

ABSTRAK

Ahmad Fauzi, 2021. *“Penerapan etika bisnis pelayanan hotel dalam prinsip syariah(studi kasus hotel RedDoorz Syariah Jl Selomangleng, Pojok, Kecamatan Mojooroto Kota Kediri)”*. Skripsi, Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Tribakti Kediri. Pembimbing: Khairan, S, Sos, M.H.

Kata Kunci: Hotel Syariah, Etika Bisnis, Pelayanan Hotel.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah hingga sektor bisnis di bidang perhotelan juga menerapkan prinsip syariah. Para pelaku bisnis perhotelan harus berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang didampingi etika bisnis Islam. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Di Kediri terdapat Hotel RedDoorz Syariah di Jl Selomangleng, Pojok, Kecamatan Mojooroto Kota Kediri. Hal yang membedakan Hotel RedDoorz Syariah dengan Hotel lainnya adalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan. Dari uraian di atas, maka dapat ditentukan fokus penelitian sebagai berikut: *Pertama* Bagaimana penerapan Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri dalam menggunakan prinsip-prinsip Syariah? *Kedua* Bagaimana Praktik pelayanan yang diterapkan oleh Hotel RedDoorz Syariah?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus (*Case Study*). Studi kasus atau *case study* adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu (Hotel RedDoorz Syariah) secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi.

Hasil penelitian fokus (1) Penerapan Etika Bisnis Pelayanan Hotel yang menggunakan prinsip syariah, menjadi sebuah landasan dasar dalam menjalankan bisnisnya, baik dalam segi peraturan, pelayanan, dan produk-produknya, dan juga tidak hanya menjadikan prinsip-prinsip syariah ini hanya sebuah label akan tetapi benar-benar diterapkan dan dipraktikkan di hotel RedDoorz Syariah tersebut. Hasil penelitian fokus (2) Pelayanan Hotel RedDoorz Syariah Kota Kediri sudah melakukan yang terbaik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan standard operasional prosedur (*SOP*). seperti bersikap ramah dan sopan terhadap tamu memberikan pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan.