BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia yang sebagian penduduknya muslim terbesar di dunia harus berjuang keras untuk menjadi pusat syariah. Indonesia juga terkenal dengan keanekaragaman budaya dan situs-situs yang mengandung unsur islam, sehingga menyebabkan banyaknya turis asing maupun lokal yang ingin mengenal lebih dalam budaya dan situs yang berunsur islam. Dengan banyaknya keanekaragaman budaya islam tersebut menyebabkan banyaknya lembaga-lembaga dan bisnis-bisnis yang berbasis syari'ah. Hal ini di buktikan dengan banyaknya lembaga-lembaga dan bisnis-bisnis yang berunsurkan syari'ah.

Saat ini, perkembangan hotel dengan berbasis syari'ah belum menjadi suatu bisnis yang cukup populer namun diyakinkan bahwa perkembangan hotel berbasis syari'ah ini akan mengalami perkembangan peningkatan yang cukup drastis dikarenakan tingkat kesadaran terhadap syari'ah tersebut. Dampak dari semakin meningkatnya kesadaran terhadap syari'ah saat ini, menimbulkan banyaknya bermunculan lembaga-lembaga yang berbasis syari'ah, sebagai contoh adalah perbankan syari'ah. Perkembangan Perbankan syari'ah saat ini ditunjukan dengan banyaknya bank-bank syari'ah yang bermunculan, bahkan bank-bank konvensional pun ikut membuat produk perbankan syari'ah.

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

Saat ini, banyaknya bisnis-bisnis yang bersifat konvensional beralih dan mengembangkan bisnisnya ke bisnis syari'ah contohnya : perbankan syari'ah, asuransi syari'ah, dan hotel syari'ah. Hal yang sama juga ingin diraih bukan hanya oleh negara tetangga sesama muslim, seperti Singapura, Malaysia dan Timur Tengah, melainkan juga negara non-muslim, seperti Inggris dan Hongkong.

Hotel adalah sebuah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersial untuk para tamu yang ingin mendapat pelayanan menginap, makanan atau minuman dan pelayanan lainnya.[1] Berdasarkan sejarahnya, hotel berasal dari bahasa Perancis kuno dari kata "hostel". Diperkirakan hotel sudah ada sejak akhir abad 17 dan digunakan sebagai "tempat penampungan pendatang". Sejak awal hotel sengaja dibangun untuk keperluan masyarakat umum.[2] Perkembangan hotel yang berbintang maupun tidak berbintang sudah mulai pesat dan jumlahnya mulai bertambah, hal ini menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat. Untuk itu pengelola hotel harus meningkatkan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap tamu, fasilitas dan sarana yang ada di hotel sesuai dengan kebutuhan tamu, sehingga dapat menarik tamu untuk menginap dihotel tersebut.

Hotel syari'ah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat,

1 Richard komar.2006, *Hotel Managament*, (Jakarta: Grasindo), hal. 118
2 Richard komar. 2006, *Hotel Managament*, (Jakarta: Grasindo), hal. 119

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

dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.[3] Operasional hotel syari'ah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka 24 jam, tanpa interupsi. Pemasaranya pun terbuka bagi semua kalangan, baik muslim maupun non-muslim.

Penyajian makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Standard pelayanan hotel syari'ah adalah keramah tamahan, kelembutan, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral.[4]

Tingkat kesadaran halal dan bersyari'ah yang semakin meningkat membuat tuntutan terhadap fasilitas hotel dan usaha pariwisata syari'ah juga meningkat. Dampak dari adanya hotel syari'ah adalah meminimalkan hal yang tidak baik bagi manusia dan lingkungan, serta memberikan ruang yang lebar untuk orang yang ingin menginap dihotel dengan mengutamakan rasa nyaman dan aman. Ini berarti fasilitas hotel dan pariwisata syari'ah bisa dinikmati semua masyarakat, tidak terbatas kaum Muslim saja. Prinsip ini yang digunakan dalam setiap pendirian hotel syariah dan sudah ada dalam ayat : Q. S. Al Maidah ayat 90 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡخَمۡرُ وَٱلۡمَيۡسِرُ وَٱلۡأَنصَابُ وَٱلۡأَزۡلَٰمُ رِجۡسٞ مِّنۡ عَمَلِ ٱلشَّيۡطَٰنِ فَٱجۡتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ٩٠

3 M. Nur Rianto Al Arif,2012,*Lembaga Keuangan syariah*. (Pustaka Setia: Bandung) hal 79
4 Oka a. Yoeti, 1999, *Strategi Pemasaran Hotel*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta) hal 9

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

"Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan".

Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya merupakan satu dari banyaknya hotel syari'ah yang ada di Indonesia. Letak hotel yang dekat dengan Makam Walisongo, yaitu Makam Sunan Ampel yang merupakan salah satu wali Allah yang ada di pulau Jawa khususnya daerah Surabaya membuat hotel ini dapat berkembang dan bersaing dengan hotel yang bersifat konvensional disekitarnya. Dengan letak yang strategis tersebut membuat hotel Grand Kalimas Syari'ah dengan mudah menarik tamu untuk bermalam di hotel tersebut.

Sebelum di sahkan menjadi hotel yang berkonsep syari'ah, hotel Grand Kalimas Syari'ah sudah mulai menerapkan konsep syari'ahnya sejak awal berdirinya hotel tersebut. Dimulai dari fasilitas yang terdapat didalam kamar hotel sudah disiapkan peralatan untuk ibadah. Hotel Grand Kalimas Syari'ah adalah hotel yang dahulunya berkonsep hotel konvensional dan berubah menjadi hotel yang berkonsep syari'ah pada tahun 2013. Dengan pengukuhan hotel yang berkonsep syari'ah ini didasari oleh keinginan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan, serta layanan yang terbaik bagi tamu yang sebagian besar pengunjung Makam Sunan Ampel. Dengan mendapatkan sertifikat hotel halal dari MUI membuat hotel ini menjadi hotel tujuan tamu yang ingin berziarah ke makan Sunan Ampel.

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

Dengan beralihnya ke konsep syari'ah membuat hotel ini tidak sepi pengunjung, dengan ditetapkannya hotel halal dari MUI membuat hotel ini semakin banyak pengunjungnya. Ramahnya pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel membuat tamu yang bermalam di hotel Grand kalimas Syari'ah merasa nyaman dan puas.

Hal ini yang menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian. Penulis ingin memahami tentang manajemen mutu hotel syari'ah untuk mendapatkan sertifikasi hotel halal yang wajib dimiliki oleh hotel syari'ah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah Bagaimana manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan topik manajemen mutu di hotel syari'ah.

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. Mampu menarik minat pembaca untuk turut bergabung dalam pengembangan hotel berbasis syari'ah dengan menjadi pelanggan hotel

c. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Menjadi bahan pertimbangan bagi Hotel Grand Kalimas Syri'ah Surabaya untuk meningkatkan kualitas manajemen penjualan didalam tim penjualan.

b. Menambah bahan bacaan tentang hotel syari'ah di lingkungan akademisi maupun masyarakat umum.

E. Definisi Konsep

Untuk menghindari salah pengertian dalam memahami judul "Manajemen Mutu Hotel Syari'ah (Study Kasus Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya)", maka kiranya perlu dijelaskan istilah-istilah atau kata-kata yang terdapat didalam judul tersebut.

1. Manajemen Mutu

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.[5] Sedangkan Mutu adalah suatu keseluruhan karakteristik atau ciri suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk kepuasan pelanggan.[6] Manajemen mutu (*Total Quality Management)* dapat didefinisikan

[5]Manullang, 1990,*Dasar-Dasar Manajemen*, (Ghalia:Jakarta), hal. 17
[6] Amin Widjaja Tunggal, 1993, *Manajemen Mutu Terpadu*, (PT Rineka Cipta:Jakarta), hal. 1

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

sebagai mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk atau jasa. Manajemen mutu (*Total Quality Management)* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungnannya. Perbaikan pada produk dan jasa yaitu semua orang dalam perusahaan tidak boleh menyerahkan produk dan pelayanan yang cacat kepada pelanggan. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa pentingnya mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan oleh setiap organisasi dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang mempengaruhi mutu.[7]

Dalam manajemen mutu mempelajari setiap area dari manajemen operasi, dari perencanaan produk dan fasilitas sampai penjadwalan sampai memonitor hasil. Manajemen mutu adalah bagian dari semua fungsi dari usaha lain (pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan).

Dalam manajemen mutu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan apa yang dihasilkan oleh suatu produk atau jasa.[8] Secara umum mutu suatu produk atau jasa itu akan dapat diwujudkan, jika semua kegiatan ditujukan kepada kepusan pelanggan. Selanjutnya mutu memerlukan unsur-unsur yang dapat membantu

[7] Amin Widjaja Tunggal, 1993, *Manajemen Mutu Terpadu,* (PT Rineka Cipta:Jakarta), hal. 9
[8] Amin Widjaja Tunggal, 1993, *Manajemen Mutu Terpadu,* (PT Rineka Cipta:Jakarta), hal. 2

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

dalam pencapaian hasil yang diinginkan. Pengendalian mutu adalah suatu usaha yang strategis yang penting terhadap produk dan jasa.

Penerapan sumberdaya manusia untuk memperbaiki dalam penyediaan bahan baku maupun pelayanan bagi organisasi dan proses organisasi pada tingkatan tertentu, kemampuan pelayanan mutu dipengaruhi oleh keahlian karyawan pemberi jasa.Perbaikan dan pemberdayaan manusia bukan hanya sekedar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka yang memberikan pengaruh pada suatu organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini memberikan manfaat utama, yaitu untuk meningkatkan perencanaan dan pengambilan keputusan, serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan yang telah diambilnya.

Agar dapat sukses, setiap organisasi atau perusahaan perlu melakukan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Dalam konsep ini berlaku siklus PDCA *(Plan, do, check, act)* yang terdiri dari langkah perencanaan, melakukan tindakan terhadap hasil yang diperoleh. Hal ini berarti manajemen mutu merupakan kemampuan yang melekat dalm sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol dan bukan suatu kebetulan.

2. Hotel Syari'ah

Hotel syari'ah yang dimaksud disini adalah hotel dengan konsep syari'ah islam, yaitu hotel yang menerapkan syariah dalam agama islam ke dalam operasional hotel. Hotel syari'ah dapat dikatakan sebagai

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

hotel yang muncul dan mengurangi *image* bahwa Hotel yang kebanyakan dipandang masyarakat awam sebagai tempat berkumpulnya maksiat baik itu perzinahan, narkoba, dan perbuatan negative lainnya.

Hotel syari'ah adalah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersial untuk para tamu yang ingin mendapat pelayanan menginap dengan sistem syari'ah yaitu sesuai dengan ketentuan–ketentuan yang telah dijelaskan oleh Al-Qur'an , As-sunnah , Ijma , Fatwa Ulama, dll.

Hotel syari'ah yang semakin diminati oleh masyarakat saat ini harus bisa memenuhi kriteria-kriteria yang sesuai dengan ketentuan syariah. Kehadiran hotel dengan konsep syari'ah ini mengurangi *image* masyarakat bahwa hotel menjadi tujuan atau tempat maksiat, karena dengan hotel konsep syari'ah, maka peraturan-peraturan yang dijadikan acuan untuk menjalankan operasionalnya adalah hukum syari'ah islam. Hotel syari'ah yang ada saat ini masih belum menjadi hotel yang murni sesuai syari'ah, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi terutama dari manajamen dan fasilitas-fasilitas. Fasilitas hotel syari'ah saat ini sudah sesuai syariah yaitu masih berupa perlengkapan sholat di tiap kamar, penyediaan mushola, dan tidak adanya makanan non haram di restoran hotel. Untuk fasilitas lainnya masih belum maksimal.

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

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berfikir dalam penulisan skripsi, untuk lebih mudah memahami penulisan skripsi ini, maka disusunlah sistematika pembahasan, antara lain:

Bab pertama adalah pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah menguraikan gambaran alasan penulis melakukan penelitian tersebut. Pada bab ini dapat diketahui alasan kenapa melakukan penelitian tersebut yang selanjutnya peneliti terapkan dengan teori yang sudah ada dan dijelaskan pada bab selanjutnya.

Bab kedua adalah kajian teoritik, pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang relavan dan kerangka teori islam. Penelitian terdahulu berisi tentang hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka teori yaitu landasan teori tentang manajemen mutu yang meliputi kepuasan pelanggan, perbaikan berkesinambungan, proses pengambilan keputusan, dan kerja tim antara karyawan dengan manajer.

Bab ketiga adalah metode penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data dan teknik analisis data. Metode penelitian adalah gambaran cara atau teknik yang dilakukan dalam

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

penelitian. Pada bab ini juga menjelasakan tentang berbagai uji yang akan digunakan untuk menganalisis data dan akan dijelaskan pada bab selanjtnya.

Bab keempat adalah pembahasan. Pada bab ini berisi pembahasan yang memaparkan tentang manajemen mutu hotel syari'ah (study kasus Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya). Pada bab ini dibagi menjadi tiga sub pembahasan, yaitu gambaran umum obyek penelitian, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian (analisis data).

Bab kelima adalah penutup. Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran secara garis besar hasil penelitian. Bab ini merupakan bab terakhir penelitian setelah dilakukannya analisis data yang disimpulkan dan selanjutnya digunakan untuk memberikan saran untuk perubahan yang lebih baik.

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