BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya

Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dibangun pada tahun 1993, tetapi bukan merupakan hotel syari'ah. Dari awal berdirinya hotel ini sudah megarah ke syri'ah, meskipun awal berdirinya merupakan hotel konvensional. [1] Hotel Grand Kalimas Syari'ah terletak di jantung kota Surabaya dekat dengan pusat bisnis dan tempat tujuan wisata seperti Desa Ampel, Masjid Agung Ampel, Jalan Kembang Jepun, Jembatan Merah dan Pasar Turi Atum. Grand Kalimas Syariah Hotel bisa dicapai dengan 30 menit berkendara dari Bandara Juanda Airport dan 10 dari Pelabuhan Tanjung Perak.

Hotel berbintang dua yang ini milik seorang peternak burung walet asal Sedayu, Gresik bernama Wahyudin Husein. Hotel ini diresmikan oleh MUI sebagai hotel syariah pada tahun 2013 tepatnya pada tanggal 4 Oktober 2013, sejak adanya peraturan menteri pariwisata no 2/2013, sudah mulai banyak berkembang bisnis yang berkonsepkan syari'ah. Hotel Grand Kalimas Syari'ah adalah hotel kedua yang berstatus syari'ah, setelah Hotel Sofyan inn di Jakarta yang merubah trend menjadi hotel syari'ah pada

[1] Tabloid Sentra Pos, edisi 26, tahun 2016, hal 4

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

tahun 2002. Meskipun sudah banyak hotel yang yang berlebel syariah, tetapi di Surabaya baru ada hotel syari'ah yang sudah berstatus dan mendapatkan sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

(Gambar 4. 1 : Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya yang Bertempat Di Jl. KH. Mas Mansyur)

Kaidah syari'ah yang diterapkan oleh hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya ini meliputi dana investasi, pengelolaan, makanan dan minuman yang harus halal dan terhindar dari alkohol. Dalam hal operasional mulai dari pakaian untuk petugas hotel, seleksi tamu, pemisahan tamu laki-laki dan perempuan kecuali muhrim.

Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya juga mengunggulkan keunikan dan pesona tersendiri tanpa meninggalkan kecanggihan serta profesionalitas pelayanan yang berbungkus senyuman ramah.

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

Lokasi mereka yang terletak di area strategis, hingga mempermudah anda menjangkau pusat perkantoran, area komersil, niaga serta hiburan. Nuansa yang ditawarkan pun semakin beragam dan menarik seperti nuansa Mediterania, Timur Tengah, gaya klasik Eropa, paduan unsur modern dan tradisional, gaya minimalis, bahkan yang funky dan unik pun dapat anda dapatkan.[2]

(Gambar 4.2 : Ruang Tunggu Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya)

[2]http://sofyanhotel.com/sofyan-inn-grand-kalimas/

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. Prinsip berdirinya Hotel Grand Kalimas Syari'ah

Dari awal berdirinya hotel Grand Kalimas memiliki prinsip yang sangat kuat yaitu amanah, nyaman, dan aman bagi konsumen Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

c. Struktur Organisasi Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya

Struktur organisasi di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dibuat untuk mengidentifikasi bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang antara satu karyawan dengan karyawan lain.

Dengan struktur organisasi maka setiap karyawan mengetahui tentang kewajiban dan tanggung jawabnya. Struktur organisasi juga bisa menjelaskan tentang posisi keberadaan karyawan, tentang siapa atasan dan bawahannya. Adapun perincian struktur organisasi Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dapat dilihat di bawah ini:

1. Dewan Pengawas Syariah
2. Director : HM Wahyudin Husein
3. General Manager : Fami Putra Lubis
4. Room Division Manager : Bambang Hermawan
5. Food and Beverage Manager : Kurniawan
6. HR Manager : M. Subhan
7. Chief Accounting : Nur Aidah
8. Assistant RDM : Supriyanto
9. Sales Executive : Musyayadah

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

10. General Adm : Budi Harto
11. General Cashier : Nurul Muttaqien
12. Junior Sales Executive : Winda Amalia
13. Front Desk Agent : 1. Zainul Arifin
    1. Abd. Rochman
    2. Agus Suaidi
    3. Novi
    4. Maria
    5. Dessy
14. Room Attendant : 1. Irfan Rosadi
    2. Qomaridun
    3. Eko Slamet
    4. Arie. S
    5. Tamam
    6. Shodiq
    7. Qomaruddin
    8. Anwar
15. Engineering : 1. Moch. Musleh
    Imam Masykuri
16. Waiter : 1. Miaji
    2. Hudi
    3. Imam Prasetya
    4. Agus. K

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

5. Andi. P

17. Cook : 1. Sumaji

2. Jaswadi

3. Arnan Chandra

4. Nur Huda

18. Store Keeper : Sarofi

19. Bell Boy : 1. Mahmud

Moh. Arif

20. Houseman : Ismail

21. Security : 1. Wahab

a. Baidowi

b. hafid

d. Fasilitas Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya[3]

1. Fasilitas utama

a. 57 kamar tamu

b. 2 restoran

c. Pusat bisnis

d. Antar-jemput ke bandara

e. Resepsionis 24 jam

f. AC

g. Layanan pembersihan harian

h. Brankas di resepsionis

[3] http://sofyanhotel.com/sofyan-inn-grand-kalimas/

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

i. Layanan laundry

j. Ruang rapat

2. Untuk keluarga

a. Kamar mandi pribadi

b. Peralatan mandi gratis

c. Pembenahan kamar harian

d. Lift

e. Layanan TV kabel

f. TV Plasma

3. Di sekitar hotel

a. Masjid Ampel (0,2 km)

b. Jembatan Merah (0,9 km)

c. ITC Surabaya Mega Grosir (1,6 km)

d. Pasar Atum Mall (1,7 km)

e. Museum Sampoerna (1,9 km)

e. Biografi Pendiri

Wahyudin husein pria kelahiran Sedayu, Gresik, Jawa Timur. Selain pebisnis andal, dia pernah menjadi ketua DPC PKB Surabaya. saat ini masih terlibat di politik meski tidak aktif. Namun bisnis digeluti jauh sebelum masuk dunia politik. Selain sebagai owner dari Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya dia juga mengembangkan budidaya Walet.

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

Pria yang berusia 35 tahun ini memulai budidaya walet sejak tahun 1840 an di Sedayu Gresik. Dia meneruskan usaha dari mbah buyutnya H. M. Thahir Surakama yang sebelumnya sudah membudidayakan walet. Walet telah mendarah daging dalam kehidupan wahyudin. Sejak kanak-kanak beliau selalu membantu sang ayah mengisi baik air di dalam rumah walet. Mengganti telur sampai memanen sarang. Kebiasaan ini dilakukan pula oleh ayah dan kakeknya sewaktu muda. Mbah buyutnya merupakan pendahulu budidaya walet di jawa. Wahyudin husein merupakan generasi ketiga yang masih membudidayakan walet. Rumah walet yang beliau kelola bertambah banyak dan merambah ke berbagai kota di Jawa Timur, seperti Lamongan, Pasuruan, Probolinggo dan Situbondo.

Dia dikaruniai tiga anak. Anak pertama (perempuan) sedang menempuh pendidikan di Universitas Airlangga (UNAIR) fakultas Ekonomi Syariah, anak kedua laki-laki kuliah di kedokteran Unair, dan anak ketiga perempuan sekolah di SMA Al Hikmah Surabaya.

f. Kerjasama hotel

Dalam bidang operator Hotel Grand Kalimas Syari'ah bekerja sama dengan hotel Sofyan Inn Jakarta. Kerja sama ini masih baru bejalan, tepatnya pada bulan Juni. Dengan adanya kerjasama ini Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya ini meningkatkan kinerja hotel dalam bidang operasional. Sedangkan

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

kerja sama yang lain Hotel Grand Kalimas bekerja sama dengan travel, agen, kemudian OTA atau pembelian vocher via online. Dari kerja sama dengan OTA antara lain :

1. Traveloka
2. Agoda
3. Pegi-pegi
4. Klik hotel
5. Tripadvisor
6. Nusatrip

B. Penyajian Data

1. Manajemen Mutu Hotel Syari'ah

Dalam meningkatkan mutu suatu perusahaan, Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang datang ke hotel, baik merupakan tamu langganan ataupun tamu yang baru pertama kali menginap di hotel tersebut. Pelayanan yang diberikan hotel untuk tamu dimaksudkan untuk kepuasan tamu yang datang ke hotel Grand Kalimas Syari'ah. Perubahan dari status hotel konvensional menjadi hotel syariah tidak mengurangi customer yang datang dihotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

Dalam pelayanan yang diberikan tersebut Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada *customer*. Seperti yang dikatakan oleh HRD Hotel Grand Kalimas

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

Syari'ah Surabaya Bapak M. Subhan dalam wawancaranya dengan tabloid sentra pos edisi 26 bulan juni 2016.

> "predikat syari'ah yang kami jalankan tidak mengurangi minat masyarakat untuk menginap. Artinya yah, kami terus berkomitmen meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Konsep syari'ah sendiri sebenarnya sudah kami jalankkan sejak berdirinya hotel dari 1993 karena lokasi kami yang berada di sekitar kawasan wisata Makam Sunan Ampel."[4]

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa perubahan dari konsep konvensional menjadi konsep syari'ah tidak mengurangi minat masyarakat untuk bermalam. Peningkatan pelayanan terhadap *customer* menjadi sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam hal memberikan kepuasan kepada *customer* tidak hanya menjadi tanggung jawab satu bagian saja, melainkan semua bagian mulai dari keamanan sampai dengan bagian *service*. Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Subhan,

> "Pelayanannya yah sama seperti hotel pada umumnya, turun mobil setelah itu di bantu oleh security seperti biasanya, setelah itu dibantu oleh room boy untuk diajak naik ke atas, ya tentunya dengan standar 3 S itu (senyum, sapa, salam), karena kita syariah yah tentunya dengan assalamu'alaikum, apa yang bisa dibantu seperti itu, terus chek in, tetapi sebelum chek in biasanya mengisi formulir pendaftara tamu, tapi sebelum itu biasanya reception itu biasanya menawarkan harga, mau kamar yang bagaimana, jenis kamar yang mau diambil itu gimana. Kan jenisnya kamar itu banyak adat standart, ada superior, executive gitu, nah baru kolo udah sepakat baru di mintai daftar identitas kalau tamu dari luar pakai visa, kalo tamu lokal yah pakek KTP"[5]

---

[4] Sentra Pos, 2016, *Lahan Basah Bisnis Syariah*, edisi 2, hal 4

[5] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Grand Kalimas Syari'ah kepada para tamu atau *customer*nya adalah pelayanan yang terbaik dan untuk memberikan kepusan kepada tamu yang datang ke hotel. Dengan pelayanan yang diberikan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu yang menginap di Hotel tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan

> "Rata-rata gitu, hotel kita ini termasuk hotel yang tamunya prosentasenya lebih besar tamu langganan, jadi tamu yang sudah pernah kesini rata-rata nyampek surabaya kesini lagi, rata-rata begitu"[6]

Ungkapan diatas menunjukkan bahwa tamu langganan yang sering menginap dan bermalam di Hotel Grand Kalimas Syari'ah adalah tamu yang sudah pernah bermalam. Hal ini menunjukkan bahwa tamu sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel kepada tamunya dan ini sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

Selain pelayanan yang diberikan kepada para *customer*, hal yang membedakan antara Hotel Grand Kalimas Syari'ah dengan hotel lain adalah karakteristik pemilihan *design interior*. Dalam hal ini pihak hotel Grand Kalimas Syari'ah memilih *design interior* yang bernuansa Timur Tengah. Hal lain yang membedakan antara hotel Grand Kalimas Syari'ah dengan hotel Syari'ah yang lain adalah letak hotel yang berada di daerah kawasan wisata religi ampel dan kawasan

[6] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

masyarakat arab menyebabkan interior dan penataan ruangan yang di *design* dengan nuansa Mesir dan Timur Tengah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

> "...Yang membedakan itu yah karakter hotel saya. Kayak sini kan deket sama ampel ada sebutan window of ampel, jadi orang itu diberikan menset kalo saya nginep di hotel sekitar ampel orang itu aka teringat sini hotel grand kalimas sini. Makanya, yang membedakan berhubung kita dekat dengan ampel dengan kampung arab, maka menunya banyak yang khas arab, kemudian struktur bangunan ini, kan model struktur khas timur tengah, kayak batu-batu".[7]

Dari karakteristik inilah yang membedakan antara Hotel Grand kalimas Syari'ah dengan hotel lainnya. Selain ini pihak hotel memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap tamu yang bermalam dengan cara terpenuhinya fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu yang bermalam. Pemenuhan fasilitas ini menjadi sangat penting untuk tamu, karena tanpa fasilitas yang memadai tamu akan berfikir ulang untuk memilih bermalam di hotel tersebut.

Darisegi fasilitas, hotel Grand Kalimas Syari'ah termasuk hotel yang dapat dipercaya oleh orang-orang luar. Selain tempatnya yang dekat dengan Makam Sunan Ampel dan juga keamanannya, julukan *Window of Ampel* inilah yang menjadikan Hotel Grand Kalimas Syari'ah berbeda dengan hotel lainnya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

[7] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

> "Dimana tamu merasa diorangkan, gimana tamu itu disini menemukan kedamaian dan kenyamanan. Termasuk didalamnya keluarga tamu juga, contohnya kalo tamu nginep dihotel ini, mungkin istrinya cukup pa ngine dimana? Ini nginep di grand kalimas hotel oh yah sudah sekali tok nelpon, tapi kalo dihotel lain mungkin satu hari 5 kali nelfon, yah kayak-kayak gitu contohnya.Brand, brandingnya itu sudah didapat bahwa kalo nginep di hotel grand kalimas, hotel itu bersih dari nyamuk, nyamuk kepala hitam, oo pasti gini itu sudah merasa bahwa bisa menemukan jati diri bahwa hotel ini hotel yang islami, hotel bersih, sehingga yaitu, itu bagian dari pelayanan." [8]

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa kepercayaan pelanggan sampai keluarga tamu terhadap Hotel Grand Kalimas Syari'ah. Kepercayaan inilah yang harus dipertahankan dan yang menjadi strategi khusus dalam mempertahankan pelanggan.

Manajemen mutu akan berhasil jika digunakan dengan seimbang dalam hal ini pengaplikasian manajemen mutu di Hotel Grand Kalimas Syari'ah yaitu dengan keikutsertaan semua karyawan yang berpartisipasi dalam pelaksanaan pekerjaannya. Di Hotel Syari'ah sangat mengandalkan kinerja tim setiap devisi dapat mempermudah pelayanan terhadap konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

> "...semua kerja tim, ndak akan bisa yang namanya hotel itu semua kerja tim. Sejak awal turun saja tamu siapa yang ngater, setelah itu reception eeee belboy, belboy ngajak kesini, setelah itu reception, setelah itu registrasi selesai semua, setelah itu transaksi naik pakek bell boy. Yang membersihkan kamar ada sendiri anak roomboy."[9]

---

[8] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

[9] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kerja tim di Hotel Grand Kalimas Syari'ah berguna untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap tamu Hotel. Hotel Grand Kalimas Syari'ah tidak hanya memberikan kepuasan kepada *customer* melalui pelayanan saja, tetapi pihak hotel memberikan pelayanan yang berupa pemenuhan fasilitas hotel.

Dari pemenuhan kepuasan terhadap *customer* inilah yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Bentuk loyalitas yang diberikan oleh *customer* kepada pihak hotel adalah pelaggan yang sudah pernah menginap di Hotel Grand Kalimas Syari'ah akan menginap kembali ke hotel ini. Kebanyakan *customer* yang bermalam di hotel Grand Kalimas Syari'ah adalah pelanggan yang sudah pernah menginap di hotel ini. Ada juga tamu atau customer hotel yang datang adalah tamu rombongan seperti tamu dari Pemerintahan atau perusahaan tertentu yang mengadakan *Meeting atau study comperation*. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

> "...Dibandingkan dengan... tamu rombongan. Dihotel itu banyak tamu,,, jadi, dihotel itu ada banyak tamu, ada tamu personal itu biasanya tamu yang sudah pernah kesini balik lagi, trus ada yang rombongan, biasanya dari travel, itu tamu rombongan dibagi lagi ada yang dari travel ada misi khusus datang ke surabaya, contohnya kayak jalan-jalan, traveling kayak gitu. Ada juga tamu corporate, tamu corporate itu tamu dari perusahaan biasanya perusahaan, biasanya perusahaan terdekat daerah sini, biasanya dari perak. Kalo menyangkut proyek itu jangka panjang, tapi kalo masalah kantor itu biasanya 2-3 hari. Trus ada tamu yang dari goverment (pemerintahan), itupun sendiri kalo tamu pemerintaha itu bisa jadi rata-rata rombongan itu mes, itu biasanya tamu yang melakukan kayak meeting-meeting gitu. Itu

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

> lebih banyak dari luar pulau, jadi study komparasi disurabaya kemudian nginepnya disini sampek berhari-hari, sampek 3 hari, 4 hari gitu."[10]

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata *customer* atau tamu hotel Grand Kalimas Syari'ah adalah tamu yang pernah bermalam dihotel tersebut. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang memuaskan dan fasilitas yang terpenuhi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Begitu juga dengan cara memotivasi karyawan yang dapat meningkatkan kinerjanya. Setiap perusahaan akan beda-beda dalam cara memotivasi karyawannya. Di Hotel Grand Kalimas Syari'ah ada dua cara memotivasi karyawan yang pertama dalam bentuk *Finance* dan yang kedua dalam bentuk kenaikan jabatan. Dalam bentuk *finance* ini diberikan sama rata kepada karyawan dari karyawan yang berkedudukan tinggin seperti GM *(General manager)* sampek *house man.* Yang kedua dalam bentuk kenaikan jabatan, ini diberikan kepada karyawan yang memiliki keunggulan dan perstasi dibidangnya. Dari keunggulan dan prestasinya, karyawan tersebut akan dipromosikan untuk dinaikkan jabatannya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

> "...kalo dari bentuk financ hotel itu tamu nginap dihotel itu dari harga awal basic rate itu pasti ada take and service, take itu untuk pajak 10% service 10%, dan 1% itu untuk barang yang rusak. Lah yang untuk 10% yang saya sampaikan tadi itu service

[10] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

> itu kena cash itu dibagi untuk karyawan. Kalo disini memberlakukan sama, antara mulai dari jabatan tertinggi Jm sampek jabatan terendah house man itu sama, seumpama JM itu dapat satu juta perbulan yah semuanya sama itu motivasi dalam bentuk finance keuangan. Yang lain kalo seumpama karyawan punya prestasi nanti ada istilah promosi, jadi..”[11]

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Kalimas Syari’ah memiliki cara tersendiri untuk memotivasi karyawannya. Setiap cara atau usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Hotel Grand Kalimas Syari’ah juga ada proses *trainig* yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian yang di miliki oleh karyawan Hotel Grand Kalimas Syari’ah. Dalam proses training ini tidak hanya sebagai pelatihan dasar bagi karyawan, tetapi terdapat juga motivasi kerja dan evaluasi kerja. Seperti yang di katakan oleh Bapak Subhan.

> “...Tapi diluar itu tetep ada proses training. Training itu juga gitu Ada in house trining, ada in class training jadi training dikelas gitu itu tiap departemen ada. Itu didalamnya memberikan motivasi karyawan, ada evaluasi kerja, kemudian juga ada training kemudian juga ada training. Didalamnya diberi gambaran kerja dihotel itu seperti apa, jadi istilahnya itu di cash terus seperti itu..”[12]

Ungkapan diatas menunjukkan bahwa proses *training* ini bertujuan untuk meberikan gambaran kerja dihotel dan juga memotivasi karyawannya. Pemberian motivasi dan evaluasi kerja

[11] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum’at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya
[12] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum’at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

yang dilakukan dalam waktu yang bersamaan dapat membantu penyelesaian masalah yang dihadapi dengan cepat.

Dalam proses *training*yang diadakan tidak hanya dari Hotel Grand Kalimas Syari'ah saja, tetapi proses *training* yang diadakan oleh luar Hotel Grand Kalimas Syari'ah seperti Disnaker. Proses *training* yang diadakan oleh luar Hotel Grand Kalimas Syari'ah ini bertujuan untuk mengembangkan potensi yang ada pada karyawan hotel dan memberikan sertifikat untuk karyawan.

> "...Trus barang kali ada program training dari yang diadakan dari luar hotel seperti lembaga disnaker kek, nanti ada karyawannya ini ada sertifikasi. Kan sekarang itu di hotel ada kayak karyawan yang bersertifikat, yah itu kita ikutkan. Itu salah satu bentuk motivasi karyawan. Nantinya dapat sertifikat."[13]

Dari ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa cara memotivasi karyawan Hotel Grand Kalimas Syari'ah tidak hanya dilakukan oleh pihak hotel saja, melainkan melibatkan pihak luar. Proses memotivasi karyawan dari pihak luar hotel dapat meningkatkan kualitas dari karyawan tersebut.

Setiap perusahaan atau hotel pasti pernah mendapatkan keluhan atau komplain dari customernya, seperti halnya Hotel Grand Kalimas Syari'ah. keluhan atau komplain dari costumernya berbeda-beda mulai dari fasilitas yang tersedia sampai pelayanan yang kurang memuaskan *customer*. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

[13] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

> "....Kalo keluhan semua hotel pasti ada dan ndak semua tamu itu khususnya tamu luar negeri yah, tamu luar negeri mungkinkan ekspetasinya kan tinggi. Meskipun ndak tau hotel ini bintang berapa, tapi kalo orang luar itu taunya hotel itu ekspetasinya tinggi. Entah itu dari fasilitas yang dianggap kurang atau apa-apa pasti itu disemua hotel, jadi ndak disini saja."[14]

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap hotel atau perusahaan pasti memiliki keluhan atau komplain dari customernya. Tetapi bagaimana caranya keluhan atau komplain itu dapat dengan cepat terselesaikan dan tidak menjadi masalah yang besar bagi perusahaan tersebut. Penangan keluhan yang dilakukan secara cepat dan tanggap dapat mempengaruhi penilaian dari *costumer*.

Dalam penanganan komplain atau keluhan costumer hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan penangan yang cepat. Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan *best coment* seperti kotak saran untuk memberikan komentar, mencurahkan kemauan dan keinginannya saat menginap di Hotel Grand Kalimas Syari'ah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan.

> "...contoh lagi yah kayak tiap tamu itu dapat best coment, best coment itu tamu disuruh ngisi, jadi ada nama tamu, alamat tamu, no tamu, no. Hp tamu, kalo punya email yah ada email, kemudian kao nginap disini berarti kamar beapa gitu. Best coment itu suruh ngisi tamu biar tamu itu mencurahkan keinginannya kemauannya apa kekurangan hote itu apa, disitu disruh nulis."[15]

---

[14] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

[15] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Senin 18 Juli 2016, pukul 14.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penyediaan kotak saran atau *best coment* yang diisi oleh tamu itu bertujuan untuk memenuhi keinginan tamu. Dengan adanya *best coment* pihak Hotel Grand Kalimas Syari'ah setidaknya mengurangi keluhan dan komplain dari tamu.

Manajemen mutu sangat diperlukan di setiap perusahaan. Manajemen mutu di pakai sebagai acuan dalam pekarjaan dan dapat meningkatkan produktivitas sebuah organisasi. Pada manajemen mutu hotel Grand Kalimas Syari'ah lebih mengutamakan tentang kepuasan pelanggan dan cara memotivasi karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, serta penangan komplain dari *customer* secara cepat dan efisien. Manajemen mutu yang baik dapat memberikan kepercayaan yang baik kepada pelanggannya. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat dan efisien dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

C. Analisa data

Dari dasar-dasar manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah memerlukan hubungan antara semua pihak. Saling bekerja sama adalah suatu asas yang paling penting dalam mewujudkan kepuasan kepada pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah. Karena pada dasarnya kerja tim dan cara pendekatan atasan kepada karyawannya sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan yang diinginkan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan selaku HRD Hotel Grand Kalimas 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

> "..... semua kerja tim, ndak akan bisa yang namanya hotel itu semua kerja tim. Sejak awal turun saja tamu siapa yang ngater, setelah itu reception eeee belboy, belboy ngajak kesini, setelah itu reception, setelah itu registrasi selesai semua, setelah itu transaksi naik pakek bel boy. Yang membersihkan kamar ada sendiri anak roomboy."[16]

Seperti yang diungkapkan oleh Hensler dan Brunell "bahwa manajemen mutu adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencba untuk memaksmumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan."[17]

Teori tersebut menerangkan bahwa ada empat prinsip dalam manajemen mutu yakni kepuasan pelanggan, *respect* pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, dan perbaikan secara berkesinambungan.[18] Dalam teori tersebut diterangkan bahwa manajemen mutu hotel syari'ah tidak hanya mengandalkan satu pihak saja, tetapi banyak pihak. Peran dari banyaknya pihak yang terlibat diperlukan demi tercapainya kepuasan *customer*.

Dalam manajemen mutu di Hotel Grand Kalimas Syari'ah hal yang paling penting adalah pelayanan kepada customer. Hotel Grand Kalimas Syari'ah mengadakan program *training* dalam mengenalkan dan menggambarkan kepada karyawan baru bagaimana keadaan saat bekerja di

---

[16] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

[17] Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, *Total Qality Management*, (Yogyakarta: Andi offset, 2002), 4

[18] Fandy Tjipto dan Anastasia Diana, *Total Qality Management*, (Yogyakarta: Andi offset, 2002), 14

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. Dalam proses *training* ini terdapat proses memotivasi karyawan dan proses evaluasi kerja karyawan.

Banyak hal yang berkaitan dengan manajemen mutu hotel syari'ah, tetapi yang menjadi prioritas dari manajemen mutu hotel syari'ah adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Dalam kasus manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah hal yang paling diprioritaskan oleh pihak hotel adalah pelayanan konsumen dan kepuasan pelanggan.

Hotel Grand Kalimas Syari'ah selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggannya. Hal ini dimaksudkan dengan peningkatkan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen kepada hotel Grand Kalimas Syari'ah. maka sangat jelas bahwa kepuasan konsumen dalam manajemen mutu hotel syari'ah sangat diprioritaskan.

Dari penelitian yang sudah peneliti lakukan, peneliti bisa menemukan meningkatkan manajemen mutu Hotel Grand Kalimas Syari'ah dalam melayanani konsumen, yaitu :

1. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah pelayanan yang terbaik dan maksimal
2. Loyalitas dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama Hotel Grand Kalimas Syari'ah.
3. Cara memotivasi karyawan
4. Kerja tim untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan

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

5. Penanganan keluhan pelanggan secara efektif dan cepat.

Pertama memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Pelayanan yang maksimal inilah yang menjadi kunci untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan, sebagai berikut.

> "Pelayanannya yah sama seperti hotel pada umumnya, turun mobil setelah itu di bantu oleh security seperti biasanya, setelah itu dibantu oleh room boy untuk naik keatas, ya tentunya dengan standar 3 S itu (senyum, sapa, salam), karena kita syariah yah tentunya dengan assalamu'alaikum, apa yang bisa dibantu seperti itu, terus chek in, tetapi sebelum chek in biasanya mengisi formulir pendaftara tamu, tapi sebelum itu biasanya reception itu biasanya menawarkan harga, mau kamar yang bagaimana, jenis kamar yang mau diambil itu gimana."[19]

Dalam melayani pelanggannya karyawan Hotel Grand Kalimas Syari'ah bekerja sama dengan berbagai devisi. Mulai dari devisi keamanan, *roomboy, bellboy, receptionis,* sampai *devisi* FD. Hal ini yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepuasan kepada pelanggannya hotel.

Hal ini selaras dengan teori dari Stamatis dalam buku *Total Quality service* : sistem manajemen strategik dan intregratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan,

[19] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

keinginan, dan harapan pelanggan.[20] Selain itu dalam mencapai kepuasan pelanggan dan loyalitas, hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan fasilitas yang sangat memadai untuk para pelanggannya.

Persaingan antara hotel Grand Kalimas Syari'ah dengan hotel yang berada disekitar hotel membuat hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan sesuatu yang beda untuk mempertahankan pelanggannya. Hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan hal yang harus diperhatikan.

Tidak hanya dari segi pelayanan yang diberikan secara maksimal, hotel Grand kalimas syari'ah juga memberikan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Dari segi fasilitas dan tampilanlah yang paling membedakan antara hotel Grand Kalimas Syari'ah dengan hotel lainnya. Julukan *Windows Of Ampel* yang diterima oleh Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan brand tersendiri untuk hotel. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Subhan sebagai berikut.

> "...orang kalau sudah ngomong hotel didaerah ampel pasti ingatnya Grand Kalimas bukan hotel yang lain. Dari kita sendiri juga welcome dengan itu, asrtinya kita menyesuaikan fasilitas yang kita tawarkan kepada tamu yang kecenderungan tamu-tamu ritual baik lokal maupun asing. Contoh dari segi makanan kita ada special Arabian Food satu-satunya yang ada di Surabaya, kambing oven, nasi mandi ala yaman, nasi kebuli. Dari sisi kamar kita sudah memberikan nuansa yang islami begitu dengan polanya."[21]

[20] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsi total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005, hal. 56
[21] Sentra Pos, 2016, *Lahan Basah Bisnis Syariah*, edisi 2, hal 5

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

Pernyataan diatas dapat di jelasakan bahwa Hotel Grand Kalimas Syari'ah sudah berada dibenak para pelanggannya. Dengan sudah adanya brand yang dimiliki inilah dapat membantu Hotel Grand Kalimas Syari'ah dalam devisi marketing.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan akan mendorong terwujudnya kepuasan kepada karyawan itu sendiri. Tidak hanya pelanggan yang datang puas, karyawan yang memberikan pelayanan tersebut juga merasa puas dengan apa yang telah diberikan.

Tidak hanya loyalitas pelanggan yang dibutuhkan oleh Hotel Grand Kalimas Syari'ah, loyalitas karyawan ini akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas karyawan ini akan mendorong pencapaian nilai kepuasan pelayanan yang maksimal.

Aspek lain dari loyalitas yang membutuhkan adalah pelayanan yang maksimal. Ketika kita mengukur loyalitas pelanggan, harus mempertimbangkan beberapa bagian dari keseluruhan keinginan pelanggan tersebut untuk jasa yang diberikan. Kemudian aspek selanjutnya dari loyalitas pelanggan yang mengidikasikan eksistensi hubungan pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan atau ingin bermalam lagi di Hotel Grand Kalimas Syari'ah. Seperti yang dinyatakan oleh Bapak Subhan, sebagai berikut.

> "Rata-rata gitu, hotel kita ini termasuk hotel yang tamunya prosentasenya lebih besar tamu langganan, jaditamu yang sudah pernah kesini rata-rata nyampek surabaya kesini lagi, rata-rata begitu. Dibandingkan dengan... tamu rombongan. Dihotel itu banyak tamu,,, jadi, dihotel itu ada banyak tamu, ada tamu personal itu biasanya tamu yang sudah pernah kesini balik lagi,

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

> trus ada yang rombongan, biasanya dari travel, itu tamu rombongan dibagi lagi ada yang dari travel ada misi khusus datang ke surabaya, contohnya kayak jalan-jalan, traveling kayak gitu. Ada juga tamu corporate, tamu corporate itu tamu dari perusahaan biasanya perusahaan, biasanya perusahaan terdekat daerah sini, biasanya dari perak. Kalo menyangkut proyek itu jangka panjang, tapi kalo masalah kantor itu biasanya 2-3 hari. Trus ada tamu yang dari goverment (pemerintahan), itupun sendiri kalo tamu pemerintaha itu bisa jadi rata-rata rombongan itu mes, itu biasanya tamu yang melakukan kayak meeting-meeting gitu. Itu lebih banyak dari luar pulau, jadi study komparasi disurabaya kemudian nginepnya disini sampek berhari-hari, sampek 3 hari, 4 hari gitu. Biasanya kalo gitu full, kalo sampek tamu goverment itun sampek meeting itu ada istilah have meeting. Have meeting itu program tamu hanya meeting saja, ndak pakek tidur disini, tapi meetingnya disini."[22]

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Subhan diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah tidak bisa diragukan lagi. Pelayanan yang diberikan secara maksimal, dan fasilitas yang sudah memadai membuat pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah percaya dengan hotel Grand Kalimas Syari'ah.

Sedangkan cara ketiga dalam mewujudkan manajemen mutu hotel syari'ah adalah cara atasan memotivasi bawahannya. Dalam cara memotivasi karyawannya, Hotel Grand Kalimas Syari'ah memiliki dua cara cara memotivasinya, yang pertama memotivasi karyawan melalui segi finansialnya. Dari cara memotivasi karyawan dari segi finansialnya, Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan tambahan gaji kepada para karyawannya. Sedangkan yang dari segi kinerjanya, karyawan yang memiliki keahlian dan prestasi dibidangnya akan di promosikan untuk naik jabatan. Seperti yang dikatan oleh Bapak Subhan.

[22] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

> "...Iya kalo dihotel itu, kalo dalam bentuk .... kalo dari bentuk financ hotel itu tamu nginap dihotel itu dari harga awal basic rate itu pasti ada take and service, take itu untuk pajak 10% service 10%, dan 1% itu untuk barang yang rusak. Lah yang untuk 10% yang saya sampaikan tadi itu service itu kena cash itu dibagi untuk karyawan. Kalo disini memberlakukan sama, antara mulai dari jabatan tertinggi Jm sampek jabatan terendah house man itu sama, seumpama JM itu dapat satu juta perbulan yah semuanya sama itu motivasi dalam bentuk finance keuangan. Yang lain kalo seumpama karyawan punya prestasi nanti ada istilah promosi."[23]

Berdasarkan pernyataan diatas Bapak Subhan menjelaskan bahwa memotivasi karyawan harus didiberikan dan rewerd yang diberikan kepada karyawan yang mempunyai keahlian dan prestasi dapat meningkatkan produktivitas karyawan itu sendiri. Sama halnya dalam Al-Qur'an surat ar-ra'd ayat 13 :

يُجَٰدِلُونَ وَهُمۡ يَشَآءُ مَن بِهَا فَيُصِيبُ ٱلصَّوَٰعِقَ وَيُرۡسِلُ خِيفَتِهِۦ مِنۡ وَٱلۡمَلَٰٓئِكَةُ بِحَمۡدِهِۦ ٱلرَّعۡدُ وَيُسَبِّحُ

﴿١٣﴾ ٱلۡمِحَالِ شَدِيدُ وَهُوَ ٱللَّهِ فِي

> *"dan guruh itu bertasbih dengan memuji Allah, (demikian pula) Para Malaikat karena takut kepada-Nya, dan Allah melepaskan halilintar, lalu menimpakannya kepada siapa yang Dia kehendaki, dan mereka berbantah-bantahan tentang Allah, dan Dia-lah Tuhan yang Maha keras siksa-Nya."*

Dalam surat tersebut dianjurkan agar setiap individu lebih mandiri dalam menyikapi sesuatu yang berhubungan dengan diri sendiri, serta bersikap proaktif, yaitu sikap yang ingin merubah lingkungan, mengubah keadaan yang ada, atau membuat suasana lebih kondusif. Menurut ayat

[23] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

tersebut, maka jelas bahwa manusia mempunyai keharusan untuk berusaha dan mampu mengubah kondisi sendiri dari kemunduran dan keterbelakangan untuk menuju kepada kemajuan. Suatu prestasi kerja dan keberuntungan tidak dapat diraih dengan mudah, prestasi itu harus melalui usaha dan kerja keras yang dibarengi prinsip dan selalu optimis dalam setiap pekerjaan.

Hotel Grand Kalimas Syari'ah mengadakan proses *training* dalam satu bulan sekali yang bertujuan untuk memberikan pengarahan, pendalaman, evaluasi kerja dan memotivasi karyawannya. Dalam mengadakan proses training tersebut Hotel Grand Kalimas Syari'ah juga bekerja sama dengan lembaga lain dan dengan lembaga kerjasamanya yaitu Hotel Sofan Inn Jakarta. Hal ini dilakukan supaya karyawan tahu tentag gambaran kerja di hotel seperti apa. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan sebagai berikut.

> "Iya... Kalo karyawan punya keunggulan dari bidangnya itu bisa jadi kita promosikan naik jabatan. Tapi diluar itu tetep ada proses training. Training itu juga gitu Ada in house trining, ada in class training jadi tarining dekelas gitu itu tiap departemen ada. Itu didalam nya memberikan motivasi karyawan, ada evaluasi kerja, kemudian juga ada training. Didalamnya diberi gambaran kerja dihotel itu seperti apa, jadi istilahnya itu di cash terus seperti itu. Trus barang kali ada program training dari yang diadakan dari luar hotel seperti lembaga disnaker kek, nanti ada karyawannya ini ada sertifikasi. Kan sekarang itu di hotel ada kayak karyawan yang bersertifikat, yah itu kita ikutkan. Itu salah satu bentuk motivasi karyawan. Nantinya dapat sertifikat, seperti itu."[24]

[24] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

Proses motivasi karyawan yang diadakan oleh Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawannya. Hal ini serupa dengan teori Frederick Herzberg yang ditulis Miftah Thoha dalam buku dengan judul "perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya" mengatakan bahwa kepuasan pekerjaan itu sellau dihubungkan dengan dengan isi jenis pekerjaan (*job content)*, dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan dengan pekerjaan dengan aspek-aspek disekitar yang berhubungan dengan pekerjaan itu.[25]

Dalam memotivasi karyawan dibutuhkan komunikasi antar tim. Sebagaimana yang dikatakan oleh Chester dalam buku "perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya" bahwa setiap organisasi yang tuntas, komunikasi akan menduduki suatu tempat yang utama, karena susunan, keluasan, cakupan organisasi secara keseluruhannya ditentuka oleh teknik kumunikasi.[26] Dengan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan manajernya akan mempermudah proses motivasi karyawan agar memudahkan mencapai tujuan yang diinginkan.

Hal keempat dalam yang menunjang dalam manajemen mutu hotel syari'ah adalah kerja tim yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hotel Grand Kalimas Syari'ah melakukan semua

[25] Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi konsep Dasar dan Aplikasinya,* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1998, hal 201
[26] Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi konsep Dasar dan Aplikasinya,* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1998, hal 161

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

pekerjaannya dengan mengandalkan kerja tim. Dengan adanya kerja tim yang solid akan mempermudah para karyawan. Dengan kerja tim ini hotel Grand Kalimas Syari'ah akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berikut pernyataan dari Bapak Subhan.

> "..... semua kerja tim, ndak akan bisa yang namanya hotel itu semua kerja tim. Sejak awal turun saja tamu siapa yang ngater, setelah itu reception eeee belboy, belboy ngajak kesini, setelah itu reception, setelah itu registrasi selesai semua, setelah itu transaksi naik pakek bel boy. Yang membersihkan kamar ada sendiri anak roomboy. Setelah itu kalo makan anak FG food and goverate, yang masak anak produk, yang nyervice yah anak service anak weiter yang namanya anu yah kerja tim. Pelayanannya yah sama seperti hotel pada umumnya, turun mobil setelah itu di bantu Pelayanannya yh sama seperti hotel pada umumnya, turun mobil setelah itu di bantu oleh security seperti biasanya, setelah itu dibantu oleh room boy untuk naik keatas, ya tentunya dengan standar 3 S itu (senyum, sapa, salam), karena kita syariah yah tentunya dengan assalamu'alaikum, apa yang bisa dibantu seperti itu, terus chek in, tetapi sebelum chek in biasanya mengisi formulir pendaftara tamu, tapi sebelum itu biasanya reception itu biasanya menawarkan harga"[27]

Jadi, Bapak Subhan menjelaskan bahwa dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah semua bekerjasama. Semua karyawan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan yang ingin menginap di hotel Grand Kalimas Syari'ah. Setiap karyawan harus mengerti keinginan tamu dan berusaha untuk memberikan apa yang tamu butuhkan. Kerjatim yang dilakukan oleh Hotel Grand Kalimas Syari'ah ini sama halnya dengan yang

[27] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

dikatakan oleh Stamatis dalam buku " Total Quality Service" megatakan bahwa kerja sama tim merupakan salah satu unsur yang sangat penting. Tim merupakan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yang bertemu secara reguler untuk mengientifikasi dan memecahkan masalah, serta menyempurnakan proses, yang bekerja sama dan berinteraksi secara terbuka dan efektif dan yang memberikan hasil dan motivasional yang diharapkan bagi suatu organisasi. [28]

Dalam melakukan kerja tim ada beberapa prinsip untuk meningkatkan kinerja setiap tim dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Prinsip tersebut adalah sebagai berikut.[29]

1. Saling ketergantungan

   Saling ketergantungan diperlukan di antara para anggota tim dalam hal informasi, sumberdaya, pelaksanaan tugas, dan dukungan. Adanya ketergantugan ini dapat memperkuat kebersamaan tim

2. Perluasan tugas

   Setiap tim harus diberi tantangan, karena reaksi atau tanggapan terhadap tantangan tersebut akan membentuk semangat persatuan, kebanggaan dan kesatuan tim

3. Penjajaran

[28] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsi total Quality Service,* Yogyakarta: Andi Offset, 2005, hal. 102
[29] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsi total Quality Service,* Yogyakarta: Andi Offset, 2005, hal. 106-107

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

Anggota tim harus bersedia menyingkirkan sikap individualisme dalam rangka mencapai visi bersama.

4. Bahasa yang umum

   Pemimpin suatu tim harus mengusahakan penggunaan bahasa yang umum, karena biasanya anggota tim berasal dari berbagai devisi yang berbeda.

5. Kepercayaan

   Dibutuhkan waktu dan usaha untuk membentuk kepercayaan dan respek agar setiap anggota tim dapat bekerja sama.

6. Keterampilan memecahkan masalah

   Tim harus banyak menggunakan waktunya untuk membina kemampuan anggotanya dalam memecahkan masalah, karena masalah merupakanhal yang selalu dihadapi setiap organisasi.

7. Keterampilan menangani konfrontasi / konfilk

   Dalam lingkungan kerja yang kompetitf, konflik merupakan hal yang tidak terelakan. Perbedaan pendapat dalam suatu tim adalah hal yang wajar. Oleh sebab itu, dalam hal ini dibutuhkan keterampilan menerima perbedaan pendapat, ide, masalah, dan pemecahan masalah, dan menyampaikan ketidak setujuan terhadappendapat orang lain tanpa harus menyakiti hati yang bersangkutan.

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

8. Penilaian / tindakan

   Penilaian dilakukan dengan memantau dan membandingkan apa yang telah dilakukan dengan pernyataan misi dan rencana tindakan yang ada. Rencana tindakan berisi tujuan, sasaran, jangka waktu, dan penugasan, serta tanggung jawab setiap anggota.

Dengan demikian, kunci pokok keberhasilan kerjasama tim terletak pada haromonisasi dan kolaborasi antar individu, tim, dan organisasi dalam mewujudkan tujuan dan harapan yang sama. Semua pihak dituntut untuk menjalin hubungan yang sinergi dan menguntungkan.

Dalam teori diatas dijelaskan bahwa prinsip-prinsip yang harus ada dalam kerja tim yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Harus adanya kesamaan tujuan dan mengesampingkan sikap individualisme dapat mempererat kerjasama tim.

Bapak Subhan menjelaskan bahwa kerjasama tim dalam hotel Grand Kalimas Syari'ah itu dilakukan sejak awal berdirinya hotel. Karena dalam hotel semua yang dilakukan dan dikerjakan karyawan berkesinambungan antara devisi satu dengan devisi lainnya.

Hal yang kelima adalah hal yang juga sangat penting dalam manajemen mutu hotel syari'ah adalah penanganan keluhan secara cepat dan efisien. Penanganan keluhan dan komplain dari pelanggan harus dilakukan secapat mungkin agar pelanggan yang menginap di hotel tidak

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

merasa terganggu atau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang di jelaskan oleh Bapak Subhan.

> "Makanya kan mencari potensi terbesar yah kayak gitu tapi yang namanya tamu komplain itu pasti ada noncen ada hotel yang bilang ndak ada tamu yang komplain itu ndak ada, cuman bagaimana kiat kita mamanej tamu agar tamu itu mnimalis untuk komplain caranya ya kayak gini kita pendekatan ketemu ngomong ngalor ngidul. Jadi kita tahu ooo... mixnya tamu itu disini, tamu itu pingin kama yang kayak apa, tapi kan ndak mnutup kemungkinan setiap kepala kan punya keinginan sendiri-sendiri kayak kamu pengen orang yang ndak berkumis, mbak e seneng smaa orang yang berkumis kayak git contohe. Tamu juga gitu untuk hotel tamu mintae kayak gini, tapikan itu ndak mungkin menyatukan, tapikan yang paling pentingkan standart hotel sudah terpenhi."[30]

Jadi, Bapak Subhan menjelaskan bahwa dalam penanganan keluhan pelanggan itu dilakukan dengan cara pendeketan secara personal. Penanganan yang dilakukan dengan cara mendekati pelanggan dan *sharing* tentang apa yang kurang dengan pelayanan atau fasilitas yang diberikan hotel. Hotel Grand Kalimas Syari'ah juga menyediakan kotak saran atau *best coment* yang bertujuan untuk mencurahkan keinginan atau kemauan tamu hotel. Seperti yang dikatakn oleh Bapak Subhan.

> "...kayak tiap tamu itu dapat best coment, best coment itu tamu disuruh ngisi, jadi ada nama tamu, alamat tamu, no tamu, no. Hp tamu, kalo punya email yah ada email, kemudian kao nginap disini berarti kamar beapa gitu. Best coment itu suruh ngisi tamu biar tamu itu mencurahkan keinginannya kemauannya apa kekurangan hote itu apa, disitu disruh nulis."[31]

---

[30] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 14 Juni 2016, pukul 12.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

[31] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 18 Juli 2016, pukul 14.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

Dari pernyataan diatas merupakan salah satu cara Hotel Grand Kalimas Syari'ah dalam menangani keluhan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Schnaars dalam buku "Total Quality Service" bahwa penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan abadi).[32] Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari mengidentifikasi dan penentuan sember masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas atau mengeluh. Langkah ini merupakan langkah awal yang paling penting dalam penanganan keluhan.

Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa penanganan keluhan akan memberikan peluang dan mengubah pelanggan yang awalnya kurang puas dengan fasilitas atu pelayanan yang kita berikan menjadi pelanggan tetap hotel. Hal itulah yang menjadi patokan Hotel Grand Kalimas Syari'ah untuk mengidentifikasi keinginan dan kekurangan pelanggan terhadap hotel Grand Kalimas Syari'ah.

Keterlibatan manajemen dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelangan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan atau wewenang untuk mengabil keputusan atau tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa

[32] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsi total Quality Service,* Yogyakarta: Andi Offset, 2005, hal. 137

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

perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah yang dialami pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya.

Untuk menanggapi keluhan dari pelanggan Hotel Grand Kalimas Syari'ah semua karyawa berusaha mempercepat penanganannya. Semua saran-saran yang baik dan membangun atau meningkatkan produktivitas Hotel Grand Kalimas Syari'ah ditampung dan didiskusikan bersama dengan manajer atasannya saat *breafing* dan dijadikan tambahan dalam mengembangkan dan memajukan Hotel Grand Kalimas Syari'ah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Subhan

> "tiap tamu itu dapat best coment, best coment itu tamu disuruh ngisi, jadi ada nama tamu, alamat tamu, no tamu, no. Hp tamu, kalo punya email yah ada email, kemudian kao nginap disini berarti kamar beapa gitu. Best coment itu suruh ngisi tamu biar tamu itu mencurahkan keinginannya kemauannya apa kekurangan hote itu apa, disitu disruh nulis."[33]

Dari pernyataan diatas, untuk meminimalisir keluhan tamu Hotel Grand Kalimas Syari'ah memberikan kotak saran sebagai tempat tamu untuk mencurahkan semua keinginan dan kemauannya. Dengan adanya kotak saran tersebut menjadikan keluhan yang dialami pelanggan dapat dengan teratasi tanpa harus menunggu waktu yang lama.

Tujuan dari manajemen mutu hotel syari'ah adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan agar pelanggan yang menggunakan jasa merasa puas, meningkatkan produktivitas kerja

[33] Hasil wawancara dengan Pak Subhan, Jum'at 18 Juli 2016, pukul 14.00 WIB, di Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya

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

karyawan dan juga meminimalisir keluhan dari pelanggan hotel. Peningkatan kinerja karyawan hotel Grand Kalimas Syari'ah ini dilihat dari meningkatnya jumlah pelanggan yang bermalam di hotel Grand Kalimas 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