

# **SKRIPSI**

## **PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA KONSUMEN**

**( Studi Kasus di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro )**

**Oleh :**

**DAYLAVENA**

**NPM : 13102514**



**Jurusan Ekonomi Syariah**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

**1438 H/ 2017 M**

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA  
KONSUMEN**

**( Studi Kasus di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro )**

Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi sebagian Syarat memperoleh  
Gelar S.E.sy

Oleh

DAYLAVENA

NPM. 13102514

Pembimbing I : Hermanita , MM

Pembimbing II : Nurhidayati , MH

Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

**1438 H/ 2017 M**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA KONSUMEN (Studi Kasus Hotel Syariah Grand Skuntum Metro)**

Nama : **Daylavena**  
NPM : 13102514  
Jurusan : **Ekonomi Syariah (ESy)**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

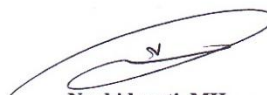
Telah disetujui untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



**Hermanita, MM**  
NIP. 19730220 199903 2 001

Metro, Juli 2017  
Pembimbing II



**Nurhidavati, MH**  
NIP. 19761109 200912 2 001

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah  
Saudari Daylavena

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_ Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan  
seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **Daylavena**  
NPM : 13102514  
Jurusan : Ekonomi Syariah (ESy)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN  
ISLAMI PADA KONSUMEN (Studi Kasus Hotel Syariah  
Grand Skuntum Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat dimunaqosyahkan Demikianlah  
harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.  
*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Metro, Juli 2017  
Pembimbing II



**Hermanita, MM**  
NIP. 19730220 199903 2 001



**Nurhidayati, MH**  
NIP. 19761109 200912 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); e-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

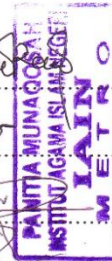
**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B - 635/In.28/FEBI/PP.009/07/2017

Skripsi dengan judul Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Islami Pada Konsumen (Studi Kasus di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro), disusun oleh DAYLAVENA, NPM.13102514, Jurusan Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 10 Juli 2017.

**TIM MUNAQOSYAH**

Ketua / Moderator	: Hermanita, MM	(.....)
Penguji I	: Nizaruddin, S.Ag.,MH	(.....)
Penguji II	: Nurhidayati, MH	(.....)
Sekretaris	: Muhammad Nasrudin, MH	(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**

NIP.19720923 200003 2 002

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA  
KONSUMEN  
( Studi Kasus Hotel Syariah Grand Skuntum Metro )**

**ABSTRAK  
OLEH  
DAYLAVENA**

Penerapan Total Quality Management telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu pelayanan dan produk dengan kualitas terbaik. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan dan produk perusahaan terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan.

Rumusan penelitian ini adalah tentang penerapan Total Quality Management dan pengaruhnya terhadap pelayanan Islami di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro dan pengaruh terhadap Pelayanan Islami pada Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan interview atau wawancara dengan pihak Hotel dan konsumen yang menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro. Selanjutnya penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro sudah cukup Baik. Hal ini ditunjukkan dalam menerapkan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro yang didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan total quality management serta pengaruhnya terhadap pelayanan Islami pada konsumen di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Daylavena  
NPM : 13102514  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro , July 2017

Yang menyatakan,



## MOTTO

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۝٨٤

Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya".

(QS. Al-Isra :84)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur peneliti mengucapkan *Alhamdulillahirobil'alamin*, atas keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan studi ini, hasil karya ini peneliti persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang (Bapak Joko Sukoyo dan Ibu Nining Herlianti) yang telah mengasuh, membimbing, mendidik dan membesarkan serta memberikan do'a dan dukungan demi keberhasilan studi ini.
2. Kakak dan adik yang saya banggakan yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Hermanita,MM dan Ibu Nurhidayati,MH yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku Afifah, Ipad, Isti, Lia, Trisna, Amirmahmud,Hero, Muid,Andy,Dhani, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah berjuang bersama dalam suka dan duka.
5. Almamater IAIN Metro.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Penelitian Relevan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. TOTAL QUALITY MANAGEMENT .....	12
1. Pengertian TQM.....	12
a. TQM secara umum .....	12
b. TQM Syariah.....	16

2. Konsep TQM dalam Islam.....	21
3. Prinsip TQM dalam Islam.....	24
4. Manfaat Penerapan TQM Syariah.....	28

## B. PELAYANAN ISLAMIS

1. Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	29
2. Etika Pelayanan Islami .....	32
3. Standar Dan Dasar Pelayanan Islami.....	34
4. Pelayanan Islami pada konsumen .....	36
5. Batasan dalam Pelayanan Islam.....	38

## **BAB III METODE PENELITIAN**

1. Jenis dan sifat penelitian .....	40
a. Jenis Penelitian.....	40
b. Sifat Penelitian .....	40
2. Sumber Data.....	41
a. Sumber Data Primer .....	41
b. Sumber Data Sekunder .....	42
3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
4. Teknik Analisis Data .....	44

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	46
1. Sejarah Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	46
2. Visi dan Misi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	47
3. Struktur Organisasi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	48

B. Penerapan Total Quality Management (TQM) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	
49	
C. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Pelayanan Islami pada konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro .....	53

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran .....	56

## **DAFTAR PUSTAKA.....57**

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Manajemen Sumber Daya manusia merupakan aktivitas yang perlu dan memiliki peranan yang ideal dalam sebuah organisasi. Fokus utamanya adalah orang-orang atau para karyawan. Tanpa mereka tidak akan ada kebutuhan-kebutuhan akan pengelolaan sumber daya lainnya. Karena aktivitas-aktivitas sumber daya manusia ini melibatkan orang-orang sebagai karyawan merupakan salah satu unsur yang paling dominan dan strategis dalam usaha pencapaian tujuan. Sehingga dalam suatu organisasi aktivitas-aktivitas ini perlu untuk direncanakan dan dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan-tujuan dan hasil seperti yang dikehendaki.

Globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.<sup>1</sup> Sebelum globalisasi perusahaan hanya bersaing di tingkat lokal dan regional, sekarang harus bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh penjuru dunia. Agar sebuah perusahaan harus mampu melakukan kinerja lebih baik dalam rangka menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas tinggi.

Perusahaan dapat unggul dalam persaingan global yaitu dengan kualitas. Untuk menghasilkan kualitas produk dan jasa perusahaan terbaik diperlukan

---

<sup>1</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah : Implementasi TQM Dalaam Lembaga Keuangan Syariah*, ( Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) h.87

upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan dengan menerapkan TQM.<sup>2</sup> TQM (*total quality management*) merupakan pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Persaingan perusahaan-perusahaan jasa sekarang ini sudah tidak terhindarkan lagi, terutama kualitas layanan jasa antar Hotel.<sup>3</sup> Banyak nya hotel yang didukung dengan modal besar hadir dengan menampilkan fasilitas gedung dan fasilitas penunjang wisata yang luar biasa disertai dengan bentuk fasilitas lain yang dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggannya.

Fokus pelanggan merupakan faktor penting yang terdapat pada total quality manajemen, hal ini dikarenakan fokus kualitas adalah kepuasan pelanggan, sehingga perlu pemahaman mengenai komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>4</sup> Perusahaan akan melakukan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggannya.

Perusahaan perlu mengadakan perbaikan secara berkesinambungan setiap produk atau jasa yang dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta:ANDI, 2003)h. 6

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, ( Yogyakarta : ANDI, 2004) h.51

<sup>4</sup> M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ( Bogor : Ghalia Indonesia, 2005) h.22

dalam suatu sistem atau lingkungan. Sehingga sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat semakin meningkat.<sup>5</sup> Perbaikan berkesinambungan melalui analisis mengenai permintaan pelanggan dan konsumen, perbaikan cara kerja untuk pengembangan dan perbaikan produk akan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

Pendidikan dan pelatihan dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka menganggap bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya, sehingga perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global.<sup>6</sup> Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan, merupakan faktor fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Kualitas pelayanan merupakan fokus utama dalam suatu perusahaan. Pentingnya kualitas dilihat dari sudut manajemen operasional, yaitu kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen atau pelanggan. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan,

---

<sup>5</sup> *Ibid.*,h.23

<sup>6</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan sisi Kualitas*, (Jakarta : Ghalia Indonesia,2003) h.29

keamanan, informasi yang benar dan jujur serta perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.<sup>7</sup> Jadi dalam dunia bisnis tidak terkecuali Hotel Syariah, kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu perhotelan. Konsumen yang merasa tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa akomodasi yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perhotelan lain atau pesaing hotel lain, sehingga membuat konsumen memiliki banyak perbandingan untuk memilih hotel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Pada saat ini perkembangan bisnis hotel di Indonesia semakin berkembang. Hampir di semua kota dibangun hotel-hotel. Dari mulai hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil. Saat ini hotel sudah berkembang menjadi sebuah bidang bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat modern yang pergi ke Luar Kota untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau Hotel.

Hotel menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan pertumbuhan pariwisata di Indonesia. Sehingga bisnis hotel memiliki prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal usaha yang besar dan tenaga kerja yang banyak.

Jasa perhotelan merupakan salah satu dari sekian banyak kegiatan bisnis yang beroperasi di Indonesia. Kegiatan bisnis jasa perhotelan termasuk dalam

---

<sup>7</sup> Johan Arifin, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, (Semarang : Rasail,2007) h.133



bisnis skala besar. Bisnis hotel banyak di identikan sebagai bisnis yang gemerlap dengan segala berita-berita miring seperti anggapan bahwa hotel hanya sebagai sarana yang bernuansa negatif yang mengandung unsur prostitusi, sex bebas, minuman beralkohol dan Narkoba.

Hotel yang identik dengan kemaksiatan semacam itu memang ada, akan tetapi tidak seluruhnya seperti itu, masih banyak hotel yang bersih dari polusi maksiat. Sementara untuk membentuk citra hotel syariah memang tak semudah membalik telapak tangan, bisnis perhotelan telah terlanjur memiliki image yang kurang sedap, sehingga untuk mengubah citra diperlukan langkah-langkah konkrit, tidak hanya sekedar menjadi wacana.

Seperti dengan adanya pendirian hotel berbasis syariah, dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah, gharar, maksiat dan sebagainya sehingga mampu mewujudkan terciptanya ketertiban masyarakat, dan aspek-aspek kesetia kawan sosial. Hotel syariah merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur. Di Kota Metro sebagai kota pendidikan ini sudah banyak terdapat tempat penginapan untuk para wisatawan. Mulai dari hotel yang berbasis konvensional seperti Hotel Citra, Hotel Pasific, Hotel Indah Permai, sampai dengan Hotel yang berbasis Syariah seperti Hotel Familie, Hotel Wisma Sakinah yang merupakan cabang dari Hotel Syariah Grand S'Kuntum Metro. Hotel yang berbasis Syariah khususnya Hotel Syariah Grand skuntum Metro ini meskipun tergolong hotel yang belum

lama berdiri di Kota Metro ini sudah bisa menarik banyak wisatawan untuk menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum tersebut.

Berdasarkan hasil pra Survey yang dilakukan peneliti, bahwa Pengunjung atau wisatawan yang menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini bukan hanya orang muslim saja, orang non muslim juga banyak yang menginap, bahkan mereka banyak yang menyukai fasilitas yang ada di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro serta mau menaati peraturan yang telah ditetapkan di hotel tersebut. Namun meskipun hotel ini banyak pengunjung yang datang untuk menginap di hotel tersebut, ternyata masih ada beberapa konsumen yang kurang puas terhadap pelayanan hotel tersebut. Hal ini di karenakan, masih ada Sumber Daya Manusia Hotel Syariah Grand Skuntum Metro dalam melayani konsumen kurang maksimal atau tidak sesuai dengan peraturan penerapan TQM dalam Hotel Syariah tersebut.

Pelayanan Hotel Syariah Grand Skuntum Metro memprioritaskan pada kepuasan konsumen. Dalam mempertahankan kualitas dan pengunjung atau konsumen maka Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini menggunakan sistem manajemen secara keseluruhan yang disebut dengan Total Quality Manajemen.

Total Quality Manajemen Syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bemuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> <http://manajemenislam.wordpress.com/2015/03/03/manajemen-syariah/>

Tujuan Total Quality Manajemen adalah membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik dibidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dibutuhkan pemberdayaan karyawan dan kebijakan yang memberikan mereka kesempatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapnya dan memiliki ketrampilan untuk memecahkan masalah tersebut. Pencapaian mutu dalam pelayanan tergantung kepada pemahaman, pengaruh, arahan dan faktor-faktor dalam pelayanan.<sup>9</sup> Kesalahan manusia, baik besar maupun kecil adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah di satu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain.

Hotel Syariah Grand Skuntum Metro yang akan dijadikan study kasus pada penelitian saat ini dikarenakan Hotel Syariah ini dapat menarik minat masyarakat dengan mengunggulkan kualitas pelayanan maupun fasilitasnya, serta kemudahan untuk memperoleh informasi dengan wawancara pada Sumber Daya Manusia yang ada pada Hotel Syariah maupun konsumen yang menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini.

Fasilitas dalam hotel ini sangat berbeda dengan hotel lainnya yaitu : adanya fasilitas terpisah bagi kaum bukan muhrim seperti kolam renang yang dipisah antara laki-laki dengan perempuan, Peniadaan fasilitas-fasilitas yang menimbulkan maksiat seperti bar atau diskotik, tersedianya fasilitas ibadah dalam hotel dan perlengkapan ibadah di setiap kamar, Serta adanya aturan yang selektif bagi pasangan yang belum menikah dengan menunjukkan identitas.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Santoso Soeroso, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan System*, ( Jakarta: EGC, 2003) h.106

<sup>10</sup> Prasurvey di Hotel Syariah Grand S'Kuntum Metro pada tanggal 1 Desember 2016

Dalam penerapan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini, masih perlu ditingkatkan dalam pelayanannya maupun fasilitas yang telah ada di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro . Meskipun Hotel Syariah Grand Skuntum ini telah menerapkan total quality manajemen dengan salah satu cara mengadakan pelatihan dan pendidikan pada karyawan namun masih ada saja karyawan Hotel Syariah yang tidak menerapkan pelatihan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui mengenai Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Islami Pada Konsumen (Study Kasus Di Hotel Syraiah Grand S'kuntum Metro).

## **B. PERTANYAAN PENELITIAN**

1. Bagaimana penerapan Total Quality Manajemen di Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro ?
2. Bagaimana pengaruh Total Quality Manajemen terhadap pelayanan Islami pada konsumen di Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro ?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan Total Quality Manajemen di Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro.
2. Untuk mengetahui pengaruh Total Quality Manajemen terhadap pelayanan Islami pada konsumen di Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro.

Manfaat penelitian yang diharapkan bisa diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Teoritis

Melalui penelitian skripsi yang berjudul Penerapan Total Quality Management Dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Islami Pada Konsumen Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro diharapkan mampu memperkaya Khasanah Keilmuan mengenai aktivitas usaha di dalam ekonomi terkait dengan total quality dan pelayanan di suatu perusahaan.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat langsung bagi para pembaca dan peneliti sendiri, serta bagi sumbangan pemikiran peneliti bagi hotel syariah dalam menjalankan usahanya agar lebih maju dan berkembang.

#### **D. PENELITIAN RELEVAN**

Penelitian relevan atau tinjauan pustaka merupakan uraian sistematis mengenai hasil dari penelitian-penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti melihat beberapa penelitian yang berhubungan dengan tema yang akan dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka ini di paparkan tentang penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini.

Peneliti melihat beberapa judul yang mengangkat tentang Penerapan Total Quality Manajement di suatu perusahaan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh

Amin Prasetyo Hadi, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang 2014 yang berjudul Analisis Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Industri Tepung Tapioka Kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati) , penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan, menganalisis pengaruh partisipasi dan pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan, menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap manajerial pada perusahaan, menganalisis pengaruh perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja manajerial pada perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fajri Zihra Rahman mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, Desember 2011 dengan skripsi yang berjudul Penerapan Total Quality Management Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Kendal'. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan total quality management serta pengaruh total quality management terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Kepemimpinan Dan Perilaku Produktif Karyawan oleh Wahyuni Lestari jurusan mesin Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Makassar 2011, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh TQM terhadap kinerja perusahaan melalui kepemimpinan, produktif karyawan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang “*Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Dan pengaruhnya terhadap Pelayanan Islami pada Konsumen Study Kasus di Hotel Syariah Grand S’kuntum Metro*”. Berbeda dengan hasil penelitian dari skripsi-skripsi diatas dan belum pernah diteliti sebelumnya, khususnya di Lembaga IAIN Metro.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TOTAL QUALITY MANAGEMENT**

##### **1. PENGERTIAN TQM**

###### **a. TQM Secara Umum**

Dalam era global, persaingan menjadi makin tajam. Perusahaan pada masa lalu hanya bersaing pada tingkat regional dan nasional, pada masa sekarang harus menghadapi persaingan global. Hanya perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan tuntutan konsumen dapat memenangkan persaingan.

Total quality management berasal dari kata *Total* yang berarti keseluruhan atau terpadu, *quality* yang berarti kualitas dan *management* yang telah disamakan dalam bahasa Indonesia yang diartikan dengan pengelolaan.<sup>11</sup> Jadi total quality management dapat diartikan pengelolaan manajemen secara keseluruhan atau secara maksimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya.

Manajemen kualitas (*quality management*) atau manajemen kualitas terpadu (*total quality management* atau TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus-menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal

---

<sup>11</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitas*, ( Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003) h.33



yang tersedia.<sup>12</sup> Sumber Daya Manusia bisa dikatakan sebagai penentu untuk baiknya sebuah kualitas, jika sumber daya manusia dapat diandalkan dengan kinerja yang baik dengan memanfaatkan modal yang tersedia maka perusahaan juga akan menghasilkan hasil kualitas secara maksimal.

Sedangkan ISO 8402 (quality vocabulary) mendefinisikan manajemen kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab.<sup>13</sup> Jadi dalam mengelola fungsi manajemen secara keseluruhan dapat mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*) dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).

TQM (*total quality management*) adalah sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus-menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.<sup>14</sup> Jadi total quality adalah peningkatan kualitas produk secara berkelanjutan guna memberikan peningkatan pendapatan bagi perusahaan.

Total quality manajemen sendiri dapat diartikan sebagai pengelolaan kualitas semua komponen (*stakeholder*) yang berkepentingan

---

<sup>12</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, ( Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) h.6.

<sup>13</sup> *Ibid.*, h.8

<sup>14</sup> Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, ( Yogyakarta: EKONISIA, 2006) h 51

dengan visi dan misi organisasi. Pada dasarnya TQM itu bukanlah pembebanan ataupun pemeriksaan, tetapi TQM adalah lebih dari usaha untuk melakukan sesuatu yang benar setiap waktu, dari pada melakukan pemeriksaan pada waktu tertentu ketika terjadi kesalahan.

Total quality manajemen merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM merupakan tentang usaha menciptakan sebuah budaya mutu yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja.<sup>15</sup> Dengan cara memuaskan pelanggan atau konsumen maka, konsumen pun akan tertarik untuk mengulangnya kembali, proses mutu ini sangat penting, karena dengan membudayakan mutu yang berkualitas maka perusahaan pun akan mendapatkan keuntungan baik segi pendapatan maupun pencitraan masyarakat.

Total Quality Manajemen menurut Kwat Ismanto adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terusmenerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani.<sup>16</sup> Jadi peningkatan kualitas ini sangat berarti bagi perusahaan dengan melakukan peningkatan kualitas secara terusmenerus, dan memaksimalkan Sumber Daya Manusianya .

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Total Quality Management merupakan suatu cara untuk untuk meningkatkan kualitas

---

<sup>15</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, ccet.VII*, (Yogyakarta : IRCiSoD, 2008) h.59

<sup>16</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah: Imlementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yoogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) h.153

perusahaan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dengan melibatkan semua Sumber Daya Manusia yang ada.

Menurut Goetsch dan Davis, pendekatan Total Quality Manajemen memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut :

**1) Fokus Pada Pelanggan**

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

**2) Obsesi Terhadap Kualitas**

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan.

**3) Pendekatan Ilmiah**

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian, data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

**4) Komitmen Jangka Panjang**

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

**5) Kerja Sama Tim (*Teamwork*)**

Dalam organisasi seringkali tercipta persaingan internal antar departemen, oleh karena itu dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

**6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan**

Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem atau lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan semakin meningkat.

**7) Pendidikan dan pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan begitu,

setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

**8) Kebebasan yang terkendali**

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil karena pihak yang terlibat lebih banyak.

**9) Kesatuan tujuan**

Agar TQM dapat diterapkan dengan baik, maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian, setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan.

**10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan**

Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Yang pertama, hal ini akan mengingatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif. Kedua, meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa TQM adalah suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur dan aspek dalam suatu perusahaan.

**b. TQM Syariah**

Pendekatan Islam dalam Pengelolaan Sumber Daya Insani (PSDI) merupakan bagian dari manajemen, sedangkan manajemen adalah terapan dari ilmu ekonomi, dan salah satu kekeliruan mendasar dalam teori ekonomi konvensional adalah asumsi bahwa manusia pada intinya adalah makhluk ekonomi yang mementingkan diri sendiri. Islam tidak memandag manusia “seburuk” ini , Islam menempatkan manusia sebagai makhluk termulia sehingga pengelolaannyapun tidak dengan merendahkan

---

<sup>17</sup> Goetsch, D.L dan Davis S, *Introduction to Total Quality*,( Englewood Cliffs N.J : Prentice Hall International Inc, 1994) h.22-24

derajatnya seperti asumsi *homo economicus* ( manusia ekonomi ) dalam teori ekonomi. Bagi Islam manusia adalah *homo-Islamicus* mengacu pada As-Sajdah:9.<sup>18</sup>

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوْحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ ۙ

Artinya : Kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur.

Islam mengakui adanya keniscayaan sebuah pengorganisasian dalam kehidupan masyarakat. Dalam konteks Islam , kepemimpinan yang terbentuk dalam berbagai level manajemen, seharusnya tidak terjadi pertentangan . karena mereka didudukkan dalam satu wadah manajemen yang dibangun dengan konsep syura. Adanya perbedaan level manajemen dan bidang yang digarapnya, bukan berarti mereka bekerja hanya untuk bagian nya dan manajemennya. Akan tetapi mereka adalah satu kesatuan yang saling berkontribusi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>19</sup>

Total Quality Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bemuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Quran, hadis dan beberapa contoh

---

<sup>18</sup> Jusmaliani , *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011) h.10

<sup>19</sup>Ahmad Ibrahim abu sinn, *Manajemen Syariah: sebuah kajian historis dan kontemporer*,(Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2006) h.92

yang dilakukan oleh para sahabat. Sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang diwarnai dengan aturan Al-Quran, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.<sup>20</sup>

Tujuan manajemen dalam Islam tidak berbeda dengan tujuan yang ingin diwujudkan oleh masyarakat Muslim, yang bermuara untuk beribadah kepada Allah, yaitu

- a. Menerapkan syariah Islam dalam beribadah, muamallah dan hukum
- b. Memakmurkan bumi yang telah diwajibkan Allah kepada hamba-Nya, yang menuntut pencurahan upaya materi, intelektual untuk memanfaatkan kekayaan daratan dan lautan
- c. Menegakkan kekhilafahan dengan di refleksikan menegakan hukum, pemerintahan yang adil dan mengatur hubungan di antara anggota masyarakat.
- d. Membentuk masyarakat dan Negara Islam yang adil dan sejahtera keppada Allah dengan benar.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan Total Quality Management Syariah adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha dan mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi atau perusahaan melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya secara Syariat Islam.

TQM merupakan suatu sistem manajemen yang melibatkan semua unsur dan aspek dalam perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan pelaksanaan teknis. Dalam TQM tidak hanya ada standar pelayanan,

---

<sup>20</sup> <http://manajemenislam.wordpress.com/2015/03/03/manajemen-syariah/>

<sup>21</sup> Ahmad Ibrahim abu sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2006. H.250

namun adapula Kriteria manajemen lainnya yang harus diperhatikan, dalam jasa Hotel Syariah sebagai berikut :<sup>22</sup>

- a) Fasilitas : Semua fasilitas merupakan fasilitas yang dapat member manfaat bagi tamu. Penggunaan fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya sehingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas.
- b) Pemasaran : terbuka bagi siapa saja baik pribadi maupun kelompok, formal maupun informal, dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Asalkan aktifitas tamu tersebut tidak merugikan perusahaan.
- c) Operasional
  1. Kebijakan : meliputi kebijakan manajemen, peraturan yang dibuat, kerjasama dengan pihak luar, investasi dan pengembangan usaha dilakukan sesuai dengan syariah Islam.
  2. Struktur : dalam Hotel Syariah adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi mengawasi jalannya operasional secara syariah dan memberikan arahan serta memberikan pemecahan masalah yang terjadi di lapangan.
  3. Pengelolaan SDM: meliputi penerimaan dan perekrutan SDM, tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan selama memenuhi standar hotel yang telah ditetapkan. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dan memberikan pelatihan pada karyawan.

---

<sup>22</sup> Oka A.Yoeti, *Strategi Pemasaran Hotel*, ( Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,1999), h.7

Memajemen sumber daya manusia ini untuk meningkatkan etika pelayanan Islami, pengetahuan, dan keahlian.

4. Keuangan : pengelolaan keuangan menggunakan Akuntansi Syariah dan menggunakan bank serta penjaminan atau Asuransi Syariah. Perusahaan ini juga mengeluarkan zakat setiap tahunnya,
5. Pelayanan : jasa atau pelayanan yang digunakan oleh Hotel syariah ini adalah jasa atau pelayanan yang berpedoman dengan kaidah Islam, seperti adanya sifat Sidiq, Tabligh, Amanah, Fatonah, Ramah-tamah, dan bersahabat dengan konsumen. Pelayanan yang dilakukan harus pada batasan yang diperbolehkan dalam Syariat Islam.

- d) Dekorasi Bangunan : disesuaikan dengan nilai keindahan dalam Islam, tidak adanya lukisan hidup.
- e) Makanan dan Minuman : makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang halal baik hasil maupun proses pembuatannya serta bergizi dan baik bagi kesehatan sesuai dengan prinsip Syariah sebagaimana dalam firman Allah:<sup>23</sup>

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَّالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ  
عَدُوٌّ مُبِينٌ ١٦٨

Artinya :” Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu” ( Q.S Al-Baqarah:168)

---

<sup>23</sup> QS. AL-Baqarah : 168



## **2. KONSEP TQM Dalam Islam**

TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada semua orang atau karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan konsumen atau pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah dari pada nilai suatu produk. Dalam konsep TQM ini memerlukan komitmen dari semua anggota organisasi terhadap perbaikan seluruh aspek manajemen organisasi. Konsep TQM dapat diuraikan sebagai berikut:

### a) Strategi nilai pelanggan

Nilai pelanggan adalah manfaat yang diperoleh pelanggan atas penggunaan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan dan pengorbanan pelanggan untuk memperolehnya. Strategi ini merupakan perencanaan bisnis untuk memberikan nilai bagi pelanggan termasuk karakteristik produk, cara penyampaian pelayanan dan sebagainya

### b) System organisasional

System ini berfokus pada penyediaan nilai bagi pelanggan. sistem ini mencakup tenaga kerja, material, mesin atau teknologi proses, metode operasi dan pelaksanaan kerja, aliran kerja, arus informasi dan pembuatan keputusan.

### c) Perbaikan kualitas berkelanjutan

Perbaikan kualitas secara berkelanjutan ini sangat diperlukan untuk menghadapi lingkungan eksternal yang selalu berubah, terutama perubahan selera pelanggan. Konsep ini menuntut adanya komitmen

dengan melakukan pengujian kualitas produk secara berkelanjutan. Dengan adanya perbaikan kualitas maka akan dapat memuaskan pelanggan.<sup>24</sup>

Konsep ESQ (*Emotional Spiritual Quotient*) yang dikembangkan oleh Ary Ginanjar Agustian, pada hakikatnya juga menghadirkan Allah SWT dalam Bekerja dan berusaha. Empat pijakan dasar Sumber Daya Islam, yaitu

a. Abdullah dan Khalifah

Dalam Islam setiap manusia adalah khalifah pemegang amanah di muka bumi. Orang tua memegang amanah untuk menjaga, mendidik, dan mengarahkan anak-anak yang dititipkan Allah SWT pada mereka. Demikian pula halnya dalam dunia bekerja. Pekerja (*Frantliner*) yang tidak memiliki bawahan tetap dinamakan khalifah, karena ia adalah pemimpin bagi dirinya sendiri, amanah yang harus dipikulnya adalah tugas hariannya. Ia harus mengikuti etos kerja yang ditanamkan Islam untuk mendapatkan ganjaran kerja sebagai ibadah.

Dalam perusahaan, karyawan yang bekerja menggantungkan kehidupannya sekeluarga pada perusahaan tempat ia bekerja. Oleh karena itu, pimpinan dan jajaran manajemen pada hakikatnya memegang amanah untuk membawa kehidupan mereka ini menjadi lebih sejahtera lahir dan batin.

Artinya kinerja manajer yang notabene adalah khalifah tidak diukur dari apa yang dihasilkannya semata, melainkan juga dengan

---

<sup>24</sup> M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor : PT Ghalia Indonesia, 2005) h.28-

cara bagaimana ia menghasilkannya, bagaimanakah ia menyikapi pekerjaannya, bagaimana ia menghadapi bawahannya. Hal ini akan mudah baginya sepanjang ia berpegang teguh padaa konsep adil.

b. Konsep Adil

Suatu manajemen tidak diperbolehkan memihak salah satu pihak. Sebahai umat muslim harus dapat bersikap adil, baik dalam pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah.

c. Tujuan Organisasi dan Tujuan Individu Sumber Daya Insani<sup>25</sup>

<b>Tujuan</b>	<b>Organisasi Perusahaan</b>	<b>Individu SDI</b>
Jangka Panjang	Survival	Allah/ Bahagia dunia Akhirat
Jangka Menengah	Kepuasan karyawan dan kemampuan Adaptasi	Allah, Kecukupan materi, Simpanan dan Karir
Jangka Pendek	Laba , Produksi, Efisiensi	Allah, Kecukupan Materi

Tabel diatas Menggambarkan tujuan organisasi dan tujuan individu lebih rinci. Proses menyamakan atau membuat kedua tujuan ini sejalan, dimulai dari awal karyawan masuk bergabung ke dalam organisasi. Dalam proses pemeliharaan karyawan sedikit demi sedikit tujuan yang sangat mungkin pada mulanya berseberangan, diupayakan saling mendekati melalui program sosialisasi, pelatihan, promosi dan sebagainya , hinga pada akhirnya pengelolaan yang baik akan menghasilkan organisasi yang stabil dan mampu bertahan.

---

<sup>25</sup> Jusmaliani , *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011) h.20

d. Acuan dalam Mengelola Sumber Daya Insani : Karakter Rosulullah

Dalam Pengelolaan Sumber Daya Insani gunakanlah acuan dan panduan karakter Rasulullah SAW, karena karakter ini diakui unggul oleh Al-Quran<sup>26</sup> dan ini pula contoh karakter insan yang kamil (Manusia seutuhnya).

Sidiq, amanah, fathonah, tabligh yang sudah dikenal dikalangan ulama tapi masih jarang di berlakukan dalam dunia manajemen. Keempat sifat ini dikaruniakan Allah secara sempurna dalam diri Rasulullah dan ini sebenarnya adalah *Key Success Factors* (KSF) dalam mengelola suatu bisnis.<sup>27</sup>

### 3. PRINSIP TQM dalam Pandangan Islam

Total Quality Manajemen merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan system manajemen kuaalitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem suatu organisasi. Prinsip-prinsip TQM sebagai berikut :

a) Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan

---

<sup>26</sup> Al-Qalam(68): 4 : Sesungguhnya Engkau Benar-Benar Berbudi Pekerti Yang Luhur

<sup>27</sup> Jusmaliani , *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011) h.22

waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. 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.

b) Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

c) Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritasasi 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 usaha pada situasi tertentu yang vital. Konsep

kedua, variasi atau variabilitas kinerja 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.

d) Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.<sup>28</sup>

Tolak ukur Dalam prinsip syariah digunakan untuk membedakan aktivitas yang halal dan haram. Hanya kegiatan yang halal saja yang dilakukan oleh seorang Muslim. Sementara yang haram akan ditinggalkan semata-mata untuk menggapai keridhaan Allah. Atas dasar nilai-nilai utama itu pula tolak ukur strategis bagi aktivitas perusahaan adalah syariah Islam itu sendiri. Aktivitas perusahaan apa pun bentuknya, pada hakikatnya adalah aktivitas manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang akan selalu terikat dengan syariah. Oleh karena itu, syariah adalah aturan yang diturunkan Allah untuk manusia melalui lisan para Rasul-Nya. syariah tersebut harus

---

<sup>28</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : ANDI, 2003) h.14-15

menjadi pedoman dalam setiap aktivitas manusia, termasuk dalam aktivitas bisnis.

Prinsip Total Quality Manajemen dalam pandangan Islam dengan memberikan sesuatu yang membuat kenyamanan serta aspek yang menghasilkan keidahan yang bernuansa Islami dalam perusahaan dengan :<sup>29</sup>

- a. Sikap dan perilaku petugas yang Islami; sikap yang Islami harus dimiliki oleh petugas atau karyawan. Seperti firman Allah SWT: Artinya : “Dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia,..”(QS. Al-Baqarah : 83)
- b. Fasilitas dan sarana pelayanan Islami; menyediakan fasilitas serta sarana dengan Pelayanan secara Islami
- c. Prosedur, tata cara atau mekanisme pelayanan kesehatan Islami; mekanisme pelayanan harus sesuai dengan prinsip syariah. Seperti firman Allah SWT: Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul dan janganlah kamu merusakkan (pahala) amal-amalmu.*” (QS. Muhammad: 33)
- d. Suasana pelayanan antara karyawan terhadap konsumen. Artinya: *Dari ‘Aisyah ra.: Seorang lelaki minta izin masuk pada Rasulullah saw. kemudian Rasulullah menjawab: “Izinkanlah ia, dialah sejelek-jelek anak kaum dialah sejeleksejek saudara kaum, dan ketika ia masuk, Rasul meramahkan pembicaraan, maka aku bertanya pada Beliau: “Wahai Rasulullah, engkau berkata begitu, kemudian engkau ramahkan pembicaraanmu, kemudian Rasul menjawab: “Wahai Aisyah sejelek-jelek orang tempatnya disisi Allah adalah orang yang ditinggalkan manusia karena menghindari omongan kotornya”.* (HR. Bukhori).
- e. Pembiayaan; dalam hal pembiayaan harus sesuai dengan prinsip syariah tidak ada unsur kebohongan. Seperti firman Allah SWT: Artinya: “*Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.*” (QS.Al-Isra’ : 35)

---

<sup>29</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2008 ),h.84

#### 4. MANFAAT PENERAPAN TQM Syariah

Manfaat TQM adalah memperbaiki kinerja manajerial dalam mengelola perusahaan agar dapat meningkatkan penghasilan perusahaan. Banyak manfaat yang diperoleh dari penerapan TQM khususnya bagi pelanggan, perusahaan maupun bagi karyawan atau staf. Manfaat tersebut didasarkan pada system kerja dari program TQM yang berlandaskan pada perbaikan berkelanjutan.<sup>30</sup>

- a) Manfaat bagi Pelanggan
  - 1) Tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan
  - 2) Kepedulian terhadap pelanggan lebih di perhatikan
  - 3) Kepuasan pelanggan terjamin
  - 4) Merasakan ketentraman
- b) Manfaat bagi Perusahaan
  - 1) Terdapat perubahan kualitas produk dan pelayanan
  - 2) Staff lebih termotivasi
  - 3) Produktivitas meningkat
  - 4) Produk cacat berkurang
  - 5) Permasalahan dapat di selesaikan dengan cepat
  - 6) Perusahaan lebih Berkah, Jauh dari maksiat
- c) Manfaat TQM bagi Organisasi
  - 1) Pemberdayaan
  - 2) Lebih terlatih dan berkemampuan
  - 3) Lebih di hargai dan diakui
- d) Manfaat lain dari TQM yang mungkin di rasakan bagi Perusahaan yang akan datang
  - 1) Membuat perusahaan sebagai pemimpin dan bukan sekedar pengikut
  - 2) Membantu terciptanya *teamwork*
  - 3) Membantu perusahaan lebih sensitive terhadap kebutuhan pelanggan
  - 4) Membuat perusahaan lebih siap dan mudah beradaptasi terhadap perubahan
  - 5) Hubungan antara staf Departemen yang berbeda lebih mudah

---

<sup>30</sup> Rudi Harmanto, *Total Quality Manajemen*, 2013 h.5



Menurut Nasution manfaat TQM dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu dapat memperbaiki posisi persaingan dan meningkatkan keluaran yang bebas dari kerusakan.<sup>31</sup>

Perbaikan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan tidak lain bertujuan untuk meningkatkan penghasilan perusahaan dan tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan laba perusahaan agar perusahaan dapat terus berjalan dan tetap hidup dalam persaingan perdagangan yang semakin ketat saat sekarang ini. Untuk menghasilkan kualitas produk diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Keuntungan yang didapatkan perusahaan karena menyediakan barang atau jasa berkualitas baik dari pendapatan penjualan yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah, gabungan keduanya menghasilkan profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan. Apabila perusahaan menggunakan TQM, akan mengurangi biaya operasi dan meningkatkan penghasilan, sehingga laba perusahaan akan semakin meningkat serta mendapat ketenangan dan keberkahan karena melayani dengan syariat Islam.

## **B. PELAYANAN ISLAM**

### **1. Pelayanan Dalam Pandangan Islam**

Jasa atau pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

---

<sup>31</sup> M.N Nasution , *Manajemen Mutu Terpadu*, ( Jakarta : PT Ghalia Indonesia,2001) h.42

menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.<sup>32</sup>

Manajemen kinerja adalah suatu cara atau proses yang dirancang untuk mendapatkan hasil yang baik bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami dan mengelola kinerja sesuai dengan target yang telah ditentukan.<sup>33</sup> Dalam hal ini kinerja organisasi harus dikelola dan dirancang untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan meningkatkan hasil yang sudah ada.

Menurut Kasmir, pelayanan merupakan “Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”.<sup>34</sup> Sedangkan pelayanan menurut Fajar Laksana adalah “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.<sup>35</sup>

Pelayanan Islami sendiri adalah suatu sistem pelayanan yang menyeluruh, yang meliputi fisik, mental dan spiritual berlandaskan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi modern yang terus berkembang dengan selalu merujuk pada prinsip Islam baik dari sisi aqidah, ibadah dan akhlak. Perusahaan yang berbasis syariah dalam halnya disini adalah Hotel Syariah, para karyawannya wajib menjaga hubungan antar sesama, dari

---

<sup>32</sup> Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, ( Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama, 2006) h.467

<sup>33</sup> Surya Darma, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. ke-3, 2010) h. 25.

<sup>34</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006) h. 26.

<sup>35</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h. 85.

mulai tingkat paling atas ( manajerial) sampai tingkat paling bawah (staf). Seluruh pola, sikap dan aturan-aturan dalam perusahaan harus mencerminkan nilai-nilai syariah. Budaya perusahaan yang sehat adalah budaya yang di ekspresikan oleh setiap karyawannya dengan hati terbuka dan sesuai dengan nilai-nilai etika. Beberapa hal penting yang selayaknya menjadi dasar sebuah Perusahaan berbasis Syariah<sup>36</sup> :

- a. Budaya 5S: Senyum,Salam,Sopan,Silahturahim,Syariah
- b. Murah hati, bersikap ramah dan melayani
- c. Cara berbusana yang sesuai syariah
- d. Lingkungan kerja yang bersih

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>37</sup>

- a) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.
- b) Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c) Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- f) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

---

<sup>36</sup> Hermawan Kertajaya, Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, h. 190-192

<sup>37</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, ( Semarang: Walisongo Press, 2009), h.153.

## 2. Etika Pelayanan Islami

Etika bisnis adalah studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral, sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi, dan perilaku bisnis. Standar etika bisnis tersebut diterapkan kedalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa yang diterapkan orang-orang yang ada di dalam organisasi.<sup>38</sup>

Etika bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan al-Hadits). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (bisnis).<sup>39</sup>

Faisal Badroen mendefinisikan etika bisnis sebagai seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.<sup>40</sup>

Etika bisnis Islam menurut Muhammad Djakfar adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadis yang harus dijadikan acuan oleh siapapun dalam aktivitas bisnis. Dengan kata lain bagaimanapun etika bisnis

---

<sup>38</sup> Veithzal Rivai, dkk, *Islamic Business and Economic Ethics*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h.4.

<sup>39</sup> *Ibid.*, h.13

<sup>40</sup> Faisal Badroen, Suhendra, *Etika Bisnis dalam Islam*,(Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2006),h.15

yang berbasis kitab suci dan sunah<sup>41</sup> Rasulullah SAW, sebagaimana halnya etika bisnis modern, tidak cukup dilihat secara partialistik semata, tetapi perlu dilihat juga dalam fungsinya secara utuh (holistik). Dalam arti etika bisnis Islam perlu diposisikan sebagai komoditas akademik yang bisa melahirkan sebuah cabang keilmuan, sekaligus sebagai tuntunan para pelaku bisnis dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari.<sup>42</sup>

Abdalla Hanafy Dan Hamid Salam, masing-masing adalah guru besar marketing dan international Bussines , merumuskan etika pelayanan Islami sebagai berikut :

- a. Etika untuk selalu menyimpan yang benar
- b. Etika untuk selalu dapat dipercaya
- c. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas
- d. Etika peresaudaraan
- e. Penguasaan ilmu pengetahuan
- f. Etika keadilan<sup>43</sup>

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa siapapun dia, bila melaksanakan etika bisnis dalam pelayanan Islam niscaya akan meraih sukses dalam bisnis. Sebaliknya, walaupun ia seorang muslim dan berbisnis berlabel Islam, tapi meninggalkan etika bisnis, maka ia sulit mengembangkan bisnisnya. Pelayanan Islami merupakan sebuah hasil dari tindakan pada organisasi yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang berperinsip kepada keislaman atau kesyariahan. Kinerja pelayanan Islami harus diterapkan di organisasi / perusahaan terutama perusahaan jasa, dalam hal ini Pelayanan Islami di Hotel Syariah.

---

<sup>41</sup> Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2008 ),h.84

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 85.

<sup>43</sup> Adiwarmar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, ( Jakarta : Gema Insani Press, 2001) h.166

### 3. STANDAR DAN DASAR PELAYANAN ISLAM

Pelayanan dalam pandangan Islam Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terdapat Standar nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu: <sup>44</sup>

a) Profesional (Fathanah)

Menurut Didin Hafidudin “Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.” Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Quran Surat Al-Isra ayat 84 <sup>45</sup>

فَلِّ كُلِّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ٨٤

Artinya : *Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya"*

Pada ayat diatas artinya, seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

b) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Menurut Hermawan Kertajaya Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif” Orang yang memiliki sifat tabligh akan

---

<sup>44</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing, Mizan*, Bandung, 2006, h.132

<sup>45</sup> QS.Al-Isra ayat 84

menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Surat Thahaa ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ٤٤

Artinya :”maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”<sup>46</sup>

Maksudnya, apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

c) Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kartajaya Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.” Tidak menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

---

<sup>46</sup> QS. Thahaa ayat 44

d) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah berarti terpercaya dan bertanggung jawab. Allah berfirman dalam surat an-Nissa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”*<sup>47</sup>

Ayat diatas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

#### **4. Pelayanan Islami Pada Konsumen**

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba ) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di

---

<sup>47</sup> QS. an-Nissa ayat 58



sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>48</sup>

Pelayanan dalam pandangan Islam dalam menjalankan bisnis Islami termasuk hotel syariah harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariah, karena dengan syari'at sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis yang mempunyai beberapa tujuan yaitu :

- a) *Target hasil* , hal ini bisa berupa keuntungan materi keuntungan non materi. Paling tidak dengan syariat sebagai landasan serta pijakan dalam menjalankan pijakan bisnis, keuntungan yang diperoleh juga akan semakin banyak. Dan tentunya proses yang dijalankan sesuai dengan aturan perbisnisan.
- b) *Pertumbuhan akan terus menerus menerus* , ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar mengendalikan modal dan mencari keuntungan semata. Hal itu juga bertujuan agar kedepannya dapat mengembangkan bisnis Islami tersebut lebih maju dan berkembang.
- c) *Keberlangungan*, menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas bisnisnya agar bisnis yang dikelola akan selalu eksis.
- d) *Akan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah*, poin ini merupakan puncak dari dijalankannya suatu bisnis. Tanpa adanya itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, peningkatan bisnis, eksistensi yang kian kuat tidak akan ada nilainya ketika tidak mendapat keberkahan dan ridha Allah SWT.

Standar pelayanan hotel syariah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen hotel, karena setiap konsumen yang datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib dimuliakan, sebagaimana hadist Nabi SAW yang berbunyi :

---

<sup>48</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2005) h.2

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ  
بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرَةِ وَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya : “dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah Saw bersabda: “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya memuliakan tetangga, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendaknya memuliakan tamunya”.” (Muttafaqun ‘Alaih)<sup>49</sup>

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan dalam mengelola Mutu pelayanan secara Islami kepada konsumen dapat memberdayakan karyawan, adanya komitmen manajemen terhadap perbaikan kualitas, menetapkan standar kualitas pelayanan yang tinggi dan mengamati dengan cermat kinerja pelayanannya yang berasaskan Islam.

## 5. Batasan Dalam Pelayanan Islam

Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.

Hotel Syariah merupakan sebuah tempat penginapan yang operasionalnya maupun layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip Islam. Hal ini dilakukan guna memberikan suatu

---

<sup>49</sup> Hadis Sahih Muttafaqub ‘Alaih

kenyamanan, ketentraman serta kekeluargaan yang dibutuhkan tamu baik muslim maupun non muslim.

Pelayanan hotel yang berbasis syariah ini juga mempunyai batasan atau ketentuan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan bagi konsumennya, seperti dalam penyajian makanan dan minuman harus dengan bahan yang halal dan sehat, sajian minuman yang tidak mengandung alkohol, adanya seleksi terhadap konsumen, tidak diperkenankan bagi kaum bukan mukhrim untuk menginap dalam satu kamar, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan Hotel seperti ramah tamah, lemah lembut, sopan santun serta bermoral.<sup>50</sup> Kesalahan manusia, baik besar maupun kecil adalah penyebab utama pelayanan bermutu rendah di satu sisi dan manajemen operasional pada sisi lain.

---

<sup>50</sup> Richard Kumar, *Hotel Management*, (Jakarta:Grafindo,2006),h.118

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu dengan sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku.<sup>51</sup>

##### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan itu sendiri adalah suatu penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari secara intensif latar belakang dan keadaan sekarang dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu keadaan sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.<sup>52</sup>

Definisi diatas, dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti ke lapangan untuk untuk mempelajari tentang Penerapan Total Quality Manajemen dan Pengaruhnya Terhadap Pelayanan Islami Di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro.

##### **b. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif*. Penelitian *deskriptif* adalah suatu metode dalam mencari fakta status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada

---

<sup>51</sup> M. Nazir, *Metode Penelitian*, ( Jakarta : Ghalia Indonesia, Cet.III,1998) h.99

<sup>52</sup> Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Ke 2, ( Jakarta : PT Bumi Aksara, 2011) ,h.4

masa sekarang dengan interpretasi yang tepat.<sup>53</sup> Sedangkan kualitatif yaitu memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, persepsi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Keterangan tersebut, bahwa penelitian *deskriptif* bertujuan untuk menggambarkan mengenai Penerapan Total Quality Mnaajemen dan pengaruhnya terhadap pelayanan Islami yang diuraikan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Data Merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi.<sup>54</sup>

Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan, yaitu:

### a. Sumber Data Primer

Sumber Data primer adalah sumber data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti.<sup>55</sup> Dalam sumber data primer ini diperoleh berdasarkan pada sumber data utama atau sumber asli yaitu Bapak Efril Hadi selaku Manajer, Ibu Triana sebagai *Receptionis* , Bapak

---

<sup>53</sup> Sedarmayanti, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Mandar Maju, 2002),h.31

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi,( Jakarta: Rineka Cipta, 2010),h. 129

<sup>55</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,(Jakarta : pt Raja Grafindo Persada,2000) h.47

Hamzah selaku *Housekeeping* dan Bapak Agus Setiawan, Bapak Tripno, Ibu Ria, Ibu Mirna, Bapak Suparmin selaku Konsumen yang menjadi objek utama dalam penelitian.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah bahan-bahan atau sumber data yang menjadi pelengkap atau penunjang dari sumber data primer.<sup>56</sup> Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui buku-buku pustaka yang ditulis orang lain, dokumen dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan.<sup>57</sup>

Sumber data sekunder merupakan data penunjang yang diperoleh dari media massa, laporan penelitian ataupun instansi yang terkait objek penelitian, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap. Acuan sumber data sekunder dalam penelitian adalah buku-buku yang berkaitan dengan Total Quality Manajemen dan Pelayanan.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, pengumpulan data adalah tahapan yang paling penting dalam penelitian ini, bila dilihat dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka peneliti menentukan teknik pengumpulan data sesuai dengan rencana jenis data yang akan diambil metodenya adalah:

---

<sup>56</sup> *Ibid*,h.140

<sup>57</sup> Beni Ahmad Saebani,*Metodologi Penelitian*,( Bandung : CV Pustaka Setia, 2008) h.93

#### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencacatan.<sup>58</sup> Dalam hal ini penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, yaitu Hotel Syariah Grand Skuntum Metro.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap langsung responden, sama seperti penggunaan daftar pertanyaan.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini untuk dapat mencapai apa yang diharapkan maka peneliti menggunakan interview bebas terpimpin. Dimana peneliti ingin menciptakan suasana interview yang tidak terlalu formal sehingga proses interview berjalan santai namun serius. Selain itu, peneliti juga menyiapkan garis besar mengenai penerapan total quality manajemen dan pengaruhnya terhadap pelyanan Islami pada Konsumen di Hotel Syariah Grand S'Kuntum Metro. Dalam melakukan wawancara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah dirancang APD (Alat Pengumpul Data). Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Efril Hadi selaku Manajer, Ibu Triana sebagai *Receptionis* , Bapak Hamzah selaku *Housekeeping* dan Bapak Agus Setiawan, Bapak Tripno,

---

<sup>58</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, cet. ke-2, 1997), h. 63

<sup>59</sup> Moehar daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, ( Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003),h. 143

Ibu Ria, Ibu Mirna, Bapak Suparmin selaku Konsumen dalam objek penelitian.

### **c. Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat sumber-sumber dokumen yang ada kaitannya dengan jenis data yang diperlukan.<sup>60</sup> Metode dokumentasi adalah cara yang efisien untuk melengkapi hal-hal yang belum di dapat dari wawancara. Penelitian ini sumber yang akan dijadikan alasan dari metode dokumentasi ini adalah data dari bahan-bahan tertulis yaitu buku-buku yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

## **4. Teknik Analisis Data**

Teknis Analisis data merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisian dari peneliti.<sup>61</sup> Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif dengan menggunakan metode berpikir induktif. Dalam penerapannya, teknik ini digunakan untuk menganalisa data tentang beberapa faktor-faktor konkrit yang bersifat khusus kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Penelitian ini hanya menampilkan data-data kualitatif, maka peneliti menggunakan analisa data induktif. Metode induktif adalah fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang konkrit ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>62</sup>

---

<sup>60</sup> Suharsimi Rikunto, *Metode Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi Iv*,( Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006),h. 129

<sup>61</sup> Nurul Zuriyah, *Metode Penelitian Sosial*, ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009),h.198

<sup>62</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research*, ( Jakarta: Andi Offset,1986),h.42



Metode induktif digunakan untuk menilai fakta-fakta empiris, kemudian dicocokkan dengan landasan yang ada. Oleh karenanya, induktif pada penelitian ini bahwa peneliti akan menyampaikan serta menggambarkan suatu fakta konkrit mengenai Penerapan total quality manajemen dan pengaruhnya terhadap pelayanan Islami pada konsumen di Hotel Syariah Grand SKuntum Metro yang kemudian akan peneliti tulis pada kesimpulan umum berdasarkan teori mengenai Total Quality Manajemen dan pengaruhnya terhadap pelayanan Islami di Hotel Syariah Grand S'kuntum Metro

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**

##### **1. Sejarah Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**

Hotel Syariah Grand Skuntum Metro berdiri pada tahun 1970 di Kota Metro, Provinsi Lampung, dengan nama Hotel Skuntum, oleh Bpk. H. Siradjuddin Djahidin, Sm.Hk. (Sekda Pertama Lampung Tengah). Hotel Skuntum merupakan hotel pertama yang berlantai 3 di Kota Metro. Dengan berjalannya waktu, hotel tersebut sekarang berubah fungsi menjadi pusat pertokoan.

Seiring berjalannya waktu, Hotel Skuntum ini berhenti sejenak dalam operasional, dikarenakan banyak nya pesaing dan juga dikarenakan kurang memadainya sarana dan prasarana dalam hotel. Sebagai karya untuk Kota Metro dan mengenang kembali Hotel Skuntum tempo dulu, dr. H. Wahdi Siradjuddin, Sp. OG., anak dari pendiri Hotel Skuntum tempo dulu membangun kembali hotel tersebut dengan nama Hotel Grand Skuntum, yang benuansa sejarah kolonisasi di Kota Metro sehingga di setiap sudut ruangan hotel terdapat foto sejarah kolonialisasi yang ada di Kota Metro.

Pembangunan tahap pertama secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2014 yang diresmikan oleh Walikota Metro H. Lukman Hakim, SH. MM., dan pembangunan tahap dua mulai beroperasi tanggal 17 November 2015, dengan harapan membantu

Kota Metro mempersiapkan infrastruktur di bidang pariwisata yang representatif serta mendorong peningkatan pertumbuhan ekonomi lokal, sehingga terjadi peningkatan kegiatan perekonomian yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Metro pada khususnya dan Lampung pada umumnya.<sup>63</sup>

Harapan adanya Hotel Syariah Grand Skuntum di Kota Metro yaitu dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal yang selanjutnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hotel Syariah ini memberikan alternative penginapan di Kota Metro dengan lokasi yang strategis serta beragam fasilitas seperti adanya restoran, pemandian air hangat, wisata sepeda, fasilitas SPA bagi wanita, *meeting room* yang telah disediakan di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro.

Peraturan Kementerian Pariwisata BAB 1 Pasal 1 Ayat 2 yang berbunyi Hotel merupakan penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya, hal ini merupakan sebuah acuan hotel untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak menyalahi aturan.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Menjadikan penginapan yang aman, nyaman, bersih dan Indah, Bernuansa Sejarah Kolonialisasi di Kota Metro.

---

<sup>63</sup> [info@hotelgrandskuntum.com](mailto:info@hotelgrandskuntum.com), diakses pada tanggal 25 Februari 2017

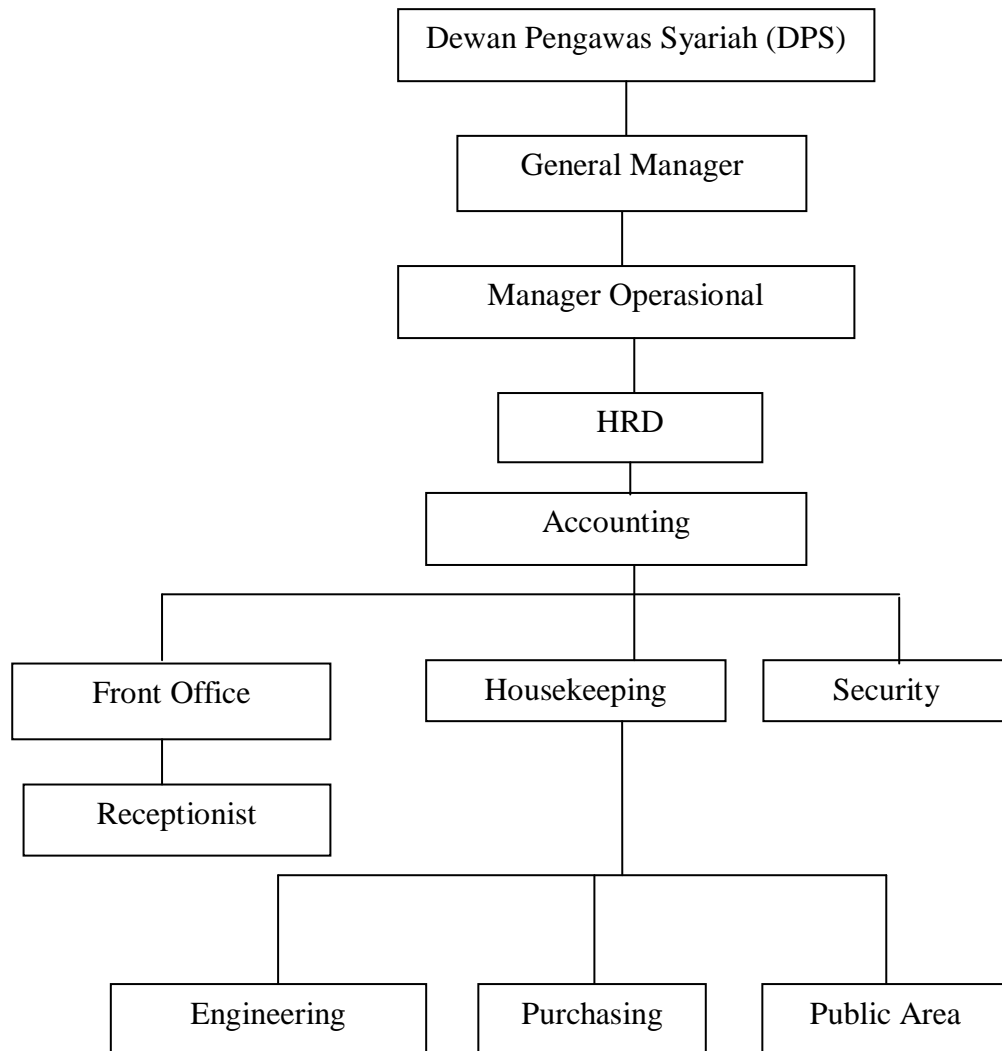
**b. Misi**

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui manajemen yang bermutu sesuai dengan tujuan dari Hotel Syariah Grand Skuntum Metro
- 2) Meningkatkan profesionalisme tenaga kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap tamu dan relasi lainnya sehingga dapat tercapainya kepuasan terhadap konsumen
- 3) Meningkatkan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan
- 4) Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja sehingga mampu melaksanakan pekerjaan secara professional
- 5) Tetap menjalin komunikasi dari berbagai pihak dan mengoptimalkan fungsi Hotel secara mestinya.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Efril Hadi selaku Manager Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, 05 februari 2017

### 3. Struktur Organisasi<sup>65</sup>



---

<sup>65</sup> Dokumentasi Hotel Syariah Grad Skuntum Metro, dikutip pada tanggal 5 februari 2017

Keterangan :

1. Dewan Pengawas Syariah merupakan sebuah lembaga yang bertugas mengawasi jalannya operasional Hotel secara Syariah dan memberikan arahan serta menjawab masalah yang muncul di Lapangan
2. Pemilik Hotel ( *General Manager* ) merupakan pemilik Hotel yang berwenang dan berkewajiban untuk mengatur semua hal yang berkaitan tentang Hotel.
3. Manager Operasional merupakan bawahan langsung dari pemilik hotel yang bertugas mengawasi semua operasional hotel.
4. *Human Resources Departement* (HRD) yaitu orang yang mempunyai tugas merekrut dan menyeleksi tenaga kerja
5. *Accounting* yaitu bawahan langsung dari pimpinan dan manager yang tugas nya menetapkan struktur keuangan hotel dan membuat laporan bulanan serta neraca perusahaan.
6. *Front Office* merupakan Departemen yang bertugas untuk menciptakan kesan positif terhadap tamu, menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front Office serta menjaga keharmonisan kerja dengan semua karyawan.
7. *Receptionist* merupakan departemen yang melayani tamu chek-in dan chek-out sesuai dengan prosedur hotel, menyeleksi identitas tamu, dan mengontrol aktivitas yang sedang berlangsung di hotel melalui CCTV
8. *Housekeeping* merupakan karyawan yang bertugas menangani masalah keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan serta melakukan perawatan terhadap semua ruang di hotel.
9. *Engineering* merupakan suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas peralatan yang mengalami kerusakan di hotel.
10. *Security* merupakan karyawan yang bertugas menjaga keamanan.
11. *Purchasing* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta kebutuhan hotel.<sup>69</sup>

## **B. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**

Penerapan TQM adalah sebuah cara dalam memperbaiki kemampuan manusia, proses dan lingkungan secara berkesinambungan. Menurut Bapak Efril Hadi Selaku Manager di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, bahwa dalam menerapkan total quality management Hotel Syariah Grand Skuntum

---

<sup>69</sup> Dokumentasi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, pada tanggal 15 April 2017

Metro melalui tiga pilar: (1) Pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM); (2) Pengembangan Sarana Dan Prasarana; dan (3) Pengembangan Manajemen.

Dalam hal pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pihak Hotel Syariah Grand Skuntum Metro memberikan pendidikan dan pelatihan bagi para karyawan dan juga melalui bimbingan kerohanian baik untuk karyawan maupun konsumen, melalui kultum. Pengembangan sarana prasana, Hotel Syariah Grand Skuntum Metro sendiri melaksanakan pengembangan-pengembangan dan perbaikan gedung gedung di berbagai sektor, baik di ruang kantor ataupun di Ruangan Konsumen, pengembangan disini guna memberikan kenyamanan bagi konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro. Selain itu, Hotel Syariah Grand Skuntum Metro juga memberikan fasilitas berupa taman sepeda yang berfungsi sebagai tempat santai yang sehat, adanya kolam renang, pemandian air panas, ruangan meeting dan *restaurant*. Pengembangan dalam hal manajemen. Hotel Syariah Grand Skuntum Metro menerapkan konsep mutu, yaitu acuan standar mengenai mutu produk atau jasa.

Berikut hasil wawancara dengan karyawan Hotel Syariah Grand Skuntum Metro. Wawancara dengan karyawan bagian *Receptionist* yaitu Ibu Triana, bahwa penerapan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro telah diterapkan. Adanya pelatihan dan pendidikan untuk semua karyawan telah dilaksanakan, dan adanya evaluasi kerja setiap bulan dilaksanakan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kerja karyawan,

selain itu juga diadakannya kerja sama atau *teamwork* dalam bekerja. Dalam hal ini diadakan untuk memperoleh hubungan yang baik dengan cara dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.<sup>70</sup>

Hotel Syariah Grand Skuntum Metro memberikan fasilitas kamar beserta fasilitas yang sangat menarik. Hotel Syariah Grand Skuntum Metro tidak hanya menerima tamu saja, tetapi juga menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung pelayanan jasa seperti menyediakan ruangan untuk pertemuan atau (*Meeting Room*) yang mampu menampung minimal 60 sampai 100 peserta. Selain itu juga Hotel Syariah Grand Skuntum Metro menyediakan fasilitas *Café, Laundry, Dan Spa, Family Karaoke, Sport Garden, Warm Wimming Pool, Wisata Sepeda* serta *Free Wi-fi*. Hotel Syariah Grand Skuntum Metro juga menyediakan kendaraan operasional (Mobil Serena, Mobil Avanza, Mobil Alphard serta Bus pariwisata) untuk menjemput tamu yang ingin dijemput baik luar kota maupun dalam kota dengan harga yang bervariasi. Hotel Syariah Grand Skuntum Metro memiliki 40 kamar yang terdiri dari *Standar Room, Superior Room, Deluxe Room, Deluxe Room Smoking Area, Deluxe Double Smoking Area* dan *Family Room*. Tarif setiap kamar berbeda-beda, hal ini dikarenakan fasilitas yang terdapat dikamar berbeda.<sup>71</sup>

Respon masyarakat terhadap hotel ini sangat baik. Hal ini dibuktikan adanya konsumen yang menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini

---

<sup>70</sup> Wawancara kepada Ibu Triana, karyawan (*Receptionist*) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 15 April 2017

<sup>71</sup> Wawancara kepada Bapak Hamzah, karyawan (*Housekeeping*) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 30 April 2017



bukan hanya orang muslim saja, namun konsumen yang menginap juga ada yang non muslim. Selain itu Hotel Syariah Grand Skuntum Metro selalu membudayakan senyum,salam,sopan kepada tamunya, baik saat bertemu dengan konsumen, saat menyambut kedatangan konsumen maupun saat konsumen meninggalkan hotel.<sup>72</sup>

Menurut Bapak Agus Setiawan yaitu konsumen yang menginap di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, beliau mengatakan bahwa “budaya yang diterapkan di Hotel ini yang saya minati. Saya menginginkan penginapan yang bernuansa syariah, yang nyaman dan jauh dari kebiasaan hura-hura dan kemaksiatan, karena saya selalu menghormati Agama saya.”<sup>73</sup>

Hotel yang berlabel syariah ini banyak, namun saya tertarik dengan Hotel ini dikarenakan, adanya pelayanan yang maksimal demi kenyamanan konsumen, serta adanya fasilitas yang tidak mendukung untuk berbuat kemaksiatan. Seperti tidak diperkenankannya antara laki-laki dan wanita yang belum muhhrim untuk menginap dalam satu kamar.<sup>74</sup>

Menurut Ibu Ria<sup>75</sup> yaitu konsumen yang menginap di Hotel Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, beliau mengatakan bahwa “fasilitas yang ada di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini sangat memuaskan. Sehingga dapat memberikan kenyamanan buat anak-anak juga. Namun ada satu masalah yang

---

<sup>72</sup> Wawancara pada tanggal 30 April 2017

<sup>73</sup> Wawancara kepada Bapak Tripno, Konsumen di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 25 April 2017

<sup>74</sup> Wawancara kepada Ibu Mirna, Konsumen di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 25 April 2017

<sup>75</sup> Wawancara kepada Ibu Ria, Konsumen di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 30 April 2017

dijumpai Ibu Ria, yaitu adanya satu karyawan yang dalam melayani tamunya tidak dengan ramah tamah. Tapi untuk kedua kalinya saya mengiapi di Hotel ini, satu karyawan itu telah menunjukkan bahwa Hotel ini adalah hotel yang melayani konsumennya dengan ikhlas dan sabar.”

### **C. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Pelayanan Islami pada konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**

Pada hakekatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan.

Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini mempunyai pengaruh terhadap pelayanan Islami. TQM ini berpengaruh pada sistem kerja karyawan di hotel serta berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan menerapkan Total Quality Management di hotel berbasis Syariah ini karyawan lebih sopan dalam memperlakukan tamunya. Dalam Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini TQM bukan hanya diterapkan pada karyawan saja, namun dalam suasana dalam lokasi Hotel ini juga dibuat menyenangkan mungkin untuk menarik konsumen.

Pelatihan dan pendidikan yang ada dalam Hotel syariah ini sangat bermanfaat bagi seluruh karyawan. Bahwa adanya Pelatihan dan pendidikan ini dapat memberi pemahaman kepada karyawan untuk memberi pelayanan

yang Islami pada konsumennya. Pelatihan bersifat spesifik, praktis, dan segera. Yang dimaksud dengan spesifik dalam arti pelatihan berhubungan secara spesifik dengan pekerjaan yang dilakukan. Sedangkan yang dimaksud dengan praktis dan segera adalah bahwa apa yang sudah dilatihkan dapat diaplikasikan dengan segera sehingga yang diberikan harus bersifat praktis. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan. Pendidikan lebih bersifat filosofis dan teoritis. Walaupun demikian, pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama, yaitu pembelajaran. Di dalam pembelajaran terdapat pemahaman secara implisit. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, pemecah masalah yang Kreatif, serta menjadikan karyawan efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.<sup>76</sup>

Pemberdayaan dalam Hotel Syariah Grand Skuntum Metro dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benarbenar berarti tanpa adanya pemberdayaan, pelibatan karyawan hanyalah merupakan alat manajemen yang tidak ada gunanya, oleh karena itu pelibatan harus disertai dengan pemberdayaan karyawan. Pelibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para karyawan pada semua tingkatan organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

Penerapan Total Quality Management di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini memberikan pengaruh positif terhadap pelayanan Islami. Adanya sistem ini dapat memberikan keuntungan baik segi *financial* maupun citra dari

---

<sup>76</sup> Wawancara kepada Ibu Triana, karyawan (*Receptionist*) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro pada tanggal 25 April 2017

Hotel Syariah Grand Skuntum Metro. Masyarakat memandang bahwa Hotel Syariah ini menjadikan tamu atau konsumennya adalah raja.

Standar pelayanan yang diterapkan di Hotel ini adalah pelayanan yang berbasis pada nuansa Islami, dengan menerapkan salam dan memberikan pelayanan yang maksimal namun tetap pada aturan Islam. Memberikan pengarahan pada tamu yang menginap untuk menaati peraturan yang ada di hotel, menyediakan makanan maupun minuman yang halal serta jauh dari kemaksiatan.

Pelayanan yang diberikan pada konsumen dalam Hotel Syariah Grand Skuntum Metro sangat menyenangkan. Konsumen diberikan pelayanan secara Islami sebagaimana raja, baik dari pihak hotel setiap karyawan sangat ramah, lemah lembut dan sopan dalam menyapa konsumennya. Selain itu di dalam kamar hotel terdapat alat sholat yang disediakan untuk para tamunya.<sup>77</sup>

Hotel Syariah Grand Skuntum Metro mewajibkan bahwa setiap karyawan harus menerapkan 5S (senyum, salam, sopan, silahturshim dan Syariah) ketika bekerja di dalam Hotel. Pelayanan terbaik merupakan keinginan konsumen yang harus dipenuhi oleh karyawan hotel, sehingga konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang bernuansa Islami di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini. Inilah salah satu yang membedakan dengan Hotel yang lain, dan inilah yang membuat puas dan ingin kembali lagi untuk menginap atau sekedar menikmati fasilitas yang menyenangkan.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> Wawancara Kepada Bapak Suparmin, Konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro, pada tanggal 23 April 2017

<sup>78</sup> Wawancara, Tanggal 23 April 2017

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro menyimpulkan bahwa penerapan Total Quality Management dapat memberikan pengaruh positif terhadap pelayanan Islami pada konsumen.

Pelayanan Islami pada konsumen dapat memberikan keuntungan baik dari segi *financial* maupun citra atau nama baik Hotel. Penerapan TQM ini melalui pendidikan dan pelatihan serta pemberdayaan semua karyawan untuk menghasilkan suatu pelayanan Islami yang terbaik untuk memberikan suatu kepuasan dan kenyamanan para konsumen. Fasilitas yang ada di Hotel Syariah Grand Skuntum ini juga sangat memadai, dan jauh dari kemaksiatan.

#### **B. Saran**

- 1) Kepada karyawan Hotel Syariah Grand Skuntum Metro supaya tetap taat dan patuh terhadap sistem yang telah di terapkan, serta memberikan pelayanan Islami yang maksimal pada konsumennya.
- 2) Kepada Konsumen supaya tetap mengetahui batasan yang telah ditetapkan dalam Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Anwar Karim. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta : Gema Insani Press,2001.
- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer*,Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2006
- Beni Ahmad Saebani.*Metodologi Penelitian*.Bandung : CV Pustaka Setia, 2008.
- Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitas*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003.
- Edward Sallis,*Total Quality Management in Education, cet.VII*, Yogyakarta : IRCiSoD,2008.
- Faisal Badroen, Suhendra, *Etika Bisnis dalam Islam*,Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2006
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : ANDI,2003.
- Goetsch, D.L dan Davis S, *Introduction to Total Quality*, Englewood Cliffs N.J : Prentice Hall International Inc, 1994.
- Husaini Usman, Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi Ke 2, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2000.
- Johan Arifin, *Fiqh Perlindungan Konsumen*, Semarang : Rasail,2007.
- Jusmaliani , *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, Jakarta : Bumi Aksara, 2011.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah: Imlementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2009.
- M. Nazir, *Metode Penelitian*,Jakarta : Ghalia Indonesia, Cet.III,1998.

- M.N Nasution , *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : PT Ghalia Indonesia,2001.
- Moehar daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Islam*,Malang: UIN Malang Press, 2008.
- Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Yogyakarta: EKONISIA, 2006.
- Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*,Jilid 1, Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama,2006.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2005.
- Richard Kumar, *Hotel Management*, Jakarta:Grafindo,2006
- Rudi Harmanto, *Total Quality Manajemen*, 2013
- Santoso Soeroso, *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan System*, Jakarta: EGC, 2003.
- Sedarmayanti, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi,( Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Surya Darma, *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. ke-3, 2010.
- Sutrisno Hadi, *Metode Research*, Jakarta: Andi Offset,1986.
- Syafrudin, dkk, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : CV Trans Info Media,2014.
- Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2003.

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA  
KONSUMEN  
(STUDI KASUS HOTEL SYARIAH GRAND SKUNTUM METRO)**

**OUTLINE**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## **BAB I PENDAHULUAN**

- E. Latar Belakang Masalah
- F. Pertanyaan Penelitian
- G. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- H. Penelitian Relevan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **C. TOTAL QUALITY MANAGEMENT**

- 5. Pengertian TQM
  - c. TQM Secara Umum
  - d. TQM Syariah
- 6. Konsep TQM dalam Islam
- 7. Prinsip TQM dalam Islam
- 8. Manfaat Penerapan TQM Syariah

### **D. PELAYANAN ISLAMIS**

- 6. Pelayanan dalam Pandangan Islam
- 7. Etika Pelayanan Islami
- 8. Standar Dan Dasar Pelayanan Islami
- 9. Pelayanan Islami pada konsumen
- 10. Batasan dalam Pelayanan Islam

## **BAB III METODE PENELITIAN**

- 5. Jenis dan sifat penelitian
- 6. Sumber Data

7. Teknik Pengumpulan Data
8. Teknik Analisis Data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- D. Sejarah Berdirinya Hotel Syariah Grand Skuntum Metro
  4. Visi dan Misi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro
  5. Struktur Organisasi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro
- E. Penerapan Total Quality Management (TQM) di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro
- F. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Pelayanan Islami pada konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro

#### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, 31 May 2017  
Peneliti,



DAYLAVENA  
NPM. 13102514

Pembimbing I



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II



Nurhiadayati, MH

NIP. 19761109 200912 2 001

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**  
**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN**  
**PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI PADA**  
**KONSUMEN**  
**( Studi Kasus Hotel Syariah Grand Skuntum Metro )**

- 1. Pertanyaan kepada Manajer Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**
  - a) Bagaimana awal berdirinya Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  - b) Apa visi dan Misi Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  - c) Bagaimana struktur Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  - d) Bagaimana penerapan Total Quality Management dan Pelayanan Islami di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro?
  
- 2. Pertanyaan kepada Karyawan (*Receptionist, Housekeeping*) Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**
  - a) Bagaimana penerapan TQM dalam Islam di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  - b) Apa saja fasilitas yang disediakan di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro?
  - c) Bagaimana respon konsumen terhadap pelayanan Islami yang diberikan di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  
- 3. Pertanyaan kepada Konsumen Hotel Syariah Grand Skuntum Metro**
  - a) Bagaimana pelayanan di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro ?
  - b) Bagaimana untuk sarana peribadatan dan petunjuk arah kiblat di Hotel Syariah Grand Skuntum Metro?
  - c) Bagaimana jika ada pengunjung yang menginap tidak suami istri?

Metro, 31 May 2017  
Peneliti,



DAYLAVENA  
NPM. 13102514

Pembimbing I



Hermanita, MM

NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II



Nurhiadayati, MH

NIP. 19761109 200912 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0609/2016  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:

1. Hermanita, MM.
  2. Nurhidayati, MH
- di -  
 Metro

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :


Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514  
 Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
 Prodi : Ekonomi Syariah (ESy)  
 Judul : Penerapan TQM (Total Quality Management) Dan pengaruhnya Terhadap Pelayanan Islami Pada Konsumen (Study Kasus Pada Hotel Syariah Grand Sekuntum Metro )

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai selesai skripsi:
  - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jura! Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b Isi ± 3/6 bagian.
  - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Ketua Jurusan,  
  
 Siti Zulaikha, S.Ag., MH  
 NIP. 197206111998032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-829/In.28/S/OT.01/07/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : DAYLAVENA  
NPM : 13102514  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 13102514.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 05 Juli 2017  
Kepala Perpustakaan



Dr. Mokhtar di Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
 Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); e-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1431/In.28/R/TL.00/03/2017  
 Lampiran : -  
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.  
 Manager Hotel Syariah Grand  
 Skuntum Metro  
 di-  
 Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor : B-1430/In.28/R/TL.01/03/2017,  
 tanggal 16 Maret 2017 atas nama saudara:

Nama : **DAYLAVENA**  
 NPM : 13102514  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di HOTEL SYARIAH GRAND SKUNTUM METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI (STUDI KASUS HOTEL SYARIAH GRAND SKUNTUM METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dikeluarkan di : Metro  
 Pada Tanggal : 16 Maret 2017







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
 Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmuljo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296.  
 Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-1430/In.28/R/TI.01/03/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : **DAYLAVENA**  
 NPM : 13102514  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Jurusan : Ekonomi Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan Observasi/survey di HOTEL SYARIAH GRAND SKUNTUM METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP PELAYANAN ISLAMI (STUDI KASUS HOTEL SYARIAH GRAND SKUNTUM METRO)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,  
 Pejabat Setempat

  
**Efra Hadi** **Grand Skuntum**  
 KOTA METRO

Dikeluarkan di : Metro  
 Pada Tanggal : 16 Maret 2017





**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy  
 Semester/TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu. 31 mei 17	✓	Aec BAB I s/d III Lanjutkan BAB. berikutnya!	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing I

*[Signature]*

**Hermanita, MM**

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswi Ybs

*[Signature]*

**Daylavena**


13102514



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA  
IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy  
 Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Kamis- 8 Juni 17	✓	ACC APD Langganan !!	

Dosen Pembimbing I



**Hermanita, MM**

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswi Ybs



**Daylavena**

13102514



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) METRO**

Jln Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iring Mulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telo (0725)41507, fax (0725)47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA  
IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	23 mar '17	✓	ACC BAB I s/d III. Langganan 4/ di. Seminarban!	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing I

Mahasiswi Ybs

**Hermanita, MM.**

NIP. 19730220 199903 2 001

*[Signature]*  
**Daylavena**

13102514





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iring Mulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telo (0725)41507, fax (0725)47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website : [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu 25 Jan 17	✓	1 LBM . - Konsisten dalam menulis syukuran TQM, Mump kesu- - Penjelasan manfaat penelitian secara teoritis dan praktis - Jelaskan asal umi ker situs y Penelitian yg Kelehan 2. Landasan teori - Setrup Sub Pokok	 

Dosen Pembimbing I

  
**Hermanita, MM.**

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswi Ybs

  
**Daylavena**

13102514



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iring Mulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telo (0725)41507, fax (0725)47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) Website : [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA  
STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Daylavena  
NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
2	Rabu- 25 Jan 17	✓	<p>Revisi akhir dengan kemampuan penulis.</p> <p>- Perbaiki teknik penulisan ayat sebagai dan di buku referensi, gunakan jenis huruf yg standar.</p> <p>3. Metopen.</p> <p>- Pertumbuhan Juga yg mengura- kan teknik observasi.</p>	 

Dosen Pembimbing I

**Hermanita, M.M.**

NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswi Ybs

**Daylavena**

13102514



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	TandaTangan
1	Selasa - 19 Juli 16	✓	- Acc outline - Lembaran ke pembimbing dua.	<i>[Signature]</i>
2	Jelasa - 13 Des 16	✓	- 2/3 Lembaran dan LBM. Selangi dengan komentari/ Babulsa. penulis. dan di Lanjutan dgn Lembaran berikutnya. - Perbaiki penulisan pertanyaan pendahuluan. Sehubungan dgn judul - Perbaiki Per susunan basi footnote!	<i>[Signature]</i>

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

*[Signature]*  
**Hermanita, MM.**  
 NIP. 19730220 199903 2 001

**Daylavena**  
 13102514





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514


Jurusan/Prodi : Syaria'ah/Esy  
 Semester/TA : VII/2016/2017

No	Hari/Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	TandaTangan
1	Selasa 13 Des 16	✓	<p>Dalam pen. Revisi            Besti per celisan 2.            penelita dim 2 pengraf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tambah bar teori.</li> <li>- kata pelayanan              Islami (Definisi)</li> <li>- Perbaiki penulisan              arab.</li> <li>- Perbaiki penulisan              Sumber data.</li> </ul>	 

Dosen Pembimbing I

  
Hermanita, MM.  
 NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswi Ybs

  
Daylavena  
 13102514





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
 Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy  
 Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	16/ 5'2017		Acc Skripsi BAB - I, II, III lanjutan ke - Pe. I	

Dosen Pembimbing II

**Nurhiadayati, MH**

NIP. 19761109 200912 2 001

Mahasiswi Ybs

**Daylavena**

13102514



**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy  
 Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/ 15 2017		Perbaiki Daftar Pustaka	

Dosen Pembimbing II

Nurhiadayati, MH

NIP. 19761109 200912 2 001

Mahasiswi Ybs

Daylavena

13102514



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : **Daylavena**  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester/TA : VII/2016/2017

No	Hari/Tanggal	PembimbingII	Bimbingan yang dibicarakan	TandaTangan
	Rabu 7/12/2016		Acc BAB I, II, III Lanjutan PG. I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswi Ybs

**Nurhidayati, MH.**  
 NIP. 19761109200912 2 001

**Daylavena**  
 13102514



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
 Jalan G. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**IAIN METRO**

Nama : Daylavena  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Esy  
 Semester /TA : VIII/2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	4 /6'2017		Aec APD Lanjutan ke Pg. I	

Dosen Pembimbing II

**Nurhiadayati, MH**

NIP. 19761109 200912 2 001

Mahasiswi Ybs

**Daylavena**

13102514



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusti@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : **Daylavena**  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	PembimbingII	Bimbingan yang dibicarakan	TandaTangan
	8/11/2016		<ul style="list-style-type: none"> <li>- hasil pra survei</li> <li>masuk pd bab</li> <li>Belalang</li> <li>- Bila kata paragraf</li> <li>diambil dr p dapat</li> <li>online / buku</li> <li>buat cetak lagi</li> <li>bagitu pula utk</li> <li>printip hadits</li> <li>cetak lagi</li> <li>mana</li> <li>- Jarak per paragraf</li> <li>- TQM / tqm /</li> <li>Total Quality</li> <li>management - konsistensi</li> </ul>	

Dosen Pembimbing II

**Nurhidayati, MH.**  
 NIP. 19761109200912 2 001

Mahasiswa Ybs

**Daylavena**  
 13102514



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: stainjusti@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL MAHASISWA**  
**STAIN JURAI SIWO METRO**

Nama : **Daylavena**  
 NPM : 13102514

Jurusan/Prodi : Syari'ah/Esy  
 Semester/TA : VI/2016/2017

No	Hari/Tanggal	PembimbingII	Bimbingan yang dibicarakan	TandaTangan
1	Kamis 23 Juni 2016 08.00		Konsultasi Outline Persaiah penulis Jndul	
	14.00		Acc, outline Langkah Ps. I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

**Nurhidayati, MH.**  
 NIP. 19761109200912 2 001

**Daylavena**  
 13102514

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Daylavena , dilahirkan di Metro pada tanggal 07 Agustus 1995. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan dari Bapak Joko Sukoyo dengan Ibu Nining Herlianti.

Pada tahun 2006 peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 1 Bumi Dipasena Abadi, Kecamatan Rawajitu Timur, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Terusan Nunyai Kecamatan Terbanggi Besar, Lampung Tengah dan selesai tahun 2010. Setelah itu melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Metro dan selesai pada tahun 2013. Pada tahun 2013 peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Program Study Ekonomi Syari'ah.