

ABSTRAKS

Pada setiap industri perhotelan, *Front Office* memiliki peran yang penting bagi sebuah hotel, karena *Front Office* adalah duta atau wakil dari hotel untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap tamu, baik buruknya sebuah hotel bergantung dari pelayanan yang diberikannya. Saat ini, sudah mulai banyak hotel yang mengambil konsep syariah dalam pelayanan hotelnya, maka secara langsung seluruh pelayanan yang ada di hotel mereka harus berbasiskan syariah termasuk pelayanan di *Front Office*, karena pelayanan yang berbasiskan syariah maka pelayanan yang diberikan *Front Office* memiliki sedikit perbedaan dengan pelayanan *Front Office* yang ada di hotel konvensional pada umumnya. Hal inilah yang menjadi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian tentang pelayanan hotel berbasiskan syariah. Permasalahan yang diangkat oleh penulis adalah tentang pelayanan berbasiskan syariah pada *Front Office* di Grand Kalimas Hotel Surabaya.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan berbasiskan syariah pada *Front Office*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, karena laporan penelitian nantinya akan berisi data – data yang mungkin berasal dari foto, wawancara, bukan berupa angka . Teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan data adalah teknik pertama dengan wawancara dimana peneliti melakukan tanya – jawab dengan informan yang dipilih, teknik kedua adalah observasi, peneliti turun langsung ke obyek penelitian yang dituju melalui kegiatan *On the Job Training* , dan teknik ketiga adalah penggunaan bahan dokumen, peneliti menggunakan bahan dokumen untuk mendukung penelitian.

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik penelitian kualitatif bertipe metode deskriptif. Metode Diskriptif digunakan dalam usaha mencari dan mengumpulkan data, menyusun, dan menggunakan data yang sudah ada, untuk menguraikan secara lengkap, teratur dan teliti terhadap suatu obyek penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang permasalahan yang di teliti.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan berbasiskan syariah pada *Front Office* di Grand Kalimas Hotel adalah memuliakan tamu dengan melayani secara sopan, ceria, ramah, lemah lembut dan selalu mengucapkan salam ”Assalamu’alaikum” ketika menyapa dengan tamu. Tetapi dalam penerapan prinsip syariah di *Front Office* masih terdapat kendala yang dihadapi. Seperti masih kurangnya karyawan yang memahami melayani tamu dengan prinsip syariah, karena menerapkan pelayanan berbasiskan syariah itu tidak mudah, hal tersebut tergantung dari SDM itu sendiri.

Syariah adalah aturan atau undang – undang yang diturunkan oleh ALLAH SWT untuk mengatur hubungan manusia dengan Tuhannya, mengatur hubungan sesama manusia, dan hubungan antara manusia dengan alam semesta.

Syariah mengatur tata hubungan antara manusia dengan manusia dalam bentuk muamalah, sehingga terwujud kesalehan sosial dalam bentuk hubungan yang harmonis antara individu dengan lingkungan sosialnya.

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak nampak dan mudah hilang, kesemua elemen – elemen pelayanan tersebut dikonsumsi secara bersamaan atau hampir secara bersamaan. Pelayanan merupakan unsur kemampuan hotel untuk bersaing, yaitu kemampuan hotel untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Front Office adalah pusat kegiatan hotel, dan merupakan tempat tamu – tamu hotel memberikan kesan pertamanya, juga kesan terakhir terhadap hotel secara keseluruhan.

