

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### A. Pedoman Observasi

Untuk mengetahui situasi sebenarnya dari hotel yang diteliti mulai dari:

1. Meninjau secara langsung lokasi penelitian dan situasi lingkungan usaha
2. Fasilitas dan suasana kamar di hotel
3. Mengamati pelayanan yang ada di hotel

### B. Pedoman Wawancara

Pihak hotel:

1. Bagaimana sejarah hotel The Tispa Syariah Residence?
2. Visi dan Misi hotel The Tispa Syariah Residence?
3. Apakah pengelolaan, produk dan pelayanan hotel sudah sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 108 dan prinsip syariah?
4. Apa saja fasilitas yang disediakan hotel The Tispa Syariah Residence?
5. Didalam fatwa terdapat salah satu ketentuan yang melarang menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila, lalu apa yang dilakukan pihak hotel dalam ketentuan ini?
6. Bagaimana prosedur check in dan check out di hotel The Tispa Syariah Residence?
7. Apakah ada seleksi tamu untuk menginap di hotel?
8. Apakah hotel menyediakan fasilitas hiburan bagi para tamu?
9. apakah terdapat fasilitas olahraga seperti kolam renang, gym, dan lain-lain?
10. Apa fasilitas hiburan yang tidak disediakan di hotel ini?
11. Apakah disini menyediakan makanan dan minuman?
12. Apakah makanan dan minuman yang disediakan sudah mendapat sertifikat halal?
13. Apa saja makanan dan minuman yang tidak disediakan di hotel ini?
14. Apa saja fasilitas yang disediakan untuk menunjang pelaksanaan ibadah dan bersuci?
15. Apakah di setiap kamar terdapat peralatan ibadah (mukena, sajadah, dzikir pagi petang, arah kiblat dan lain-lain)?
16. Apakah terdapat jadwal waktu salat?
17. Apakah terdapat pemberitahuan seperti adzan atau sejenisnya ketika memasuki waktu salat?
18. Bagaimana standar pakaian yang dikenakan karyawan hotel The Tispa Syariah Residence? Adakah ketentuan khusus?
19. Apakah ketentuan berpakaian itu bersifat wajib atau hanya anjuran saja?

20. Apakah hotel ini memiliki pedoman atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel?
21. Bagaimana cara/prosedur untuk bisa menginap di hotel ini?
22. Media pembayaran apa yang digunakan dalam melakukan transaksi? Misalkan via transfer atau lain-lain.
23. Apakah hotel ini menggunakan jasa lembaga keuangan syariah?
24. Lalu apa saja kegiatan yang menggunakan jasa lembaga keuangan syariah?
25. Apakah hotel ini menggunakan jasa lembaga keuangan non syariah juga?
26. Apakah ada semacam aturan khusus yang harus ditaati oleh pengunjung ketika menginap?
27. Bagaimana cara pihak hotel memberikan kepuasan pelayanan terhadap pengunjungnya, agar mereka betah, serta kembali menggunakan jasa hotelnya?
28. Bagaimana cara pengunjung menyampaikan keluhan fasilitas atau pelayanan dari pihak hotel?
29. Bagaimana cara karyawan menanggapi keluhan para pengunjungnya?
30. Bagaimana pihak hotel menciptakan nuansa Islami di lingkungan hotel?

Tamu hotel:

1. Bagaimana penyediaan fasilitas yang disediakan dari pihak hotel?
2. Bagaimana suasana dan kondisi kamar hotel? Apakah nyaman dan aman?
3. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan karyawan hotel?
4. Seberapa puas tingkat kepuasan yang anda dapat berikan ketika menginap di hotel ini?

### **C. Pedoman Dokumentasi**

1. Dokumentasi berupa gambar yang diambil pada saat wawancara
2. Dokumentasi lainnya yang relevan

## LAMPIRAN DOKUMENTASI PADA SAAT SESI WAWANCARA



Dokumentasi: Wawancara Bapak Indra Harja Rutam selaku general manager hotel



Dokumentasi: Wawancara Bapak Revi selaku *receptionist* hotel



Dokumentasi: Wawancara Bapak Hengky sebagai tamu hotel