

### ABSTRAK

Hotel syariah secara umum dapat diartikan sebagai hotel yang menerapkan syariah Agama Islam sehingga dalam operasionalnya, konsep yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah prinsip-prinsip syariah atau pedoman Ajaran Islam. Di Surabaya salah satu hotel yang mengusung tema berbasis syariah islam adalah Quds Royal Hotel. Hotel yang berbasis syariah dalam pelayanannya, tentu seharusnya komprehensif di seluruh departemennya. Dari mulai *front office*, *house keeping*, *food and beverage* dan seluruh departemen dalam hotel tersebut. Kesan pada pelayanan pertama akan mempengaruhi kesan pada pelayanan selanjutnya. Dengan melihat kenyataan itu maka dalam penulisan ini akan membahas hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *receptionist* department *front office*. Receptionist merupakan bagian terpenting di departemen *front office* karena pertama kali tamu di layani oleh *receptionist*.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan dirinya itu membuktikan suatu permasalahan dengan data-data yang didapatkan ketika melakukan observasi dan wawancara dengan lingkungan sekitar yang terlibat langsung dengan permasalahan. Adapun batasan konsepnya adalah pelayanan, receptionist, hotel syariah dan syariah islam. Penulis juga menggunakan teknik penentuan lokasi dan teknik penentuan informan dalam penulisan ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi dan wawancara. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik analisis data karena tahap menganalisis data merupakan tahap yang penting dan menentukan dalam suatu penelitian, karena pada tahap inilah data diolah dan dimanfaatkan sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa receptionist di Quds Royal Hotel belum melaksanakan pelayanan berbasis syariah islam secara keseluruhan. Pelaksanaan pelayanan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan syariah islam yaitu, mengucapkan salam "Assalamualaikum" pada seluruh tamu yang datang. Akan tetapi untuk pelaksanaan penertiban identitas dan penertiban antara tamu laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim masih belum terlaksana. Masih banyak tamu yang bukan muhrim menginap dalam satu kamar, tanpa ada peringatan oleh receptionist sendiri.

Langkah yang dapat disarankan adalah penetapan *standart Operational Procedure (SOP)* pada departemen *front office* harus jelas dan tertulis, dan harus berbasis syariah Islam. Sosialisasi SOP terhadap karyawan dilakukan secara berkala untuk menjaga kesinambungan pelaksanaan syariah Islam pada setiap departemen. Diberlakukannya penertiban identitas tamu, agar tamu yang belum menikah atau yang bukan muhrim tidak dapat melakukan perbuatan yang melanggar norma.