#### **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.

Hal yang membedakan penelitian milik Gut Cahyono dengan penelitian ini adalah pada segi fokus dan lokasi. Penelitian Gut Cahyono berfokus pada merealisasikan manajemen mutu dan berlokasi di PT Bank Syari'ah Mandiri cabang pembantu Sidoarjo. Sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen mutu di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Sedangkan persamaan penelitian ini ada pada segi pendekatan kualitatif.

Dan Agustin Dian melakukan peneitian terhadap Masjid AL Akbar Surabaya pada tahun 2013 yang berjudul "Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001: 2008". Penelitiannya bertujuan untuk menggambarkan perolehan sertifikat ISO 9001: 2008 dan menggambarkan faktor-faktor pendukung untuk mendapatkan sertifikat pada Masjid Al-Akbar Surabaya.

Hal yang membedakan penelitian milik Agustin Dian dengan penelitian ini adalah pada segi lokasi penelitian. Lokasi yang diambil oleh Agustin Dian adalah Masjid Al-Akbar Surabaya, sedangkan penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

### B. Kerangka Teori

### 1. Manajemen Mutu (*Total Quality Management*)

Manajemen mutu ( *Total Quality Management* ) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksmumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus

menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Manajemen mutu pada dasarnya menuntut adanya perbaikan mutu secara terus menerus melalui tahapan-tahapan yang harus dilakukan. Tujuannya adalah memberikan keyakinan terhadap pelanggan bahwa produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang sering disebut output bisa memenuhi persyaratan mutu pembeli. Perbaikan pada poduk dan jasa yaitu semua organisasi dalam perusahaan tidak boleh menyerahkan produk yang cacat dan cacat pelayanan yang kurang baik kepada pelanggan.

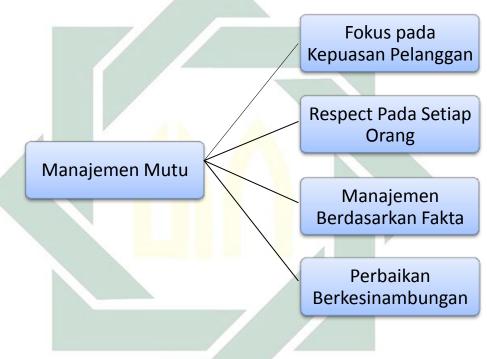
Manajemen mutu ( *Total Quality Management* ) dapat didefinisikan sebagai mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk atau jasa. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa pentingnya mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan oleh setiap organisasi dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang mempengaruhi mutu.<sup>2</sup>

Dalam manajemen mutu bertujuan untuk memberikan kepusan kepada pelanggan dengan apa yang dihasilkan oleh suatu produk atau jasa. 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 dalam pencapaian hasil yang diinginkan.

1 Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, 2002, *Total Qality Management*, (Andi Offset: Yogyakarta)

2 Amin Widjaja Tunggal, 1993 Manajemen Suatu Pengantar, (PT. Rineka Cipta: Jakarta) hal 9

Manajemen mutu ( TQM ) merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheung dan Christopher) ada empat prinsip-prinsip, diantaranya:<sup>3</sup>



(Gambar 1.1: Teori Manajemen Mutu)

# a. Fokus Pada Kepuasan Pelanggan.

Dalam manajemen mutu (TQM) konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan

-

<sup>3</sup> Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, 2002,  $\it Total \ Qality \ Management$ , ( Andi Offset:Yogyakarta ) hal14

diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan. Persepsi dari pelanggan para mutu harus dipertimbangkan dalam menentukan tingkat mutu yang dapat diterima.

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (value) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Pada prins<mark>ipnya, strategi kepuasan</mark> pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.<sup>4</sup>

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi atau perusahaan jasa harus melakukan empat hal, diantaranya: <sup>5</sup> pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Keempat,

5 Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

<sup>4</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta) hal: 133-134

17

memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai berikut :

Strategi pemasaran berupa Reletionship Marketing (McKenna, 1991), yaitu strategi di mana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan berakhir. Dengan kata lain tetap berlanjut menjalin kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus, yang pada akhirnya menimbulkan kesetiaan kepada pelanggan. 6

Dalam strategi ini perlu di bentuk customer database, yaitu daftar nama pelanggan yang dianggap perlu oleh perusahaan guna untu<mark>k hubungan jang</mark>ka pa<mark>nja</mark>ng. <sup>7</sup> Data base ini tidak hanya berisi nama pelanggan, tetapi mencakup hal-hal yang penting, seperti: jumlah dan frekuensi penjualan, prefensi penjualan, dan saat-saat yang berhubungan dengan penjualan lainnya. Dengan adanya data tersebut, perusahaan dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga memungkin perusahaan untuk dapat merancang produk yang diinginkan oleh pelanggan.

Akan tetapi, dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pembelian ulang berbeda-beda untuk setiap perusahaan. Pelanggan yang loyal belum tentu puas dengan apa

7 Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

<sup>6</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

hal: 134

18

yang dihasilkan perusahaan. Sebaliknya pelanggan yang puas

cenderung untuk menjadi pelanggan yang loyal dalam

perusahaan.

2. Strategi Superior Customer Service, yaitu menawarkan

pelayanan yang baik daripada pesaing.8 Dalam strategi ini

membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya, dan

usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang superior.

Oleh karena itu, sering kali perusahaan yang menawarkan

layanan pelanggan, superior akan membebankan harga yang

lebih tinggi p<mark>ada pr</mark>oduk-pr<mark>oduk</mark>nya.

3. Strategi Unconditional Service Guarantees (Hart, 1988) atau

Extraordinary Guarantees (Hart dalam Supiyo, 1993). Inti dari

strategi ini adalah komitmen untuk memberikan kepuasan

kepada pelanggan yang pada akhirnya akan menjadi sumber

dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja

perusahaan. Selain itu strategi ini juga akan meningkatkan

motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang

lebih baik daripada sebelumnya.

Garansi atau jaminan istimewa atau mutlak ini dirancang

untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal

ini pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang

8 Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

hal: 135

9 Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

telah dibayarnya. 10 Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi resiko pelanggan seseudah dan sebelum pembelian produk atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan yang berangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan.

Garansi ini dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu:<sup>11</sup>

- Garansi Internal, garansi ini dilandasi pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, tepat waktu, akurat, jujur, dan sunguh-sungguh.
- Garansi eksternal, garansi ini menyangkut service yang unggul dan produk yang handal serta berkualitas tinggi. Dalam hal ini perusahaan atau organisasi harus benerbener berusaha menepatinya, karena apabila tidak ditepati malah akan menjadi bumerang.

Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya meliputi:

- Realistis dan dinyatakan secara spesifikasi
- Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami
- Mudah diperoleh dan dipahami pelanggan

<sup>10</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset: Yogyakarta) hal: 136

<sup>11</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS), (Andi Offset:Yogyakarta)

- d. Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan
- e. Terpercaya
- f. Fokus pada kebutuhan pelanggan
- 4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efisien (Schanaars, 1991). Strategi ini memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas dengan hasil produk perusahaan menjadi pelanggan yang produktif terhadap perusahaan. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari mengenditifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas. Langkah ini merupakan langkah awal dalam penanganan keluhan, karena menentukan keefektivitas langkah langkah selanjutnya.

Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penangan merupakan hal yang paling penting. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini menyebabkan pelanggan berprasangka buruk. Yang terpenting bagi pelanggan adalah bahwa pihak perusahaan atau organisasi menunjukkan rasa prihatin dan penyesalan terhadap ketidak puasan pelanggan.

Terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, yaitu : $^{12}$ 

- 1. Empati Terhadap Pelanggan Yang Marah.
- 2. Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan.
- Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- 4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.
- 5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public reletion* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* (pemberdayaan) yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakn tugasnya.<sup>13</sup>

# b. Respect Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreatifitas tersendiri yang unik.

1

<sup>12</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, *Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS)*, (Andi Offset:Yogyakarta ) hal: 138

<sup>13</sup> Fandy Tjipto dan Anastasia Diana,2002, *Total Qality Management*, (Andi Offset: Yogyakarta ) hal 139

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 menedelegasikan 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

juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

# c. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap pengambilan keputusan setiap perusahaan harus berdasarkan data, bukan sekedar pada perasaan (feeling). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini, yaitu: pertama prioritas (prioritization), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu, dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu.

Konsep kedua, variasi atau variabilitas kerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.<sup>15</sup>

# d. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan adalah usaha peningkatan disegala bidang dalam jangka panjang. Usaha tersebut perlu dilandasi oleh pemikiran yang semestinya agar unsur berkelanjutan dapat

1a1 1 3

15 Fandy Tjipto dan Anastasia Diana,2002, *Total Qality Management*, ( Andi Offset: Yogyakarta ) hal 15

<sup>14</sup> Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, 2002, *Total Qality Management*, (Andi Offset: Yogyakarta) hal 13

dipertahankan dalam jangka panjang. <sup>16</sup> Perbaikan berkesinambungan memiliki arti umum dalam konsep manajemen mutu (*Total Quality Management*) yaitu, usaha yang terus menerus secara sederhana melakukan perbaikan dalam setiap bagian organisasi, relatif terhadap semua dari penyampaiannya kepada pelanggan. <sup>17</sup>

Dalam perbaikan berkesinambungan, setiap orang harus bertanggung jawab untuk:<sup>18</sup>

- 1. Memandang setiap pekerjaan sebagai satu proses
- Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- 3. Melakukan perbaikan inkremental
- 4. Mengurangi waktu siklus
- Mendorong dan menerima umpan balik dengan senang hati,
  tanpa rasa takut dan khawatir

Dalam perbaikan berkesinambungan berfokus kepada mutu proses. Setiap perusahaan memerlukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan. Konsep yang berlaku pada prinsip perbaikan berkesinambungan adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah: perencanaan, pelaksanaan perencanaan, pemeriksaan hasil

<sup>16</sup> Hastuti sri, Wijayanti luky, *Kinerja Manajerial: Hasil Kerjasama Tim dan Perbaikan Berkesinambungan*, Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol. 9, No. 1, Maret 2009.

<sup>17</sup> Amin Widjaja Tunggal, 1993, *Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pengantar* ( PT RINEKA CIPTA:Jakarta ) hal. 20

<sup>18</sup> Fandy, Tjiptono, 2005, *Prinsip-PrinsipTotal Quality Service (TQS)*, (Andi Offset: Yogyakarta ) hal: 58-59

pelaksanaan perancangan, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.<sup>19</sup>

Perbaikan yang berkesinambungan melibatkan budaya organisasi dan komitmen karyawan yang lebih menyukai kualitas total, serta partisipasi karyawan. Perbaikan umpan balik meliputi target-target keterlibatan karyawan dan tidak adanya kerusakan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memulai perbaikan berkesinambungan adalah:<sup>20</sup>

- a. Melatih pekerja dalam metode proses statistik dan alat lain untuk memperbaiki kualitas dan kinerja.
- b. Membuat metode yang dapat digunakan menjadi operasional kerja.
- c. Membang<mark>un tim kerja dan</mark> keterlibatann pekerja.
- d. Memanfaatkan alat pengambilan keputusan dalam tim kerja.
- e. Mengembangkan rasa pemilikan operator dalam proses.

Dalam perbaikan secara berkesinambungan dilakukan melalui suatu siklus PDCA. Siklus PDCA merupakan penerapan dari konsep pengendalian mutu dan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.<sup>21</sup> Langkah-langkah pada siklus PDCA adalah sebagai berikut:<sup>22</sup>

<sup>19</sup> Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, 2002, *Total Qality Management*, (Andi Offset: Yogyakarta) hal. 15

<sup>20</sup> Wibowo, 2007, Manajemen kinerja Edisi Ketiga, (PT. Raja Grafindo: Jakarta) hal. 145

<sup>21</sup> Rudy Prihantoro, 2012, Konsep Pengendalian Mutu, (PT Remaja Rosdakarya:Bandung) hal 4

<sup>22</sup> Wibowo, 2007, Manajemen kinerja Edisi Ketiga, (PT Raja Grafindo: Jakarta) hal. 145

# 1. *Plan* (Perencanaan)

Pada tahap awal ini, tim menyeleksi proses (aktivitas, metode, dan kebijakan) yaitu proses yang berkaitan dengan misi organisasi dan tuntutan pelanggan.

yang perlu perbaikan. Tim kemudian menentukan perbaikan apa yang akan dilakukan terhadap proses yang dipilih. Selanjutnya menentkan data dan informasi proses yang terpilih dengan menganalisis data, menetapkan tujuan dari perbaikan, dan mendiskusikan berbagai cara mencapai tujuan.

# 2. Do (Pelaksnaan Perencanaan)

Pada tahap kedua, tim mengumpulkan informasi dasar tentang jalannya proses yang sudah ditentukan pada tahap awal dan mengawasi proses. Kemudian data yang diperoleh dikumpulkan secara kontinu untuk mengukur perbaikan dalam proses. Setiap perubahan dalam proses didokumentasikan dan direvisi sesuai kebutuhan.

### 3. *Check* (Pemeriksaan Hasil)

Pada tahap ini, tim menganalisis data yang dikumpulkan selama tahapan *do* dalam bentuk gafik untuk menemukan hasil terhadap tujuan yang ditetapkan pada tahapan *plan*. Jika pada tahapan ini timbul kekurangan yang mencolok, tim harus mengevaluasi tahapan *plan* atau mengehentikan proyek.

# 4. *Act* (Tindakan Koperatif dari Hasil Perencanaan)

Jika ditahapan sebelumnya dihasilkan kesuksesan, maka tim mendokumentasikan proses yang direvisi sehingga menjadi prosedur standart dan menginstrusikan bagi siapa saja yang menggunakanya.

Dalam prinsip perbaikan berkesinambungan setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu di perbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

# 2. Hotel Syari'ah

Hotel syari'ah yang dimaksud disini adalah Hotel dengan Konsep syari'ah Islam, yaitu Hotel yang menerapkan Syari'ah dalam Agama Islam ke dalam operasional Hotel. Hotel Syari'ah dapat dikatakan sebagai 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.

Pada prinsipnya Hotel dengan konsep syari'ah menjalankan ketentuan-ketentuan sesuai dengan syariah Islam serta ketentuan yang ditetapkan oleh MUI. Hotel syari'ah juga harus mempunyai kriteria-kriteria atau ciri khas yang membedakan dengan hotel konvensional, di

antara kriteria-kriteria yang harus ada dalam hotel syari'ah sebagai berikut:<sup>23</sup>

#### a. Syiar dan Tampilan

Tampilan dan dekorasi disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syari'ah. Meskipun demikian, dekorasi hotel tidak harus dalam bentuk kaligrafi atau nuansa timur tengah lainnya.

Pakaian para pekerja dan karyawan adalah pakaian islami dan menutup aurat, bukan hanya mereka yang 'dipajang' di bagian depan sebagai *customer service* atau petugas *reception* misalnya. Namun juga semua karyawan termasuk *cleaning service* dan juru masuk yang jauh di sudut hotel. Ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syari'ah bagi para karyawannya.

#### b. Fasilitas

Semua fasilitas, baik fasilitas yang mendasar yang harus dipunyai oleh hotel ataupun fasilitas tambahan, merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Agar tetap berada dalam koridor syari'ah, pengelola hotel perlu mengemas bentuk-bentuk hiburan alternative yang mendidik seperti games, nasyid, teater, sarana olahraga dan

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup>Indonesiaoptimis, 2011, *inikah-kriteria-hotel-syariah-idaman*, diakses 18-11-2013 23.00 dari http://www.indonesiaoptimis.com/2011/05/inikah-kriteria-hotel-syariah-idaman.html

sebagainya. Islam sangat terbuka pada inovasi-inovasi yang tidak melanggar koridor syari'ah.

### c. Kebijakan

Kebijakan perusahaan internal maupun eksternal yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan harus dibuat sesuai dengan nilai-nilai syari'ah.

#### d. Ibadah dan Takwa

Sudah disebutkan sebelumnya adanya masjid yang nyaman. Namun tentu saja masjid ini harus dilengkapi dengan sarana lain untuk menunjang kekhusyukan dan kelengkapan ibadah. Bisa dari mulai karpet yang nyaman, pendingin ruang, mukena yang bersih dan dirawat secara teratur, dan tentu saja penyediaan mushaf dan buku-buku Islami.

Perlu ada bagian khusus di Hotel yang mengurusi masalah kecerdasan spiritual para karyawannya. Maka perlu diadakan pengajian rutin karyawan, dan juga pelatihan-pelatihan islami untuk menambah penghayatan akan keindahan syari'ah.

Ada bagian khusus, mungkin Takmir Masjid yang mengadakan kegiatan dakwah secara eksternal. Bukan hanya sekedar pembinaan internal bagi karyawan, namun juga kegiatan yang berskala eksternal dan bisa dinikmati masyarakat banyak. Misalnya pengajian tiap ahad pagi,

kegiatan ramadhan, idul adha, bahkan seminar-seminar keislaman bagi masyarakat.

e. Manajerial dan Keuangan

Pengelolaannya harus sesuai dengan keuangan syari'ah

Banyak prinsip dan kaidah syari'ah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan, antara lain:

- a. Memuliakan tamu (fal yukrim dhaifahu)
- b. Tentram, damai, dan selamat (salam)
- c. Terbuka <mark>unt</mark>uk s<mark>emua kal</mark>ang<mark>an,</mark> atau universal (kaffatan lin-
- d. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (rahmatan lil 'aalamin)
- e. Jujur (siddiq)
- f. Dipercaya (amanah)
- g. Konsisten (istiqomah)
- h. Tolong-menolong dalam kebaikan (ta'awun alal birri wat taqwa)

Dari kaidah tersebut dapat membuat tamu yang menginap dihotel merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

# 3. Manajemen Mutu Menurut Prospektif Islam

Konsep Manajemen Mutu (*Total Quality Management*) memberi penekanan pada kepuasan pelanggan, inovasi, peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Hal ini melibatkan komitmen manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih baik. Menurut konsep islam memberi manfaat kepada orang lain adalah sesuatu yang sangat bernilai, dimana salah satunya adalah memberi pelayanan mutu yang baik, bahkan yang terbaik dalam segala bentuk, seperti barang, jasa, maupun pelayanan. Firman Allah SWT dalam Q. S Al-Mulk: 3 dan 4 <sup>24</sup>

Yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Tidak akan kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang pada ciptaan Tuhan Yang Maha Pengasih. Maka lihatlah sekali lagi, adakah kamu lihat sesuatu yang cacat?. Kemudian ulangi pandangan(mu) sekali lagi (dan) sekali lagi, niscaya pandanganmu akan kembali kepadamu tanpa menemukan cacat dan ia (pandanganmu) dalam keadaan letih. (Q. S Al- Mulk ayat 3-4)

Dalam surat ini menjelaskan bahwa Allah SWT menciptakan segala sesuatu yang ada di alam semesta beserta isinya dengan sangat sempurna. Kesempurnaan ini membentuk sistem yang tanpa ada kesalahan. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen mutu (*Total Quality Management*) yang

\_

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Al- Qur'an dan terjemah bahasa, 2006, Menara Kudus

bertujuan untuk memberikan mutu yang terbaik bagi pelanggan dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan.

Aktifitas manajemen mutu menurut islam, merupakan sesuatu yang berulang-ulang, mempunyai lingkaran (siklus) atau berbentuk seperti spiral maju kedepan yang selalu mengarah kepada perbaikan. Keadaan ini dikemukakan ayat-ayat dalam Al- Qur'an surat Al- Insyirah ayat 5-7.

25

Artinya: Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (Q.S Al- Insyirah: 5-7)

Pengulangan ayat yang menyatakan bahwa sesudah kesulitan pasti ada kemudahan, ini berarti suatu siklus. Satu siklus dikerjakan dengan sungguh-sungguh.

Dalam ayat surat Al- Insyirah terlihat jelas bahwa pentingnya melakukan pekerjaan dengan berulang-ulang dan bersungguh-sungguh, sehingga diperoleh hasil yang lebih baik dari pengalaman pekerjaan. Artinya, untuk awal melakukan pekerjaan pasti ada kesulitannya, kemudian dilakukan perbaikan secara terus menerus dan bersungguh-sungguh akan diperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya. Karena pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh dari menyelesaikan

٠

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Al- Qur'an dan terjemah bahasa, 2006, Menara Kudus

kesulitan tersebut secara berulang-ulang, maka data kegiatan yang akan diperoleh hasilnya akan baik dan memuaskan.

