BAB III

DATA PENELITIAN

A. Pengertian Hotel Syariah

Pengertian Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.[1]

Dari pengertian kata hotel diatas dapat dijabarkan bahwa:[2]

1. Hotel adalah suatu usaha komersial
2. Hotel harus terbuka untuk umum
3. Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan/ *service*
4. Hotel harus memiliki minimum tiga fasilitas, yaitu : akomodasi, makanan dan minuman.

Dalam usaha perhotelan pada umumnya, departemen dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

1. Kelompok yang menghasilkan uang.
2. Kelompok pendukung yang disebut *service center*.

---

[1] Gaffar, Vanessa, CRM Dan MPR Hotel, *Customer Relationship Managemet adn Marketing public Relations*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 14.

[2] Sri Perwani, Yayuk, *Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Istilah syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami dalam melakukan aktivitas ekonomi, nampaknya mulai menyebar luas di berbagai sektor bisnis. Dimulai pada Industri Perbankan Syariah, yang dimulai pada tahun 1992, kemudian diikuti oleh sektor lainnya, seperti Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, dan sejak tahun 2013 yang lalu, kini muncul trend Hotel Syariah. Saat ini, Hotel Syariah telah menjadi sebuah trend, sehingga diberbagai kota bermunculan hotel berlabel "Syariah". Di Ibukota, yang dikenal mengawali trend ini adalah Hotel Sofyan, di mana pada tahun 2002 hijrah dari sistem perhotelan konvensional menjadi syariah. Di Propinsi Jawa Tengah adalah hotel Semesta Semarang yang pertama mengikuti langkah dari group Hotel Sofyan. Lalu di kota Surabaya yang paling terkenal Hotel Syariah yakni Hotel Syariah Walisongo yang baru berdiri sejak tahun 2011. Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata.

Dari bab-bab sebelumnya juga sudah dijelaskan bahwa yang dimaksud hotel syariah itu adalah suatu perusahaan jasa penginapan yang dikelola oleh pemiliknya yang mana di dalamnya terdapat konsep aturan-aturan hukum Islam dimulai dengan proses Chek In yaitu setiap pasangan yang mau menginap akan diminta identitas yang jelas seperti menunjukkan kartu identitas yang sama alamatnya dengan salah satu pasangannya, serta minuman dan makanan yang disediakan di hotel tersebut haruslah halal.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Hotel Walan Syariah

1. Profil Hotel Walan Syariah

Hotel Walan Syariah merupakan salah satu hotel yang menggunakan konsep syariah di kota Sidoarjo yang dekat dengan area Bandara Internasional Juanda. Hal yang membedakan Hotel Walan Syariah dengan hotel-hotel lainnya adalah penginapan yang bernuansa islami seperti dalam pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa lebih religi. Dimulai dari proses chek in jika ada pasangan yang akan menginap diharuskan untuk menunjukkan kartu identitsas KTP bukti pasangan suami-istri atau surat nikah dan semua karyawan juga menggunakan busana yang sopan dan menutup aurat, serta makanan yang disediakan dipastikan kehalalannya.

Sebagaimana firman Allah :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.[3] (QS. Al Baqarah : 168)

Latar belakang berdirinya Hotel Walan Syariah yang pernah dituturkan oleh sang Owner, kepada admin. Cerita ini berawal dari pemikiran Burhan Mahebu untuk membangun sebuah usaha di sebidang tanah miliknya. Sebelumnya, owner telah sukses bergelut dibidang usaha produksi. Namun kali ini Burhan mencoba

[3] Departemen Agama RI, *Qur'an Tajwid dan Terjemahnya,*(Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2005), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peruntungannya dibidang usaha yang lain, yaitu bidang jasa. Dikarenakan areanya yang dekat dengan Bandara Internasional Juanda, maka terpikirlah untuk membuka usaha perhotelan.

Lalu mulailah pemilih hotel mencari arsitek untuk mendesain Hotel tersebut. Pada awalnya, hotel yang akan dibangun adalah hotel yang fasilitasnya seperti hotel-hotel lain. Yang telah direncanakan akan adanya mini bar, karaoke, dan sejenisnya di dalam hotel untuk memanjakan para tamu hotel. Hotel pun mulai dibangun sesuai rencana.

Sampai pada saat pembangunan telah berjalan lima puluh persen, Burhan yang kebetulan sedang melakukan perjalanan Umrah. Sepulang dari Umrah, rupanya pemilik hotel tersebut mendapatkan hidayah dan petunjuk yang besar dari Allah SWT untuk merubah konsep hotel yang akan dibangunnya. Hotel dengan konsep syariah yang belum ada di sekitar area Bandara Internasional Juanda.

Tanpa perasaan gamang bahwa hotelnya akan tidak laku karena konsep yang sedikit berbeda tersebut, Burhan segera menginstruksikan kepada sang arsitek untuk mendesain ulang hotelnya menjadi hotel syariah. Lokasi di lantai empat yang tadinya mantap dijadikan tempat karaoke, diubah menjadi Musholla untuk para tamu dan karyawan yang hendak shalat berjamaah. Di setiap kamar pun mulai diberikan petunjuk arah kiblat. Meskipun banyak yang berpikiran bahwa hotel dengan konsep syariah akan sepi tamu, tapi pada kenyataannya hal tersebut hanya terjadi diawal-awal tahun berdirinya hotel karena banyak tamu yang ditolak karena belum terbiasa dengan adanya peraturan di Hotel Walan Syariah, yaitu tamu yang datang bersama pasangannya harus membawa bukti bahwa mereka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah menikah. Saat hotel telah menginjak usia dua tahun, para tamu sudah mulai paham dengan persyaratan yang diterapkan hotel bagi tamu yang berpasangan.

Hotel pun mulai ramai, beliau yang awalnya sempat pesimis akan ada turis mancanegara yang tidak tertarik menginap di hotelnya yang berkonsep syariah, mulai percaya diri karena ternyata dugaan beliau salah besar. Banyak turis mancanegara yang datang dan menginap di Hotel Walan Syariah. Karena pada dasarnya hotel tidak membeda-bedakan dalam melayani tamu yang telah mematuhi peraturan hotel.

Beliau berpendapat bahwa dengan konsep syariah ini, para tamu akan lebih nyaman dan tenang saat menginap di Hotel Walan Syariah karena seluruh staff diharuskan untuk bersikap sopan dan jujur. Untuk hidangan di restoranpun, para tamu tidak perlu khawatir karena hotel hanya menyediakan makanan Indonesia yang halal dan higienis.[4]

Lokasi Hotel Walan Syariah.

a. Jika tamu ingin shopping dan berbelanja 15 menit ke Mall City of Tomorrow dari Hotel Walan Syariah (7,9 km)
b. Jika ingin berlibur memanjakan anak dan bermain 15 menit ke Wisata bermain Suroboyo Carnival Night Market (5,6 km)
c. Untuk shalat di masjid terbesar di Surabaya 20 menit ke Masjid Al Akbar Surabaya (7,24 km)
d. Jika ingin berbelanja 30 menit ke Mall Royal Plaza Surabaya (12,2 km)

[4] Mamik, *Wawancara*, Sidoarjo, 22 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Jika ingin berbelanja di tempat termurah dan grosir 20 menit ke DTC Surabaya

f. 10 menit menuju bandara Internasional Juanda (2,83km)

g. 50 meter dekat dengan pasar Betro Sedati

2. Produk dan Fasilitas Hotel Walan Syariah

a. Produk dan Tarif Kamar Hotel Walan Syariah

Produk dari Hotel Walan Syariah adalah kamar yang disediakan. Hotel Walan Syariah memiliki 39 kamar yang sebelumnya 38 kamar dan terbagi menjadi beberapa tipe kamar. Berikut tipe-tipe kamar dan tarif yang berlaku di Hotel Walan Syariah :[5]

TIPE KAMAR	TARIF KAMAR
Standart Double Room	Rp. 245.000
Standart Twin Room	Rp. 255.000
Superior room	Rp. 280.000
Extra Superior B Room	Rp. 315.000
Extra Superrior A Room	Rp. 360.000
Family room	Rp. 495.000

Selain kamar, untuk meramaikan persaingan dan mempromosikan Hotel Walan Syariah, pihak hotel juga menyediakan promo bagi tamu yang akan menginap di Hotel Walan Syariah apabila menginap selama sepuluh hari akan diberikan free 1 malam.

[5] *Brosur Hotel Walan Syariah*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Fasilitas dan Layanan Hotel Walan Syariah

Secara kesuluruhan setiap hotel pastilah mempunyai fasilitas yang bermanfaat dan memberikan dampak positif, bahkan terkadang diberikannya juga fasilitas tambahan untuk membuat para konsumen lebih tertarik untuk menginap.

Fasilitas hotel tidak terlalu sulit untuk menyesuaikan dengan hotel yang sesuai konsep syariah. Dengan menghapus dan menutup fasilitas yang tidak sesuai syariah seperti diskotik, klun malam, bar dengan minuman alkohol dan lain-lain, dan digantikan dengan bentuk hiburan yang tidak bertentangan dengan syariat Islam. pihak hotel mengatur sedemikian rupa agar tidak terjadi penyimpangan dalam penggunaan fasilitas. Adapun fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Walan Syariah, yaitu :

1) Fasilitas Kamar

a) Kamar tipe Standart Double Room

Kamar tipe ini adalah tipe yang paling standart sewa per malamnya Rp. 245.000 dengan fasilitas :

- AC
- 2 Bed
- TV Cable
- Lantai bawah

b) Kamar tipe Twin Room

Kamar tipe ini sama seperti *Standart Double Room.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Kamar tipe Superior Room

Kamar tipe ini sewa per malamnya Rp. 280.000 fasilitas yang didapatkan hampir sama dengan tipe di bawahnya, namun bed yang tipe ini lebih besar ukurannya.

d) Kamar tipe Extra Superior B Room

Kamar Extra Superior B merupakan kamar yang memiliki luas kamar yang berbeda dibanding tipe di bawahnya dengan harga sewa permalamnya Rp. 315.000, selain itu mempunyai fasilitas:

- 1 Big bed
- TV Cable
- Kamar mandi dalam
- Makanan ringan
- Lantai atas

e) Kamar tipe Extra Superior A Room

Kamar Superior A sebenarnya sama saja dengan Superior B namun yang membedakan adalah letak kamar yang lebih strategis agar tamu bisa melihat view dari jendela.

f) Kamar tipe Family Room

Kamar tipe ini merupakan kamar yang memiliki perbedaan yang mencolok dengan jenis kamar lainnya yang sesuai dengan fasilitas untuk keluarga, yaitu tersedia ruang tamu yang terpisah dari kamar tidur. Dengan harga sewa permalamnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar Rp. 495.000. fasilitas yang ada dalam kamar jenis ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- 2 bed
- AC
- Mini bar
- TV Cable
- Makanan dan minuman ringan
- Kamar mandi dalam
- Karaoke untuk keluarga

2) Restoran

Selain kamar terdapat restoran yang juga memberikan konstribusi secara signifikan bagi perolehan pendapatan hotel. Restoran yang menyajikan berbagai macam jenis makanan namun dan yang tergolong halal.

3) Perlengkapan Ibadah dan Musholah

Kurang lengkap rasanya apabila menginap di Hotel Syariah tanpa adanya perlengkapan untuk beribadah. Karena salah satu didirikannya Hotel Syariah adalah memudahkan para tamu agar saat beribadah tidak kerepotan untuk beribadah maka disediakannya peralatan shalat disetiap kamar. Serta terdapat Mushola apabila ingin berjamaah dan biasanya digunakan para karyawan untuk shalat bersama.

4) Laundry

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di sediakannya layanan laundry bertujuan untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi tamu selama menginap agar tidak kerepotan untuk memikirkan dan mencuci baju yang kotor.

5) Room Service

Room service merupakan layanan hotel yang memungkinkan para tamu apabila ingin makan di kamar mereka tanpa harus pergi ke restoran dan keluar hotel. Dan tinggal memesan melalui telepone ke bagian reception.

6) Area Parkir

Layanan area parkir merupakan salah satu layanan hotel bagi para tamu yang membawa kendaraan.

7) Rent car

Hotel Walan Syariah memberikan layanan bagi tamu yang ingin berpergian dan ingin membawa mobil disediakannya layanan rentcar agar tamu bisa menyewa mobil.

8) Ruang rapat

Apabila tamu ingin mengadakan rapat dengan rekan kerja/bisnis terdapat ruangan khusus untuk rapat yang dapat disewa sehingga memudahkan para tamunya.

9) Ruang sarapan prasmanan

Saat jadwal makan tiba, akan ada pilihan dimana para tamu bisa memilih makan dengan prasmanan, dimana prasmanan tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebanyak dipakai saat sedang menginap bersama keluarga besar dan rekan kerja.

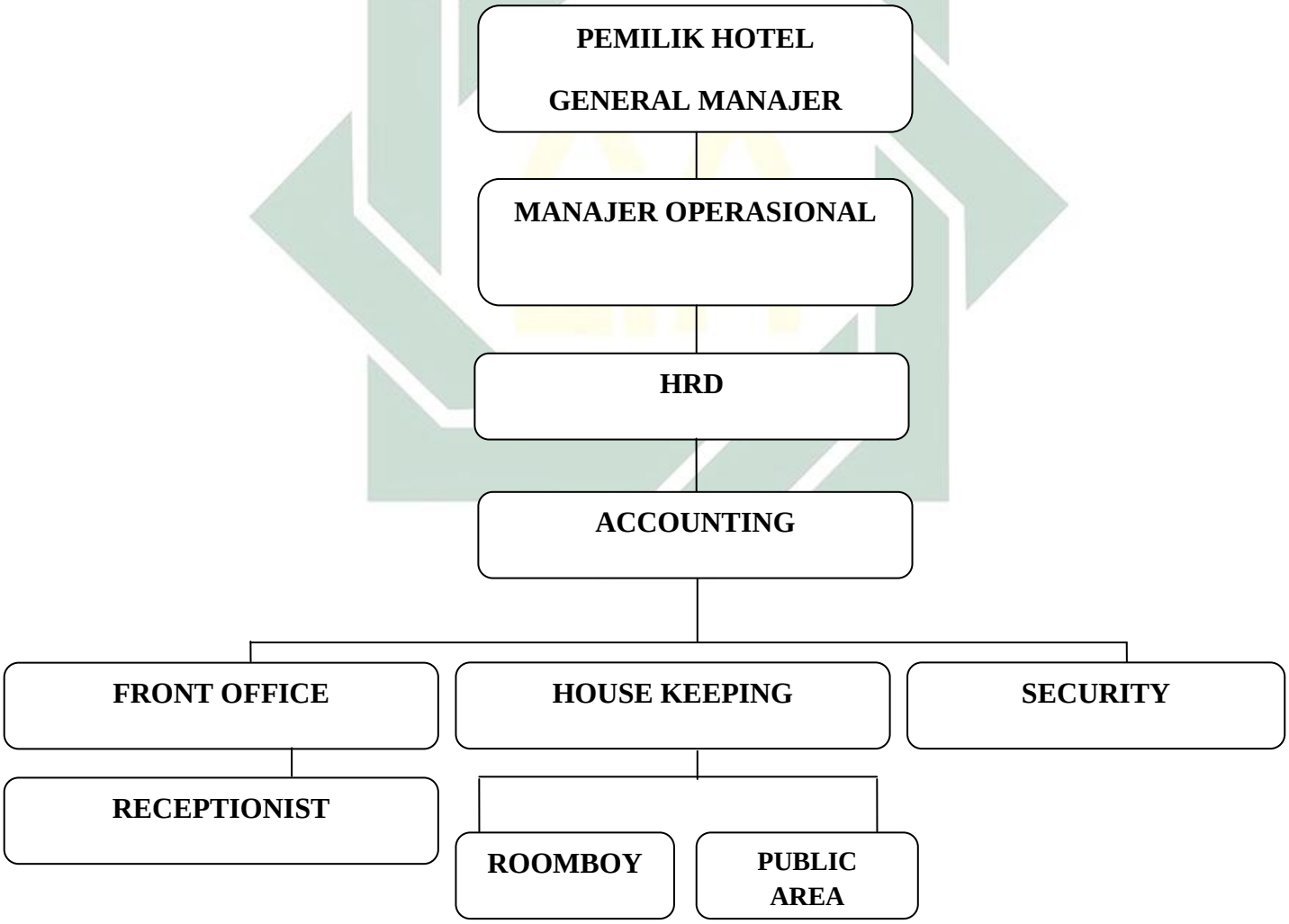
10) Cafe

Disediakannya sebuah cafe apabila para tamu membutuhkan waktu bersantai sambil minum kopi

Gambar 3.1

Struktur Manajemen Hotel

3. Struktur Manajemen Hotel Walan Syariah



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KETERANGAN

Berikut ini tugas-tugas berdasarkan struktur manajemen Hotel Walan Syariah :

1. General Manajer atau Pemilik Hotel
   a. Merupakan pemilik sah dan pimpinan tertinggi di Hotel Walan Syariah.
   b. Berwenang dan berkewajiban untuk memegang dan mengatur semua hal-hal yang menyangkut tentang hotel tersebut.
   c. Berwenang untuk mengangkay dan memberhentikan karyawan.
2. Manajer Operasional
   a. Merupakan bawahan langsung dari pemilik hotel.
   b. Mengawasi semua operasional hotel.
   c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang adminitrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan.
3. HRD (Human Rosources Department)
   a. Merekrut tenaga kerja.
   b. Menyeleksi tenaga kerja.
4. Accounting
   a. Merupakan bawahan langsung dari pimpinan hotel dan manajer operasional.
   b. Menetapkan struktur keuangan entitas, yaitu menetapkan kebutuhan entitas akan dana untuk sekarang (modal kerja jangka pendek) dan masa depan (keperluan investasi jangka panjang) dan menetapkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sumber dana yang dapat menutup kebutuhan-kebutuhan itu secara sehat.

c. Mengalokasikan dana sedemikian rupa agar dapat memperoleh tingkat efisiensi atau profitabilitas yang optimal.

d. Mengendalikan keuangan perusahaan.

e. Membuat laporan bulanan dan neraca perusahaan.

5. Front Office

a. Merupakan bawahan langsung dari pemilik hotel dan manajer operasional hotel.

b. Menciptakan kepuasan tamu dan memberikan kesan positif terhadap tamu.

c. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office.

d. Menjaga keharmonisan kerja dengan smua staff.

e. Menyambut tamu VIP.

f. Membuat laporan bulanan daftar tamu.

g. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.

6. Receptionist

a. Merupakan bawahan langsung dari front office.

b. Melayani tamu yang chek in dan chek out sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel Walan Syariah.

c. Menyeleksi tamu bagi yang membawa pasangannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Mengetahui aktifitas yang sedang berlangsung di hotel dengan menggunakan kamera CCTV.

e. Selalu update informasi terbaru.

f. Membuat persiapan kedatangan tamu individual maupun tamu secara berkelompok.

7. House Keeping

a. Merupakan salah satu bagian atau departemen yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan. House keeping juga bawahan langsung dari pemilik hotel dan manajer operasional hotel.

b. Membuat perencanaan.

c. Melakukan perawatan dan pembersihan semua kamar tamu, kantor, lobby, toilet umum.

8. Room Boy

a. Merupakan salah satu seksi di dalam house keeping.

b. Membersihkan dan merapikan di dalam kamar hotel.

9. Public Area

a. Merupakan salah satu seksi di dalam house keeping

b. Menjaga kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan di seluruh area hotel, terkecuali di dalam kamar hotel.

10. Security

a. Merupakan bawahan langsung dari General manajer dan manajer operasional.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan.

C. Alasan Konsumen dalam Memilih Hotel Walan Syariah

1. Data dan Alasan Pengunjung yang Menginap Di Hotel Walan Syariah

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis terhadap 15 konsumen sebagai responden untuk penelitian ini dan diperoleh data yang memberikan banyak informasi tentang apa saja alasan yang mendasari konsumen dalam memilih Hotel Walan Syariah. Berikut ini alasan-alasan konsumen dalam memilih Hotel Walan Syariah :

1. Bapak Hasan, 40 tahun, Pasuruan[6]

   Pak Hasan mendatangi acara pernikahan saudaranya, karena rumah saudaranya juga tidak cukup untuk menginap maka pak Hasan dan keluarga memilih menginap di hotel, beliau juga tidak satu kali menginap di sini, waktu itu sepulangnya dari luar kota juga pernah menginap. Karena harga yang sesuai dengan kantong dan mendukung hotel yang berkonsep syariah dengan suasana yang lebih tenang di sini maka pak Hasan menjadi langganan apabila akan menginap di

[6] Bapak Hasan, *Wawancara*, 4 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sidoarjo. Dan dalam beribadah tidak kesulitan dalam mencari arah kiblat

2. Bapak Farobi, 30 tahun, Malang[7]

   Bapak Farobi datang dari Malang bersama dengan keluarganya, karena memang sudah dari budayanya dalam bersyariah maka Bapak Farobi memilih menginap di Hotel Walan apabila sedang pergi ke Kota Sidoarjo apabila ke Surabaya hotel langganannya seperti Hotel Kalimas yang berada dekat Wisata Sunan Ampel.

3. Bapak Robbani, 31 tahun, Bojonegoro[8]

   Pak Robbani datang bersama saudaranya perempuan dan sekaligus menemui rekan kerjanya. Beliau memilih Hotel Walan karena menurutnya sebagai umat muslim mengapa tidak untuk mendukung adanya hotel syariah agar mengurangi image yang negatif.

4. Bapak Arif, 30 tahun, Probolinggo[9]

   Bapak Arif datang bersama keluarga besarnya, dikarenakan ketinggalan pesawat yang akan mereka tumpangi sehingga harus mengurus kembali dan mengundur jadwal keberangkatannya dan baru berangkat untuk keesokan harinya. Karena waktu yang lumayan lama untuk menunggu, maka Pak Arif mencari hotel melalui web Traveloka dan memilih hotel terdekat agar bisa beristirahat dulu bersama keluarganya. Pelayanannya yang ramah, tanpa pungutan biaya saat antar-jemput ke bandara serta tepatnya penyajian sarapan tanpa harus

[7] Bapak Farobi, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Mei 2016.
[8] Bapak Robbani, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Mei 2016.
[9] Bapak Arif, *Wawancara*, Sidoarjo, 8 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunggu waktu yang dijadwalkan membuat keluarga Pak Arif merasa puas. Arah kiblat dan fasilitas ibadah juga diharapkan agar memberi kenyamanan untuk keluarganya.

5. Bapak Mustofa, 49 tahun, Jogja[10]

   Pak Mustofa datang bersama keluarganya, beliau sekali saja ke sini namun sudah ke 5 kalinya karena menjadi langganan apabila sedang berkunjung ke Sidoarjo. Menurut beliau sangat tepat apabila menginap bersama keluarganya karena seperti di rumah sendiri.

6. Ibu Shela, 33 tahun, Sidoarjo[11]

   Ibu Shela menjadi Ketua Pengajian di daerah Lebo beliau memilih Hotel Walan untuk menyewa fasilitas meeting room sebagai tempat berkumpulnya para anggotanya yang bergabung dengan perkumpulan di daerah Sedati.

7. Ny. Aulia, 25 tahun, Jakarta[12]

   Beliau datang dari Jakarta untuk urusan kerjanya di Surabaya dan menemui saudaranya yang juga sedang menginap di Hotel Walan. Lokasi yang strategis dekat bandara dan pasar membuat beliau mudah apabila akan membeli sesuatu. Hotel yang berkonsep syariah membuat beliau berkesan seperti Hotel Walisongo beliau juga pernah menginap di sana. Serta makanan yang disajikan terjamin kehalalannya.

8. Bapak Indra, 28 tahun, banjarmasin[13]

---

[10] Bapak Mustofa, *Wawancara*, Sidoarjo, 8 Mei 2016.
[11] Ibu Shela, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Mei 2016.
[12] Ny Aulia, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pak Indra sedang mengunjungi mertuanya di Malang bersama istrinya, karena perjalanan juga masih jauh maka Pak Indra memutuskan menginap di Hotel Walan, karena mendapatkan saran dari temannya. Dan dalam chek in memang lumayan ribet karena harus memberikan bukti berstatus suami-istri tetapi hal tersebut menurutnya membuat berkesan bahwa di Hotel syariah konsep syariahnya memang dijalankan. Harganya juga bersahabat pas dengan kualitasnya.

9. Bapak Krisna, 27 tahun, Bekasi[14]

   Beliau dan keluarganya sedang berlibur untuk mengunjungi Carnival Surabaya untuk anaknya dan tempat wisata di Batu. Menu hidangan yang dijamin aman dan halalnya menjadi alasan Bapak Krisna memilih hotel ini karena beliau sempat mendapatkan pengalaman yang buruk dari hotel lain di mana makanannya mengandung babi. Dan ketenangan suasananya begitu mendukung.

10. Ibu Mudzalifah, 48 tahun, Malang[15]

    Beliau sudah berlangganan datang kemari, setidaknya tidak hanya satu kali. Karena menurut beliau apabila disini lebih nyaman karena sudah terbiasa di sini, dengan pelayanannya yang ramah. Makanannya yang terjamin halal dan menu yang selalu bervariasi.

11. Bapak Broto, 40 tahun, Surabaya[16]

---

[13] Bapak Indra, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Mei 2016.
[14] Bapak Krisna, *Wawancara*, Sidoarjo, 15 Mei 2016.
[15] Ibu Mudzalifah, *Wawancara*, 21 Mei 2016.
[16] Bapak Broto, *Wawancara*, Sidoarjo 21 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Broto memilih menyewa Meeting Room di Hotel Walan karena akan mengadakan meeting bersama karyawannya karena sudah tempatnya yang cukup dan pas untuk diadakan rapat.

12. Ibu Emi, 39 tahun, Madiun[17]

    Beliau baru saja kembali dari Malaysia untuk pulang ke rumah, karena sambil menunggu keluarga menjemputnya maka Ibu Emi memilih beristirahat dahulu dan memilih hotel Walan dengan memesan melalui traveloka. Pelayanan yang begitu ramah dan makanan yang sudah siap meskipun masih pagi, menu makanannya yang terjamin halal juga enak. Tersedianya perlengkapan ibadah sehingga tidak khawatir tertinggal shalat. Dan tempat yang bersih dan begitu tenang untuk istirahat seperti suasana dirumah.

13. Bapak Mujip, 50 tahun, Solo[18]

    Beliau adalah tamu yang tergolong VIP, karena seperti biasanya pak Mujip memang selalu memilih layanan kamar yang paling lengkap fasilitasnya untuk keluarganya.

[17] Ibu Emi, *Wawancara*, Sidoarjo, 21 Mei 2016.
[18] Bapak Mujip, *Wawancara*, Sidoarjo, 22 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id