

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Siti Hotijah melakukan penelitian terhadap loyalitas pelanggan buletin di Sidogiri pada tahun 2014 yang berjudul “ Implementasi Konsep TQM (*Total Quality Manajemen*) dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Buletin Sidogiri”. Penelitiannya bertujuan untuk menggambarkan konsep Total Quality Manajemen dalam mempertahankan loyalitas pelanggan buletin Sidogiri.

Hal yang membedakan penelitian milik Siti Hotijah dengan penelitian ini adalah pada segi lokasi penelitian dan fokus penelitian. Siti Hotijah berfokus pada merealisasikan konsep manajemen quality dalam pertahankan pelanggan buletin di Sidogiri, sedangkan penelitian ini pada segi manajemen mutu hotel yang berbasis syariah. Lokasi yang diambil oleh Siti Hotijah adalah Buletin Sidogiri, sedangkan penelitian ini mengambil lokasi di hotel Grand Kalimas Syari’ah Surabaya. Sedangkan persamaannya dengan penelitian ini ada pada segi pendekatan kualitatif.

Kemudian Gut Cahyono melakukan penelitian terhadap PT Bank Syari’ah Mandiri pada tahun 2017 yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu di PT Bank Syari’ah Mandiri cabang pembantu Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen mutu di PT Bank Syari’ah Mandiri cabang pembantu Siodarjo.

Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

Keterlibatan pemimpin dan karyawan memberikan peluang perbaikan kualitas bagi karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinannya yang bisa memberikan inspirasi positif bagi organisasi yang dipimpinnya. Dalam hal ini, manajer dituntut untuk mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka secara aktual. Dalam hal ini perlu diciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kinerja tim agar dapat berperan aktif dalam merancang dan memperbaiki produk, jasa, proses, sistem, dan lingkungan perusahaan atau organisasi.

Agar penerapan manajemen mutu dapat diterapkan dengan baik maka, perusahaan harus dapat mengarahkan semua karyawan yang terlibat dalam pengambilan keputusan agar setiap usaha yang dilakukan dapat diarahkan pada tujuan yang diinginkan. Dalam prinsip ini ada dua manfaat, yaitu: pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan

