

## **Implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung**

Implementation Of Ministerial Regulation On Tourism And Creative Economy Number 2 Of 2014 Concerning The Implementation Of Sharia Hotel Business In The Lingga Syariah Bandung City

<sup>1</sup>Novita Rajian, <sup>2</sup>Amrullah Hayatudin, <sup>3</sup>Nanik Eprianti

<sup>1,2,3</sup> Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: [novitarjn@gmail.com](mailto:novitarjn@gmail.com), [amrullahhayatudin@unisba.ac.id](mailto:amrullahhayatudin@unisba.ac.id), [nanikeprianti@gmail.com](mailto:nanikeprianti@gmail.com)

**Abstract.** Hotel Lingga Bandung has the desire to transform Lingga Hotel into one of the best Sharia Hotels in the city of Bandung. The rules governing Sharia Hospitality are Minister of Tourism and Creative Economy Regulation No. 2 of 2014. Therefore, the authors feel interested in reviewing the implementation of Minister of Tourism and Creative Economy Regulation Number 2 of 2014 concerning Guidelines for Implementing Sharia Hotel Businesses. With the formulation of the problem as follows: What are the criteria of Sharia Hotels according to the Minister of Tourism and Creative Economy Regulation Number 2 of 2014, How is the implementation of sharia-based hotels in Lingga Syariah Hotel, Bandung, and How is the implementation of Minister of Tourism and Creative Economy Regulation No. 2 of 2014 concerning Implementation Guidelines Syariah Hotel Business in Lingga Syariah Hotel, Bandung City. The research method used in this research is descriptive analysis through a qualitative comparative study approach by examining the implementation and implementation of services in the Lingga Syariah Hotel in Bandung City associated with the Minister of Tourism and Creative Economy Regulation No. 2 of 2014 concerning Guidelines for Implementing Sharia Hotel Businesses. The conclusion of this study is that the Lingga Hotel in Bandung City still does not fulfill some of the absolute criteria contained in the Ministerial Regulation, both in the aspects of products, services, and management. Thus, this hotel cannot be called a Sharia Hotel Business according to Minister of Tourism and Creative Economy Regulation Number 2 of 2014 concerning Guidelines for Implementing Sharia Hotel Businesses.

**Keywords:** Tourism, Hotels, Tour and Travel, and Sharia.

**Abstrak.** Hotel Lingga Kota Bandung memiliki keinginan untuk mengubah Hotel Lingga menjadi salah satu Hotel Syariah terbaik di Kota Bandung. Peraturan yang mengatur tentang Perhotelan Syariah adalah Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengkaji implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Dengan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kriteria Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014, Bagaimana penyelenggaraan hotel berbasis syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung, dan Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis melalui pendekatan studi komparatif kualitatif dengan meneliti pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung dihubungkan dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa Hotel Lingga Kota Bandung masih belum memenuhi sebagian kriteria mutlak yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut, baik dalam aspek produk, pelayanan, maupun pengelolaan. Sehingga, hotel ini belum dapat disebut sebagai Usaha Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

**Kata Kunci:** Wisata, Hotel, Tour and Travel, dan Syariah.



## A. Pendahuluan

Menghadapi persaingan bisnis pada sektor perhotelan, beberapa pengusaha hotel mengembangkan konsep pelayanan yang memiliki ciri khas dengan tujuan memberikan kepuasan pada para pelanggan (tamu) secara optimal. Salah satu upaya yang dilakukan pelaku bisnis perhotelan adalah dengan mengembangkan konsep hotel berbasis syariah. Hotel Syariah merupakan konsep hotel yang menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Akomodasi penginapan ini meminimalisir, bahkan mengurangi segala praktik perhotelan yang tidak sesuai dengan ajaran Islam, seperti menyajikan minuman beralkohol, bercampur baurnya pria dan wanita yang bukan mahram, praktek perjudian, hiburan malam, dan lain sebagainya.

Kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak usaha Hotel Syariah yang harus diterapkan menurut ketentuan yang termaktub dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Hilal 1: pertama dari aspek produk yang terdapat beberapa unsur yaitu toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, dan spa, kedua dari aspek pelayanan yang terdapat beberapa unsur yaitu kantor depan, tata graha, makan dan minum, olahraga rekreasi dan kebugaran, spa (apabila ada), dan fasilitas hiburan, ketiga dari aspek pengelolaan yang terdapat beberapa unsur yaitu manajemen usaha dan sumber daya manusia. Hilal 2: pertama dari aspek produk yang terdapat beberapa unsur yaitu lobby, front office, toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah interior atau ornamen, kolam renang, dan spa, kedua

dari aspek pelayanan yang terdapat beberapa unsur yaitu kantor depan, tata graha, makan minum, public bar, olahraga, rekreasi dan kebugaran, kolam renang, spa (apabila ada) konsultasi, keraman tamahan, fasilitas hiburan, ketiga dari aspek pengelolaan yang terdapat beberapa unsur yaitu organisasi, manajemen usaha dan sumber daya manusia.<sup>1</sup>

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan dalam latar belakang, maka penulis membatasi rumusan masalah ke dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kriteria Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014?
2. Bagaimana penyelenggaraan hotel berbasis syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung?
3. Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung?

## B. Landasan Teori

Pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai syariah biasanya diterapkan pada lembaga perhotelan syariah. Konsep pelayanan syariah merupakan bentuk pelayanan pihak manajemen Hotel Syariah terhadap tamu hotel serta pihak yang terikat dengan hotel lainnya. Bentuk atau sistem pelayanan yang dimiliki oleh suatu lembaga Hotel Syariah harus memiliki dimensi dan nilai-nilai yang sesuai dengan ajaran

---

<sup>1</sup>Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

Islam.<sup>2</sup>

Menurut Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen sebagaimana yang dikutip oleh Anang Arif Susanto, dimensi kualitas pelayanan tamu Hotel Syariah terbagi lima<sup>3</sup>:

1. Jaminan (*Assurance*) yang meliputi pengetahuan dan kesopan-santunan karyawan Hotel Syariah dan kemampuannya untuk menjaga kepercayaan.
2. Keandalan (*Reliability*) yang merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.
3. Ketersediaan infrastruktur (*Tangible*) yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, karyawan dan alat komunikasi.
4. Empati (*Emphaty*) yang merupakan kepedulian, perhatian personal yang disediakan oleh Hotel Syariah terhadap para tamu hotelnya.
5. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang merupakan itikad baik untuk membantu tamu hotel dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Kriteria Hotel Syariah Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

Kriteria Hotel Syariah yang ditentukan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

<sup>2</sup>Anang Arif Susanto, *Membangun Loyalitas Tamu Hotel Syariah*, UII-Press, 2006, hlm. 12.

<sup>3</sup>Anang Arif Susanto, *Dimensi Pelayanan Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2003, hlm. 47.

Nomor 2 Tahun 2014 cukup menggambarkan klasifikasi Hotel Syariah yang ada di Indonesia dengan kondisi baik infrastruktur maupun sistem pelayanan yang diterapkannya. Hal ini penting untuk dikemukakan agar perkembangan industri Hotel Syariah dapat meningkat secara signifikan serta kemungkinan banyaknya pengelolaan hotel yang dikonversi ke dalam sistem pengelolaan Hotel Syariah tetap terbuka karena adanya fleksibilitas kriteria Hotel Syariah yang termaktub dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Penggolongan Kriteria Hotel Syariah dapat ditetapkan melalui sertifikasi Usaha Hotel Syariah berdasarkan hasil penilaian terhadap pemenuhan kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan, dan aspek pengelolaan. Penerbitan sertifikat usaha hotel syariah dapat dilakukan dengan penilaian terhadap beberapa hal, yaitu:

1. Pemenuhan persyaratan dasar
2. Pemenuhan dan pelaksanaan kriteria mutlak Usaha Hotel Syariah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Maka dapat disimpulkan bahwa kriteria Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 pada prinsipnya, Hotel Syariah adalah hotel yang cara penyajian dan operasionalnya berdasarkan ajaran yang sesuai dengan syariah atau berdasarkan ajaran Islam. Dalam hal ini, untuk bisa masuk kategori Hotel Syariah, harus mendapatkan sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), yang salah satu syaratnya

adalah tidak boleh atau dilarang menyediakan makanan atau minuman yang mengandung alkohol.

#### **Penyelenggaraan Hotel Berbasis Syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung**

Aspek pelayanan yaitu meliputi bidang akomodasi yang merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap, kemudian dalam bidang restoran tamu dapat menikmati makanan dan minuman yang selalu tersedia di Restoran hotel yang buka 24 jam, dalam bidang *Minor Operating Departement* usaha ini adalah usaha pelayanan *Laundry, Meeting Room, Safety Box, dan Taxi Service* dan pelayanan teknis operasional yaitu keramahan dan etika sangat menunjang pemasaran jasa perhotelan di Hotel Lingga Syariah. Pelayanan berupa *service* yang tepat waktu dan tutur kata yang baik menjadi hal yang paling diutamakan oleh para petugas hotel dan manajemen Hotel Lingga Syariah, menganggap hal tersebut merupakan yang penting untuk diperhatikan. Seperti membudayakan salam di mana-mana secara khusus kepada tamu dan para karyawan harus senantiasa berusaha ramah dalam setiap kesempatan.

Kemudian dalam aspek fasilitas, sebagai Hotel Syariah berkelas Melati 3, Hotel Lingga Syariah memiliki fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar tidur belum menyediakan perlengkapan ibadah seperti mukena, sarung, sajadah, dan *mushaf* di setiap kamar tamu.
2. Gedung pertemuan / *function hall*.
3. Layanan *receptionist* dan F&B 24 Jam; *Drugstore, Laundry* untuk tamu yang menginap.
4. Restoran / *coffee shop* yang menyediakan makanan yang khas Kota Bandung serta menyediakan makanan dan minuman yang bernuansa Timur Tengah seperti nasi kebuli, roti maryam dan kebab dll, tetapi masih tersedia minuman yang mengandung alkohol di lemari pendingin.
5. Akses internet gratis (Wi-Fi) di area *Lobby, Coffee Shop &* seluruh ruang pertemuan.
6. Musholla yang nyaman dan representatif, yang difasilitasi perlengkapan ibadah seperti mukena, sarung, sajadah, dan juga *mushaf*. Musholla yang terletak di luar hotel sehingga bisa di manfaatkan untuk masyarakat sekitar.
7. *Fitness centre* yang bisa digunakan untuk umum. *Fitness centre* Hotel Lingga mempunyai fasilitas seperti AC&TV, *hot and cold water shower, private locker, dan expert instructo*, tempatnya yang terbuka, dan tidak ada pengaturan waktu penggunaan antara laki-laki dan perempuan sehingga tercampur baurnya antara laki-laki dan perempuan dalam waktu yang bersamaan.
8. Kolam renang yang terletak di pojok luar bangunan hotel yang tempatnya terbuka, dan tidak memisahkan antara laki-laki dan perempuan sehingga tercampur baurnya laki-laki dan perempuan.
9. *Car Shuttle / Car Rental* sebuah transportasi yang menyediakan untuk para tamu hotel untuk jalan-jalan dan menerima antar-jemput tamu Hotel ke Bandara Husein Sastra Negara dan Stasiun KA,
10. Layanan *catering* untuk

memenuhi kebutuhan *customer* dalam penyediaan konsumsi baik untuk kegiatan pesta, rapat, seminar ataupun pihak lain yang membutuhkan (yang tidak terkait dengan penggunaan fasilitas hotel).

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diterapkan Hotel Lingga yang mencakup pelayanan dari mulai persiapan tamu Check in hingga tamu telah meninggalkan hotel (check out). Maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan usaha hotel berbasis syariah di Hotel Lingga khususnya dalam aspek pelayanan dalam hal-hal tertentu telah sesuai dengan nilai-nilai pelayanan syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014. Tetapi dalam aspek fasilitas/produk masih belum memenuhi kriteria Hotel Syariah yang ada, seperti kamar tidur yang belum menyediakan perlengkapan ibadah seperti mukena, sajadah, dan mushaf di setiap kamar tamu, restoran/ coffee shop yang masih menyediakan minuman yang mengandung alkohol di lemari pendingin, fitness centre yang terbuka dan tidak ada pengaturan waktu penggunaan antara laki-laki dan perempuan sehingga tercampur baurnya antara laki-laki dan perempuan dalam waktu yang bersamaan, kolam renang yang terletak di luar bangunan hotel yang tempatnya terbuka dan tidak memisahkan antara laki-laki dan perempuan.

### **Implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung**

#### **1. Aspek Produk**

Hotel Lingga Kota Bandung telah memenuhi 17 kriteria sub unsur terdiri dari sebelas kriteria mutlak dan enam kriteria tidak mutlak. Kriteria sub unsur yang belum terpenuhi ada 10 sub unsur yang terdiri dari 4 kriteria mutlak yaitu dari produk toilet umum (1) tidak tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinior dan kloset, produk kamar tidur tamu (2) tidak tersedia sajadah (3) tersedia minuman beralkohol di minibar, dan produk dapur (4) tidak tersedia dapur/*pantry* khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa. Serta 6 kriteria tidak mutlak yaitu dari produk kamar tidur tamu (1) tidak tersedia Al Quran, produk ruang karyawan (2) tidak tersedia penyekat antara urinior satu dengan urinior yang lain untuk menjaga pandangan (3) tidak tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan, produk kolam renang (4) tidak tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum, dan produk SPA (5) tidak tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita (6) tidak tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi.

#### **2. Aspek Pelayanan**

Aspek pelayanan di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung, terdapat 6 unsur dan 20 sub unsur. Sub unsur yang telah terpenuhi dalam aspek pelayanan ini adalah 9 sub unsur terdiri dari 6 kriteria mutlak dan 3 kriteria tidak mutlak. Sub unsur yang belum terpenuhi berjumlah 11 unsur yang terdiri dari 2 kriteria mutlak yaitu dari aspek pelayanan tata graha (1) penyediaan perlengkapan shalat yang kotor dan tidak terawat, dan aspek pelayanan SPA (2) SPA tidak hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan. Dan ada 9 kriteria tidak mutlak yaitu dari pelayanan kantor depan (1) tidak melakukan seleksi terhadap tamu yang

datang berpasangan, aspek pelayanan tata graha (2) tidak menyediakan Al Quran (3) tidak menyiapkan area/ruangan untuk shalat jum'at (bila tidak ada mesjid yang dekat dengan hotel), aspek pelayanan olahraga, rekreasi dan kebugaran (4) pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran tidak dibedakan untuk pria dan wanita (5) tidak dibedakan antara instruktur kebugaran pria dan wanita, dan aspek pelayanan SPA (6) tidak dibedakan antara terapis pria dan terapis wanita (7) terapis tidak menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim (8) tersedia bak rendam yang digunakan secara bersama-sama (9) tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa yang mengarah pada kemusyrikan.

### 3. Aspek Pengelolaan

Aspek pengelolaan di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung telah memenuhi semua sub unsur yang ada, yaitu : memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal, serta seluruh karyawan dan karyawan memakai seragam yang sopan.

Maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Lingga Kota Bandung masih belum memenuhi sebagian kriteria mutlak yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut, baik dalam aspek produk, pelayanan, maupun pengelolaan. Sehingga, hotel ini belum dapat disebut sebagai Usaha Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan belum bisa digolongkan menjadi golongan usaha hotel Hilal-1 maupun Hilal-2, dan belum mengimplementasikan Peraturan Menteri meskipun pada hakikatnya mereka menjustifikasi bahwa sebagai Hotel Syariah.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pembahasan terkait Implementasi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah pada Hotel Lingga Kota Bandung, maka penulis mengemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kriteria Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tidak mesti bersifat mutlak atau harus memiliki kriteria sebagai sebuah ketentuan atau aturan tentang pengelolaan, produk, maupun pelayanan sekunder untuk memenuhi atau menunjang kebutuhan tertentu wisatawan muslim. Dalam hal ini, yang paling penting adalah infrastruktur yang memiliki nuansa Islami, tidak menyediakan makanan dan minuman yang diharamkan serta SOP pelayanan yang memiliki standarisasi syariah. Kemudian dilihat juga dari proses didapatkannya sertifikat hotel syariah. Sertifikat Hotel Syariah merupakan bukti tertulis yang diberikan oleh DSN-MUI pada usaha hotel yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan, baik itu kriteria mutlak maupun tidak mutlak sesuai dengan Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014.
2. Penyelenggaraan hotel berbasis syariah di Hotel Lingga Syariah Kota Bandung khususnya dalam aspek pelayanan pada hal-hal tertentu seperti melakukan seleksi terhadap tamu yang

datang berpasangan, memberikan informasi mesjid terdekat dengan hotel, memberikan informasi kegiatan bernuansa islami (bila ada), dan membudayakan salam di mana-mana setiap bertemu tamu, telah sesuai dengan nilai-nilai pelayanan syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Tetapi dalam aspek fasilitas masih belum memenuhi Kriteria Hotel Syariah yang ada seperti kamar tidur yang belum menyediakan perlengkapan ibadah seperti mukena, sajadah, dan *mushaf* di setiap kamar tamu, restoran/ *coffee shop* yang masih menyediakan minuman yang mengandung alkohol di lemari pendingin, tempat *fitness centre* yang terbuka dan tidak ada pengaturan waktu penggunaan antara laki-laki dan perempuan sehingga tercampur baurnya antara laki-laki dan perempuan dalam waktu yang bersamaan, kolam renang yang terletak di luar bangunan hotel yang tempatnya terbuka dan tidak memisahkan antara laki-laki dan perempuan sehingga tercampur baurnya laki-laki dan perempuan.

3. Hotel Lingga Kota Bandung masih belum memenuhi sebagian kriteria mutlak yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 baik dalam aspek produk, pelayanan, maupun pengelolaan. Sehingga, hotel ini belum dapat disebut sebagai Usaha Hotel Syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata

dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan belum bisa digolongkan menjadi golongan Usaha Hotel Syariah Hilal-1 maupun Hilal-2.

#### Daftar Pustaka

- Susanto, Arif Anang (2006), *Membangun Loyalitas Tamu Hotel Syariah*, UII-Press.
- Susanto, Arif Anang (2003), *Dimensi Pelayanan Islam*, Bandung: Pustaka Setia.
- Janitra, Muhammad R. (2017). *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan*, Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.