

**MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SYARIAH
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI
HOTEL WAY URANG KALIANDA, KABUPATEN
LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah
dan Ilmu komunikasi**

Oleh :

RISKI APRIANTO

NPM : 1941030177

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/ 2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL
WAY URANG KALIANDA, KABUPATEN
LAMPUNG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**RISKI APRIANTO
NPM : 1941030177**

Jurusan : Manajemen Dakwah

Pembimbing I : Dr. Rosidi, M.A

Pembimbing II : Dr. Tontowi Jauhari, M.M

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Manajemen pelayanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan konsumen merupakan suatu proses pengelolaan pelayanan dengan tata aturan yang disyariat oleh Allah yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan guna mencapai tujuan lembaga yang efektif dan evisien. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan sudah menerapkan manajemen pelayanan berbasis syariah untuk meningkatkan kepuasan konsumen, namun belum berjalan secara maksimal. Jadi tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

Peneliti akan melihat secara lebih mendetail mengenai manajemen pelayanan berbasis syariah di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data primer penelitian ini diperoleh dari pimpinan atau manajemen, pegawai, dan perwakilan konsumen pihak Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Alat pengumpul data yang digunakan adalah berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis datanya menggunakan analisis Service Quality (SERVQUAL) menurut Parasuraman, Berry dan Zenthmal sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar. Yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tarik), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Emphaty* (perhatian), *Tangibles* (bukti fisik).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik, pegawai yang bekerja dengan sepenuh hati dalam melayani konsumen. Respon keluhan pelanggan ditanggapi secara maksimal. Kesopanan pegawai sudah sesuai dengan atura, sehingga konsumen nyaman melihatnya. Kemampuan berkomunikasi pegawai dalam melayani konsumen bersikap ramah terhadap konsumen. Sarana dan prasarana yang tersedia memadai. Misalnya: area parkir yang cukup luas, ruang tunggu yang nyaman. Dampak penerapan pelayanan pada Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan yaitu sudah optimal dalam penanganan keluhan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Sharia-based service management in increasing consumer satisfaction is a service management process with rules prescribed by Allah in which there is planning, organization, movement and supervision in order to achieve effective and efficient institutional goals. The Way Urang Kalianda Hotel, South Lampung has implemented sharia-based service management to increase customer satisfaction, but it is not yet running optimally. So the aim of carrying out this research is that this research was conducted to find out how Sharia-Based Service Management Increases Consumer Satisfaction at the Way Urang Kalianda Hotel, South Lampung Regency.

Researchers will look in more detail at sharia-based service management at the Way Urang Kalianda Hotel, South Lampung Regency using a qualitative approach. The primary data for this research was obtained from the leadership or management, employees and consumer representatives of the Way Urang Kalianda Hotel, South Lampung Regency. Secondary data was obtained from books, journals and relevant previous research results. The data collection tools used were interviews, documentation and observation. Data analysis uses Service Quality (SERVQUAL) analysis developed by Parasuraman, Berry and Zenthmal so that the services provided can run smoothly. Namely: Reliability (reliability), Responsiveness (attractiveness), Assurance (guarantee or certainty), Emphaty (attention), Tangibles (physical evidence).

The research results show that reliability in providing services provided to consumers is good, employees work wholeheartedly in serving consumers. Customer complaints are responded to optimally. Employee politeness is in accordance with the rules, so consumers are comfortable seeing it. Employees' communication skills in serving consumers are friendly towards consumers. The available facilities and infrastructure are adequate. For example: ample parking area, comfortable waiting room. The impact of implementing services at the Way Urang Kalianda Hotel, South Lampung, is that it is optimal in handling complaints.

Keywords : Service Management, Customer Satisfaction.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riski Aprianto
NPM : 1941030177
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan”** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung,
Penulis,

2024



Riski Aprianto
1941030177



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

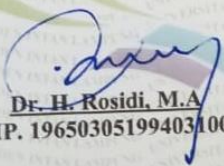
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan
Nama : Riski Aprianto
NPM : 1941030177
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

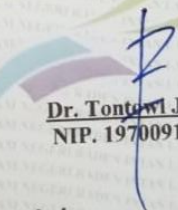
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung

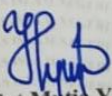
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Rosidi, M.A.
NIP. 196503051994031005


Dr. Tontowi Jauhari, M.M.
NIP. 197009141997031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251999032001








KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lanjung Selatan” disusun oleh Riski Aprianto NPM: 1941030177 Program Studi Manajemen Dakwah Telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Kamis, 21 Desember 2023 Pukul 11.00-12:30 WIB


TIM MUNAQOSAH

Ketua Sidang : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....) 
Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....) 
Penguji I : Badarudin, S.Ag, M.Ag (.....) 
Penguji II : Dr.H. Rosidi, M.A (.....) 
Penguji Pendamping : Dr. Tontowi Jauhari, M.M (.....) 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi




H. Abdul Syukur, M.Ag
NIP. 196511011995031001

MOTTO

يَرَهُ خَيْرًا ذَرَّةً مِثْقَالَ يَعْْمَلُ فَمَنْ

“barang siapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,
niscaya dia akan melihat (balasan) Nya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alam, dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar serta menyelesaikan pendidikan Strata 1 di UIN Raden Intan Lampung. Dari lubuk hati yang paling dalam skripsi ini dipersembahkan untuk yang terkasih:

1. Trimakasih untuk diri sendiri atas semangat dan mau terus berjuang sejauh ini dan selalu berproses untuk menjadi pribadi lebih baik serta keberanian untuk belajar hal yang baru.
2. Untuk kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Supardi (alm) dan Ibunda Supatmi. Untuk Bapak Supardi (alm) selaku ayah yang sangat aku sayangi yang sudah meninggal Semoga Beliau bangga dengan perjuangan anaknya. Dengan segala ta'zim, kerendahan hati kupersembahkan karya sederhana ini kepada ayahanda dan ibunda yang telah memberi arti dan warna dalam hidup saya. Segala kasih sayang, semangat, dan do'a yang selalu engkau panjatkan untuk anak-anakmu. Terimakasih untuk malaikat tersayang atas dukungannya selama ini. Semoga Allah SWT memuliakan beliau di dunia dan akhirat Aamiin.
3. Untuk Kakak-kakak ku tersayang Eka Ningsih, Suhermanto, Kristia Ningsih dan Rini Indriani. Kakak ipar, Cecep suryadi, Neni, Adi Setiawan, dan Satria Dimas. yang telah memberikan do'a yang tulus dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Windiyas Tiani yang slalu memberikan doa dan memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbingku bapak Dr. Rosidi, M.A dan Dr. Tontowi Jauhari, M.M yang telah senantiasa sabar dalam membimbingku selama pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan Pengajaran dan Pembelajaran teori maupun pengalaman hidup yang luar biasa.
7. Sahabat-sahabatku, terimakasih untuk kalian yang selalu memberikan semangat serta doa selama berada di perantauan

hingga saat ini, semoga kita dapat mencapai cita-cita serta merasakan kesuksesan bersama.

8. Almamater tercinta prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2019 khususnya kelas C Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah menjadi sarana menimba ilmu.

RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama Riski Aprianto dilahirkan di kelurahan Way Urang Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 29 april 2001. Dari pasangan Bapak Supardi (alm) dan Ibu Supatmi, anak bungsu dari lima bersaudara, Jenjang pendidikan yang ditempuh penulis yaitu :

1. TK Masjid Agung Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2007
2. SDN 1 Way Urang Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2013
3. SMP Pembangunan Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2016
4. SMAN 1 Kalianda Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2019
5. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, dan mengambil jurusan Manajemen Dakwah.

Semasa kuliah penulis pernah melakukan pengabdian masyarakat (KKN) sebagai salah satu syarat kuliah, penulis menjalani kuliah kerja nyata atau KKN yang berada di desa Sumur Kumbang Kecamatan Kalianda Lampung selatan, kemudian penulis juga menjalani PPL di Bandar Lampung sebagai salah satu syarat kuliah, penulis ditempatkan di KUA Tanjung Karang Pusat.

Bandar Lampung, 2024
Penulis,

Riski Aprianto
1941030177

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt, yang telah memberikan Nikmat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Solawat beriring salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman. Penulis menyusun skripsi ini, sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Strata Satu (S.Sos) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Alhamdulillah dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan serta pengalaman dari berbagai belah pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih pada:

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak Badarudin M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
3. Dr. Rosidi, M.A selaku pembimbing I dan Dr. Tontowi Jauhari, M.M selaku pembimbing II yang selalu sabar memberikan arahan serta bimbingan, dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen-dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
5. H. Hayumi selaku Pimpinan hotel Way Urang dan seluruh staff yang telah memperkenankan penulis mengadakan penelitian yang terlibat di dalamnya.
6. Kedua orang tua dan kakak-kakakku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini.
7. Teman-Teman tercinta Prodi Manajemen Dakwah Angkatan 2019 khususnya kelas C. dan juga seluruh angkatan manajemen dakwah 19 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Kepada pembaca apabila ada kekurangan atau kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf, karena penulis sendiri dalam tahap belajar. Dengan demikian tak lupa penulis ucapkan

terimakasih. Semoga bermanfaat untuk kita semua yang sedang menuntut ilmu, Aamiin Yaa Rabbal'Alamin .

Bandar Lampung, 2024
Penulis,

Riski Aprianto
1941030177

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| PERSETUJUAN | v |
| PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| RIWAYAT HIDUP | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah | 3 |
| C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian | 8 |
| D. Rumusan Masalah | 9 |
| E. Tujuan Peneliitian | 9 |
| F. Manfaat Penelitian | 9 |
| G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan | 9 |
| H. Metode Penelitian | 11 |
| I. Sistematika Pembahasan | 18 |
| BAB II MANAJEMEN PELAYANAN DAN KEPUASAN | |
| KONSUMEN | 21 |
| A. Manajemen | 21 |
| 1. Pengertian Manajemen | 21 |
| 2. Fungsi Manajemen | 23 |
| B. Pelayanan | 26 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 26 |
| 2. Prinsip Pelayanan | 26 |
| 3. Standar Pelayanan | 27 |
| 4. Tujuan Pelayanan | 30 |
| 5. Kualitas Pelayanan | 31 |

| | |
|---|----|
| C. Kepuasan Konsumen | 32 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 32 |
| 2. Karakteristik Kepuasan Konsumen | 34 |
| 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 34 |
| 4. Indikator Kepuasan Konsumen | 35 |
| 5. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen | 35 |

BAB III HOTEL WAY URANG KALIANDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN . 39

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten Lampung Selata..... | 39 |
| 1. Sejarah Singkat Hotel Way Urang | 39 |
| 2. Visi Dan Misi Hotel Way Urang | 39 |
| 3. Struktur Organisasi | 40 |
| 4. Sarana dan Prasarana Hotel Way Urang | 44 |
| 5. Lokasi Hotel Way Urang | 44 |
| 6. Jumlah Rekapitulasi Daftar Pengunjung Hotel Way Urang | 45 |
| 7. peraturan Hotel Way Urang | 46 |
| 8. Perbandingan Hotel Syariah dan Hotel Konvensional .. | 47 |
| B. Manajemen Pelayanan Di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten Lampung Selatan | 48 |
| 1. Perencanaan (Planning) | 48 |
| 2. Pengorganisasian (Organizing) | 50 |
| 3. Pelaksanaan (Actuating) | 52 |
| 4. Pengawasan (Controlling) | 53 |
| C. Kualitas Pelayanan Di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten Lampung Selatan | 53 |
| 1. Reliability (Kehandalan) | 54 |
| 2. Responsiveness (Daya Tarik) | 55 |
| 3. Assurance (Jaminan atau Kepastian) | 55 |
| 4. Emphaty (Perhatian) | 56 |
| 5. Tangible (Bukti Fisik) | 58 |
| D. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen | 58 |
| 1. Sistem keluhan dan Saran | 58 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 2. Survey Kepuasan pelanggan | 59 |
| 3. Ghost Shopping | 60 |
| 4. Lost Custommer Analysis | 60 |

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL WAY URANG KALIANDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN..... 61

| | |
|--|----|
| A. Analisi Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten lampung Selatan | 61 |
| 1. Perencanaan (Planning) | 61 |
| 2. Pengorganisasian (Organizing) | 61 |
| 3. Pelaksanaan (Actuating) | 62 |
| 4. Pengawasan (Controlling) | 62 |
| B. Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten lampung Selatan | 63 |
| 1. Reliability (Kehandalan) | 63 |
| 2. Responsiveness (Daya Tarik) | 64 |
| 3. Assurance (Jaminan atau Kepastian) | 64 |
| 4. Emphaty (Perhatian) | 65 |
| 5. Tangible (Bukti Fisik) | 65 |
| C. Analisis Cara Mengukur Kepuasan konsumen di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten lampung Selatan | 66 |
| 1. Sistem keluhan dan Saran | 66 |
| 2. Survey Kepuasan pelanggan | 67 |
| 3. Ghost Shopping | 67 |
| 4. Lost Custommer Analysis | 67 |
| D. Analisis Dampak Penerapan Manajemen Pelayanan di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten lampung Selatan | 68 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 71 |
| A. Kesimpulan | 72 |
| B. Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Sarana dan prasarana Hotel Way Urang Kalianda | 44 |
| Tabel 3.2 Jumlah Rekapitulasi Pengunjung | 45 |
| Tabel 3.3 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 50 |
| Tabel 3.4 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 50 |
| Tabel 3.5 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 50 |
| Tabel 3.6 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 50 |
| Tabel 3.7 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 50 |
| Tabel 3.8 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 51 |
| Tabel 3.9 Profil Pengelola Hotel Way Urang | 51 |
| Tabel 3.10 Pertanyaan Kepuasan Konsumen | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Pedoman Observasi | 77 |
| Pedoman Wawancara | 78 |
| Surat Izin Penelitian | 82 |
| Surat izin usaha Hotel Way Urang Kalianda | 85 |
| Peraturan Hotel Way Urang Kalianda | 87 |
| Wawancara bersama Owner Hotel Way Urang Kalianda | 88 |
| Dokumentasi bersama beberapa Staff Hotel Way Urang Kalianda | 88 |
| Alamat Hotel Way Urang Kalianda | 89 |
| Bagian depan Hotel Way Urang Kalianda | 90 |
| Reception Hotel Way Urang Kalianda | 91 |
| Ruang tunggu Hotel Way Urang Kalianda | 92 |
| Kamar Hotel Way Urang Kalianda | 93 |
| Superion Room | 94 |
| Ruang Makan Hotel Way Urang Kalianda | 95 |
| SK Judul | 97 |
| Hasil Turnitin..... | 100 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai acuan awal untuk mendapatkan sebuah gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, perlu adanya pembahasan yang menegaskan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan skripsi ini. Adanya penegasan ini diharapkan tidak akan terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Adapun judul skripsi ini adalah **“Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung selatan”**.

Menurut Manullang manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.¹

Menurut Tjiptono sebagaimana dikutip oleh Sunyoto pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya dengan yang diinginkan yang diharapkan oleh konsumen. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

¹John Suprihanto, *Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada university Press, 2014), h. 4.

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.²

Berdasarkan pengertian di atas manajemen pelayanan yaitu suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana sampai dengan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan suatu organisasi.

Syariah diartikan sebagai tata aturan atau hukum-hukum yang disyariatkan oleh Allah kepada hamba-Nya untuk diikuti. Syariah adalah peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh Allah atau ditetapkan dasar-dasarnya oleh Allah agar manusia berpegang teguh kepadanya dalam hubungannya dengan Tuhannya, berhubungan dengan saudaranya sesama muslim, berhubungan dengan saudaranya sesama manusia, berhubungan dengan alam semesta, dan berhubungan dengan kehidupan.³

Menurut Djaslim Saladin kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tentang produk, harga dan pelayanan yang actual atau dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.⁴

Kepuasan konsumen menurut penulis adalah pengukuran atau *indicator* sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima dan sesuai tidaknya layanan yang telah

²Hermansyah, Ahmad Yamin, and Suparman, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan Peran Responsivitas Dan Pelayanan Pegawai* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2023), h. 12.

³Rohidin, *Pengantar Hukum Islam* (Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books, 2016), h. 5.

⁴Etta Mamang Sangadji and Sopiah, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: Cv Andi offset, 2013), h. 180.

ditawarkan dan akan membandingkannya dengan ekspektasi yang ia harapkan.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.⁵ Hotel Way Urang merupakan hotel yang berkonsep syariah yang terletak di jalan Kesuma Bangsa No. 200 Kecamatan Kalianda.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud manajemen pelayanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan konsumen merupakan suatu proses pengelolaan pelayanan dengan tata aturan yang ditetapkan oleh Allah yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan guna mencapai tujuan lembaga yang efektif dan efisien. Adapun tujuan yang dimaksud disini adalah memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat meningkatkan kepuasan bagi para penyewa jasa atau klien. Berdasarkan beberapa penegasan judul di atas, yang dimaksud dalam judul penelitian ini tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan guna mengetahui proses pengelolaan yang dilakukan oleh seluruh staff hotel Way Urang dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan konsumen.

B. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, di mana segmen pasar yang dituju adalah para tamu yang datang dengan tujuan untuk beristirahat, urusan bisnis, pariwisata, refreshing dan lain-lain. Oleh karena itu, tempat yang nyaman, bersih dan aman menjadi hal utama yang

⁵Wayan Nurita and Wayan Meidariani, *Bahasa Jepang Perhotelan: Effective Japanese For Hotel Staff* (bali: Nilacakra, 2020), h. 7.

dibutuhkan oleh pengunjung atau konsumen.⁶ Hal ini merupakan kewajiban pihak hotel untuk memberikan sebuah pelayanan yang begitu maksimal kepada setiap konsumennya, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu usaha perhotelan.

Setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah hak yang pantas mereka dapatkan. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur serta perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Bahkan konsumen yang tidak puas tentu saja tidak mengulangi atau tidak memilih kembali lagi jasa akomodasi yang sama, ditambah sekarang banyaknya berbagai pilihan hotel-hotel yang berbintang maupun non berbintang dengan fasilitas yang lebih menggiurkan dan lebih lengkap, sehingga membuat para konsumen lebih mempertimbangkan dan melakukan banyak perbandingan untuk memilih hotel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginan para konsumen.

Penjelasan secara spesifik tentang hotel Syariah tidak dijelaskan dalam Al-Quran maupun Hadist sebagai sumber utama hukum Islam. Akan tetapi, jika kita telah lebih dalam terdapat beberapa ayat dalam Al-Quran yang mengakomodasi kegiatan hotel sebagaimana yang tertera dalam nash sebagai berikut: Al-Qiur'an Surat An-Nisa Ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa [4] : 29)

⁶Johan Arifin, *Fikih Perlindungan Konsumen* (Semarang: Rasail, 2007), h. 133.

Maksud ayat tersebut adalah Allah SWT melarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka. Hotel Syariah termasuk dalam perniagaan / bisnis dalam bidang jasa, sehingga dalam memperoleh keuntungannya tidak diperbolehkan menggunakan cara yang dilarang Allah SWT.

Dengan kondisi seperti ini mendorong produsen untuk melebarkan sayapnya di bidang perhotelan, maka tidak heran jika bisnis perhotelan kini semakin marak dan bermunculan. Sehingga membuat berbagai hotel pun berlomba-lomba meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada untuk bersaing dengan hotel lainnya.⁷

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas ekonomi yang memproduksi/ menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan atau keperluan psikologis yang dibutuhkan seseorang. Adapun beberapa jenis pelayanan hotel antara lain :

a. Pelayanan penerimaan tamu

Bagian penerimaan tamu (*receptionis*) adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap (*check in*) di hotel.

b. Pelayanan pemesanan kamar

Bagian tersebut merupakan bagian pertama yang dihubungi oleh tamu sebelum tamu tersebut datang menginap di hotel. Memesan kamar lebih dahulu dilakukan oleh tamu yang akan menginap untuk memastikan apakah kamar yang dikehendaki oleh tamu masih tersedia atau tidak

c. Pelayanan kenyamanan dan kebersihan

Tanggung jawab bagian Tata Graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja, spreng, sarung bantal, selimut, korden, dan sebagainya. Kemudian, tanggung jawab berikutnya adalah menjaga kerapian dan kebersihan ruangan

⁷Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008), h. 6.

beserta perlengkapannya, dan sampai pada penggantian atau pengadaan pemeliharaan ruangan hotel beserta perlengkapannya.

d. Pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage*)

Dalam hal makanan dan minuman, pihak hotel menyediakan makanan yang disukai oleh tamu, makanan dan minuman disajikan dengan cara yang benar oleh para penyaji (*waiter/waitress*) yang tanggap dan ramah, serta harga sesuai dengan jenis dan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu akan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman harus melakukan pengembangan produk, merancang kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel.⁸

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya salah satunya adalah hotel syariah, kini juga perlahan mengalami peningkatan dan semakin diminati oleh para pengunjung dengan tujuan dan alasan yang berbeda dalam mengungkapkan mengapa memilih hotel syariah. Karena Indonesia adalah negara di mana populasi Islamnya sangat banyak, maka bisa adanya peluang dengan berdirinya hotel syariah yang memegang prinsip Islam.⁹

hotel Syariah adalah usaha bisnis penginapan dengan tata cara operasional dan manajemen secara syariah Islam. Konsep syariah yang ditonjolkan pada usaha hotel ini adalah moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, seragam, pelayanan, pakaian karyawan yang berbasis nilai-nilai syariah . Hotel syariah merupakan hotel yang dalam penyelenggaraannya harus mengandung prinsip-prinsip syariah. Setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem

⁸Agus Sulastiyono, *Manajemen Pelayanan Hotel* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2019), h. 121.

⁹*Ibid*, h. 134.

kualitas pelayanan sebaik mungkin, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggan/konsumennya.

Tujuan dari usaha hotel syariah adalah meminimalisir dari tingkah laku yang bertentangan dengan larangan agama Islam seperti praktek perzinahan, minuman keras, psycotropika, perjudian. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya.¹⁰

Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang di dukung sarana dan fasilitas yang baik, serta memiliki kelengkapan yang baik guna mempercepat pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata konsumen dan calon konsumen. Itu artinya konsumen merasa puas ketika menggunakan pelayanan.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa puas. Setelah konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan, maka konsumen akan membandingkan dengan pelayanan lainnya. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada orang lain.¹¹

Bagi setiap perusahaan jasa perhotelan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumen untuk itu dibutuhkan manajemen dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada

¹⁰Agency Nurmaydha, Siti Asmaul Mustaniroh, and Sucipto, 'Strategi Pengembangan Restoran Halal Sebagai Penunjang Hotel Syariah (Studi Kasus Di Unida Gontor Inn, Universitas Darussalam Gontor Ponorogo)', *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 6 (2019) <<https://doi.org/https://doi.org/10.21107/dinar>>. (diakses 14 juni 2023, jam 18.44)

¹¹Marlina Kurnia and Mr Suwiknyo, 'Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi', *Economic, Business, Management and Accounting*, 15 (2018) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>>. (diakses 14 juni 2023 jam 18.53).

konsumen. Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa hotel dengan demikian mendorong para pengusaha di bidang jasa hotel khususnya dalam ini adalah Hotel Way Urang berbasis Syariah ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi konsumen berupa manajemen pelayanan Hotel Way Urang berbasis Syariah itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan sehingga konsumen merasa puas.

Perusahaan yang ada di Lampung Selatan sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha di Lampung khususnya, begitu juga bagi masyarakat dalam menjalankan usaha. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usaha, Hotel Way Urang berbasis syariah, Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan diatur dan dikelola secara syariah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim. Hotel Way Urang berbasis Syariah, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha dan masyarakat muslim dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. Hotel Way Urang berbasis Syariah harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

Berdasarkan apa yang telah penulis uraikan di atas supaya penelitian yang dilakukan terarah dan tidak keluar dari jalur serta memudahkan proses penelitian maka penulis memfokuskan penelitian ini pada penerapan Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, dengan sub fokus penelitian kualitas pelayanan pada Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:
Bagaimana Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung selatan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan permasalahan maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menyumbangkan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan secara umum memberikan wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang sesuai dengan ajaran Islam.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat dijadikan sebagai acuan oleh hotel Way Urang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan hotel demi kepuasan konsumen.
- b. Bagi Peneliti Dapat menambah pengetahuan mengenai manajemen pelayanan terhadap kepuasan konsumen sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

dari penelitian yang relevan ini bertujuan untuk keaslian penelitian ini. dari hasil peneliti ini penulis melakukan penelitian yaitu manajemen pelayanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan konsumen di hotel Way Urang Kalianda Kabupaten Lampung Selatan. Terdapat beberapa hasil peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan oleh Putri Guanis dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung” berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan konsumen di hotel omah akas bandar lampung hotel menerapkan fungsi manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif.¹²
2. Penelitian ini dilakukan oleh Ummal Khoiriyah dan Zainuddin dengan judul penelitian “Manajemen Strategi Syari’ah Pada Pelayanan Hotel Family Nur Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen strategi syari’ah pada pelayanan Hotel Family Nur Kabupaten Sumenep mengaplikasikan akhlaq mulia yang meliputi 3S (Senyum Sapa Salam), adil, silaturrahim, sabar dan adab. Beberapa hal yang menjadi faktor pendukung pelayanan di Hotel Family Nur Kabupaten Sumenep, diantaranya: promo yang ditawarkan, dan lokasi yang strategis. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat, diantaranya: persaingan hotel, harga yang bersaing dan fasilitas yang kurang lengkap.¹³
3. Penelitian ini dilakukan oleh Chandra Eddy Thungasal dan hotlan Siagian dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari” Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap

¹² Putri Gustianis, ‘Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Omah Akas Syariah Bandar Lampung’ (Uin Raden Intan Lampung, 2021) <<http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/13711>>. (diakses 14 mei 2023, jam 11.35)

¹³Ummal Khoiriyah and Zainuddin, ‘Manajemen Strategi Syari’ah Pada Pelayanan Hotel Family Nur Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan’, *Al-Idarah*, 3 (2022), 21 <<https://journal.ibrahimy.ac.id/index.php/idarrah/article/view/2208>>.

kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.¹⁴

Dari beberapa penelitian yang telah ada, penelitian ini mempunyai atau memiliki perbedaan penelitian yang sebelumnya yaitu ditinjau dari segi lokasi studi yang di mana tentu saja memiliki karakteristik yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan tingkat urgensinya pun berbeda, selain segi lokasi adapun segi variabel yang membedakan dan tahun penelitian berbeda dengan tahun penelitian sebelumnya.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (*systematic*) untuk memahami suatu subyek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya.¹⁵

Penelitian dapat diartikan sebagai upaya mencari, memahami, mengkaji, untuk mencari kebenaran atau jawaban. Sering juga dikatakan upaya manusia untuk mencari kebenaran, sehingga penelitian bersifat ilmiah (*systematic*), atau suatu proses yang terus menerus. pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan desain studi kasus, terkait manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan melalui cara mengembangkan suatu kerangka kerja deskriptif untuk mengorganisasikan kasus-kasus terkait manajemen

¹⁴ Chandra Eddy Thungasal and Hotlan Siagian, 'Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari', *Agora*, 7.1 (2019), 1–7 <<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8173>>. (diakses 25 mei 2023, jam 13.00)

¹⁵ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010). h.36.

pelayanan. Yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis, lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, yang menunjukkan berbagai fakta yang ada dan dilihat selama penelitian berlangsung. Jadi penelitian ini harus mengetahui langkah-langkah berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskripsi berupa kata-kata dan gambar. Pendekatan metode kualitatif adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Dengan metode deskriptif kualitatif, analisis data yang diperoleh (berupa kata-kata, gambar, atau perilaku), dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan menggunakan paparan atau penggambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.

Berdasarkan pengertian di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena data dan informasi yang peneliti kumpulkan lebih banyak berupa keterangan-keterangan dan penjelasan yang bukan berbentuk angka. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang sekitar dan perilaku yang diamati.

Menurut Rahardjo dan Gudnanto adalah suatu metode untuk memahami individu yang dilakukan secara integratif dan komprehensif sehingga memperoleh pemahaman yang

mendalam tentang individu tersebut beserta masalah yang dihadapinya dengan tujuan masalahnya dapat terselesaikan dan memperoleh hasil evaluasi yang diinginkan.¹⁶

Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama. Mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai dokumen dan catatan- catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisi dokumen dan catatan-catatan.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Sumber data dalam penelitian adalah dari mana subjek dapat diperoleh.¹⁷

Sumber data dalam penelitian kualitatif dinamakan sebagai narasumber atau partisipan dalam penelitian. Sample dalam penelitian kualitatif bukan disebut sample statistik, tetapi sample teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah menghasilkan teori. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari dokumen atau arsip Pengelola hotel Way Urang melalui wawancara mendalam dan yang didapat melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang baru yang memiliki sifat *up to date* dari Hotel Way Urang.

Dalam hal ini yang menjadi sumber data utama adalah ketua dan para anggota yang bertanggung jawab secara langsung terkait Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Data primer

¹⁶ Arikunto Suharsimi, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Revisi VII* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 45.

¹⁷ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 3.

yang diperoleh dari : pengelolaan hotel, manajer, dan staff yang ada di hotel Way Urang Kalianda, Lampung Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber tidak langsung dari pemberi data atau data yang telah dipublikasikan secara resmi yang didapat dari berita media, dokumentasi dan arsip lembaga terkait lainnya. Data skunder dipilih dari jurnal, tidak dari penelitian sebelumnya yang relevan.¹⁸

Data serkunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal, dan dokumen-dokumen penting yang ada di Hotel way Urang, Laporan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

4. Instrumen Pengumpulan Data

Data merupakan bahan mentah yang dikumpulkan oleh peneliti dari lokasi penelitian. Data yang merupakan bahan spesifik dalam melakukan analisis. Bungin Burhan, Dalam menjawab penelitian, maka data akan dikumpulkan dengan beberapa instrumen atau alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.¹⁹

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Sistematika wawancara berlandaskan pada tujuan peneliti. Definisi lain yang dimaksudkan dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 298.

¹⁹ Bagong Suyanto and DKK, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga, 2010), h. 128.

cara tanya jawab, sampai bertatap muka antara interview dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interviewguide (panduan wawancara).

Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, penulis menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu jenis wawancara mengkombinasikan antara pertanyaan yang telah disiapkan secara dengan pertanyaan yang diajukan secara tiba-tiba pada saat berlangsungnya wawancara. Di mana sebelum penulis mengadakan wawancara, penulis telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pengelola hotel tentang evaluasi proses manajemen pelayanan.²⁰

Dalam melaksanakan wawancara menggunakan pedoman yang merupakan garis besar terkait hal-hal yang akan ditanyakan penulis melakukan wawancara kepada sampel penelitian untuk menggali data yang akurat. Wawancara yang penulis lakukan kepada staff Hotel Way Urang Kalianda, Lampung Selatan.

b. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat sistematis gejala-gejala yang diselidiki.²¹ Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik wawancara dan koesioner. Jika wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, tetapi observasi tidak terbatas pada orang namun juga objek-objek yang lain.

Dalam Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan peneliti akan menggunakan observasi non struktur, yaitu observasi yang

²⁰ Cholid Norbuko and Abu Achmad, *Metodelogi Penelitian* (Semarang: PT Bumi Aksara, 2013), h. 83.

²¹ *Ibid*, h. 44.

tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan di observasi. Peneliti dapat melakukan pengamatan dengan bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan. Kegiatan yang akan dilakukan observasi dalam penelitian ini diantaranya yaitu: Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan. Peneliti fokus pada cara mengamati, merekam, memotret, mempelajari, dan mencatat fenomena yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bias berupa tulisan, gambar atau karya. Dokumentasi merupakan alat pengumpul data yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya.

Dokumentasi merupakan sumber non manusia, sumber ini merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan situasi/kondisi yang sebenarnya. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang sejarah berdirinya hotel Way Urang, pengelola , pembagian tugas, dan lain-lain termasuk foto-foto kegiatan tentunya yang berhubungan dengan pengelolaan hotel.²²

Metode ini dapat digunakan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan gambaran umum dan objek yang diteliti dan dokumentasi diharapkan dapat diperoleh adalah berupa sejarah berdirinya, data-data mengenai profil, visi, misi dan tujuan Hotel Way Urang Kalianda, Lampung Selatan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah data berakhir. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data

²² *Ibid*, p. 329.

secara induktif yaitu analisa diawali dengan melakukan wawancara, pembahasan, bukti pendukung dan diakhiri dengan kesimpulan. Agar validasi tetap terjaga dalam teknik penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi. Triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara membandingkan berbagai sumber informasi yang menjadi objek penelitian.²³

Miles dan Huberman yang dikutip oleh sugiono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.²⁴

- a. Mereduks Data (*Data Reduction*), yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.
- b. Penyajian Data (*Data Display*), yaitu langkah ini dilakukan untuk mengorganisir data secara sistematis sehingga membentuk suatu komponen data yang utuh dan terpadu. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan jenisnya. Namun, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif ialah dengan teks yang bersifat naratif.
- c. Kesimpulan/verifikasi (*Conclusions Drawing/Verification*), yaitu penarikan kesimpulan dan

²³ Nauman Lawrence W, *Metodelogi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jakarta: PT Indeks, 2013), h. 187.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 183.

verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung, akan tetapi apabila kesimpulan tersebut telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka berarti kesimpulan tersebut telah kredibel.

Langkah ini dilakukan untuk verifikasi terhadap data yang diperoleh guna mencari makna, mencatat keteraturan pola, hubungan sebab akibat yang mungkin dapat dijadikan sebagai suatu kesimpulan yang sangat longgar tetap terbuka, dan menarik kesimpulan secara final.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, masing masing pembahasan pada setiap bab dapat di uraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini berisikan tentang penegasan judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian bab ini menguraikan terkait teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini dari hasil pustaka.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bagian bab ini berisi tentang gambaran umum objek dan penyajian fakta serta data penelitian.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bagian bab ini berisi tentang analisis data penelitian dan temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat bermanfaat.

BAB III

HOTEL WAY URANG KALIANDA LAMPUNG SELATAN DAN MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

A. Gambaran Umum Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

1. Sejarah Singkat Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan merupakan hotel pertama yang ada di Kota Kalianda Lampung Selatan. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan didirikan pada tahun 1994 oleh Irjen. Pol. Rudi Setiawan, S.I.K., S.H., M.H. kemudian hotel ini dibeli oleh H. Hayumi pada tahun 2006. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan berlokasi sangat strategis yaitu di tengah-tengah Kota Kalianda dekat dengan kantor pemerintahan, pusat perbelanjaan dan tempat rekreasi yaitu pantai. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan merupakan Hotel berbintang satu yang terjangkau untuk para konsumen yang mencari standar kenyamanan baru. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan menawarkan 16 kamar. Semua kamar dilengkapi dengan TV, Kasur, lemari, Alat Solat, AC, Akses internet wifi, Kamar mandi dalam, dan fasilitas lain yang membuat pengunjung merasa seperti rumah sendiri.²⁵

2. Visi dan Misi Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

- a. Visi : Menjadi Hotel yang terbaik di Kecamatan Kalianda Lampung Selatan dalam produk dan pelayanan yang disukai *Customer* dari semua kalangan.
- b. Misi :
 - Menjadikan Hotel Way Urang sebagai hotel berbintang satu yang memiliki fasilitas isnis yang lengkap serta pelayanan

²⁵H. Hayumi, *Wawancara dengan peneliti*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

yang prima dan memiliki komitmen untuk meningkatkan image yang baik. Memastikan kepuasan tamu dengan sebaik mungkin. Memberikan lingkungan kerja terbaik dan kesempatan karir yang luas kepada karyawan.

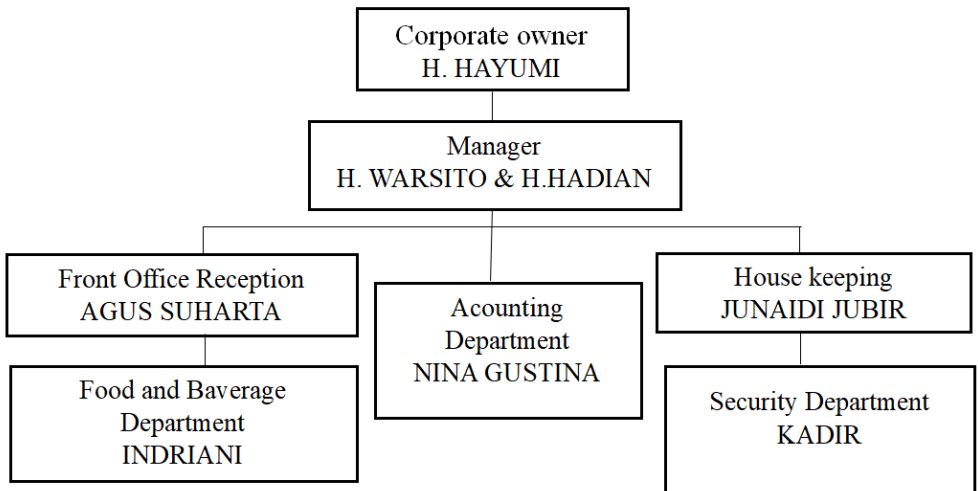
- Memberikan nilai terbaik kepada poara pemilik, investor dan pemasok.
- Berinovasi tanpa henti dan menambah nilai terhadap semua produk dan pelayanan kita.

3. Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi kita tentu mengenal adanya organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Atau dengan kata lain struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang sistematis yang ditunjukkan oleh garis-garis menurut kedudukan atau jenjang yang telah ditentukan. Sehingga dengan adanya struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antara tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing orang atau dalam organisasi. Sehingga demikian pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik karena apa yang dikerjakan telah tergambar dalam struktur organisasi.

Dari struktur organisasi dapat dilihat besar kecilnya skala perusahaan tersebut. Pada penyusunan suatu organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi tersebut, karna sangat penting dalam usaha menciptakan struktur organisasi yang sangat efektif dan efesian yang mendukung aktivitas perusahaan Dengan adanya struktur orghanisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah sampai ketinggian tertinggi yaitu pimpinan. Di samping itu dengan adanya struktur organisasi para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada sipa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Agar fungsi-fungsi organisasi tersebut berjalan maka perlu adanya pembagian tugas dan bertanggung jawab. Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan dalam menjalankan usahanya membagi tugas kedalam struktur organisasi.



Gambar 3.1
Struktur Organisasi Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing dari struktur organisasi Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan:

- a. *Corporate owner* adalah pemilik atau orang yang ditunjuk untuk mengawasi seluruh kegiatan sebuah hotel sebagai jabatan tertinggi.
- b. *Manajer*
 - 1) Mengatur manajemen bisnis, perencanaan dan pengawasan seluruh departemen.
 - 2) Melakukan perekrutan, pengevaluasian dan aktivitas administrasi.
 - 3) Memecahkan permasalahan, konflik maupun situasi krisis dalam perusahaan dengan cepat dan tepat.

- 4) Bertanggung jawab pada tugas-tugasnya serta dapat menjadi panutan bagi karyawannya.

c. *Front office Reception*

- 1) Mengucapkan salam kepada tamu dengan sopan dan ramah.
- 2) Mengecek look book sebelum memulai pekerjaan.
- 3) Memberikan informasi secara singkat dengan jelas tentang hotel.
- 4) Memeriksa daftar *reservation list*, *conventional chart*, *room rack*.
- 5) Berkordinasi dengan house keeping departemen untuk mengecek status kamar.
- 6) Menangani tamu *check in check out* dan tamu yang pindah kamar.
- 7) Membuat laporan harian, mengecek room report dan menyiapkan kunci.

d. *Food and Beverage Department*

- 1) Departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant.
- 2) Mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.
- 3) Pengantaran order tamu.

e. *House Keeping*

- 1) Departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.
- 2) Departemen ini penting dalam islam karena islam sangat memperhatikan kebersihan lingkungan Kaum muslim wajib membersihkan lingkungan dimana mereka hidup dari hal-hal yang membahayakan dari semua najis dari

bau-bau yang tidak sedap dan dari segala sesuatu yang menjijikkan.

f. Security Department

- 1) Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel.
- 2) Melaporkan segala kejadian peristiwa yang terjadi di hotel ke atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu.
- 3) Memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel.

g. Accounting Department

- 1) Melakukan pencatatan kas masuk dan kas keluar.
- 2) Melakukan pencatatan utang dan piutang yang dimiliki oleh hotel.
- 3) Melakukan pembayaran dalam biaya-biaya operasional perhotelan.

4. Sarana dan Prasarana Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

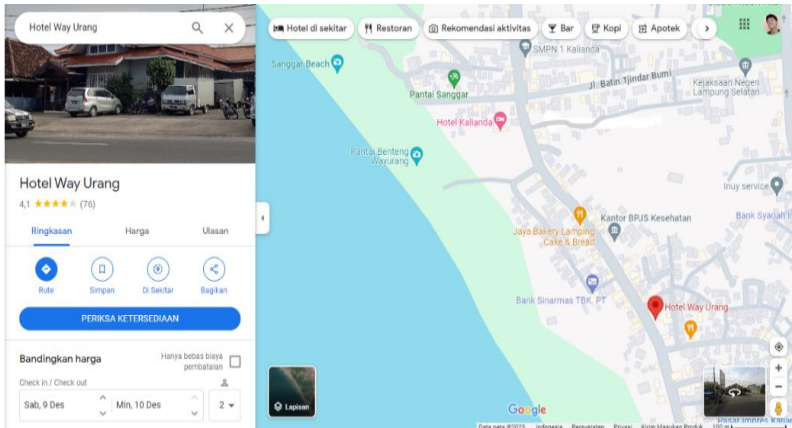
Tabel 3.1
Sarana dan Prasarana Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan²⁶

| Klasifikasi Hotel | Jumlah Kamar | Sarana dan Prasarana Hotel |
|--------------------------|---------------------|--|
| Bintang 1 | 16 kamar | Tempat Parkir Taman Lokasi dan Lingkungan Bangunan Ruang Tamu Ruang Makan Telepon Toilet Umum Koridor Dapur Area Administrasi Keamanan Pelayanan |

5. Lokasi Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

Alamat hotel way urang ialah di Jl. Kesuma Bangsa, Way Urang, Kec. Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35551

²⁶Riski Aprianto, *Dokumentasi*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.



Gambar 3.2
Maps Hotel Way Urang

6. Jumlah Rekapitulasi Daftar Pengunjung Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

Tabel 3.2
Jumlah Daftar Pengunjung

| Tahun | Jumlah |
|--------------|------------------|
| 2019 | 431 orang |
| 2020 | 97 orang |
| 2021 | 186 orang |
| 2022 | 354 orang |
| 2023 | 612 orang |

Dari tabel di atas penulis dapat dilihat bahwa daftar pengunjung pada tahun 2019 sampai dengan 2023 setiap tahunnya berbeda-beda. Jika dilihat pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan 2019 dikarenakan adanya virus corona (COVID-19). Kemudian dari tahun 2021 sampai 2023 terjadi peningkatan pengunjung di hotel Way Urang. Hal ini menunjukkan bahwa hotel Way Urang memiliki daya tarik yang membuat para pengunjung memilih hotel Way Urang sebagai tempat istirahat. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan di

hotel Way Urang sangat baik dan tentu saja pelayanan yang sudah ada bisa ditingkatkan menjadi jauh lebih baik.²⁷

7. Peraturan Hotel Way Urang Kalianda

- a. Para tamu yang terdaftar tidak boleh meminjamkan kamarnya kepada orang lain. Sesuatu yang melanggar hukum bila seseorang menempati suatu kamar tanpa mendaftarkan diri di *front office*.
- b. Dilarang berjudi dan mabuk-mabukan di kamar hotel dalam bentuk dan cara apapun.
- c. Dilarang membawa senjata tajam/api di kamar hotel.
- d. Dilarang membawa binatang apapun di kamar hotel.
- e. Dilarang membawa teman lawan jenis yang bukan muhrim di kamar hotel walaupun hanya sekedar mengobrol.
- f. Dilarang berzinah di kamar hotel.
- g. Dilarang membawa makanan yang meninggalkan bau tajam, misal : nangka, durian, jengkol, petai dan lain-lain.
- h. Titipkan kunci kamar di front office bila anda meninggalkan hotel.
- i. Hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang berharga/uang, yang disimpan sendiri di kamar hotel, untuk dititipkan di *front office*.
- j. Batas pemakaian kamar sampai dengan pukul 12.00, pemakaian kamar sampai pukul 18.00 dikenakan biaya tambahan 50% dan setelah pukul 18.00 dikenakan biaya penuh.
- k. Semua perlengkapan yang berada di kamar merupakan inventaris hotel, bukan untuk *souvenir*.
- l. Semua kerusakan yang berada di lingkungan hotel yang disebabkan oleh tamu, siminta mengganti seperti keadaan semula.

²⁷H. Hayumi, *Wawancara dengan peneliti*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

- m. Kepada tamu-tamu yang terdaftar diharapkan dengan sangat untuk mematuhi peraturan-peraturan di atas untuk menghindari kesulitan-kesulitan bagi tamu sendiri.
- n. Setiap kamar diisi maksimum 3 orang dengan penambahan 1 bed (*charge*), lebih dari itu dihitung 2 kamar.

8. Perbandingan Hotel Syariah Dengan Hotel Konvensional

Mengingat berbagai negara, termasuk Indonesia, hotel syariah pun secara tak langsung mulai berkembang. Hotel syariah sendiri merupakan hotel yang menerapkan prinsip ajaran agama islam. Antara hotel syariah dengan hotel konvensional tentu ada sedikit perbedaan. Salah satu contoh hotel syariah yang ada di kota Kalianda adalah Hotel Way Urang, pihak hotel menjelaskan ada beberapa peraturan yang membedakan hotel syariah dengan hotel konvensional. Berikut adalah beberapa perbedaannya, yaitu :

- a. Peraturan lebih ketat di hotel syariah dibandingkan hotel konvensional: jika di hotel konvensional yang akan menginap di hotel tidak akan ditanya soal privasi secara mendalam hal ini berbeda dengan hotel syariah akan diminta KTP, dan buku nikah.
- b. fasilitas yang ada di hotel syariah cenderung dibatasi jika dibandingkan hotel konvensional: jika di hotel konvensional menyediakan fasilitas penduduknya lengkap seperti ruang karaoke, club, atau bar dan minuman beralkohol. Sedangkan dihotel syariah fasilitas pendukung tersebut tidak tersedia.
- c. Makanan di hotel syariah ada sertifikasi halal dan MUI, sedangkan di hotel konvensional bersifat halal tetapi belum tentu mendapatkan sertifikasi halal dan MUI.
- d. Lebih nyaman di hotel syariah. Di hotel syariah dikamarnya sudah dilengkapi peralatan beribadah, petunjuk arah kiblat, dikamar mandinya sudah disiapkan tempat berwudhu. Sedangkan dihotel konvensional tamu yang menginap harus membawa perlengkapan ibadah ibadah sendiri.
- e. Perbedaan interior: jika di hotel konvensional mengusung interior yang lebih kekinian. Hotel syariah lebih mengusung

interior bernuansa islami seperti adanya hiasan dinding seperti potongan ayat suci Al-Qur'an.²⁸

B. Manajemen Pelayanan Di Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu proses perumusan di muka tentang berbagai tindakan yang akan dilakukan dikemudian hari guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan merupakan langkah awal dalam keseluruhan proses manajemen. Hasil dari penyusunan perencanaan tersebut akan menjadi acuan bagi fungsi-fungsi manajemen berikutnya seperti pengorganisasian, pengarahan/pelaksanaan, dan pengawasan. Terdapat beberapa point dalam proses perencanaan pelayanan di Hotel Way urang kalianda Kabupaten lampung Selatan, yaitu:

a. Target pasar dan strategi pemasaran di Hotel Way Urang Kalianda

Menentukan target pasar dan strategi pemasaran merupakan hal yang krusial dalam membangun sebuah bisnis. Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Hotel Way Urang Kalianda diperoleh data sebagai berikut; Target pasar dari Hotel Way urang kalianda adalah pasangan orang-orang yang sedang berlibur khususnya di Kota Kalianda untuk tempat peristirahatan, komunitas-komunitas yang ada di Lampung, dan orang-orang yang membutuhkan tempat peristirahatan di Kalianda.

Adapun strategi pemasaran Hotel Way Urang Kalianda, yaitu:

- 1) Berdoa kepada Allah subhanahu wata'ala, percaya bahwa setiap rezeki sudah ada yang mengatur meski banyak saingan yang bergerak dibidang yang sama,
- 2) Menggunakan media sosial sebagai wadah promosi. Hotel Way Urang Kalianda melakukan promosi di akun

²⁸Riski Aprianto, *Observasi*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

media sosial yang dimilikinya dengan mengunggah konten-konten yang menarik. Mengunggah foto dan video disertai dengan tulisan-tulisan yang bermanfaat yang mengandung unsur dakwah,

- 3) Membuat website yang memudahkan calon klien untuk mencari informasi tentang Hotel Way Urang Kalianda,
- 4) Menyediakan promo potongan harga untuk waktu-waktu tertentu,
- 5) Terus memperbaiki pelayanan agar lebih berkualitas dan bersaing dengan Hotel lainnya.

b. Produk atau Jasa yang ditawarkan Hotel Way Urang Kalianda

- 1) Jasa Penginapan tujuan utama sebuah hotel didirikan adalah sebagai tempat penginapan bagi para pengunjung baik berasal dari dalam maupun luar daerah. Penginapan menjadi pelayanan utama di Hotel Way urang Kalianda. Terdapat beberapa tipe kamar yang ditawarkan yaitu:

a) Standar Room

Tipe kamar ini disediakan hanya untuk dua orang saja dengan ukuran tempat tidur yang tidak terlalu besar. Terdapat 5 kamar standar yang tersedia di Hotel Way Urang Kalianda.

b) Superior Room

Tipe kamar ini berada satu level di atas tipe kamar standar dengan maksimal tamu menginap sebanyak 3 orang.

- 2) *Food and Beverage*

Food and Beverage adalah jasa penyediaan minuman dan makanan kepada pengunjung. Tersedia menu makanan dan minuman yang telah diberikan di setiap kamar pengunjung sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengetahui menu dan harga makanan dan minuman yang disediakan di Hotel Way Urang Kalianda.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap pengorganisasian merupakan tahap yang sangat berkaitan dengan perencanaan dikarenakan pengorganisasian perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses. Hasil wawancara dengan pihak owner diperoleh data bahwa pengorganisasian yang diterapkan Hotel Way Urang Kalianda dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Profil Pengelola Hotel Way urang Kalianda

Tabel 3.3

| Nama | Umur | Jabatan |
|-------------|-------------|-----------------|
| H. Hayumi | 63 tahun | Corporate Owner |

Tabel 3.4

| Nama | Umur | Jabatan |
|-------------|-------------|----------------|
| H. Warsito | 55 tahun | Manager |
| H. Hadian | 47 tahun | Manager |

Tabel 3.5

| Nama | Umur | Jabatan |
|--------------|-------------|---------------------------|
| Agus Suharta | 48 tahun | Front Office Reception |

Tabel 3.6

| Nama | Umur | Jabatan |
|-------------|-------------|-------------------|
| Indriani | 35 tahun | Food and Beverage |

Tabel 3.7

| Nama | Umur | Jabatan |
|--------------|-------------|-----------------------|
| Nina Gustina | 37 tahun | Accounting Department |

Tabel 3.8

| Nama | Umur | Jabatan |
|---------------|-------------|----------------|
| Junaidi Jubir | 45 tahun | House Keeping |

Tabel 3.9

| Nama | Umur | Jabatan |
|-------------|-------------|---------------------|
| Kadir | 49 tahun | Security Department |

- b. Uraian Tugas dan fungsi di Hotel Way Urang kalianda
- 1) Tugas *Corporate owner* adalah pemilik atau orang yang ditunjuk untuk mengawasi seluruh kegiatan sebuah hotel sebagai jabatan tertinggi.
 - 2) Tugas *Manajer* adalah Mengatur manajemen bisnis, perencanaan dan pengawasan seluruh departemen, Melakukan perekrutan, pengevaluasian dan aktivitas administrasi, Memecahkan permasalahan, konflik maupun situasi krisis dalam perusahaan dengan cepat dan tepat, Bertanggung jawab pada tugas-tugasnya serta dapat menjadi panutan bagi karyawannya.
 - 3) Tugas *Front office Reception* adalah Mengucapkan salam kepada tamu dengan sopan dan ramah, Mengecek look book sebelum memulai pekerjaan, Memberikan informasi secara singkat dengan jelas tentang hotel, Memeriksa daftar *reservation list, conventional chart, room rack*, Berkordinasi dengan house keeping departemen untuk mengecek status kamar, Menangani tamu check in check out dan tamu yang pindah kamar, dan Membuat laporan harian, mengecek room report dan menyiapkan kunci,
 - 4) Tugas *Food and Beverage Department* adalah Departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant, Mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya, dan Pengantaran order tamu.

- 5) Tugas *House Keeping* adalah Departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel, Departemen ini penting dalam islam karena islam sangat memperhatikan kebersihan lingkungan. Kaum muslim wajib membersihkan lingkungan dimana mereka hidup dari hal-hal yang membahayakan dari semua najis dari bau-bau yang tidak sedap dan dari segala sesuatu yang menjijikkan.
- 6) Tugas *Security Department* adalah Secara langsung bertugas memantau dan mengatur keamanan hotel, Melaporkan segala kejadian peristiwa yang terjadi di hotel ke atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu, Memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel.
- 7) Tugas *Accounting Department* adalah Melakukan pencatatan kas masuk dan kas keluar, Melakukan pencatatan utang dan piutang yang dimiliki oleh hotel, Melakukan pembayaran dalam biaya-biaya operasional perhotelan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, metode, dan teknik untuk mendorong para anggota organisasi dengan efektif, efisien, dan ekonomis, pelaksanaan merupakan realisasi dari perencanaan yang telah dibuat serta menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang. Hasil wawancara dengan pihak owner, diperoleh data bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan di Hotel Way Urang kalianda yaitu memeriksa atau memastikan pelayanan, fasilitas, segala sarana dan prasarana yang akan dinikmati oleh pengunjung hotel agar tidak membuat para pengunjung merasa kecewa.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dalam manajemen memiliki arti suatu proses pengawasan dan mengevaluasi suatu kegiatan. Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menimbulkan hasil yang kurang baik pula. Hotel Way Urang Kalianda sering mengadakan rapat Evaluasi dengan seluruh pegawai Hotel. Tujuannya adalah untuk mengetahui apa saja kekurangan atau kesalahan yang terjadi agar bisa diperbaiki dan tidak terjadi lagi sehingga Hotel Way Urang Kalianda terus meningkatkan kualitas pelayanan

C. Kualitas Pelayanan Di Hotel Way urang Kalianda Lampung Selatan

Kualitas pelayanan merupakan kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Baik dan buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan nilai-nilai keislaman yang mengutamakan kenyamanan, keikhlasan, dan kepuasan terhadap konsumen ataupun calon konsumen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, peneliti menggunakan teori indikator Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang meliputi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (perhatian), dan *Tangible* (bukti fisik). Menurut H. Hayumi selaku owner di Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, sebagai berikut:

“Kami pihak Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan sudah menerapkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan baru maupun lama. Dalam pelaksanaan pelayanannya selalu menerapkan nilai-nilai keislaman yang mengutamakan kenyamanan, keikhlasan, dan kepuasan terhadap konsumen

ataupun calon konsumen agar bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien”²⁹

Pelaksanaan manajemen pelayanan di Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, yaitu:

1. Reliability (kehandalan)

Menurut Bapak Owner Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan H. Hayumi, kehandalan kerja yang dilakukan oleh staff Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, yaitu ada pada kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kemampuan dalam penelitian ini adalah kapasitas atau skill seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efektif, ketelitian pegawai, dan pelayanan tanpa memandang status sosial.

Kemampuan pihak Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan sangat akurat dan memuaskan diharapkan oleh pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga pengguna layanan dapat merasakan kepuasan. Sebagaimana yang dijelaskan Bapak H. Hayumi pada wawancara berikut:

"Kemampuan para staff dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Perusahaan. Mereka melayani dengan baik, karena sebelum diterima bekerja di Hotel Way Urang selain diperiksa riwayat hidup dan pengalamannya saat melamar. Pihak perusahaan juga memberikan pelatihan secara baik verbal maupun non-verbal bagi para calon pegawai."

Berdasarkan wawancara tersebut Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan memilih staff yang sesuai standar dan memberikan para calon pegawai pelatihan

²⁹H. Hayumi, *Wawancara dengan peneliti*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

terlebih dahulu. Seperti yang disampaikan oleh Bapak wahyu kepada peneliti yaitu:

"Secara keseluruhan pelayanannya sudah bagus tapi pas ada kendala lagi atau pada waktu tertentu pegawainya kurang ramah tapi saya maklumi mungkin karena lelah bekerja seharian. Kinerja pegawainya menurut saya sudah bagus, mereka melayani dengan baik."³⁰

2. Responsiveness (daya tanggap)

Daya Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap kesediaan dan kemampuan penyedia memberikan layanan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan segera dan cepat. Kecepatan sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap tanggap pegawai. Tanggap dalam penelitian ini adalah sikap cepat merespon dan dan melayani pengguna layanan. Tanggap di sini difokuskan pada sikap cepat pegawai dalam menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna layanan. Seperti yang disampaikan Bapak H. Hayumi kepada peneliti, yaitu:

"Kami selalu berusaha yang terbaik dalam menangani masalah seperti keluhan pelanggan. Tetapi pihak Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan akan menampung dulu keluhan-keluhan dari pelanggan, baru kita akan memperbaiki satu per satu keluhan dari pelanggan."

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan dapat menyelesaikan keluhan yang disampaikan pelanggan. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan masalah dan berusaha memperbaiki masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.

3. Assurance (Jaminan dan kepastian)

Jaminan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai dalam

³⁰Wahyu , *Wawancara dengan peneliti*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 14.00 WIB.

menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh pegawai mulai dari keterampilan, informasi, pemikiran-pemikiran dan lain-lain yang diterapkan dalam pekerjaannya masing-masing dengan tugas pokok dan fungsi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna layanan.

Kesopanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap sopan dan dipercaya dari pegawai dalam menjalankan tugas serta memberikan pelayanan sehingga pengguna layanan dapat merasa nyaman dan puas saat berbeda menerima pelayanan dari pegawai. Seperti yang disampaikan oleh Bapak H. Hayumi kepada peneliti, yaitu:

"Pegawai yang ditempatkan di bagian pelayanan sebelumnya sudah melakukan pelatihan terlebih dahulu sebelum berhadapan langsung dengan pelanggan. Kami ingin pegawai memiliki pengetahuan lebih sehingga memudahkan pelanggan saat bertanya dan dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Sedangkan untuk dalam hal berpakaian kami menetapkan aturan memakai seragam dan selalu berpakaian rapi. Karena di bagian pelayanan sama saja dengan cerminan Perusahaan, jika pegawai berpakaian rapi maka para pelanggan akan beranggapan pegawai memiliki sopan dan santun yang baik. Terpenting dalam menyambut dan memberi penyampaian informasi pada pelanggan harus menggunakan kata-kata halus."³¹

4. *Emphaty* (perhatian)

Perhatian dalam penelitian ini adalah perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan. Perhatian tersebut meliputi komunikasi yang baik, dalam melakukan hubungan atau interaksi, perhatian dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Komunikasi dalam penelitian ini adalah

³¹H. Hayumi, *Wawancara dengan peneliti*, (Lampung selatan : 2023) Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

dimana pegawai mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan sehingga dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti dan dipahami oleh pelanggan. Komunikasi sangat penting dalam proses pelayanan agar segala informasi yang tidak dipahami oleh pelanggan.

Kemudahan dalam melakukan berhubungan yang dimaksudkan di sini adalah tidak ada hambatan yang terjadi pada saat pelanggan akan berinteraksi dengan pihak pegawai. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak H.Hayumi kepada peneliti, yaitu:

"Dalam memberikan pelayanan, kami berusaha memberi pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kami berusaha memberi perhatian agar pelanggan merasa senang. Ya, kami juga selalu berusaha menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan mas, dengan komunikasi yang baik maka pelanggan dapat mengutarakan kekurangan pelayanan kita, kami selalu menerima saran dan kritik dari pelanggan sehingga kita dapat mengevaluasinya agar kami bisa memberikan pelayanan yang benar-benar prima."

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Bapak Yudianto dan bapak rahmat manan kepada peneliti, yaitu:

"Kalau komunikasi tergantung pegawainya, saya melihat cara menjawabnya asyik atau tidak. Jika asyik kan enak saya mau tanya-tanya, tapi kalau tidak seperti memberi jawaban hanya seadanya saja saya jadi sungkan mau tanya-tanya lebih jauh.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan tersebut dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi belum optimal hal ini dikarenakan ada pegawai yang belum bersikap ramah terhadap pelanggan yang ingin bertanya masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Sudah seharusnya menjadi hal wajib bagi pegawai pelayanan publik untuk dapat berkomunikasi dengan baik agar memudahkan pelanggan dalam hal yang kurang dimengerti.

5. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik dalam penelitian ini mencakup seperti penampilan fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah Perusahaan, ketersediaan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, pegawai yang bertugas memberi pelayanan serta sarana komunikasi yang disediakan pemberi layanan kepada pengguna layanan. Penampilan fisik dan ketersediaan sarana prasarana dalam perusahaan. Penampilan fisik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk fisik yang diberikan oleh pemberi layanan ke penerima layanan. Termasuk kondisi ruangan yaitu ruang tunggu dan pendingin ruangan, loket pelayanan dan penampilan pegawai. Ruangan yang nyaman terdapat ruang tunggu yang bersih dan pendingin ruangan. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang kegiatan proses pelayanan. Sarana dan prasarana di sini mencakup ketersediaan tempat area parkir. Seperti yang disampaikan oleh Bapak H. Hayumi kepada peneliti, yaitu: Untuk loket pembayaran di Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan sudah disediakan ruangan ber-AC dan ruang tunggu yang bersih demi kenyamanan para pelanggan."

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Perusahaan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada pelanggan dengan menyediakan tempat yang nyaman.

D. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen

1. Sistem keluhan dan saran

Cara mengukur kepuasan pelanggan yang satu ini tentu sudah tidak asing lagi dalam pengetahuan kita. Sistem keluhan atau saran mungkin lebih sering dipakai oleh perusahaan dalam melakukan perbaikan (*improvement*). Oleh karena itu, tidak jarang perusahaan mengapresiasi para customer service mereka. Menurut H. Hayumi Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi

konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakan di tempat strategi, menyediakan kartu komentar, melalui saluran telpon. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2. Survey Kepuasan Pelanggan

Survey berarti sebagai suatu cara melakukan pengamatan di mana indikator mengenai variabel adalah jawaban jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden, baik secara lisan maupun secara tertulis. Organisasi dan perusahaan bisa mengukur kepuasan pelanggan lewat tiga jenis suevey. Bisa melalui surat (*mail-questionare*), wawancara tatap muka (*face-to-face interview*), dan wawancara telepon.

Adapun contoh wawancara yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

Tabel 3.10
Pertanyaan Kepuasan Konsumen

| No | PERTANYAAN |
|----|---|
| 1 | Apakah yang menarik dari Hotel Way Urang? |
| 2 | Bagaimana dengan pelayanan yang ada di Hotel Way Urang? |
| 3 | Bagaimana dengan menu makanan yang ditawarkan di Hotel Way Urang? |
| 4 | Menurut anda bagaimana dengan fasilitas yang ada di Hotel Way Urang? |
| 5 | Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan? |
| 6 | Apakah anda mempunyai pengalaman tidak menyengkan dengan pelayanan, fasilitas dan menu makanan? |
| 7 | Apakah hotel Way Urang ini sudah menerapkan semua peraturan sesuai dengan syariah islam? |
| 8 | Apa pesan dan saran yang anda berikan untuk Hotel Way Urang? |

3. *Ghost Shopping*

Ghost Shopping Merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan. Cara ini sudah dipakai oleh banyak perusahaan. *Ghost Shopping* bertujuan untuk melihat bagaimanacara Sumber daya manusia (karyawan) dalam melayani pelanggan. Perusahaan meminta seseorang menyamar sebagai pembeli. Karena pelayanan yang ditawarkan sudah semestinya berbanding lurus dengan nilai kepuasan pelanggan. Beberapa kali H. Hayumi meminta bantuan kepada sahabatnya untuk menjadi konsumen untuk melihat kinerja karyawan di Hotel tersebut.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini adalah metode yang dipakai perusahaan untuk menghubungi para konsumen yang berhenti membeli produk perusahaan atau yang telah berpindah pada produk perusahaan lain. Dalam metode ini Hotel Way Urang belum melakukan *Lost Customer Analysis*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: menurut G.R. Terry ada 4 fungsi yaitu: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), Pengawasan (*controlling*) yang digunakan dalam Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan.

Pelaksanaan manajemen pelayanan pada Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan yaitu Keandalan dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik, pegawai yang bekerja dengan sepenuh hati dalam melayani konsumen, Respon keluhan pelanggan ditanggapi secara maksimal, Kesopanan pegawai sudah sesuai dengan atura, sehingga konsumen nyaman melihatnya, Kemampuan berkomunikasi pegawai dalam melayani konsumen bersikap ramah terhadap konsumen, Sarana dan prasarana yang tersedia memadai. Misalnya: area parkir yang cukup luas, ruang tunggu yang nyamann.

Cara Mengukur Kepuasan Konsumen pada Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan yaitu Sistem Keluhan dan Saran di Hotel Way Urang dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka, Survey Kepuasan pelanggan baik secara lisan maupun secara tertulis. Organisasi dan perusahaan bisa mengukur kepuasan pelanggan lewat tiga jenis suevey. Bisa melalui surat (mail-questionare), wawancara tatap muka (face-to-face interview), dan wawancara telepon, *Ghost Shopping* dengan cara meminta seseorang menyamar sebagai pembeli. Karena pelayanan yang ditawarkan sudah semestinya berbanding lurus dengan nilai kepuasan pelanggan, Lost Customer Analysis dalam metode ini Hotel Way Urang belum melakukan *Lost Cutomer Analysis*.

Dampak penerapan pelayanan pada Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan yaitu sudah optimal dalam penanganan keluhan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran untuk dijadikan sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan penerapan manajemen pelayanan berbasis syariah pada Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, adapun sarannya, yaitu:

1. Untuk peneliti semoga apa yang peneliti temukan dilapangan dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan bisa jadi pembelajaran dan pengalaman.
2. Untuk Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan harus lebih mengembangkan keahlian para pegawai atau staff mengenai keluhan atau pelayanan terhadap konsumen secara optimal dan perlu menambah SDM untuk penanganan keluhan konsumen. Sehingga dapat membangun *image* yang baik dan profesional terhadap kinerja sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanannya.
3. Saran untuk rujukan peneliti selanjutnya dalam mengadakan penelitian khususnya bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung jurusan Manajemen Dakwah untuk lebih memperhatikan lagi mengenai cara Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan menerapkan manajemen pelayanan berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2005)
- Agama RI, Departemen, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV.Diponegoro, 2005)
- , *Al-Qur'an Terjemah* (Bandung: CV Darus Sunnah, 2015)
- Arifin, Johan, *Fikih Perlindungan Konsumen* (Semarang: Rasail, 2007)
- Daryono, and Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (yogyakarta: Gava Media, 2014)
- F, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (yogyakarta: Andi, 2008)
- Handoko, Hani, *Manajemen* (yogyakarta: BPFE, 2000)
- Hasibuan, malayu S.P, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005)
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (Surabaya: CV Zakat, 2019)
- Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015)
- Lawrence W, Nauman, *Metodelogi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jakarta: PT Indeks, 2013)
- Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2008)
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke Dua* (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- , *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Norbuko, Cholid, and Abu Achmad, *Metodelogi Penelitian* (Semarang: PT Bumi Aksara, 2013)
- Philip, KOTler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Erlangga, 2009)
- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*

- (Jakarta: PT Salemba, 2004)
- Ratmika, and Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal)* (yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012)
- Rosady, Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- , *Metode Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)
- Saleh, Roryad, Abdul, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1993)
- Septi Winangsih, Atik, and Ratmiko, *Manajemen Pelayanan* (yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005)
- Soekarno, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Miswar, 1986)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020)
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Revisi VII* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011)
- Sulastiyono, Agus, *Manajemen Pelayanan Hotel* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2019)
- Suyanto, Bagong, and DKK, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga, 2010)
- Terry, and Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

Jurnal

- Kurnia Marlina, and Mr Suwiknyo, 'Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi', *Economic, Business, Management and Accounting*, 15 (2018)
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/blc.v15i01.1264>
- Los, Unidad Metodología D E Conocimiento D E, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru', *JOM FISIP*, 2015, 1–11
<https://media.neliti.com/media/publications/32491-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-loyalitas-pelanggan-pada-hotel->

[sabrina-budg.pdf](#)

Nurmaydha, Agency, Siti Asmaul Mustaniroh, and Sucipto, 'Strategi Pengembangan Restoran Halal Sebagai Penunjang Hotel Syariah (Studi Kasus Di Unida Gontor Inn, Universitas Darussalam Gontor Ponorogo)', *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 6 (2019) <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/dinar>

Tesis

Gustianis, Putri, 'MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL OMAH AKAS SYARIAH BANDAR LAMPUNG' (Uin Raden Intan Lampung, 2021) <<http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/13711>>

Warits, Abdul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah* (Skripsi: IAIN WS, 2009)

Web

Ratri, Dian, '10 Cara Sukses Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', 2022 <<https://qontak.com/blog/loyalitas-pelanggan/>>

Thungasal, Chandra Eddy, and Hotlan Siagian, 'Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari', *Agora*, 7.1 (2019), 1–7 <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8173>

qiscus, 'Pengertian Dan 7 Tips Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', 2021 <<https://www.qiscus.com/id/blog/tips-meningkatkan-loyalitas-pelanggan/>>

Wawancara

Hayumi, *Wawancara dengan peneliti*, (Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 2023)

Wahyu, *Wawancara dengan peneliti*, (Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 2023)

Observasi

Aprianto, Riski, *Observasi* (Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 2023)

Dokumentasi

Aprianto, Riski, *Dokumentasi* (Hotel Way Urang Kalianda Lampung Selatan, 2023)

**L
A
M
P
I
R
A
N**

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati situasi dan kondisi Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan meliputi:

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik operasional Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan.

B. Aspek yang diamati

Berikut ini adalah aspek yang diamati guna mendapatkan informasi dandata mengenai Hotel Way Urang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, yaitu:

1. Alamat atau lokasi perusahaan (Hotel Way Urang Kalianda),
2. Lingkungan Fisik Perusahaan pada umumnya,
3. Pelayanan hotel,
4. Manajemen hotel,
5. Unit kantor atau ruangan kerja,
6. Fasilitas hotel,
7. Metode apa saja yang dipakai proses manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen,
8. Suasana interaksi antar kariawan dan konsumen,
9. Proses operasional.

**PEDOMAN WAWANCARA
DAFTAR PERTANYAAN KE HOTEL WAY URANG
KALIANDA**

PERTANYAAN UNTUK OWNER

Profil lembaga

1. Bagaimana sejarah berdirinya Hotel Way Urang Kalianda?
2. Apa Saja Visi dan Misi Hotel Way Urang Kalianda?
3. Bagaimana struktur organisasi di Hotel Way Urang Kalianda?
4. Bagaimana perkembangan Hotel Way Urang Kalianda dari tahun ke tahun?

Perencanaan

5. Siapa target atau sasaran dari bisnis perhotelan ini?
6. Apa saja produk dan jasa yang disediakan oleh Hotel Way Urang Kalianda?
7. Strategi apa yang dilakukan agar Hotel Way Urang Kalianda dikenal masyarakat?
8. berapa budget yang dibutuhkan untu menginap di Hotel Way Urang Kalianda?

Pengorganisasian

9. siapa penanggung jawab dari masing-masing pelayanan yang disediakan?
10. Apa saja tugas dari struktur organisasi yang ada di berapa budget yang dibutuhkan untu menginap di Hotel Way Urang Kalianda?

Pelaksanaan

11. Bagaimana pemimpin membangun komunikasi dengan para staff di berapa budget yang dibutuhkan untu menginap di Hotel Way Urang Kalianda?
12. Apa yang dilakukan oleh pemimpin untuk memotivasi karyawan pegawai agar pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksanakan dengan baik?

Pengawasan

13. Bagaimana memastikan pelayanan yang diberikan dapat terlayani dengan baik?

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

Reliability

14. Bagaimana sikap Hotel Way Urang Kalianda dalam memberikan pelayanan?
15. Apa yang dilakukan oleh para pegawai agar selalu memberikan respon yang tepat terhadap kebutuhan konsumen?
16. Apakah Hotel Way Urang Kalianda pernah mengalami keterlambatan dalam melayani konsumen?
17. Bagaimana Hotel Way Urang Kalianda agar selalu tepat waktu ketika memberikan pelayanan?

Responsiveness

18. Bagaimana Hotel Way Urang Kalianda dalam merespon komplain konsumen?
19. Bagaimana respon Hotel Way Urang Kalianda apabila konsumen memiliki suatu permintaan secara tiba-tiba?

Assurance

20. Bagaimana membangun kepercayaan konsumen untuk memakai jasa Hotel Way Urang Kalianda?
21. Apakah Hotel Way Urang Kalianda memberikan jaminan kepada konsumen?

Emphaty

22. Apakah Hotel Way Urang Kalianda memberikan perhatian dan akrab terhadap konsumen?
23. Apakah Hotel Way Urang Kalianda selalu mengutamakan kepentingan konsumen?

Bukti Fisik

24. Apa saja sarana dan prasarana yang tersedia di Hotel Way Urang Kalianda?

KEPUASAN KONSUMEN

25. Bagaimana strategi Hotel Way Urang Kalianda dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

PERTANYAAN UNTUK STAFF

26. Siapa pemilik hotel Way Urang ini ?
27. Bapak/Ibu/Saudara Apakah hotel ini menggunakan sistem syariah yang dimana diajarkan oleh syariat islam?
28. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah pelayanan yang diberikan hotel ini sopan, selalu tersenyum, dan selalu mengucapkan salam?
29. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah pakaian yang digunakan karyawan hotel menutup aurat dan juga sopan?
30. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah terdapat mushola di dalam hotel?
31. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah ada pelaksanaan sholat berjamaah ketika setiap waktu sholat?
32. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah dilakukan pengecekan identitas diri (KTP/buku nikah) bagi pasang yang bukan muhrim?
33. Bapak/Ibu/ Saudara Tipe-tipe kamar apa saja yang terdapat di hotel Way Urang ini? Fasilitas apa yang terdapat disetiap tipe kamar? Serta berapa tarif permalam menginap dihotel Way Urang ini?
34. Bapak/Ibu/ Saudara Bagaimana prosedur *check in* dan *check out* pada hotel Way Urang?
35. Bapak/Ibu/ Saudara apakah terdapat banyak saran atau kritikan dari tamu hotel Way Urang?

PERTANYAAN UNTUK KONSUMEN

36. Bapak/Ibu/ Saudara bagaimana pelayanan di hotel Way Urang?
37. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah fasilitas yang disediakan di hotel tersebut cukup memuaskan?
38. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah karyawan hotel Way Urang memiliki sikap ramah atau simpatik dalam melayani pelanggan?
39. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan?

40. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah hotel Way Urang ini sudah menerapkan semua peraturan sesuai dengan syariah?
41. Bapak/Ibu/ Saudara pelayanan apa saja di hotel tersebut yang menggunakan sistem syariah?
42. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah anda merasa puas saat karyawan hotel Way Urang tanggap pada keluhan atau kritik konsumen?
43. Bapak/Ibu/ Saudara Apa keuntungan menjadi pelanggan setia dihotel Way Urang?
44. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah karyawan hotel Way Urang memiliki kinerja cepat dalam melayani konsumen?
45. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah anda akan menginap kembali secara berulang di hotel Way Urang?
46. Bapak/Ibu/ Saudara Apakah anda akan tetap memilih hotel Way Urang sebagai tempat menginap meskipun ada penawaran yang menarik dari hotel lain?
47. Bapak/Ibu/ Saudara Apa kesan dan pesan yang anda berikan untuk pelayanan hotel Way Urang?

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131. (0721) 704030
 e-mail : fdkuinril@gmail.com

Nomor : B.4459 /Un.16/DD/TL.002.5/10 /2023

Sifat : Biasa

Perihal : **Mohon Izin Penelitian / Survey**

Kepada Yth
Pimpinan Hotel Way Urang Kalianda
Kabupaten Lampung Selatan
 di -
 Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penetapan Judul Skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Riski Aprianto
 NPM : 1941030177
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
 Semester : IX (sembilan)
 Judul : Manajemen Pelayanan Berbasis Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Hotel Way Urang Kalianda Kabupaten Lampung Selatan

Mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan bantuan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan survey/ penelitian guna memperoleh data penulisan skripsi sebagai mana judul diatas.

Demikian surat permohonan ini, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Bandar Lampung, 12 Oktober 2023


Dekan,
 Kabag TU



Supriyadi, S.Sos

NIP. 196611161990031001

Surat Izin Usaha Hotel Way Urang Kalianda

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
BPMPTT
www.investasilampung.com

SURAT IZIN USAHA KEPARIWISATAAN
Nomor : 900/ 37 /IV.07/LS/XI/2016

Menimbang :

- Bahwa setiap usaha yang ruang lingkup kegiatannya dalam hal kebudayaan mencakup jasa seni, sarana budaya, dan penyediaan sarana budaya; sedangkan dalam hal kepariwisataan mencakup usaha jasa pariwisata, pengusaha objek dan daya tarik wisata, sarana pariwisata, serta pengusaha atraksi dan aneka wisata harus memiliki Surat Izin Usaha Kepariwisataaan (SIUK);
- Bahwa setelah menilai Permohonan Surat Izin Usaha Kepariwisataaan maka perlu ditetapkan Surat Izin Usaha Kepariwisataaan dengan Keputusan Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan.

Mengingat :

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009, tentang Kepariwisataaan;
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal;
- Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang pedoman Organisasi Tata Unit Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
- Peraturan Daerah kabupaten Lampung Selatan No 8 Tahun 2003, tentang Izin Usaha Kepariwisataaan;
- Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 35 Tahun 2010 tentang Rincian Tugas Jabatan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lampung Selatan.

Memperhatikan :

- Surat Permohonan Saudara HAYUMI AR. Alamat : Jl. Kesuma Bangsa No. 34 Kelurahan Way Urang Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan Tanggal 09 November 2016 Perihal Permohonan Daftar Ulang Surat Izin Usaha Kepariwisataaan yang kami terima pada tanggal 10 November 2016;
- Izin Usaha Kepariwisataaan Nomor : 503/23/IV.07/VII/2014, Tanggal 15 Juli 2014.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Memberi **IZIN USAHA KEPARIWISATAAN** Kepada :

Merk / Nama usaha : " HOTEL WAY URANG "

Nama Penanggung Jawab : HAYUMI AR

Alamat Penanggung Jawab : Jl. Kesuma Bangsa No. 34 Kelurahan Way Urang Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan

Bidang Usaha : SARANA PARIWISATA

Jenis usaha : PENGINAPAN/HOTEL

Alamat Usaha : Jl. Kesuma Bangsa No. 34 Kelurahan Way Urang Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan


KEDUA : **DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

- Memasang atau menggantungkan Izin Usaha Kepariwisataaan ditempat yang mudah dilihat atau dibaca oleh umum.
- Selalu menjaga kebersihan, keindahan, keselamatan lingkungan dan tetap menunjang program " LAMPUNG SELATAN BERTAPIS HELAU".
- Memperlihatkan sarana keamanan dan keselamatan.Dilarang menggunakan usaha kegiatan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban umum.
- Memasang papan nama dengan ukuran minimal 30cm x 60 cm.
- Pemilik Izin Usaha Kepariwisataaan ini harus mematuhi ketentuan Perundang-undangan Kepariwisataaan yang berlaku.
- Izin Usaha kepariwisataaan ini sewaktu-waktu dapat dicabut / dibatalkan dan tempat usaha ditutup / disegel oleh pihak yang berwajib apabila salah satu ketentuan diatas tidak dipenuhi.




Izin Usaha Kepariwisataaan ini berlaku 3 (Tiga) Tahun terhitung sejak tanggal dikeluarkan Apabila keterlambatan Perpanjangan Izin Usaha Kepariwisataaan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

DIKELUARKAN : KALIANDA
PADA TANGGAL : 17 NOV 2016

an. **BUPATI LAMPUNG SELATAN**
Pt. KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU


ANDON I. ST. MM
NIP. 19620413 198403 1 006

DAFTAR ULANG
17 NOV 2019





PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
LAMPIRAN
NOMOR INDUK BERUSAHA: 1210210013667

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

A. Tabel Kegiatan Usaha Skala UMK KBLI Risiko Rendah Perizinan Tunggal

| No. | Kode KBLI | Judul KBLI | Lokasi Usaha | Klasifikasi Risiko | Perizinan Berusaha | | Jenis Produksi | Nomor SNI dan/atau SH* |
|-----|-----------|--------------|--|--------------------|--------------------|---|--------------------|---|
| | | | | | Jenis | Legalitas | | |
| 1 | 55120 | Hotel Melati | JL. KESUMA BANGSA, WAY URANG, KALIANDA, Kel. Way Urang, Kec. Kalianda, Kab. Lampung Selatan, Provinsi Lampung Kode Pos: 35551 | Rendah | NIB | Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha | KAMAR HOTEL MELATI | Sertifikasi jaminan produk halal difasilitasi BPJPH |

* SNI: Standar Nasional Indonesia, SH: Sertifikat Halal

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Pengawasan pemenuhan persyaratan dan/atau kewajiban Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi inkonsistensi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BS/E-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Surat Izin Usaha Hotel Way Urang Kalianda



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
B2MPPT

www.investasilampsel.com

SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)
NOMOR : 503 / 253 / IV.07/LS/SIUP/XI/DU/2016

| | |
|--|--|
| NAMA PERUSAHAAN | : HOTEL WAY URANG |
| NAMA PENANGGUNG JAWAB & JABATAN | : HAYUMI AR |
| ALAMAT PERUSAHAAN | : JL. KESUMA BANGSA NO. 34 KELURAHAN WAY URANG KECAMATAN KALIANDA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN |
| NOMOR TELEPON | : |
| MODAL KEKAYAAN BERSIH PERUSAHAAN (TIDAK TERMASUK TANAH DAN BANGUNAN) | : Rp. 100.000.000,- |
| KELEMBAGAAN | : PERUSAHAAN KECIL |
| KEGIATAN USAHA | : PENYALUR |
| BARANG/JASA DAGANG UTAMA | : JASA PERHOTELAN |

IZIN INI BERLAKU UNTUK MELAKUKAN KEGIATAN USAHA PERDAGANGAN DI SELURUH WILAYAH REPUBLIK INDONESIA, SELAMA PERUSAHAAN MASIH MENJALANKAN USAHANYA, DAN WAJIB DIDAFTER ULANG SETIAP 3 (TIGA) TAHUN SEKALI.

KALIANDA, 17 NOV 2016

a.n. BUPATI LAMPUNG SELATAN
PIE. KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

PAS PHOTO
4 X 6 CM


ANDI, S.T., M.M.
NIP. 19620413 198403 1 006

ASLI





PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
NOMOR INDUK BERUSAHA: 1210210013667

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

- | | |
|--|---|
| 1. Nama Pelaku Usaha | : HAYUMI AR |
| 2. Alamat Kantor | : JL. VETERAN GG. AL-ABROR NO. 17 LK. 3, Kel. Kalianda, Kec. Kalianda, Kab. Lampung Selatan, Provinsi Lampung |
| No. Telepon | : +6281271024576 |
| Email | : hayumiar56@gmail.com |
| 3. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KSLU) | : Lihat Lampiran |
| 4. Skala Usaha | : Usaha Mikro |

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-P), hak akses kepabeanan, serta pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NIB ini merupakan perizinan tunggal yang berlaku sebagai Sertifikasi Jaminan Produk Halal (SJPH) berdasarkan pernyataan mandiri Pelaku Usaha dan setelah memperoleh pembinaan dan/atau pendampingan dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 12 Oktober 2021

Menteri Investasi/
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,



Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 12 Oktober 2021

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



Peraturan Hotel Way Urang Kalianda

HOTEL WAY URANG

PERATURAN BAGI TAMU YANG MENGINAP DI HOTEL

1. PARA TAMU YANG TERDAFTAR TIDAK BOLEH MEMINJAMKAN KAMARNYA KEPADA ORANG LAIN, SESUATU YANG MELANGGAR HUKUM BILA SESEORANG MENEMPATI SUATU KAMAR TANPA MENDAFTARKAN DIRI DI FRONT OFFICE.
2. DILARANG BERJUDI DAN/ATAU MABUK-MABUKAN DI KAMAR HOTEL DALAM BENTUK DAN CARA APAPUN.
3. DILARANG MEMBAWA SENJATA TAJAM/API DI KAMAR HOTEL.
4. DILARANG MEMBAWA BINATANG APAPUN DI KAMAR HOTEL.
5. DILARANG MEMBAWA TEMAN LAWAN JENIS YANG BUKAN MUHRIM DI KAMAR HOTEL WALAUPUN HANYA SEKEDAR NGOBROL.
6. DILARANG BERZINA DI KAMAR HOTEL.
7. DILARANG MEMBAWA MAKANAN YANG MENINGGALKAN BAU TAJAM, MISAL : NANGKA, DURIAN, JENGKOL, PETAL DLL.
8. TITIPKAN KUNCI KAMAR DI FRONT OFFICE BILA ANDA MENINGGALKAN HOTEL.
9. HOTEL TIDAK BERTANGGUNGJAWAB ATAS KEHILANGAN BARANG-BARANG BERTAHAGA- UANG, YANG DISIMPAN SENDIRI DIKAMAR HOTEL, UNTUK ITU TITIPKANLAH DI FRONT OFFICE.
10. BATAS PEMAKAIAN KAMAR SD PUKUL 12.00 , PEMAKAIAN KAMAR SAMPAI PUKUL 18.00 DIKENAKAN BIAYA TAMBAHAN 50% DAN SETELAH PUKUL 18.00 DIKENAKAN BIAYA PENUH.
11. SEMUA PERLENGKAPAN YANG BERADA DI KAMAR MERUPAKAN INVENTARIS HOTEL, BUKAN UNTUK SOLVENIR.
12. SEMUA KERUSAKAN YANG BERADA DI LINGKUNGAN HOTEL YANG DISEBABKAN OLEH TAMU, DIMINTA MENGANTI SEHINGGA KEMBALI SEPERTI KEADAAN SEMULA.
13. KEPADA TAMU-TAMU YANG TERDAFTAR DIHARAPKAN DENGAN SANGAT UNTUK MEMATUHI PERATURAN-PERATURAN DI ATAS UNTUK MENGHINDARI KESULITAN- KESULITAN BAGI TAMU SENDIRI.
14. SETIAP KAMAR DIISI MAKSIMUM 3 ORANG DENGAN PENAMBAHAN 1 BED (CHARGE), LEBIH DARI ITU DIHITUNG 2 KAMAR.
- * BERITAHU PETUGAS HOTEL, JAM BERAPA SARAPAN PAGI DISEDIAKAN.
- * MANAJEMEN HOTEL MENGLCAPKAN TERIMA KASIH ATAS PERHATIAN DAN KESIDIAN PARA TAMU UNTUK MENGINAP DI HOTEL WAY URANG.

GUEST ROOM REGULATION

1. REGISTERED GUEST ARE REQUESTED NOT TO LEND THEIR ROOM TO OTHER PERSONS, IT IS AN OFFENCE AGAINST THE LAW TO ACCEPT A HOTEL ROOM WITHOUT BEING REGISTERED WITH THE FRONT OFFICE.
2. IT'S FORBIDDEN GAME OF CHANCE AND/OR DRUNK IN WHATEVER FORM.
3. ITS FORBIDDEN TO BRING REFLE AND ARM SHARP IN HOTEL ROOM.
4. NO PETS OR ANIMAL ALLOWED IN HOTEL ROOM
5. ITS FORBIDDEN TO BRING OTHER SEX FRIEND UNLESS YOUR FAMILY.
6. ITS FORBIDDEN TO FREE SEX.
7. ITS FORBIDDEN TO BRING FOOD WHICH REMAIN THE SMELL.
8. PLEASE LEAVE YOUR KEY ROOM AT THE FRONT OFFICE WHILE YOU ARE OUT.
9. HOTEL IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY LOSS OF VALUABLE THINGS, PLEASE LEAVE TO FRONT OFFICE.
10. CHECK OUT TIME IS 12.00 NOON, 50% OF ROOM RATE WILL BE CHARGED FOR CHECK OUT TIME UP TO 06.00 PM AND FULL CHARGE AFTER.
11. ALL EQUIPMENT IN HOTEL ROOM BELONG TO INVENTORY, NOT FOR SOUVENIR.
12. ALL DAMAGES CAUSED BY THE GUEST MUST BE EXCHANGE AS USED TO BE.
13. REGISTERED GUEST ARE EXPECTED TO TAKE HEAD TO THE ABOVE MENTIONED REGULATIONS TO AVOID DIFFICULTIES.
14. EACH ROOM CONTENT MAXIMUM 3 PERSON WITH ADDITIONAL 1 BED (CHARGE), MORE 3 ROOM IN CHARGED.
- * TELL TO ROOM SERVICE WHAT TIME BREAKFAST WILL BE SERVE.
- * THANK YOU FOR YOUR ATTENTION AND YOUR STAYING AT HOTEL WAY URANG.

KALIANDA - JANUARI 2008

MANAGER

Wawancara bersama Owner Hotel Way Urang Kalianda



Dokumentasi bersama beberapa staff hotel Way Urang Kalianda



Alamat Hotel Way Urang Kalianda



Bagian depan Hotel Way Urang Kalianda



Resepion Hotel Way Urang Kalianda



Ruang tunggu Hotel Way Urang Kalianda



Kamar Hotel Way Urang kalianda



Superior Room

Ruang makan Hotel Way Urang Kalianda



Wastafel umum Hotel Way Urang Kalianda



Kamar mandi umum Hotel Way Urang Kalianda



Lampiran SK Judul



SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
NOMOR :12 TAHUN 2023
TENTANG

PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP I)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Genap TA 2023/2024 perlu ditetapkan judul dan menunjuk pembimbing skripsi;
2. Bahwa nama yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini dipandang mampu melaksanakan tugas dimaksud.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah RI No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 31 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
5. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 539.a Tahun 2019 Tentang Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung;
6. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung No 567 Tahun 2022 tentang Kalender Akademik Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung TA 2023/2024;
- Memperhatikan : Hasil keputusan tim Sidang Judul Prodi MD Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tanggal 14 Februari 2023
- MEMUTUSKAN :
- Menetapkan : SURAT PERINTAH DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG TENTANG PENETAPAN JUDUL DAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD) FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024 (TAHAP I)
- Kesatu : Menetapkan judul dan Pembimbing Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Mahasiswa yang tercantum dalam lampiran surat perintah ini harus segera menyusun proposal penelitian untuk diseminarkan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sejak ditetapkan surat perintah ini. Apabila hal tersebut tidak dilaksanakan, maka Dekan dapat membatalkan judul dan pembimbing yang telah ditetapkan
- Ketiga : Dosen Pembimbing harus menyediakan waktu kepada mahasiswa untuk berkonsultasi minimal satu kali dalam seminggu, mengarahkan, membimbing dan memberikan petunjuk kepada mahasiswa bimbingannya. Apabila pembimbing tidak dapat melaksanakan tugasnya maka mahasiswa dapat mengajukan pergantian pembimbing.
- Keempat : Surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan diberikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Bandar Lampung
Pada tanggal Mei 2023

Abdul Syukur P.



Nomor : surat perintah Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
 Tanggal : Mei 2023
 Tentang : **Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD)
 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Semester Ganjil TA. 2023/2024
 (Tahap I)**

| NO | NAMA / NPM | JUDUL SKRIPSI | DOSEN PEMBIMBING | GOL |
|----|--|--|---|----------------|
| 1 | Noval Andrian (1941030144) | Fungsi Manajemen Majelis Taklim Dalam Meningkatkan Ukhuwah Islamiyah Di Masjid Al-Watqo Kelurahan Wa Halim Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung. | Dr. Fatzal, S.Ag. M.Ag Dr. Fariza Makmun, M.Ag | IV/c IV/b |
| 2 | Rizkyta Guslian Putra (1941030153) | Manajemen PT. Makkah Mutajam Safr Dalam Merekrut Calon Jamaah Haji Di Kota Bandar Lampung | Dr. Fitri Yanti, M.A Dr. Yunidar Cut Muta yanti, M.Sos.I | IV/b IV/a |
| 3 | Nadila Adilla (1941030253) | Gaya Kepemimpinan Kiai Dalam Pengembangan ahlak Santri Di Pondok Pesantren Riyadatul Falahin Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah | Dr. Abdul Syukur, M.Ag Dr. Tontowi Jauhari, M.M | IV/c IV/a |
| 4 | Anang Herwanto (1941030257) | Manajemen Wisata Islamic Center Oleh Dinas Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di Kabupaten Tulang Bawang Barat. | Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag David Saputra, M.M | IV/b |
| 5 | Muhammad Bobby Al amir (1941030216) | Manajemen PC IPNU Kabupaten Tanggamus Dalam Meningkatkan Kualitas Kader | M. Husaini, S.T. M.T David Saputra, M.M | III/d III/b |
| 6 | Gelar Ramadhan (1941030221) | Manajemen Pelayanan Wakaf Di KUA Sukarame Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung | M. Husaini, S.T. M.T David Saputra, M.M | III/d III/b |
| 7 | Yusuf Wanandi (1941030222) | Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBH Al-Ikwan Kota Bandar Lampung | Dr. Abdul Syukur, M.Ag M. Husaini, S.T. M.T | IV/c III/d |
| 8 | Desma Nurhaili (1841030580) | Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pada Pw Fatayat NU Propinsi Lampung | Dr. Maward J, M.Si Rouf Tamim | IV/b III/b |
| 9 | Ridho Apriyadi (1941030185) | Manajemen Tahfizh PondokPesantren Tahfizh Daarul Qur'an Lampung | Dr. Rosidi, M.A Mulyadi, M.Sos.I | IV/c III/d |
| 10 | Ahmad Anpan (1941030185) | Peran Takmir Masjid Dalam Peningkatan Aktivitas Risma Di Masjid Baiturrahman Kemling Bandar Lampung | Hj. Rodyah, M.M Badaruddin, S.Ag. M.Ag | IV/c IV/a |
| 11 | Yuliana Ulla (1941030198) | Manajemen Fatayat NU PC Pasir Sakil Lampung Timur | Dr. Abdul Syukur, M.Ag Mulyadi, M.Sos.I | IV/c III/d |
| 12 | Tomi Saputra (1941030154) | Manajemen Strategi Bisnis Pada Hotel Nusantara Syariah Lampung | Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. Tontowi Jauhari, M.M | IV/a IV/a |

| | | | | |
|----|--|--|---|---------------|
| 13 | Toha Rohmansyah (1941030163) | Manajemen Pembinaan Akhlak Di Pantii Asuhan Kemala Puji Raja Basa Bandar Lampung | Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. Tontowi Jauhari, M.M | IV/a IV/a |
| 14 | Ummu Hani Septiana Sigit (1841030006) | Manajemen Strategi Dalam Pembinaan Akhlak Santri Pondok Pesantren Al-Isma'iyun Desa Sukadamai Kecamatan Natar | Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. H. Rosidi, M.A | IV/a IV/c |
| 15 | Farah Septiani Sigit (1841030046) | Manajemen Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Mutu Santri Di Pondok Pesantren Isma'iyun Kec. Natar Kabupaten Lampung Selatan | Hj. Rodiyah, M.M Dr. Yunidar Cut Mutia yanti, M.Sos.I | IV/c IV/a |
| 16 | Muhaimin Al Aziz (1941030209) | Strategi Dakwah ParaAsatidz Dalam Membina Akhal Akhlak Santri Di TPA Nurul Ya'qin Kecamatan Sukarame Bandar Lampung | Dr. Abdul Syukur, M.Ag M. Husaini, S.T. MT | IV/c III/d |
| 17 | Tobi Saputra (1941030162) | Manajemen Dakwah Di Pantii Asuhan Peduli Harapan Bangsa Kota Bandar Lampung | Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. Tontowi Jauhari, M.M | IV/a IV/a |
| 18 | Nurinda Sari (1941030148) | Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung | Subhan Arif, M.Ag Dr. Mubasit, S.Ag. M.M | IV/b III/d |
| 19 | Yuli Salfrianti (1941030295) | Strategi Dakwah Dalam Pelayanan Pra pemberangkatan Jama'ah Haji Kementerian Agama Bandar Lampung | Dr. Faizal, S.Ag. M.Ag Dr. Hasan Mukmin, M.A | IV/c IV/a |
| 20 | Alfiana Agustin (1941030250) | Strategi Pengelolaan Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik | Dr. Hasan Mukmin, M.A Dr. Yunidar Cut Mutia yanti, M.Sos.I | IV/a IV/a |
| 21 | Riski Aprianto (194101177) | Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Hotel Way Urang Berbasis Syariah kalianda Kabupaten Lampung Selatan | Dr. Rosidi, M.A Dr. Tontowi Jauhari, M.M | IV/c IV/a |
| 22 | Herli Andika (1941030197) | Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pegawai Di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi | Dr. Mubasit, S.Ag. M.M Badaruddin, S.Ag. M.Ag | III/d IV/a |
| 23 | Muhammad Nur Iksan (1941030294) | 1. Manajemen Pembinaan Akhlak Pada Siswa Sekolah Dasar Assalam Sukarame Kota Bandar Lampung | Dr. Faizal, S.Ag. M.Ag Dr. Mubasit, S.Ag. M.M | IV/c III/d |
| 24 | M. Kholril Anam (1941030048) | Manajemen Pelatihan Dakwah Iktan Pelajar Muhammadiyah (IPM) Provinsi Lampung | Hj. Rodiyah, M.M Rouf Tamim, M.Pd.I | IV/c III/b |

Lampiran Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
 Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B - 0128/ Un.16 / P1 /KT/1/ 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP : 197308291998031003
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
 Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
 KONSUMEN DI HOTEL WAY URANG KALIANDA, KABUPATEN
 LAMPUNG SELATAN**

Karya :

| NAMA | NPM | FAKULTAS/PRODI |
|----------------|------------|----------------|
| Riski Aprianto | 1941030177 | FDIK/MD |

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 19%. Dan dinyatakan lulus dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 10 Januari 2024
 Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan

MANAJEMEN PELAYANAN
BERBASIS SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN
KONSUMEN DI HOTEL WAY
URANG KALIANDA, KABUPATEN
LAMPUNG SELATAN

by PERPUSTAKAAN UIN RIL

Submission date: 10-Jan-2024 11:41AM (UTC+0700)

Submission ID: 2268695877

File name: RISKI_APRIANTO.docx (251.95K)

Word count: 6777

Character count: 45861

MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL WAY
URANG KALIANDA, KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 19% | 18% | 18% | 16% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper | 3% |
| 2 | Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper | 2% |
| 3 | Eka Aryati. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN BIOLOGI FKIP UNTAN", Jurnal Kajian Pembelajaran dan Keilmuan, 2018 Publication | 1% |
| 4 | Hartono Hartono, Krishantoro Krishantoro, Siti Nurbaity, Irwan Nurdiansah. "Analisis Kualitas Pelayanan Distribusi Air Bersih PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Rawa Tembaga Kabupaten Bekasi Tahun 2022", Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 2021 Publication | 1% |

- | | | |
|---|--|----|
| 5 | Seni, Achmad Fauzi. "STRATEGI PEMASARAN YANG DITERAPKAN DI HOTEL SANTIKA KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN", Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2022 Publication | 1% |
| 6 | Muh Jabir, Andi Hendra Syam, Rina Rina. "Pengaruh Kualitas layanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Sampit di Kalimantan Tengah", PARADOKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, 2022 Publication | 1% |
| 7 | Nurmin Arianto, Yulia Krismania Nirwana. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening", Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium, 2021 Publication | 1% |
| 8 | Submitted to Syiah Kuala University Student Paper | 1% |
| 9 | Rajeni Sendayu, Masrul Masrul, Yanti Yandri Kusuma. "ANALISIS PELANGGARAN KEDISIPLINAN BELAJAR SISWA DI SD | 1% |

PAHLAWAN", Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, 2020

Publication

- | | | |
|----|--|----|
| 10 | Juri Juri, Septha Suseka, Apoy Apoy. "ANALISIS PEMAHAMAN SISWA TERHADAP NILAI-NILAI PANCASILA PADA PEMBELAJARAN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN KELAS XI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 KETUNGAU TENGAH TAHUN PELAJARAN 2019/2020", JURNAL PEKAN : Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, 2020 Publication | 1% |
| 11 | Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication | 1% |
| 12 | Submitted to University of North Georgia Student Paper | 1% |
| 13 | Deddy Rakhmad Hidayat, Peridawaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan", Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2020 Publication | 1% |
| 14 | Muhammad Ali, Abdul Kharis, Deni Karlina. "Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) | 1% |

Di Kota Mataram", JIAP (Jurnal Ilmu
Administrasi Publik), 2019
Publication

15 Submitted to Submitted on 1687496775295 <1%
Student Paper

16 Submitted to Universitas Airlangga <1%
Student Paper

17 Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi <1%
Swasta Indonesia II
Student Paper

18 Tia peppy Melly anggraeni, Agus Eko Sujianto. <1%
"THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND
PRODUCT QUALITY ON PURCHASE
DECISIONS WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLES", JAE (JURNAL
AKUNTANSI DAN EKONOMI), 2022
Publication

19 Dwi Haryanti. "Pengelolaan Kelas Inklusi <1%
Melalui Metode Belajar Bersama Alam
(MBBA) di Sekolah Alam Bangka Belitung",
Tarbawy : Jurnal Pendidikan Islam, 2020
Publication

20 Muslim Muslim. "KOMPETENSI PEDAGOGIK <1%
GURU PAI DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI
BELAJAR PESERTA DIDIK KELAS XI MA NURUL
IKHLAS AMBON", al-Itizam: Jurnal Pendidikan
Agama Islam, 2020
Publication

| | | |
|----|---|------|
| 21 | Evilia Tristiyanti, Suardi Suardi, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN PRODUK TUPPERWARE DI KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2015 Publication | <1 % |
| 22 | Submitted to IAIN Ambon Student Paper | <1 % |
| 23 | Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper | <1 % |
| 24 | Abd. Halim, Nurdhin Baroroh. "Pariwisata Halal: Studi Komparatif Hotel Syariah di Yogyakarta dan Bali", Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam, 2021 Publication | <1 % |
| 25 | Rustina Anjar Rokhani, Agustina Sri Purnami. "Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan", Media Manajemen Pendidikan, 2021 Publication | <1 % |
| 26 | Sucipto Sucipto, Titis Sari Kusuma, Khothibul Umam Al Awwaly, Muhammad Arwani, Luki Hidayati, Judhiastuty Februhartanty. "Strategy mapping for reopening school canteen in new | <1 % |

normal era by safety and halal standard",
Cogent Food & Agriculture, 2023

Publication

27 Submitted to Universitas International Batam <1 %
Student Paper

28 Submitted to ppmsom <1 %
Student Paper

29 Gefian Alfajry, Sri Murdilah Fournawati,
Alamsyah Alamsyah. "Strategi Pemasaran
Team Betta Concept Dalam Penjualan Ikan
Hias Melalui Platform Media Sosial Tiktok",
Social Science Academic, 2023
Publication

30 Fatahilah Fatahilah. "Peningkatan Mutu
Pendidikan melalui Strategi Implementasi
Manajemen Berbasis Madrasah", Journal on
Education, 2024
Publication

31 Opi Merdiana, Ihsan Dacholfany, Sutrisni
Andayani, Harjoko Harjoko. "PENGARUH
PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH
DAN MOTIVASI KERJA GURU TERHADAP
KINERJA GURU", POACE: Jurnal Program Studi
Adminitrasi Pendidikan, 2022
Publication

32 Submitted to Southeast Community College <1 %
Student Paper

| | | |
|----|--|-----|
| 33 | Irpan Saepuloh, Widiana Indah Permata. "Peranan Kualitas Layanan dan Harga Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Balina Agung Perkasa", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023 Publication | <1% |
| 34 | Submitted to Universitas Bung Hatta Student Paper | <1% |
| 35 | Submitted to Universitas Tidar Student Paper | <1% |

Exclude quotes On Exclude matches < 5 words
Exclude bibliography On