesional agar interpretasi tidak tercampur dengan asumsi pribadi.

Kriteria ini diterapkan untuk menegaskan bahwa hasil penelitian mengenai implementasi hospitality di Hotel Syariah Cordova adalah murni representasi dari suara informan dan data lapangan, bukan merupakan proyeksi dari preferensi atau bias peneliti. Penampilan kutipan langsung berfungsi sebagai bukti autentik yang menjamin objektivitas hasil penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis dalam beberapa bab yang saling berkaitan, dimulai dari pendahuluan hingga lampiran, dengan uraian sebagai berikut:

Bab Pertama, Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pengantar yang menguraikan dasar-dasar dilakukannya penelitian. Bagian ini terdiri dari latar belakang yang menjelaskan konteks dan urgensi penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah untuk memfokuskan cakupan studi, perumusan masalah yang menjadi pertanyaan inti penelitian, serta tujuan dan manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Bab ini ditutup dengan penjelasan mengenai sistematika penulisan.

Bab Kedua, Kajian Teori

Pada bab kedua, peneliti akan memaparkan landasan teori yang relevan untuk menganalisis permasalahan. Kajian ini akan mencakup konsep-konsep inti seperti penerapan konsep hospitality, serta literatur akademis lainnya yang relevan. Selain itu,

bab ini juga akan menyajikan tinjauan penelitian terdahulu untuk memposisikan kebaruan (novelty) dari penelitian ini.

Bab Ketiga, Kondisi Objektif Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon

Bab ketiga ini akan menyajikan deskripsi komprehensif mengenai objek penelitian, yaitu Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon. Uraian pada bab ini mencakup, profil Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon, serta berbagai fasilitas, kebijakan, dan produk layanan yang ditawarkan kepada tamu sebagai bagian dari operasional hotel.

Bab Keempat, Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab keempat merupakan inti dari penelitian, yang menyajikan dan menganalisis data temuan di lapangan. Pembahasan akan difokuskan pada analisis penerapan hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon analisis tidak hanya berhenti pada penerapan hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon, tetapi juga akan menganalisis dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon.

Bab Kelima, Penutup

Bab terakhir ini berfungsi sebagai penutup dari keseluruhan rangkaian penelitian. Bagian ini akan menyajikan kesimpulan yang ditarik secara ringkas dan padat dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti juga akan merumuskan beberapa saran yang bersifat konstruktif dan relevan, baik bagi pihak manajemen Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon dalam menerapkan hospitality di Hotel Syariah Cordova Kota Cirebon maupun bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik serupa.