



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

ISSN: 2527 - 6344 (Print)

ISSN: 2580 - 5800 (Online)

Website: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>

Volume 5, No. 2, 2020 (106-118)

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN CUSTOMER PADA HOTEL WALAN SYARIAH SIDOARJO

Yurike Ari Susanti

Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

YurikeUmsida64@gmail.com

Renny Oktafia

Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

renny.oktafia@umsida.ac.id

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo dan dampak dari implementasi dalam peningkatan kepuasan customer Hotel Walan Syariah. Metode penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Pelayanan prima di Hotel Walan Syariah berdampak positif dan baik. Customer merasa sangat puas dan customer Hotel Walan Syariah Sidoarjo mengalami kenaikan jumlah customer. Hal itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan prima yang diterapkan Hotel Walan Syariah sangat baik.

Kata kunci: *Implementasi, Pelayanan Prima, Hotel Syariah.*

1. Pendahuluan

Pariwisata adalah gejala ekonomi karena ada permintaan dari wisatawan dan penawaran dari pemberi jasa pariwisata atas produk dan berbagai fasilitas yang terkait. Pariwisata didefinisikan di Undang- Undang No. 9 Tahun 1990, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut. Kemudian usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau megusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.

Salah satu sarana dalam memenuhi kebutuhan orang yang berpergian jauh dan lebih dari sehari adalah hotel. Hotel adalah perusahaan yang dikelola pemiliknya dan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar bagi orang yang sedang melakukan perjalanan dan membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diberikan [1]. Di Indonesia hotel mulai berdiri atau dibuka di Jakarta pada tahun 1962.

Hotel merupakan usaha jasa yang cukup rumit untuk pengelolaannya, dengan menyediakan fasilitas yang di berikan oleh tamu- tamunya selama 24 jam. Usaha perhotelan juga menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha ataupun para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat menginap, makan dan minum serta hiburan.

Pada saat ini bisnis hotel sudah berkembang menjadi bisnis yang menjanjikan dimana semua masyarakat modern yang pergi keluar kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel. Pentingnya hotel sebagai penunjang kesejahteraan masyarakat telah diabaikan. Banyak hotel yang menjadi majikan tunggal dalam wilayah yang bersangkutan. Penting pula peran pemerintah dalam meningkatkan kesadaran dan kebutuhan akan adanya rumah-rumah penginapan (hotel). Hal ini menjadi penting untuk menghilangkan persepsi buruk masyarakat terhadap dunia perhotelan, terutama tentang sisi atau kehidupan malam di hotel. Hal tersebut tentu akan membawa dampak yang baik bagi kemajuan dunia perhotelan terutama dalam mengantisipasi perkembangan era wisata dan pendayagunaan dalam di lingkungan sekitar. Solusinya adalah mendirikan hotel yang berbasis Syariah agar terhindar dari fitnah, gharar, maksiat sehingga tercipta ketertiban masyarakat.

Hotel syariah merupakan bisnis usaha jasa pelayanan yang menggunakan dengan system atau berbasis syariah. Dalam operasional standart hotel syariah hampir sama dengan standart operasional hotel konvensional. Namun dalam hotel syariah tidak memperbolehkan adanya operasional yang tidak sesuai ketentuan Syariah [2]. Selain itu pangsa pasar tidak harus menargetkan kepada wisatawan muslim, namun bagi para wisatawan yang bukan beragama muslim dapat melakukan reservasi ke hotel syariah.

Peningkatan penyedia hotel syariah di Indonesia memunculkan persaingan antara hotel konvensional dengan hotel syariah, persaingan juga terjadi antara sesama hotel syariah dari segi harga hingga kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Semakin tingginya tingkat persaingan akan menyebabkan customer menghadapi banyak pilihan hotel syariah dengan harga dan kualitas yang bervariasi [3]. Oleh sebab itu kepuasan customer juga perlu diperhatikan, karena jika customer merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan maka akan menjadi nilai positif juga bagi hotel.

Dalam mencapai kepuasan customer serta meningkatkan jumlah customer diperlukan adanya implementasi pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan secara maksimal dengan standart dan kualitas yang tinggi dalam mewujudkan kebutuhan dan keinginan customer. Usaha bisnis perhotelan konvensional maupun syariah tentunya pelayanan adalah hal utama yang diberikan, hal ini memicu persaingan antara hotel konvensional dan hotel Syariah [4]. Pihak hotel selalu meningkatkan pelayanan prima sehingga customer selalu merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, kepuasan customer yang dirasakan akan membuat customer mempercayai atas jasa yang diberikan hotel tersebut dan biasanya akan menjadi salah satu pelanggan tetap.

Tingginya perkembangan akomodasi perhotelan khususnya di Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai hotel non bintang berjumlah 91 hotel dengan total kamar 1.789 dan jumlah tempat tidur berkisar 2.283. Dan hotel non bintang yang berbasis syariah di Kabupaten Sidoarjo sekitar 4 hotel (<https://jatim.bps.go.id>). Salah satu hotel non bintang yang berbasis syariah yaitu Hotel Walan Syariah Sidoarjo yang beralamat di Raya Sedati Agung No.1, Betro-Juanda Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur – 61253. Dengan adanya trend muslim halal of style dan banyaknya pesaing antara usaha bisnis akomodasi perhotelan berbasis syariah, hotel ini terus berusaha berkembang serta memberikan pelayanan prima secara maksimal terhadap para customernya. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan rasa nyaman bagi customer, meningkatkan juga jumlah customer dan meningkatkan harapan bagi Hotel Walan Syariah.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana implementasi pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo? (2) Bagaimana dampak implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada Hotel Walan Syariah?

2. Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1. Implementasi

Implementasi dapat dikatakan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Implementasi merupakan sebuah kegiatan, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan hanya sekedar pada kegiatan saja, namun di dalam kegiatannya terdapat kegiatan yang terencana dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan implementasi semua kegiatan yang sudah direncanakan dapat dijalankan dengan begitu mudah dan terencana. Dan semua yang telah direncanakan dengan baik akan menghasilkan keinginan yang sesuai dengan harapan [5]. Hal ini yang terkait dengan kurikulum yang dirancang maupun di desain akan dijalankan dengan sepenuhnya, sehingga semua yang telah dirancang akan berjalan dengan sesuai keinginan dan tidak terjadi sia – sia begitu saja.

Implementasi merupakan sebuah aktivitas yang saling membutuhkan interaksi antara pelaksana dengan customer yang bertujuan untuk mencapai harapan hotel serta biokrasi yang efektif. Implementasi bermuara pada mekanisme pada system tertentu [6]. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan hanya sekedar kegiatan namun sebuah kegiatan yang terencana dan dapat dilakukan dengan sungguh – sungguh sesuai keinginan yang diharapkan.

2.2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan kemampuan seseorang dalam melayani orang lain secara maksimal. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan para customer [7]. Pelayanan prima merupakan kegiatan yang melayani customer dengan sebaik mungkin yang diberikan dari perusahaan untuk memenuhi harapan serta kebutuhan customer, baik customer yang sudah menjadi pelanggan maupun customer biasa [8]. Jadi pelayanan prima (*service excellent*) merupakan aktivitas yang sudah terencana dengan baik, dan kemudian para sumber daya manusia (karyawan) mempraktekkan pelayanan prima sesuai prosedur hotel yang telah dibuat sehingga customer merasakan kepuasan dan target hotel dapat terwujud sesuai harapan.

2.3. Tujuan Pelayanan Prima

Menurut Daryanto, Tujuan dari pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada customer.
2. Menimbulkan keputusan pihak customer agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Menumbuhkan kepercayaan customer terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
4. Menghindari terjadinya tuntutan- tuntutan yang tidak perlu terhadap produsen dikemudian hari.
5. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan terhadap customer.
6. Menjaga pelanggan agar merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Mempertahankan customer [9].

2.4. Indikator Pelayanan Prima

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar hotel.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi customer yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan customer.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap customer, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan customer maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari customer.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggungjawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada customer sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan customer [10].

2.5. Hotel Syariah

Hotel syariah merupakan usaha bisnis dibidang akomodasi perhotelan yang dikelola secara komersial, dimana prosedur pelayanannya sesuai dengan ketentuan syariah atau ajaran islam. Yang dimana pelayanannya dimulai dari *receptionist, house keeping, food and beverage*, dan pelayanan lainnya yang tersedia harus sesuai dengan prinsip syariah yang berbeda dengan konsep hotel di konvensional. Secara ringkas rambu – rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut [11]:

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa keseluruhan maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut karena dilarang dalam ajaran islam [12].
2. Transaksi yang dilakukan harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang benar – benar nyata atau ada.
3. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan yang dilarang oleh prinsip syariah.
4. Tidak boleh adanya unsur kecurangan. Kebohongan, ketidakjelasan (*gharar*), resiko yang berlebihan, manipulasi, korupsi, dan adanya riba dalam mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha menanggung resiko.

2.6. Indikator Hotel Syariah

Syar dan Tampilan

1. Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian Islami dan menutup aurat, bukan hanya mereka yang dipajang” di bagian depan sebagai customer service atau petugas reception misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk cleaning service dan juru masuk yang jauh di sudut hotel. Ini

- menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi para karyawannya.
2. Interior hotel dan ruangan kamar berdesain Islami, yang tidak harus selalu dikaitkan dengan budaya timur tengah. Namun bisa jadi ada gambar atau tulisan yang mengingatkan tentang sejarah Islam, kebudayaan Islam atau bahkan tokoh-tokoh Islam. Lebih bagus juga ditulis kalimat-kalimat inspiratif dan motivatif.
 3. Membudayakan salam dimana-mana secara khusus kepada para tamu. Berusaha ramah dalam setiap kesempatan, dengan niatan memasukan kebahagiaan di hati saudaranya. Senyum tulus penuh makna sedekah, bukan rutinitas yang menjemukan.
 4. Di lobby dan lorong-lorong hotel, jika diperlukan bisa dilantunkan tilawah pada saat-saat tertentu, atau dzikur al matsu'rat, ceramah kegamaan ringan, atau setidaknya adalah nasyid dan lagu Islami yang menggugah dan menenangkan hati.

Fasilitas

1. Kamar yang difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena, sarung, sajadah dan juga mushaf. Tidak lupa arah kiblat ditentukan dengan jelas.
2. Stasiun TV dan fasilitas hot spot diberikan filter pengaman yang baik, sehingga yang bisa diakses hanyalah stasiun yang tidak memunculkan gambar dan tayangan yang negatif.
3. Hotel dilengkapi dengan masjid yang nyaman dan representatif. Apalagi jika sejak awal memang akan diperuntukkan kegiatan-kegiatan besar seperti seminar, diklat dan penataran yang mempunyai jadwal ibadah terelakkan. Bukan sekedar mushola kecil di pojok hotel, dan akan lebih baik jika masjid tidak terlampau masuk ke dalam sehingga bisa dimanfaatkan masyarakat sekitar.
4. Ada fasilitas kolam renang tertutup khusus buat muslimah. Jika tidak memungkinkan dibuat penjadwalan khusus waktu berenang khusus muslimah. Namun tentu saja harus diupayakan tidak pada tempat yang benar-benar terbuka dan leluasa diakses sebagaimana layaknya kolam renang hotel secara umum.
5. Tidak ada fasilitas, seperti music room, night club, pijat SPA yang plus-plus, dan tentu saja tidak tersedianya lagi makanan dan minuman favorit di hotel kebanyakan seperti wine dan wiskhy.

Kebijakan dan Peraturan

1. Dimulai dari peraturan khusus kepada para tamu untuk senantiasa menjaga adab dan akhlak Islami. Dimulai dari aturan check in yang harus dipastikan bahwa pasangan lain jenis harus suami istri sah, yang bisa dideteksi dengan KTP atau bukti nikah lainnya. Begitu pula larangan untuk membawa hal-hal yang mengandung unsur kemaksiatan dan pelanggaran.

2. Peraturan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan harus diperjelas, sehingga tidak banyak yang berlalu-lalang tanpa tujuan di sebuah hotel, terlebih lagi jika sudah sampai mengganggu kenyamanan penghuni hotel.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendalami dan memahami terkait hal yang berdasarkan yang bersifat alamiah filsafat. Dalam penelitian kualitatif, permasalahan yang dibahas bersifat tentative dan dapat terus berkembang seiring dengan rentang waktu penelitian, sehingga dapat memunculkan teori baru dalam sebuah kajian penelitian [13].

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah model studi kasus dan deskriptif. Studi kasus merupakan sebuah proses pengerjaan secara detail dan cermat dalam menuliskan, mendiskusikan serta untuk lebih mendalami sesuatu. Contohnya dalam mempelajari latar belakang, situasi social dan hubungan social yang sedang berlangsung. Studi kasus ini tidak melihat hasil tetapi melihat dari segi prosesnya, bagaimana peneliti akan meneliti dari awal sampai akhir tentang bagaimana implementasi pelayanan prima serta dampaknya dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

Dalam menggunakan penelitian kualitatif, peneliti dapat memperoleh serta dapat mengumpulkan informasi atau data berupa ucapan kata, maupun gambar yang selanjutnya dikelola dalam bentuk sajian data deskriptif. Data tersebut dapat diperoleh dari hasil dari observasi, wawancara, data dari hasil lapangan serta dokumentasi foto dan dokumen pendukung lainnya [14].

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Walan Syariah Sidoarjo untuk mendapatkan data tentang implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer. Peneliti melakukan penelitian hanya pada satu hotel syariah yaitu:

Alamat : Raya Sedati Agung No.1, Betrou-Juanda Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253

No. Telepon : 031 – 8666008

3.3 Objek dan Subjek Penelitian

Peneliti menentukan obyek penelitian pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo dengan alasan agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal tentang implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer di Hotel Walan Syariah. Peneliti sangat tertarik untuk mengagngkat Hotel Walan Syariah ini sebagai obyek lokasi penelitian karena Hotel Walan Syariah di Kecamatan Sedati ini merupakan salah satu hotel yang berkonsep syariah yang ada di Kota Sidoarjo.

Hotel Walan Syariah ini juga sudah mempunyai customer yang cukup banyak. Sehingga semenjak pada tahap pendirian di tahun 2012 hingga dalam pengembangan hotel ini sampai pada tahun sekarang, Hotel Walan Syariah ini telah

menjadi tempat penginapan bagi para calon jamaah umroh maupun haji dan juga customer dari system perjanjian dengan salah satu perusahaan. Sehingga dalam upaya peningkatan customer, Hotel Walan Syariah Sidoarjo ini melakukan dengan cara implementasi pelayanan prima secara maksimal.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara peneliti mendapatkan data secara detail dan lengkap. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan alam pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Observasi memiliki banyak jenis model, namun yang digunakan peneliti yaitu penelitian secara langsung dengan memanfaatkan indera untuk menjanging data sebanyak – banyaknya, kemudian hasil pengamatan tersebut dicatat untuk selanjutnya menjadi data yang dianalisis. Dan peneliti tidak secara langsung mengikuti atau mendalami kegiatan yang menjadi tempat obyek penelitian [13]. Berdasarkan observasi pada tempat penelitian, dan observasi dilakukan dengan pengamatan dari beberapa ulasan customer yang menginap di hotel Walan Syariah Sidoarjo yang memesan hotel tersebut dari aplikasi. Peneliti tertarik melakukan penelitian di hotel tersebut karena terkait dengan implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik atau langkah dalam melakukan pengumpulan data dengan metode menjawab pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti terhadap informan agar mendapat informasi atau data yang dibutuhkan [15]. Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur, dimana wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan tersusun terkait implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada hotel Walan Syariah Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah kumpulan catatan fakta - fakta dari peristiwa yang berlalu [16]. Dokumen juga berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, biografi dan peraturan serta kebijakan. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi maupun wawancara, karena akan lebih kredibel atau dapat dipercaya terkait hasil dokumentasi tersebut. Jadi semua hasil foto saat wawancara atau daftar pertanyaan yang diajukan akan dilampirkan sebagai dokumen pelengkap hasil penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Impelementasi Pelayanan Prima pada Hotel Walan Syariah

Pelayanan prima yang diterapkan pada Hotel Walan Syariah yaitu memberikan upaya maksimal yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan yang terbaik untuk customer. Hotel Walan Syariah merupakan hotel yang sesuai dengan Syariah karena hotel ini berada di wilayah kampung yang mana kampung tersebut memiliki aturan setempat yang nyaman, aman dan tentram.

Hotel Walan Syariah Sidoarjo sesuai dengan hasil wawancara kepada perwakilan manager berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima terhadap customer. Pelayanan prima di Hotel Walan Syariah diimplementasikan dalam 6 indikator yang diukur yaitu:

1. Kemampuan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan karyawan pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo dalam yaitu memberikan informasi terkait pelayanan terhadap calon customer hotel, kemampuan memproses pendaftaran, merespon dengan cepat kebutuhan maupun keluhan satuan kerja, kemampuan memberikan penjelasan tentang prosedur atau peraturan.

2. Sikap Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Hotel Walan Syariah memiliki program budaya yang wajib dijalankan pegawai, salah satu programnya dengan menerapkan budaya 3S yaitu Senyum Sapa Salam. Pegawai dalam melayani Customer sudah baik, hal ini terlihat dari keramahan karyawan dalam memberi pelayanan.

3. Penampilan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo

Pelayanan Hotel Walan Syariah memiliki ruang tunggu di bagian front office. Kehadiran tamu disambut dengan ramah saat memasuki pintu masuk oleh karyawan dan menikmati ruang pelayanan yang selalu rapi, bersih, sejuk dan harum ditambah dengan spanyediaan televisi, koran dan permen serta air minum, membuat customer yang akan memesan kamar atau menunggu merasa nyaman dan lebih santai. Penampilan pegawai yang memberi pelayanan juga sudah baik karena memakai seragam dan tanda pengenal.

4. Perhatian Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, perhatian Hotel Walan Syariah sudah baik dalam melayani customer yang terlihat dari pegawai yang meluangkan waktu untuk membantu customer mengatasi masalah yang dihadapi hubungan karyawan dengan customer juga baik.

5. Tindakan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Hotel sWalan Syariah memiliki Customer Service yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan memadai selalu siap membantu dan memberi solusi atas permasalahan customer.

6. Tanggung Jawab Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Hotel Walan Syariah memiliki papan prosedur pelayanan pada ruang tunggu di bagian front office untuk memudahkan customer mengetahui prosedur pelayanan. Pegawai menyelesaikan waktu prosedur penyelesaian sesuai waktu yang ditentukan walaupun kadang penyelesaian dokumen terlambat. Akan tetapi, dalam segi tanggungjawab saat bekerja, apabila jam istirahat telah selesai beberapa pegawai kadang belum masuk ke kantor untuk melayani customer.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Pelayanan Prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat dilihat dari data berikut ini :

Tabel 1. Jumlah Tamu Hotel Walan Syariah Sidoarjo Per 6 Bulan Tahun 2019.

No.	Bulan	Jumlah Tamu
1.	Juli	120
2.	Agustus	155
3.	September	175
4.	Oktober	197
5.	November	202
6.	Desember	225
7.	Jumlah 1.074 tamu hotel	

Sumber: *Hotel Walan Syariah Sidoarjo*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa setiap bulan di Hotel Walan Syariah Sidoarjo mengalami peningkatan tamu hotel yang cukup baik. Dari data tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan prima yang diberikan kepada customer sangatlah baik. Dan karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo mampu mengimplementasikan enam indikator pelayanan prima dengan cukup maksimal sehingga terjadinya peningkatan customer.

4.2. Dampak Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Walan Syariah Sidoarjo

1. Kemampuan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Karyawan Hotel Walan Syariah merupakan karyawan yang sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan pada customer hotel. Hal ini sangat dirasakan langsung oleh customer hotel dengan respon customer yang menunjukkan rasa puas atas pelayanan karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

2. Sikap Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Sikap karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo dalam memberikan pelayanan terhadap customer telah sesuai dengan SOP yang diterapkan. Dengan sikap yang baik, ramah dan sopan. Hal ini dibuktikan bahwa customer senang berinteraksi dengan karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

3. Penampilan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo

Penampilan karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo juga merupakan hal terpenting, seluruh karyawan hotel menggunakan seragam yang rapih, lengkap dengan tanda pengenal. Customer hotel merasakan kenyamanan dengan penampilan karyawan hotel.

4. Perhatian Karyawan Hotel Walan Sidoarjo Dalam Memberikan

Perhatian karyawan hotel dalam memberikan pelayanan terhadap customer dengan baik dan tulus. Dampak dari perhatian dan rasa inisiatif yang tinggi membuat customer sangat senang menginap di Hotel Walan Syariah dan menjadi customer tetap.

5. Tindakan Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo Dalam Memberikan Pelayanan

Tindakan karyawan hotel dalam memberikan pelayanan terhadap customer dengan memberikan solusi dan bantuan secara cepat dan tepat atas masalah yang dihadapi customer. Terbukti saat customer mengalami masalah di kamar hotel, karyawan langsung memberi tindakan yang cepat.

6. Tanggungjawab Karyawan Hotel Walan Syariah Sidoarjo

Tanggungjawab karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap customer sangatlah baik, kepercayaan dari customer akan dijaga dengan baik dengan penuh rasa tanggungjawab. Terkait dengan hal ini, customer merasa data pribadinya dijaga dengan aman sehingga customer dapat memberikan rekomendasi Hotel Walan Syariah Sidoarjo ke teman-temannya.

Pelayanan prima sangat penting diterapkan di Hotel Walan Syariah Sidoarjo. Pelayanan prima yang baik akan berdampak positif pada kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pelayanan prima berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan, artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan di Hotel Walan Syariah sangat ditentukan oleh indikator pelayanan prima dalam hal ini kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab.

Dari beberapa indikator implementasi yang diterapkan di Hotel Walan Syariah sangat berdampak terhadap kepuasan customer. Customer merasa sangat puas dan customer Hotel Walan Syariah Sidoarjo setiap bulannya mengalami peningkatan jumlah customer. Hal ini dapat dibuktikan dari data pada Tabel 1 bahwa pelayanan prima yang diterapkan Hotel Walan Syariah sangatlah baik. Dan kepuasan customer pun dibuktikan lewat review customer di OTA (Online Travel Agent, Seperti Traveloka dan lain lainnya). Dampak dengan adanya pelayanan prima di Hotel

Walan Syariah Sidoarjo, customer merekomendasikan kepada teman-teman terdekatnya untuk memilih Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

5. Kesimpulan dan Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) Pelayanan Prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Hotel Walan Syariah Sidoarjo mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada customer. Hotel Walan Syariah memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan harapan customer karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku pada Hotel Walan Syariah. (2) Dampak dengan adanya pelayanan prima di Hotel Walan Syariah sangat berdampak pada kenaikan jumlah customer karena banyak pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hotel dan merekomendasikan kepada teman-teman terdekatnya untuk memilih Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

Untuk penelitian selanjutnya memperluas atau membandingkan pelayanan prima antara hotel satu dengan hotel lainnya agar bisa diketahui perbedaan dari masing-masing hotel tentang penerapan pelayanan prima.

Referensi

- [1] Sulatiyono (1999) Hotel Prpictors Act.
- [2] Sabri, Fahrudin Ali. (2010) "Perkembangan Hotel Syariah Di sIndonesia: Mengonsep Pariwisata Islami", Jurnal KARSA, Vol.XVIII, No.2,
- [3] Azwar, Saifuddin, (2010), Metode Penelitian Yogyakarta: Pustaka Belajar,
- [4] Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- [5] Usman, Nurdin. (2002) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo,
- [6] Setiawan, Guntur. (2004). *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [7] Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- [8] Ismanto. *Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Kejuruan*". Volume 2, No.1
- [9] Setyobudi Ismanto, Daryanto. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media,
- [10] Saputra, Deny Indrawan, (2018). "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur

Dhuha Wisata” Skripsi S-1,s Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya

- [11] Maddy, Khoirul. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit
- [12] Martiyani, Leli, (2018). “Implementasi Fungsi pelayanan Prima Pada Nasabah Di BMT Walisongo Semarang” Skripsi S-1, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
- [13] Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta
- [14] Afifudin, Saebani. Beni Ahmad, (2009) *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: GP Press
- [15] Saputra, Deny Indrawan, (2018). “*Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata*” Skripsi S-1, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya
- [16] Musfiqon (2012), *Metedologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Prestasi Pustaka