

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum dan Sejarah Hotel Muslim**

Hotel Muslim kota Kediri adalah hotel sebagaimana lazimnya beroperasi dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenang, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu. Operasional hotel Muslim secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka 24 jam tanpa interupsi.

Berdiri sejak 20 tahun yang lalu atau tepatnya tahun 1998, hotel Muslim kota Kediri merupakan satu-satunya hotel di kota Kediri yang bernuansa syariah.

Seperti yang dikatakan ibu Hj. Siti Magfiroh, Pemilik hotel, Awalnya dulu saya melihat banyak sekali orang tua para santri pondok pesantren yang terlantar mencari penginapan ketika musim sambang tiba. Karena lokasi pondok dan hotel sangat dekat sekali, makanya saya berinisiatif membangun sebuah hotel untuk beristirahat para orang tua santri.<sup>45</sup>

Lokasi yang sangat strategis yaitu di jalan KH. Agus Salim yang berdekatan dengan area pondok pesantren membuat hotel Muslim mudah untuk dijangkau oleh para orang tua santri yang ingin menginap di hotel

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan ibu Hj. Siti Magfiroh, Pemilik hotel Muslim, tanggal 15 Oktober 2017.

Muslim ketika musim (*sambang*) telah tiba. Serta para wisatawan domestik yang ingin menikmati suasana kota Kediri karena hotel Muslim berdekatan dengan terminal serta stasiun kereta api kota Kediri.

Tidak ada perbedaan yang mencolok antara hotel Muslim dengan hotel pada umumnya, baik itu secara fungsi, struktur bangunan, maupun isinya. Seperti yang kita tahu dan lihat, hotel-hotel konvensional memberikan kebebasan kepada setiap tamu yang akan dan tengah menginap di sana. Sementara itu, pada hotel Muslim seluruh pengelolaan serta layanan yang diberikan harus berlandaskan syariat atau hukum Islam.

Ketika masuk hotel Muslim dan melakukan *check in* maka akan ditanyakan KTP dan jika yang datang itu pasangan laki-laki dan perempuan, akan ditanya surat nikah dan bukti-bukti yang menunjukkan bahwa pasangan tersebut sudah menikah seperti foto-foto pernikahan. Hotel Muslim menolak tamu pasangan lelaki dan perempuan yang bukan muhrim (suami dan istri yang belum sah) yang disinyalir akan melakukan perzinahan dan jenis maksiat lainnya. Begitu pula larangan untuk membawa hal-hal yang mengandung unsur kemaksiatan dan pelanggaran. Hal ini diharapkan tercipta suasana yang tenang, nyaman, kedamaian dan keamanan sehingga tidak ada kegaduhan untuk kenyamanan menginap di hotel Muslim.

Biasanya pegawai hotel menolak tamu dengan santun jika curiga calon tamu melanggar syariah, seperti pasangan yang bukan suami-istri. Penolakan tersebut dilakukan dengan alasan kamar penuh atau *fully-*

*booked*. Kesan modern juga nampak pada Hotel Muslim dimana teknologi modern hadir di dalamnya baik untuk manajemen informasi maupun sistem reservasi sehingga, kesan kumuh tidak nampak dan kesan modern tercipta di hotel Muslim.

Penyajian makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Sebagai contoh, makanan, minuman, serta produk-produk lainnya yang disajikan kepada para tamu haruslah memiliki sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Standar pelayanan hotel Muslim adalah keramah tamahan dalam tutur kata maupun perbuatan, lembut, kesediaan untuk membantu, sopan, bermoral dan semua karyawan laki-laki memakai peci dan perempuan berhijab.

Apabila Masuk ke lobi hotel Muslim, di muka pintu seorang penerima tamu akan mengucapkan *Assalamualaikum* sebelum si tamu mengucapkannya. Bagi yang tidak biasa mengucap salam ada dua kemungkinan yang akan terjadi, menjawab salam tersebut atau diam saja dan melempar senyum. Islam mengajarkan kepada umatnya agar mengucap salam tiap kali dua Muslim bertemu. Hal ini diharapkan akan terbiasa mengucap salam saat sesama Muslim bertemu.

Tubuh yang suci sangat dianjurkan dalam Islam. Sebab itu pada toilet umum di tiap lantai disediakan air yang bersih untuk bersuci sehabis buang air, bukan hanya tisu seperti yang kerap diterapkan hotel serta mall modern. Di tiap kamar pun fasilitas air bersih untuk berwudu pun

merupakan hal yang wajib di hotel Muslim. Hotel Muslim pun menawarkan kenyamanan dalam hal [beribadah](#). Maka dari itu di tiap kamarnya pasti dilengkapi dengan arah [kiblat](#) yang jelas, perlengkapan [salat](#) seperti sajadah, serta kitab suci Al quran. Para tamu pun bisa meminta resepsionis untuk mengingatkan masuknya shalat lima waktu atau berbuka [puasa](#) di kamar. Fasilitas hotel merupakan salah satu daya tarik yang menunjang mutu perhotelan. Keberadaan fasilitas yang dimiliki oleh hotel Muslim, seperti kolam renang anak-anak, tempat parkir berjaga, kamar AC, makanan dan minuman (sarapan), ruang keluarga, area bebas rokok, area merokok, teras, *free wifi spot*, dan tempat mainan anak-anak. Hotel Muslim juga menyediakan fasilitas servis hotel seperti *check out ekspress* dan *laundry*. Selain memberikan fasilitas untuk kenyamanan para tamu, lokasi hotel Muslim juga berdekatan dengan fasilitas publik seperti ATM/Bank, mini market, toko, dan supermarket.

Harga yang diberikan kepada pengunjung bervariasi sesuai keinginan pengunjung untuk menginap. Dari harga *Executive*: Rp. 200.000 - 250.000. *Deluxe*: Rp. 150.000 - 170.000. Sedangkan untuk harga *Standard*: Rp. 120.000 - 150.000.

## **2. Letak Geografis Kota Kediri**

Kota Kediri adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang merupakan kota terbesar ketiga di Jawa Timur setelah Surabaya dan Malang menurut jumlah penduduk. Kota Kediri memiliki luas wilayah 63,40 km<sup>2</sup> dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Kediri.

Kota Kediri terbelah oleh sungai brantas yang membujur dari selatan ke utara sepanjang 7 kilometer.

Kota Kediri terletak di daerah yang dilalui sungai brantas dan di antara sebuah lembah di kaki gunung berapi, gunung wilis dengan tinggi 2552 meter. Kota berpenduduk 312.000 (2012) jiwa ini berjarak  $\pm$  130 km dari Surabaya, ibu kota provinsi Jawa Timur terletak antara  $07^{\circ}45'$  -  $07^{\circ}55'$  LS dan  $111^{\circ}05'$  -  $112^{\circ}3'$  BT. Dari aspek topografi, Kota Kediri terletak pada ketinggian rata-rata 67 meter di atas permukaan laut, dengan tingkat kemiringan 0 - 40%.

Struktur wilayah Kota Kediri terbelah menjadi 2 bagian oleh sungai brantas, yaitu sebelah timur dan barat sungai. Wilayah dataran rendah terletak di bagian timur sungai, meliputi Kecamatan Kediri dan Kecamatan Pesantren, sedangkan dataran tinggi terletak pada bagian barat sungai yaitu Kecamatan Mojoroto yang mana di bagian barat sungai ini merupakan lahan kurang subur yang sebagian masuk kawasan lereng gunung klotok (472 m) dan gunung maskumambang (300 m). Seluruh wilayah kota Kediri berbatasan dengan Kabupaten Kediri, dengan batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara: Kecamatan Gampengrejo dan Kecamatan Banyakan, Kabupaten Kediri. Sebelah Selatan: Kecamatan Kandat, Kecamatan Ngadiluwih, dan Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri. Sebelah Timur: Kecamatan Ngasem, Kecamatan Wates dan Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri. Sebelah Barat: Kecamatan Banyakan dan Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri

### **3. Letak Hotel Muslim**

Lokasi hotel Muslim berada di wilayah pusat kota Kediri yang terletak di Jalan Raya KH. Agus Salim No.19 Kota Kediri. Dari stasiun Kediri, hotel ini hanya berjarak sekitar 1,65 km yang mudah dijangkau karena berdekatan dengan fasilitas publik.

### **4. Visi dan Misi Hotel Muslim**

Visi yang di canangkan oleh hotel Muslim adalah mencari ridho Allah SWT, dengan mengedepankan prinsip syariah maka manajemen hotel Muslim mencoba menjalankan bisnis hotel, dengan harapan tidak hanya mengharapkan dunia namun akhiratpun harus mampu dicapai. Bisnis hotel selama ini mempunyai pandangan negatif di masyarakat. Maka hal ini yang ingin diubah oleh manajemen hotel Muslim.

Misi hotel Muslim

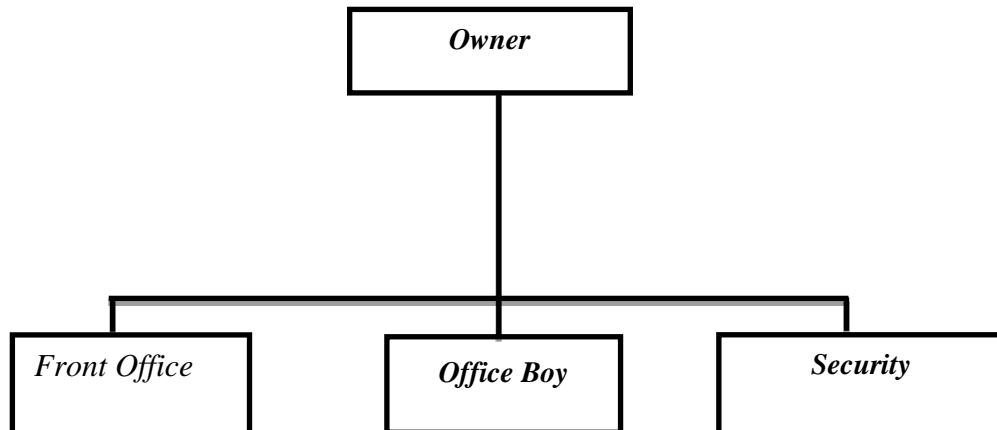
1. Melayani dengan hati setiap tamu yang datang ke hotel Muslim
2. Mewujudkan hotel Muslim sebagai rumah kedua untuk masyarakat.
3. Menjadi panutan sebagai hotel yang bersih, aman, dan nyaman dalam nuansa kekeluargaan.
4. Memberikan pelayanan terbaik kepada semua tamu serta menjaga keamanan dan kenyamanan.

### **5. Struktur Organisasi Hotel Muslim**

Hotel Muslim memiliki struktur organisasi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab yang berbeda namun saling berkaitan antara satu

dengan yang lainnya. Struktur organisasi hotel Muslim adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.3**  
**Struktur Organisasi di Hotel Muslim**



Tugas dan Tanggung Jawab:

1. *Owner*
  - a. Bertanggung jawab terhadap operasional di hotel Muslim.
  - b. Membuat Perencanaan.
  - c. Menciptakan budaya.
  - d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
  - e. Membuat keputusan.
2. *Front Office*

*Front office* adalah kantor depan yang menjadi citra atau *image* pertama hotel yang dikunjungi, bila petugas (*receptionist*) ramah dan bersahabat maka pencitraan hotel itupun dapat dinilai baik. Pembawaan *receptionist* haruslah natural (muslim dan muslimah). *Front office* adalah bagian yang menangani tamu pertama kali bila tiba di hotel, menangani proses *check in* dan *check out*, datangnya *complaint*, menangani pemesanan kamar baik langsung (*walk in*) ataupun tidak (*reservation*), sumber segala informasi.

- a. Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *front office*.
- b. Mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate* hotel Muslim.
- c. Membuat laporan kamar *check in* dan *check out*, dan reservasi.
- d. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pesan kamar, melaksanakan pendaftaran dan penentuan kamar.
- e. Memberikan informasi tentang pelayanan di hotel Muslim.
- f. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
- g. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar
- h. Menyelenggarakan pembayaran tamu.



- i. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
- j. Menangani *telephone switch board* dan telegram.
- k. Menangani barang-barang bawaan tamu.

### 3. *Security*

*Security*, bagian ini bertugas dalam hal keamanan di dalam hotel maupun di area sekitar hotel Muslim serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

- a. Bertanggung jawab atas keamanan hotel.
- b. Menghalau gangguan keamanan dari dalam atau dari luar hotel.