

## ABSTRAK

Usaha penginapan atau hotel syariah adalah inovasi baru dalam industri akomodasi. Untuk menunjang keberhasilan hotel, akomodasi atau hotel syariah harus memperhatikan dengan baik fasilitas dan pelayanan yang merupakan bagian penting dalam suatu penginapan. Penelitian ini meliputi dua pembahasan masalah yaitu fasilitas dan pelayanan penginapan syariah. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana kesesuaian fasilitas dan pelayanan berdasarkan Fatwa DSN MUI No. 108 di The Tispa Syariah Residence Palembang. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap The Tispa Syariah Residence dimana mencocokkan data hasil analisis dengan ketentuan dari Fatwa DSN MUI. Hasil penelitian ini menunjukkan fasilitas yang ditawarkan The Tispa Syariah Residence Palembang masih belum sepenuhnya sesuai dengan DSN-MUI Nomor 108 Tahun 2016 dengan syariat Islam. Dimana pada fasilitas perlengkapan ibadah masih belum lengkap seperti tidak tersedianya mukenah dan sarung disetiap kamar. Pelayanan di The Tispa Syariah Residence belum sepenuhnya sesuai dengan syariat Islam. Dimana dalam penerapan prinsip etika kurang maksimal di *lobby* karena pengucapan salam Islami tidak diucapkan untuk tamu yang datang ke *front office*. Kemudian belum ada nuansa Islami di penginapan maupun dalam desainnya. Berkaitan dengan kualitas layanan tercapainya *Responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan *offline* yang cukup bagus sesuai dengan keinginan konsumen.

**Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Penginapan Syariah**