BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis yang bergerak dalam bidang jasa penginapan terutama hotel marak adanya dikota besar khusunya Surabaya. Jasa adalah sesuatu yang sifatnya *intangible* atau tidak dapat dihitung dan tidak dapat diraba dengan harapan konsumen senang, bahagia, nyaman dalam pelayanan yang ditawarkan. Pemenuhan rasa puas dapat melalui jasa transportasi, tempat rekreasi, penginapan, hingga pelayanan yang mengiringi sebuah produk yang ditawarkan.

Menurut Albrecht yang dikutip oleh Dessler dalam bukunya Ernie Trisnawati bahwasanya manajemen jasa adalah keseluruhan pendekatan perusahaan untuk mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan atas jasa yang di inginkan konsumen dan merupakan faktor pendukung utama dalam operasi bisnis. Alasan mendasar manajemen jasa adalah sebagai keunggulan kompetitif, menentukan jumlah konsumen dan juga menentukan jumlah profit bagi perusahaan.[1]

Melihat abstraksi pengertian manajemen jasa, produk penginapan hotel secara komersial menjadi salah satu produk yang ditawarkan demi terciptanya pemuasan kebutuhan dan terciptanya kualitas pelayanan atas jasa yang ditawarkan. Hotel di Surabaya memang banyak adanya namun dari sekian banyak hotel tidak menerapkan konsep syari'ah dalam

[1] Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2009, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, hlm, 376.

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

pengaturannya. Konsep syari'ah hotel diharapkan memberi pembaharuan sekaligus pemenuhan kebutuhan konsumen akan pelayanan yang nyaman, sopan santun, serta fasilitas yang distandarkan dengan penambahan fasilitas untuk ibadah.

Jasa penginapan dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan sekundernya ketika berada di luar kota di luar tempat mereka tinggal. Hotel adalah sebuah bangunan yang disediakan secara komersial dan bersifat *public* untuk tempat istirahat dengan pelayanan yang nyaman dan aman. Secara garis besar keberadaan hotel yang ada sejak abad ke 17 tersebut sangat membantu masyarakat untuk menggunakan jasa penginapan dengan jaminan terdapat fasilitas yang nyaman dan aman. Sebagai bisnis yang bergerak dalam bidang jasa hotel harus selalu *update* dalam peningkatan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada tamu, sehingga tamu merasa dilayani dengan pelayanan yang bagus dan mensejahterakan mereka yang datang.[2]

Persaingan yang semakin ketat menjadi tantangan sendiri bagi pebisnis hotel untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas hotel. Sofyan Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya hadir sebagai pembaharu hotel berkonsep syari'ah dalam pengelolaannya. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan yang diberikan Grand Kalimas Syari'ah dikemas dalam pengaturan berbasis syari'ah. Konsep syari'ah hotel menjadi identitas sekaligus pembeda dengan hotel yang lain. Alasan peneliti memilih obyek penelitian di Sofyan Inn

[2] Wahyuni astutik, 2016, *Penelitian :Manajemen Mutu Hotel Syari'ah (Study Kasus Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya),* Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya, hlm, 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

Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya dikarenakan mempunyai keunikan sekaligus perbedaan dengan hotel lain dalam pengelolaanya. Hal mendasar hotel syari'ah terletak pada budaya organisasi hotel dalam pengelolaanya. Budaya organisasi merupakan perekat sosial yang ada dalam organisasi, mengandung nilai, kebiasaan, kepercayaan yang mencirikan karakteristik organisasi dan seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi menurut Deby Aprilia Dwi Astuti yang dikutip oleh Megawati dan M. Fauzan Nashr merujuk pada suatu sistem pengertian bersama yang dipegang oleh anggota-anggota suatu organisai, yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lain.[3]

Merujuk dari pengertian tersebut budaya organisasi hotel yang berkonsep syari'ah menjadi pembeda dari hotel konvensional. Hal mendasar dalam internal perusahaan terangkum secara umum diterapkan hotel syari'ah adalah kebijakan terkait status tamu hotel. Status tamu hotel yang bukan muhrimnya tidak boleh satu kamar menjadi kebijakan secara umum terangkum dalam hotel berbasis syari'ah. Konsep syari'ah menjadi identitas hotel secara garis besar mempunyai nilai serta aturan pembeda dengan hotel lainnya. Karena budaya organisasi yang beragam, maka perlu adanya pengelolaan budaya untuk menyatukan sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

[3] Megawati dan M.Fauzan Nashr, 2015, "*Evaluasi Budaya Organisasi dalam Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) Pada PT.Perkebunan Nusantara Pekanbaru*" Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem informasi Vol. 1, No.1, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA Riau, hlm, 18.

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

Sedangkan menurut Haviland yang dikutip Andreis Kango menjelaskan bahwa kebudayaan terdiri dari nilai-nilai, kepercayaan, dan presepsi yang abstrak tentang keluasan daya yang berada di balik perilaku manusia, dan tercermin dalam perilakunya. Semuanya milik bersama anggota masyarakat dan mereka berbuat sesuai dengan apa yang telah disepakati, relevansinya terhadap perilaku yang nanti bisa diterima oleh masyarakat.[4]

Sistem pengertian bersama ini, dalam pengamatan yang lebih seksama, merupakan serangkaian karakter penting yang menjadi nilai bagi suatu organisasi. Budaya organisasi dapat sangat beragam karena bervariasinya sumber daya manusia, baik dilihat dari segi gender, umur, ras, suku, tingkat pendidikan, pengalaman, maupun latar belakang budayannya. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan pengelolaan keberagaman budaya.

Letak geografis Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya beralamatkan di Jl. KH Mas Mansyur No.151, Nyamplungan, Pabean Cantikan, Surabaya berada dalam lingkup makam sunan Ampel Surabaya. Letak geografis merupakan lingkungan kegiatan operasional hotel Grand Kalimas yang biasa disebut lingkungan eksternal perusahaan. Kegiatan operasional dalam skala makro merupakan pembuktian sejauh mana organisasi bertahan dalam lingkupnya. Sedangan lingkungan yang terkait langsung dengan kegiatan operasional biasa disebut mikro organisasi. lingkungan internal perusahaan mencakup beberapa komponen pelaku organisasi diantaranya: Pemilik organisasi (*owner*), tim Manajemen, para

[4] Andreis Kango, "*Media dan Perubahan Sosial Budaya*", Jurnal farabi, Vol. 12, No.1, Juni 2015, IAIN Sultan Amai Gorontalo, hlm 27-28.

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 atau pekerja, serta lingkungan fisik organisasi. Lingkungan eksternal perusahaan meliputi pelanggan (*customer*), pesaing (*competitor*), pemasok (*supplier*), *partner* strategis (*strategic partner*), pemerintah (*government*), masyarakat umum (*society*).[5]

Amar ma'ruf nahi munkar hotel syari'ah yang berbasis syari'ah menjadi identitas organisasi, selain itu sebagai landasan pelaku organisasi dalam menjalankan perputaran organisasi serta perekat sosial para pelaku organisasi. Allah menjelaskan dalam surat Al-Qur'an al-A'raf ayat 199:

خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ

Artinya *"Jadilah engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf (tradisi yang baik), serta berpalinglah daripada orang- orang yang bodoh". (QS. al-A'raf : 199).*

Dalam ayat Al-Qur'an di atas sudah jelas adanya untuk mengerjakan sesuatu yang ma'ruf. Hotel Grand Kalimas adalah hotel yang berkonsep syari'ah, maka dalam pengelolaanya dijalankan sesuai dengan syari'at agama Islam. Visi hotel yang menjadi pelopor pertama berkonsep syari'ah, maka menjalankan amar ma'ruf dalam pengelolaanya. *Literature* karya tulis ilmiah (skripsi, tesis, disertasi) dan jurnal penelitian banyak membahas pentingnya budaya organisasi dalam lingkup organisasi. Budaya organisasi menjadi landasan individu berperilaku dalam membangun sebuah komitmen Individu. Hasil riset membuktikan budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepemimpinan dan motivasi individu dalam lingkungan

[5] Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2009, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, hlm, 59-65..

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

organisasi.[6] Budaya organisasi mempunyai peranan penting dalam setiap pelaksanaanya, mempunyai fungsi serta tujuan organisasi.

Persaingan harga para *competitor* seakan menjadi acuan Grand Kalimas untuk terus meningkatkan penjualannya sekaligus penawaran pelayanan hotel. Grand Kalimas Hotel Syari'ah berkonsisten menawarkan pelayanan dan fasilitas berkonsep syari'ah. Hal tersebut dibuktikan adanya pemasaran di biro-biro travel perjalanan. Pemasaran hotel Grand Kalimas tidak jauh beda dengan hotel pada umunya, namun perbedaannya terletak pada penambahan fasilitas untuk ibadah dalam kamar.

Peneliti menemukan fenomena yang mendasar pra *research* di lapangan peneliti menemukan interaksi karyawan dengan tamu disambut dengan menerapkan 3s(salam, senyum, sapa). Serta peraturan perusahaan yang mengharuskan karyawan perempuannya mengenakan pakaian syari'I sebagai identitas perusahaan sekaligus nilai keyakinan karyawan dalam aktivitasnya. Identitas konsep syari'ah juga tergambar dikala memasuki ruangan hotel yang bernuansa syari'I dilengkapi lukisan kaligrafi di setiap *lobby* hotel, serta masalah kebersihan yang menjadi sorotan *public* selalu diutamakan pihak manajemen hotel.

Sofyan In Grand Kalimas Hotel Syari'ah merupakan alternatif produk jasa penginapan berbasis syari'ah di seluruh Indonesia khusunya luar kota dan wilayah Surabaya. *Customer* hotel tidak jarang berasal dari luar kota

---

[6] Latib, dkk, "*Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Komitmen dan Kinerja Karyawan*", *Jurnal Of Management*, Vol. 2, No. 2 Maret 2016, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Pandanaran, Semarang, hlm, 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

sampai ke luar negeri, dengan misi hotel mengutamakan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu salah satunya. Berusaha memberikan pelayanan hotel yang berbasis syari'ah kepada *customer*, sekaligus menjadi pelopor pertama hotel syari'ah di Surabaya. Kepuasan pelanggan dihadirkan pihak hotel dengan pelayanan yang memuaskan sekaligus menjadi tujuan hotel.

Dengan beberapa alasan diatas, bahwa suatu lingkungan internal maupun eksternal perusahaan menjadi landasan kegiatan operasional hotel syari'ah dengan melihat visi dan misi perusahaan. Ulasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan analisa tentang budaya organisasi pada Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana budaya organisasi di Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui bagaimana budaya organisasi di Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel 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 pengetahuan yang berhubungan dengan

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

topik budaya organisasi di Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah.

b. Mampu menarik minat pembaca untuk ikut serta dalam pengembangan manajemen hotel syari'ah.

2. Manfaat Praktis

a. Menjadi bahan pertimbangan bagi hotel syari'ah dalam meningkatkan kualitas fasilitas terkait konsep syari'ah hotel dan kinerja karyawan di Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya.

b. Menjadi bahan pertimbangan bagi hotel syari'ah terkait penerapan konsep syari'ah dalam setiap aktivitas dan kegiatan, terlebih untuk internal perusahaan.

c. Menambah bahan bacaan tentang budaya organisasi hotel syari'ah dalam lingkup akademisi maupun lingkup masyarakat umum.

d. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

E. Definisi Konsep

Untuk menghindari salah pengertian dalam memahami judul "ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DI SOFYAAN INN GRAND KALIMAS HOTEL", maka perlunya mengetahui istilah-istilah yang ada dalam judul tersebut adalah sebagai berikut:

1. Budaya

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

Budaya merupakan nilai-nilai yang menjadi dasar utama sumber daya manusia dalam melaksanakan tanggung jawab dan berperilaku dalam organisasi.[7]

2. Organisasi

   Organisasi adalah sistematis dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang membentuk kesatuan melalui kewenangan, koordinasi dan kewenangan dalam usaha mencapai tujuan.[8]

3. Budaya Organisasi

   Budaya organisasi adalah "Saat individu berhubungan dengan organisasi, mereka berhubungan dengan norma berpakaian, cerita orang-orang mengenai apa yang terjadi, aturan dan prosedur formal organisasi, kode perilaku formal, ritual, tugas, system gaji, bahasa, lelucon yang hanya di mengerti oleh orang dalam, dan sebagainya elemen tersebut merupakan beberapa manifestasi budaya organisasi".[9]

Definisi konsep yang dimaksud peneliti pada penelitian ini adalah bagaimana budaya organisasi yang diterapkan perusahaan sebagai perwujudan dalam membentuk perilaku individu dalam kegiatan sehari-harinya. Perilaku individu yang dimaksud peneliti adalah bagaimana sikap seseorang dalam bertindak dan bekerja sehingaa bisa mencapai tujuan perusahaan.

---

[7] Ismail Nawawi, 2010, *Manajemen Publik*, Dwiputra Pustaka Jaya: Jakarta, hlm 182.
[8] Adam Ibrahim, 2010, *Teori Perilaku, dan Budaya Organisasi*, PT.Refika Aditama, Bandung, hlm, 9.
[9] Fred Luthans, 2006, *Perilaku Organisasi*, ANDI: Yogyakarta, hlm, 124.

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

Bab I : Pendahuluan

Bab ini disajikan dengan tujuan agar pembaca dapat mengetahui secara jelas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

Bab II : Kerangka Teoritik

Bab ini berisi tentang kajian teoritik yang meliputi tinjauan tentang definisi budaya, organisasi dan budaya organisasi.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini membahas secara detail mengenai metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, tahap-tahap penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta teknik validitas atau keabsahan data. Pembahasan ini sengaja disajikan guna memberikan gambaran secara utuh mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga hasil penelitian ini kedepannya dapat menjawab rumusan masalah yang telah di formulasi pada sub-sub bab rumusan masalah.

Bab IV : Penyajian dan Analisis Data

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya yang meliputi, sejarah berdirinya, struktur organisasi. Dilanjutkan dengan sub bab yang

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

terdiri dari Nilai spiritual yang diterapkan hotel dan tipe-tipe budaya organisasi yang diterapkan Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya. Pembahasan terakhir dalam bab ini adalah analisa terkait budaya Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya dan tipe-tipe budaya yang diterapkan.

Bab V : Penutup

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dan rekomendasi.

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