

Tingkat Kinerja MHD Villa Syariah di Kota Bukittinggi

Nency Ayu Wandira^{1*}, Emrizal², Marciella Elyanta³

^{1*}Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Medan, Kota Medan, Indonesia

^{2,3}Dosen, Politeknik Pariwisata Medan, Kota Medan, Indonesia

Email: ^{1*}nencyayuwandira843@gmail.com, ²emrizal@poltekparmedan.ac.id,

³marciella@poltekparmedan.ac.id

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah belum terpenuhinya ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja MHD Villa Syariah di Kota Bukittinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif) dengan sampel berjumlah 30 orang responden. Data primer adalah wawancara dengan Manajer MHD Villa Syariah dan pengelola MHD Villa Syariah. Sumber data sekunder adalah laporan dokumentasi, buku, jurnal ilmiah, dan penelitian sebelumnya. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data fenomenologi digunakan (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan), dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini adalah tingkat kinerja dari MHD Villa Syariah sudah bagus dan bisa dioptimalkan dengan ditingkatkan perbaikan pada perbaikan di kuadran satu seperti pengelolaan tempat parkir, fasilitas untuk bersuci (berwudhu) maupun beribadah, pemilik, petugas, karyawan/karyawati menutup aurat sesuai dengan prinsip syariah yang tidak ketat, memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan jaminan keselamatan, konsistensi petugas dalam bekerja memberikan pelayanan, dan ketersediaan transportasi umum dari berbagai tempat menuju MHD Villa Syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, MHD Villa Syariah, Tingkat Kinerja.

Abstract

The background of this research is the unmet customer expectations. This study aims to determine the performance level of MHD Villa Syariah in Bukittinggi City. The research used a mixed method (quantitative and qualitative) with a sample of 30 respondents. Primary data were interviews with the Manager of MHD Villa Syariah and the management of MHD Villa Syariah. Secondary data sources included documentation reports, books, scientific journals, and previous research. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires. Phenomenological data analysis (data reduction, data presentation, conclusion drawing) and importance performance analysis were used. The results of this study indicate that the performance level of MHD Villa Syariah is good and can be optimized by further improvements in quadrant one, such as parking management, facilities for ablution (wudu) and prayer, owners, staff, and covering their genitals in accordance with less stringent Sharia principles, understanding customer needs and ensuring safety, staff consistency in providing service, and the availability of public transportation from various locations to MHD Villa Syariah.

Keywords: Service Quality, MHD Villa Syariah, Performance Level.

PENDAHULUAN

Pariwisata berasal dari kata pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Pariwisata diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain (Yoeti, 2019). Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah, dan lainnya (Spillane, 2017). Akomodasi pariwisata merupakan hal penting dalam

memenuhi kebutuhan wisatawan yang sedang berwisata. Wisatawan membutuhkan akomodasi yang memiliki beragam varian harga dan lainnya.

Pariwisata syariah merupakan pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah (DSN-MUI, 2016). Akomodasi pariwisata syariah merupakan salah satu sarana pendukung pariwisata. Akomodasi pariwisata merupakan sarana penyedia jasa layanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya (Prasetyo, 2018). Villa merupakan sebuah tempat tinggal atau rumah yang berfungsi untuk disewakan atau digunakan dan biasanya dibangun pada kawasan destinasi wisata. Villa adalah tempat tinggal sekaligus tempat liburan, yang biasa terletak di daerah yang memiliki hawa sejuk maupun lokasi yang memiliki pemandangan indah seperti di pinggiran kota, pegunungan, pantai dan sebagainya. Villa syariah adalah sebuah rumah atau bangunan sebagai tempat tinggal sementara untuk berlibur yang di dalamnya dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah (Falian, 2023).

Salah satu akomodasi yang ada di Kota Bukittinggi adalah MHD Villa Syariah. MHD Villa Syariah adalah salah satu akomodasi syariah yang ada di Kota Bukittinggi dengan pemandangan sawah dan pegunungan yang dapat dilihat di belakang villa. Villa yang bagus belum dikelola secara maksimal, hal ini bisa dilihat dari kinerja MHD Villa Syariah dalam memberikan pelayanan belum sesuai. Hal ini terlihat dari informasi lokasi MHD Villa Syariah belum sesuai dengan titik yang ada di *google maps*. Berdasarkan wawancara dengan pengelola MHD Villa Syariah Bapak Andri yang menyatakan bahwa titik lokasi *google maps* belum sesuai dengan MHD Villa Syariah dan belum diperbaiki. Titik lokasi yang salah membuat para pengunjung akan tersesat menuju lokasi jika baru pertama kali datang. Titik lokasi yang dipasang oleh MHD Villa Syariah adalah lokasi kos-kosan yang berada di sekitar lokasi villa. Hal ini dapat dilihat dari gambar berikut ini.



Gambar 1. Kualitas pelayanan MHD Villa Syariah
Sumber: Google Review, 2025

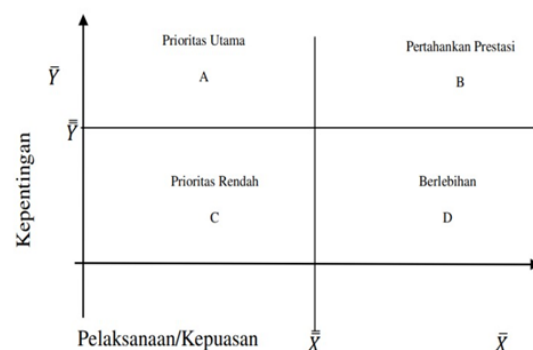
Kesigapan untuk menyambut tamu terkadang ada kendala karena harus menyiapkan MHD Villa Syariah yang siap huni jika tamu datang secara *walk in*. Berdasarkan observasi awal di lapangan pengelola tergesa-gesa menyiapkan villa agar bersih dan rapi untuk tamu yang datang menginap. Sumber daya manusia yang mengelola MHD Villa Syariah hanya dilakukan oleh satu orang sehingga waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan membutuhkan waktu lama. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Andri sebagai Pengelola MHD Villa Syariah yang menyatakan bahwa saat melakukan pembersihan MHD Villa Syariah dilakukan sendiri dan membutuhkan waktu lama, dan terkadang mengalami keterlambatan pelayanan karena sumber daya manusia hanya satu orang.

Penelitian ini penting dilakukan dan berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini melibatkan integrasi dari teori *service quality (servqual)* dan *importance performance analysis (IPA)* sebagai alat analisis dalam konteks villa syariah di Kota Bukittinggi. *Servqual* berfokus pada pengukuran pelayanan yang sudah diberi dan membandingkan dengan harapan pelanggan. Hal ini membuat *servqual* efektif untuk banyak perusahaan dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Ramya et al., 2019). *Importance performance analysis (IPA)* merupakan teknik yang dipakai untuk mengevaluasi dan membedah kualitas layanan dengan cara mengidentifikasi tingkat prioritas layanan yang dibutuhkan serta mengukur efektivitas layanan yang disediakan perusahaan (Santoso & Alawiyah, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja MHD Villa Syariah di Kota Bukittinggi.

METODE

Penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif) digunakan karena penelitian ini berfokus pada peningkatan kinerja MHD Villa Syariah untuk data kualitatif dan melibatkan responden yang pernah menginap untuk data kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Teknik ini merupakan teknik sampling di mana terdapat peluang yang sama bagi setiap populasi yang dipilih menjadi bagian sampel. Salah satu teknik *probability sampling* adalah *cluster sampling*. *Cluster sampling* merupakan cara untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti luas. Penelitian ini dilakukan di 6 villa ramah muslim yang ada di Kota Bukittinggi dengan sampel berjumlah 180 orang.

Pada penelitian ini setelah di *cluster* secara sama rata, Peneliti berfokus pada satu villa yaitu MHD Villa Syariah Dengan sampel berjumlah 30 orang responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian harus berjumlah minimal 30 responden (Sugiyono, 2017). Data primer yang digunakan adalah wawancara dengan Manajer MHD Villa Syariah dan pengelola MHD Villa Syariah. Sumber data sekunder adalah laporan dokumentasi, buku, jurnal ilmiah, dan penelitian sebelumnya. Kualitas pelayanan dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah definisi operasional penelitian ini. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data fenomenologi digunakan (reduksi data yaitu mengumpulkan data yang didapat di lapangan, penyajian data yaitu menyajikan data dalam bentuk tulisan, gambar, tabel, dan lainnya, penarikan kesimpulan yaitu memberikan penjelasan kesimpulan dari sajian yang diberikan) (Miles et al., 1994), dan *importance performance analysis* merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja suatu perusahaan. Kepuasan tersebut diukur dengan cara membandingkan dengan tingkat harapan kinerja yang dilakukan perusahaan tersebut (Martilla and James, 1977).



Gambar 2. Importance Performance Analysis (IPA)

Sumber: Martilla and James, 1977

Ada 4 analisis strategi dalam IPA yaitu:

1. *Concentrate here* (Kepentingan tinggi namun kinerja rendah).
2. *Keep up the good work* (Kepentingan tinggi dan kinerja tinggi).
3. *Low priority* (Kepentingan rendah dan kinerja rendah).
4. *Possible overkill* (Kepentingan rendah dan kinerja tinggi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

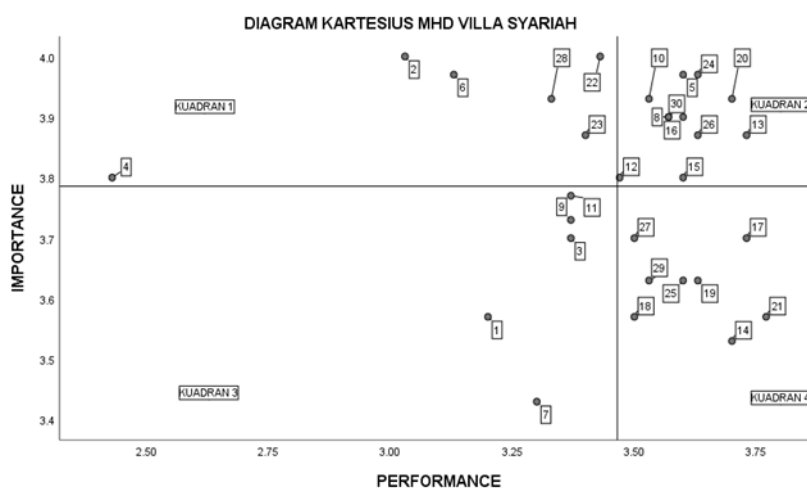
MHD Villa Syariah adalah akomodasi pariwisata yang berada di Kota Bukittinggi. Pelayanan yang diberikan oleh MHD Villa Syariah selalu diusahakan secara maksimal dan terbaik. Villa ini dikelola oleh manajemen PT Catur Asa dalam hal pemasarannya. MHD Villa Syariah adalah villa yang menerapkan standar syariah di mana memiliki fasilitas yang sesuai seperti menyediakan arah kiblat, menyediakan sajadah, menyediakan mukena untuk para pengunjung yang menginap. MHD Villa Syariah tidak memiliki tempat parkir, tidak adanya petunjuk arah maupun plang yang akan memudahkan pengunjung menuju lokasi villa. MHD Villa Syariah juga dalam bersuci untuk mengambil wudhu tidak memiliki tempat yang terpisah dengan kamar mandi yang ada. Setiap satu bulan sekali karyawan yang bekerja diberikan pelatihan agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Setiap tamu yang datang ke MHD Villa Syariah adalah kebanyakan tamu keluarga. Tamu yang berpasangan akan selalu diwajibkan untuk menunjukkan surat nikah, dan paling tidak foto pernikahan sebagai bukti pengunjung yang datang adalah pengunjung yang sudah sah. Sehingga tamu-tamu yang berkunjung menginap di MHD Villa Syariah adalah tamu yang sesuai dengan prinsip syariah.

Dimensi kualitas pelayanan di MHD Villa Syariah yaitu:

1. *Tangible*: Bentuk bangunan, penampilan setiap pegawai, tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan komunikasi dan fasilitas adalah bentuk bukti fisik yang harus ada. MHD Villa Syariah memiliki bangunan yang bagus, tidak memiliki tempat parkir, memiliki fasilitas hiburan secara Islami. Hal ini didukung oleh wawancara yang dilakukan Peneliti kepada *manager* MHD Villa Syariah yang menyatakan bahwa MHD Villa Syariah memiliki bangunan yang bagus dan selalu memberikan pelayanan maksimal salah satunya contoh pada fasilitas hiburan dengan memutar lagu-lagu Islami ke pada wisatawan yang datang namun tidak memiliki tempat parkir.

2. *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat janji. Bukti ini dapat di ketahui saat pengelola MHD Villa Syariah tepat janji saat bertemu dengan Peneliti maupun pengunjung yang akan menginap.
3. *Responsiveness*: Respon atau kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. MHD Villa Syariah dalam memberikan pelayanan selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang bagus dan maksimal. Hal ini berdasarkan wawancara dengan *manager* MHD Villa Syariah yang menyatakan bahwa setiap tamu yang datang dilayani secara maksimal, semua kebutuhan dan keinginan pelanggan diusahakan untuk dipenuhi.
4. *Assurance*: Jaminan yang diberikan kepada pengunjung. MHD Villa Syariah selalu memberikan jaminan yang baik kepada pengunjung yang datang. Berdasarkan wawancara dengan *manager* MHD Villa Syariah menyatakan bahwa MHD Villa Syariah selalu berusaha untuk menjaga keselamatan setiap pengunjung yang datang.
5. *Empathy*: Perhatian yang diberikan kepada pengunjung yang datang untuk menghubungi. MHD Villa Syariah selalu memberikan akses yang mudah untuk berkomunikasi. Berdasarkan wawancara dengan *manager* MHD Villa Syariah yang menyatakan bahwa informasi dan akses mudah di dapatkan di berbagai tempat salah satunya *google*.

Diagram kartesius MHD Villa Syariah di Kota Bukittinggi dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 3. Diagram kartesius MHD Villa Syariah
 Sumber: Data yang diolah, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa kuadran setiap elemen dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil diagram kartesius *servqual* MHD Villa Syariah

Dimensi	Pernyataan	Mean Tingkat Kinerja	Mean Tingkat Kepentingan	Kuadran
<i>Tangible</i>	PI 1	3,20	3,57	3
	PI 2	3,03	4,00	1
	PI 3	3,37	3,70	3
	PI 4	2,43	3,80	1
	PI 5	3,60	3,97	2
	PI 6	3,13	3,97	1
	PI 7	3,30	3,43	3
	PI 8	3,57	3,90	2
	PI 9	3,37	3,73	3
	PI 10	3,53	3,93	2
<i>Reliability</i>	PI 11	3,37	3,77	3
	PI 12	3,47	3,80	2
	PI 13	3,73	3,87	2
	PI 14	3,70	3,53	4
<i>Responsiveness</i>	PI 15	3,60	3,80	2
	PI 16	3,60	3,90	2

Dimensi	Pernyataan	Mean Tingkat Kinerja	Mean Tingkat Kepentingan	Kuadran
Assurance	PI 17	3,73	3,70	4
	PI 18	3,50	3,57	4
	PI 19	3,63	3,63	4
	PI 20	3,70	3,93	2
	PI 21	3,77	3,57	4
	PI 22	3,43	4,00	1
	PI 23	3,40	3,87	1
Empathy	PI 24	3,63	3,97	2
	PI 25	3,60	3,63	4
	PI 26	3,63	3,87	2
	PI 27	3,50	3,70	4
	PI 28	3,50	3,93	1
	PI 29	3,53	3,63	4
	PI 30	3,57	3,90	2
	Mean	3,46	3,79	-

Sumber: Data yang diolah, 2025

Pembahasan

Hasil pembahasan berdasarkan hasil penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang diberikan di MHD Villa Syariah dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 4. Bukti *tangible* fasilitas hiburan MHD Villa Syariah
 Sumber: Petugas MHD Villa Syariah, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bukti *tangible* yang ada di MHD Villa Syariah dapat dilihat dari fasilitas hiburan dengan menampilkan lagu-lagu Islami yang tidak mengarah pada kemusyrikan dan pornografi. Hal ini sesuai dengan peraturan DSN MUI tentang fasilitas hiburan di dalam kegiatan pariwisata syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan atau tindak asusila (DSN-MUI, 2016).



Gambar 5. Bukti *reliability* tepat janji pengelola MHD Villa Syariah
 Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bukti *reliability* yang ada di MHD Villa Syariah adalah pengelola MHD Villa Syariah yang tepat janji saat membuat rencana pertemuan. Untuk memberikan layanan yang optimal dan berkualitas tinggi, karyawan harus mengingat betapa pentingnya memenuhi janji yang telah dibuat kepada pelanggan. Jika tidak, mengingkari janji tersebut tidak akan menjadi pilihan yang tepat. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu menurut Muhammad Faiz Fadillah dan Denta Purnama yang menyatakan bahwa manajemen Hotel Onih Bogor telah memberlakukan kebijakan yang mengharuskan seluruh staf untuk melakukan absen *fingerprint* setiap hari saat staf datang dan pulang. Staf juga diharuskan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan setiap hari (Fadillah & Purnama, 2023).



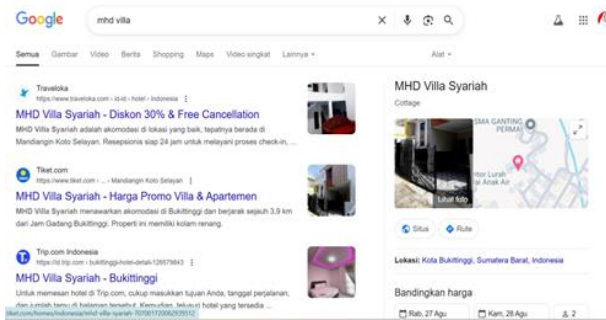
Gambar 6. Bukti *responsiveness* pimpinan MHD Villa Syariah
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa bukti *responsiveness* pimpinan MHD Villa Syariah juga baik. Disaat penulis ingin bertemu dengan pimpinan selalu bisa meluangkan waktu di saat kesibukan jadwal yang padat. Seiring dengan tugas dan tanggung jawab untuk melayani pelanggan, penting bagi pimpinan dan petugas untuk sepenuhnya siap dan bersedia memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa interaksi pegawai dengan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Jika karyawan menanggapi keluhan konsumen dengan cara yang positif, maka konsumen merasa puas. Begitu juga sebaliknya. Kepuasan pelanggan saat berinteraksi dengan karyawan berdampak pada persepsi kualitas jasa dan berdampak pada kepuasan pelanggan (Parayogo, 2020).



Gambar 7. Bukti *assurance* memahami kebutuhan dan jaminan pengunjung MHD Villa Syariah
Sumber: Petugas MHD Villa Syariah, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa bukti *assurance* yang ada di MHD Villa Syariah adalah dengan memahami kebutuhan dan jaminan pengunjung. Saat berenang anak diberikan perlengkapan kaca mata renang agar tetap nyaman saat berada di dalam air dan melindungi mata agar tidak perih. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* meliputi kemampuan Hotel Gran Puri Manado dalam memberikan pelayanan, sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan membuat konsumen merasa aman, konsumen merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan Hotel Gran Puri Manado, dan juga Karyawan Hotel Gran Puri Manado mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Terpenuhinya dimensi *assurance* pada pelayanan jasa hotel semakin meningkatkan kepuasan konsumen (Matantu et al., 2020).



Gambar 8. Bukti *empathy* mudah mendapatkan informasi MHD Villa Syariah
Sumber: Google, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa bukti *empathy* di MHD Villa Syariah adalah mudah mendapatkan informasi dari berbagai sumber salah satunya dari *google*. Pada *empathy* mencakup cara orang berhubungan dengan orang lain dan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan masalah konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan berhubungan atau berkomunikasi. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa empati yaitu perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan bahwa perusahaan unik dan dapat memahami kebutuhan setiap pelanggan (Alaan, 2016).

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi setiap konsumen. Saat konsumen merasa puas akan produk dan jasa yang diterima maka konsumen akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut sangat penting untuk memikirkan pelayanan pelanggan di MHD Villa Syariah agar pelanggan selalu datang ke MHD Villa Syariah sebagai villa ramah muslim di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa MHD Villa Syariah memerlukan perbaikan segera tingkat kinerja pada kuadran satu dengan pernyataan nomor 2 tentang pengelolaan tempat parkir, pernyataan nomor 4 tentang fasilitas untuk bersuci (berwudhu) maupun beribadah, pernyataan nomor 6 tentang pemilik, petugas, karyawan/karyawati menutup aurat sesuai dengan prinsip syariah, pernyataan nomor 22 tentang memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan jaminan keselamatan, pernyataan nomor 23 tentang konsistensi petugas dalam bekerja memberikan pelayanan, dan pernyataan nomor 28 tentang ketersediaan transportasi umum dari berbagai tempat menuju MHD Villa Syariah.

Pengelolaan tempat parkir MHD Villa Syariah di Kota Bukittinggi harus disediakan dengan baik untuk pengunjung yang datang membawa kendaraan pribadi. Parkir yaitu keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang sifatnya hanya sementara. Tempat parkir adalah lokasi yang merupakan tempat pemberhentian yang sifatnya sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu (Kemenparekraf, 2022). Penyediaan sarana ibadah yang bersih dan rapi sangat diperlukan di MHD Villa Syariah. Kemudahan ini secara langsung bisa berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung (Kemenparekraf, 2024). Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah menyediakan tempat ibadah khusus bagi pengunjung agar nyaman dalam melaksanakan ibadah shalat. Menutup aurat adalah kewajiban bagi setiap umat Islam. Islam mengajarkan bahwa pakaian bukan sekedar perhiasan akan tetapi sebagai penutup aurat (Tharsyah, 2011). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu di mana etika berpakaian yang menutup aurat sesuai dengan prinsip syariah akan membuat pengunjung merasa puas. Pakaian yang bisa dikenakan yaitu untuk karyawan laki-laki menggunakan pakaian dinas dengan baju renggang lengan pendek/panjang dan celana panjang. Sedangkan untuk karyawan perempuan menggunakan pakaian dinas dengan baju longgar dengan lengan panjang dan celana panjang atau rok sebagai bawahan serta hijab yang menutup aurat dan menutupi dada (Sholeh & Kurniasih, 2021).

Kebutuhan pelanggan dan memberikan jaminan keselamatan saat berada di MHD Villa Syariah berkaitan dengan fasilitas yang memenuhi persyaratan ajaran agama Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist. Ajaran agama Islam memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap, kebiasaan dan perilaku sehari-hari penganutnya termasuk dalam hal mengonsumsi produk dan jasa (Putra, 2020). Petugas MHD Villa Syariah harus bekerja dengan baik secara konsisten dan profesional dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan petugas harus secara prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang petugas beri kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan seperti cepat, tepat, akurat, murah, ramah dan lainnya (Ritonga, 2020). Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu di mana dengan adanya transportasi umum yang keberadaannya baik akan memudahkan wisatawan berkeliling berkunjung ke suatu destinasi wisata (N. I. P. Putri, 2022). Selain itu kemudahan akses udara, akses kereta api, akses laut, infrastruktur seperti kualitas jalan, tersedianya penerangan jalan, fasilitas pendukung seperti cctv dan lainnya dibutuhkan (Direktorat Infrastruktur Ekosistem Syariah, 2020).

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan kinerja adalah tahap dalam bekerja untuk mendapatkan hasil yang diinginkan (Hatidah & Indriansyah, 2023). Kinerja juga diartikan sebagai hasil kerja setiap orang dari proses secara menyeluruh dengan hasil yang baik dan bisa diukur (Agus & Fadli, 2022). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menurut Dewa Ayu Diah Arista dan teman-teman yang menyatakan bahwa dengan disiplin bekerja maka akan meningkatkan kinerja di Hotel Lloyd's Inn Bali di Seminyak (Arista et al., 2022).

Untuk mewujudkan nilai-nilai Islam yang diyakini, seorang muslim harus dapat bekerja dengan mengisi kebiasaan yang baik dan menghasilkan karya terbaik. Bagi orang muslim, bekerja adalah ibadah, bukti ketakwaan, dan bukti rasa syukur untuk memenuhi tugas dan panggilan Allah dengan melakukan yang terbaik. Saat para pekerja dapat memberikan layanan terbaik, tingkat kinerja dapat ditingkatkan. Villa yang ramah muslim harus memiliki sumber daya manusia yang amanah dan profesional, berkualitas tinggi, dan berkompetisi. Karena Islam mengutamakan semangat, Rasulullah bersabda, "Hari ini harus lebih baik dari kemarin. Hari esok harus lebih baik dari hari ini. Barang siapa yang hari ini lebih buruk dari kemarin, berarti celaka. Barang siapa yang hari ini sama dengan hari kemarin, berarti merugi." Dengan demikian, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan dan pemberdayaan (Azhmy et al., 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa persepsi wisatawan muslim tentang nilai-nilai Islam tidak hanya bergantung pada aspek fungsional dan afektif, nilai-nilai ini merupakan komponen penting dalam proses pengambilan keputusan. Wisatawan muslim akan lebih puas jika ada fasilitas dan layanan yang ramah muslim, seperti makanan halal, tempat shalat, hiburan islami, dan praktik akhlak yang baik (Azmin, 2021). Meningkatkan kualitas dari sarana prasarana dan kualitas layanan sangatlah krusial dalam upaya menumbuhkan rasa puas pelanggan dan kesetiaan dari seorang pelanggan (Prayag et al., 2017). Salah satu aspek fundamental yang wajib ada dalam aktivitas pariwisata adalah aksesibilitas, yang secara esensial merujuk pada kelancaran pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi lain (Windra et al., 2024). Kondisi aksesibilitas yang bagus, keberadaan fasilitas parkir, ketersediaan papan penunjuk jalan yang informatif, serta fasilitas toilet dan tempat makan yang representatif dan terjaga kebersihannya akan meninggalkan kesan positif bagi para wisatawan yang berkunjung (W. A. Putri et al., 2024). Standar kebersihan yang tinggi, suasana yang nyaman, kemudahan akses untuk beribadah, serta layanan yang bersahabat di sektor akomodasi adalah komponen penting untuk mutu pelayanan yang optimal (Supratman, 2022). Keberadaan layanan untuk pelengkap seperti fasilitas keagamaan, dan infrastruktur telekomunikasi yang handal akan meningkatkan mutu layanan secara berarti (Marbun et al., 2023).

Level kinerja yang ditunjukkan melalui penyediaan layanan terbaik akan berimplikasi pada peningkatan loyalitas pelanggan (Mayasari et al., 2024). Salah satu implementasi layanan yang dapat diwujudkan adalah dengan mengadopsi sistem pembayaran yang bebas dari unsur riba, sehingga setiap aktivitas yang dijalankan akan memperoleh keberkahan dan manfaat (Brekke & Larsen, 2020). Kualitas pelayanan yang prima baik dari aspek produk maupun layanan akan menghasilkan keuntungan bagi konsumen yang merasa terpuaskan (Pratiwi & Jatra, 2014). Ketika konsumen merasa puas maka konsumen akan cenderung memberikan rekomendasi kepada orang-orang di sekitarnya (Putro & Firdaus, 2024). Dalam setiap pelayanan yang diberikan prinsip-prinsip syariah senantiasa diutamakan agar seluruh kegiatan yang dilaksanakan selaras dengan ajaran agama Islam (Jais, 2017).

Berdasarkan hal tersebut tingkat kinerja merupakan atribut yang penting bagi pengunjung namun belum terlaksana maksimal oleh pengelola MHD Villa Syariah yang ada di Kota Bukittinggi. Atribut pada kuadran satu sangat penting karena hal tersebut menjadi salah satu unsur yang harus ada bagi wisatawan Muslim saat berwisata di tempat yang ramah muslim. Oleh karena itu diperlukan langkah yang tepat dalam memperbaiki setiap atribut kinerja secara terus menerus agar sesuai harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan dengan perbaikan segera pada kuadran 1 diagram kartesius *importance performance analysis*.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah tingkat kinerja dari MHD Villa Syariah sudah bagus dan bisa dioptimalkan dengan meningkatkan perbaikan pada kuadran satu seperti membuat tempat parkir, membuat fasilitas untuk bersuci (berwudhu) maupun beribadah, pemilik, petugas, karyawan/karyawati harus menutup aurat sesuai dengan prinsip syariah yang tidak ketat, mampu memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan jaminan keselamatan, konsistensi petugas dalam bekerja memberikan pelayanan, dan menyediakan transportasi umum dari berbagai tempat menuju MHD Villa Syariah.

Saran yang penulis bisa berikan adalah dengan adanya penelitian tingkat kinerja di MHD Villa Syariah ini bisa dijadikan pedoman untuk meningkatkan kinerja villa agar lebih baik lagi dengan cara manajemen MHD Villa Syariah membuat lokasi yang akurat di *google maps*, menambah jumlah petugas, dan

memberikan pelatihan *in house* secara rutin. Bagi peneliti selanjutnya agar lebih luas dan lebih banyak sampel agar lebih maksimal untuk hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., & Fadli, Y. (2022). Disclosure : Journal of Accounting and Finance Pengaruh Profitabilitas (ROA) dan Leverage (DER) Terhadap Nilai Perusahaan (Tobin ' s Q) dengan Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Accounting and Finance*, 2(1), 17–38.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2).
- Arista, D. A. D., Mendra, I. W., & Purnawati, N. L. G. P. (2022). Pengaruh Self Efficacy, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Lloyd's Inn Bali di Seminyak. *Values*, 3, 151–159.
- Azhmy, F., Tarigan, M. A., & Azhari. (2020). Analysis of Employee Performance at Syariah Hotel (Sofyan Hotel Jakarta Case Study). *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(April), 4.
- Azmin, N. A. M. (2021). Muslim Friendly Hotel (MFH) in Malaysia: Understanding the Market. *Sains Insani*, 6(3). <https://doi.org/10.33102/sainsinsani.vol6no3.360>
- Brekke, T., & Larsen, M. (2020). Allah, Villa, Volvo: Muslim Professionals in the Nordic Countries and Their Financial Attitudes and Practices. *Open Library of Humanities*, 6(2), 1–34. <https://doi.org/10.16995/OLH.570>
- Direktorat Infrastruktur Ekosistem Syariah. (2020). *Laporan Perkembangan Pariwisata Ramah Muslim Daerah 2019-2020*. Jakarta.
- DSN-MUI. (2016). Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001. *Fatwa DSN-MUI*, 19.
- Fadillah, M. F., & Purnama, D. (2023). Tinjauan Atas Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor. *Urnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 4(1), 41–48. <https://doi.org/10.374/jipkes.v3i1.2068>
- Falian, A. (2023). Analisis Strategi Sistem Pemasaran Akomodasi Pariwisata Pada Asri Villa Syariah di Mato Aia Kabupaten Agam. *I-Tourism*, 3, 84–96.
- Hatidah, & Indriansyah, A. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di CV Mitra Celular Palembang. *Jumek: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1).
- Jais. (2017). *Hotel dan Akomodasi yang Sesuai Syariah*. Malaka: Politeknik Merlimau Melaka.
- Kemenparekraf. (2022). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022. *Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*, 1–8.
- Kemenparekraf. (2024). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024. *Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif*, 1–16.
- Marbun, A. S., Ngger, P. C. H., Searca, A. N., Rahmat, D., Emrizal, & Muhammad, H. I. S. (2023). Perencanaan & Pengembangan Kampung Ibus Sebagai Desa Wisata Budaya Jawa Di Kabupaten Serdang Bedagai. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 155–168. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i2.858>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Per Analysis. *The Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Mayasari, Ahmad, & Renold. (2024). Pelayanan Akomodasi Vila di Pantai Tanjung Bayang Makassar. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(2), 151–161. <https://doi.org/10.52352/jham.v3i2.1500>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (1994). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. United States of America: Arizona State University.
- Parayogo, E. (2020). Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Citra Alam Demak. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3).
- Prasetyo, E. (2018). *Teropong Indonesia, Memahami Kondisi Aktual Perekonomian Indonesia*. makassar: Ihya' Publishing.
- Pratiwi, & Jatra. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di The Oasis Boutique Beach Resort And Spa Tanjung Benoa Kab. Badung. *E-Jurnal Manajemen*, 3(6), 1653–1666.
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the Relationships between Tourists' Emotional Experiences, Perceived Overall Image, Satisfaction, and Intention to Recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41–54. <https://doi.org/10.1177/0047287515620567>

- Putra, M. Y. H. (2020). Analisis Potensi Pengembangan Wisata Halal di Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.36294/jurti.v4i1.1334>
- Putri, N. I. P. (2022). Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(1), 63. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v8i1.1249>
- Putri, W. A., Emrizal, & Elyanta, M. (2024). Place Reputation: Representing Deli Serdang, Punden Rejo as a Culinary Destination through Belut Ungkep' and Lele Sambal Ijo'. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, 7(3), 2359–2370. <https://doi.org/10.20961/shes.v7i3.91710>
- Putro, B. E., & Firdaus, W. H. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Villa (Studi Kasus: CV. Sindangrestu). *Administrasi Bisnis*, 4(1), 14–27.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its Dimension. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 68–79.
- Ritonga, W. (2020). *Buku Pelayanan Prima* (Vol. 16, Issue 1).
- Santoso, B., & Alawiyah, T. (2021). Service Quality as A Measurement of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method. *International Journal of Social Science and Business*, 5(2), 291–296.
- Sholeh, A. S. F., & Kurniasih, M. D. (2021). Prinsip Syari'ah dalam Manajemen Hotel. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia (JISI)*, 2(1), 40–50. <https://doi.org/10.15408/jisi.v2i1.24898>
- Spillane, J. J. (2017). *Ekonomi Pariwisata, Sejarah, dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supratman. (2022). Analisis Kualitas Layanan Hotel Pada Wisata Halal di Lombok. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Di Bidang Administrasi Pendidikan*, 10(2), 103–112.
- Tharsyah, A. (2011). *Kiat Menjadi Muslimah Seutuhnya*. Jakarta: Senayan Publishing.
- Windra, A., Ridwan, M., & Emrizal. (2024). Perencanaan Paket Wisata Sejarah Lembah Bakkara Kecamatan Baktiraja Kabupaten Humbang Hasundutan Sumatera Utara. *Pusaka : Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 1(2), 59–63. <https://doi.org/10.33649/pusaka.v1i2.21>
- Yoeti, O. A. (2019). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. bandung: Angkasa.