

Manajemen Mutu Hotel Dalwa Syariah

Akhmad Fauzi Hamzah*

Institut Agama Islam Darullughah Wadda'wah Bangil Pasuruan

sajadah15@gmail.com

*Correspondence

DOI: 10.38073/aljadwa.v1i1.497

Received: Agustus 2021

Accepted: September 2021

Published: September 2021

Abstract

This study examines the quality management of the Dalwa Syariah hotel which is still under the auspices of Pondok Darullughah Wadd'awah. This study is important because so far speaking of quality, it seems that Islamic boarding schools are still lacking in implementation. Moreover, not many Islamic boarding schools have hotels. So the quality is still questionable. This assumption is not entirely true, Hotel Dalwa Syariah implements quality management that is sourced from the values of the Dalwa. The quality management practiced at the Dalwa Syariah hotel are: in accordance with sharia principles, sincere in serving customers, prioritizing blessings and continuous improvement.

Keywords: *Quality Management, Hotel Dalwa Syariah*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji manajemen mutu hotel Dalwa Syariah yang masih berada di bawah naungan Pondok Darullughah Wadd'awah. Kajian ini penting karena selama ini berbicara kualitas, tampaknya pesantren masih kurang dalam pelaksanaannya. Apalagi, tidak banyak pesantren yang memiliki hotel. Sehingga kualitasnya masih diragukan. Anggapan tersebut tidak sepenuhnya benar, Hotel Dalwa Syariah menerapkan manajemen mutu yang bersumber dari nilai-nilai Dalwa tersebut. Manajemen mutu yang dipraktikkan di hotel Dalwa Syariah adalah: sesuai prinsip syariah, ikhlas melayani pelanggan, mengutamakan keberkahan dan perbaikan terus menerus.

Kata Kunci: *Manajemen Mutu, Hotel Dalwa Syariah*

PENDAHULUAN

Selama ini ketika berbicara mengenai unit usaha yang dikembangkan oleh pondok pesantren, asumsi yang muncul pondok pesantren dalam pengembangan ekonominya lebih memfokuskan kepada jasa perdagangan (toko, ritel), jasa pelayanan umrah dan haji, dan sebagian di bidang pertanian. Walaupun dilihat dari sisi mutu, masih dipertanyakan jika harus bersaing dengan lembaga bisnis yang selama ini berkembang di masyarakat.

Menjadi hal yang sangat menarik, ketika membicarakan pengembangan ekonomi pesantren di Pondok Pesantren Darullughah Wadd'awah yang mengembangkan

ekonominya dengan mendirikan Hotel Syariah. Hal menarik lainnya, Hotel Dalwa Syariah, tidak hanya hotel yang mencoba tetap *survive* tetapi juga sudah berada pada tataran “mutu”. Artikel ini mencoba meneliti tentang mutu hotel berbasis pesantren, yaitu Hotel Dalwa Syariah yang dimiliki oleh PP. Dalwa.

Membicarakan “mutu” berarti tidak terlepas dari persoalan “keunggulan”. Tidak sampai disitu, makna “keunggulan” juga bukan hanya berkaitan dengan hotel itu sendiri, tetapi juga seluruh bagian baik langsung ataupun tidak langsung yang bersinggungan dengan hotel dalwa syariah. Sebagaimana di ketahui manajemen mutu dipahami dengan (*Total Quality Management*) yang didefinisikan dengan usaha mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk atau jasa. Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa pentingnya mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan oleh setiap organisasi dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang mempengaruhi mutu.¹

Hotel syari’ah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syari’ah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim.² Defnisi ini dipahami bahwa hotel dalwa syariah bukan berarti bersikap eksklusif untuk umat muslim saja, tetap juga terbuka untuk khalayak umum sepanjang tidak melanggar syariat islam. Kriteria syariah yang tidak boleh dilanggar diantaranya aspek makanan yang harus halal dan thoyib, tidak menjual alkohol dan hal lainnya yang diharamkan oleh agama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Mutu (*Total Quality Management*)

Manajemen mutu (*Total Quality Management*) adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.³ TQM adalah sebuah filosofi manajemen tentang perbaikan secara terus-menerus dan dapat memberikan seperangkat alat praktis pada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa

¹ Fandy Tjipto and Anastasia Diana, *Total Quality Managemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), 4.

² M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 79.

³ Tjipto and Diana, *Total Quality Managemen*, 4.

yang akan datang. TQM berpijak pada suatu iktikad bersama untuk selalu mencoba mengerjakan sesuatu dengan selalu baik dari awal, tidak menyediakan kesempatan untuk memeriksa kalau ada yang salah. Pembicaraan TQM bukan bagaimana cara mengerjakan agenda orang lain, melainkan agenda yang telah ditetapkan oleh pelanggan dan klien. TQM bukan sekadar tugas khusus yang hanya boleh dikerjakan seorang manajer senior, melainkan kewajiban setiap orang yang berada dalam organisasi tersebut untuk terlibat aktif dalam upaya melakukan peningkatan secara terus-menerus.⁴

Definisi di atas memberi kata kunci bagaimana sebenarnya manajemen mutu tersebut. Definisi di atas juga memberi gambaran, setidaknya dua hal yang menjadi “kerja” manajemen mutu. Pertama, manajemen mutu berkaitan dengan perbaikan yang terus-menerus (Continu) dan kedua, TQM juga berkaitan dengan perbaikan oleh setiap komponen yang terlibat. Artinya, setiap individu yang terlibat dalam satu sistem, wajib baginya untuk selalu melakukan perbaikan demi perbaikan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Marno dan Triyo Supriyatno, bahwa TQM biasanya digunakan untuk mendeskripsikan dua gagasan yang sedikit berbeda namun saling berkaitan. *Pertama*, filosofi perbaikan secara terus-menerus. *Kedua*, untuk mendeskripsikan alat-alat dan teknik-teknik, seperti *brainstorming* dan analisis lapangan yang digunakan untuk membawa peningkatan mutu. Tujuan utama TQM dalam pendidikan adalah meningkatkan mutu pendidikan secara terus-menerus, berkelanjutan, dan terpadu, sehingga dapat memuaskan pelanggan pendidikan. Upaya peningkatan mutu pendidikan yang dimaksudkan tidak sekaligus, tapi dituju berdasarkan peningkatan mutu pada setiap komponen pendidikan.⁵

Lebih lanjut, manajemen mutu (*TQM*) merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Menurut Hensler dan Brunell (dalam Scheung dan Christopher) ada empat prinsip-prinsip, diantaranya: fokus pada kepuasan pelanggan, respect pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan.⁶

⁴ Ulfatur Rahmah, “The Implementasi Total Quality Management (TQM) Di SD Al-Hikmah Surabaya,” *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (July 19, 2018): 114, <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-06>.

⁵ Rahmah, 14–15.

⁶ Tjipto and Diana, *Total Quality Managemen*, 14.

a. Berfokus Pada Pelanggan

Dalam manajemen mutu (*TQM*) konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Persepsi mutu dari pelanggan harus dipertimbangkan dalam menentukan tingkat mutu yang dapat diterima. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.⁷ Dengan berfokus pada pelanggan, penyedia jasa akan berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan terbaik. Dengan konsep seperti ini, penyedia jasa berusaha memaksimalkan potensi yang ada.

Lebih lanjut disebutkan bahwa Total Quality Management adalah system pengendalian mutu yang didasarkan pada filosofi bahwa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya adalah yang utama dalam setiap usaha. Tolak ukur kualitas yang baik bukan tolak ukur yang absolut, melainkan tolak ukur yang relatif. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).⁸

b. Respect Terhadap Setiap Orang

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

⁷ Tjipto and Diana, 133–34.

⁸ Kustin Hartini, "Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Perguruan Tinggi," *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (March 8, 2015): 37, <https://doi.org/10.29300/aij.v1i1.766>.

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

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

Agar penerapan manajemen mutu dapat diterapkan dengan baik maka, perusahaan harus dapat mengarahkan semua karyawan yang terlibat dalam pengambilan keputusan agar setiap usaha yang dilakukan dapat diarahkan pada tujuan yang diinginkan. Dalam prinsip ini ada dua manfaat, yaitu: pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.⁹

c. Manajemen Berdasarkan Fakta

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

Konsep kedua, variasi atau variabilitas kerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian

⁹ Tjipto and Diana, *Total Quality Managemen*, 13.

yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan

d. Perbaikan Berkesinambungan

Perbaikan berkesinambungan adalah usaha peningkatan disegala bidang dalam jangka panjang. Usaha tersebut perlu dilandasi oleh pemikiran yang semestinya agar unsur berkelanjutan dapat dipertahankan dalam jangka panjang.¹⁰ Perbaikan berkesinambungan memiliki arti umum dalam konsep manajemen mutu (*Total Quality Management*) yaitu, usaha yang terus menerus secara sederhana melakukan perbaikan dalam setiap bagian organisasi, relatif terhadap semua dari penyampaiannya kepada pelanggan.

Dalam perbaikan berkesinambungan, setiap orang harus bertanggung jawab untuk:

- 1) Memandang setiap pekerjaan sebagai satu proses
- 2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- 3) Melakukan perbaikan inkremental
- 4) Mengurangi waktu siklus
- 5) Mendorong dan menerima umpan balik dengan senang hati, tanpa rasa takut dan khawatir.¹¹

Keempat prinsip tersebut jika diterapkan(fokus pada kepuasan pelanggan, respect pada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan berkesinambungan), maka penyedia jasa apapun bentuknya akan mencapai keberhasilan yang diinginkan.

2. Hotel Syariah Berbasis Pesantren

Hotel syariah merupakan bagian dari hotel (model) yang memberikan fasilitas yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah, sehingga mampu meminimalisir akan adanya kemaksiatan yang dilarang oleh Islam, seperti perzinahan, minuman keras, narkoba, dan perjudian. Hotel syariah merupakan salah satu akomodasi dalam pariwisata yang memberikan bentuk pelayanan tambahan yang menarik dalam rangka meningkatkan

¹⁰ Hastuti sri, Wijayanti luky, *Kinerja Manajerial: Hasil Kerjasama Tim dan Perbaikan Berkesinambungan*, Jurnal Riset Ekonomi dan BisTjipto and Diana, 5-59.nis, Vol. 9, No. 1, Maret 2009.

¹¹ Tjipto and Diana, 58-59.

kualitas moral dan karakter yang luhur.¹² Dengan kata lain, hotel syariah adalah hotel yang dalam pelayannya mempertimbangkan aspek hukum syariah, baik makanan, pelayanan, atau aspek lainnya yang memang diatur dalam syariat.

Dalam konteks negara Indonesia, keberadaan hotel syariah menjadi sangat penting. Disamping Indonesia sebagai salah satu sebagai negara muslim terbesar di dunia, Indonesia juga kaya akan keragaman budaya, adat istiadat dan wisata alamnya. Keanekaragaman budaya dan keindahan alam nusantara menjadikan Indonesia sebagai salah satu tujuan wisata masyarakat dari berbagai penjuru dunia. Banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai 9.435.411 pengunjung pada tahun 2014 (BPS 2015). Jumlah wisatawan tersebut meningkatkan laju pertumbuhan kumulatif Produk Domestik Bruto (PDB) menurut lapangan usaha pada bidang hotel rata-rata sebesar 9,83% pada tahun 2012 (BPS 2015). Berdasarkan jumlah wisatawan dan persentase laju pertumbuhan PDB menurut lapangan usaha pada bidang hotel tersebut, merupakan peluang besar untuk meningkatkan populasi hotel di Indonesia. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia dari tahun 2010 sampai tahun 2014 berpengaruh terhadap tingkat hunian (*occupancy rate*) pada hotel berbintang sebesar 52,56% pada tahun 2014 (BPS 2015). Peningkatan jumlah wisatawan nusantara mampu menghasilkan devisa negara sebesar 213,94 Triliun rupiah pada tahun 2014 BPS 2015.¹³ Berdasarkan data BPS di atas, pangsa pasar hotel syariah masih sangat terbuka lebar. Jumlah hotel berbasis syariah masih sangat minim dan tentu ini menjadi peluang dan tantangan tersendiri bagi yang ingin terjun dalam dunia pariwisata. Apalagi hotel syariah berbasis pesantren, nampaknya ini belum banyak bahkan hotel dalwa syariah satu-satunya hotel milik pesantren di Indonesia.

3. Hotel Dalwa Syariah: Ranah Baru Sumber Ekonomi Pesantren

Ada banyak pondok pesantren yang mengembangkan aspek ekonomi sebagai bentuk kemandirian pesantren. Sebut saja pondok pesantren Sidogiri Pasuruan penguatan ekonomi, seperti kopontren yang mengurus masalah usaha retail dan air minum santri, BMT, pengelolaan limbah, balai pelatihan untuk penguatan ekonomi dan

¹² A. Zamakhsyari Baharuddin and Fahadil Amin Al Hasan, "Perkembangan Bisnis Hotel Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)," *Al-'Adl* 11, no. 1 (2018): 40, <https://doi.org/10.31332/aladl.v11i1.1106>.

¹³ Naufal Rahardi and Ranti Wiliasih, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP HOTEL SYARIAH," *JURNAL SYARIKAH : JURNAL EKONOMI ISLAM* 2, no. 1 (June 1, 2016): 181, <https://doi.org/10.30997/jsei.v2i1.293>.

entrepreneurship, dan lain sebagainya,¹⁴ Pondok Pesantren Gontor Ponorogo dengan semboyan “Dari santri untuk santri” juga memiliki usaha yang tidak kalah dengan pesantren lainnya. Kopontren La Tansa adalah salah satunya. Perkembangan kopontren ini sangat signifikan, tidak kurang berjumlah 35 Kopontren menurut laporan di tahun 2015.¹⁵ Pondok Pesantren Fathiyah Al-Idrisiyah Tasikmalaya dengan Bidang-bidang usaha itu antara lain: toko serba ada Qinimart, peternakan dan pertanian inovatif, sejumlah warung kuliner hingga rumah makan dan juga membina perekonomian masyarakat dengan membentuk *baitul mall wattamwil* (BMT).¹⁶

Sampel ekonomi pondok pesantren di atas, menunjukkan cukup banyak bentuk pengembangan usaha yang dilakukan oleh pondok pesantren. Seperti *Baitul baitul mall wattamwil*, Toserba, Peternakan, Perkebunan dan jasa lainnya. Tetapi pengembangan ekonomi pesantren dengan mengembangkan Hotel Syariah hanya dilakukan oleh PP. Dalwa.

Hotel Dalwa Syariah sendiri berdiri tahun 2016 yang diresmikan oleh Wakil Gubernur Jawa Timur, Saifullah Yusuf kala itu. Peresmian tersebut disaksikan langsung oleh Ketua Yayasan Darullughoh Wad Da’wah, Habib Zein Baharun, kemudian Habib Segaf bin Hasan Baharun, Habib Husein bin Abdullah Assegaf, Ketua DPRD Kabupaten Pasuruan, Sudiono Fauzan, serta Djoko Samsuatmodjo selaku General Manager Dalwa Hotel Syariah. Hotel Dalwa Syariah memiliki 65 kamar, terdiri dari 18 kamar jenis superior, 43 kamar deluxe, 2 kamar suite, 1 kamar family suit serta 1 kamar dalwa suite. Selain itu juga memiliki fasilitas telpon layanan (IDD Phone), AC, TV 32 Inch, kamar mandi dengan seluruh perlengkapannya, akses internet, restoran, pelayanan cuci pakaian, serta pelayanan 24 jam penuh. Hotel Dalwa Syariah juga memiliki *meeting room* dengan kapasitas 150 orang.¹⁷

Selain itu, Hotel Dalwa Syariah juga dilengkapi dengan Dalwa Mart, Dalwa Travel, Dalwa Roti dan Dalwa Chiken semakin memudahkan jika hendak membutuhkan

¹⁴ Chusnul Chotimah, “PENDIDIKAN KEWIRAUSAHAAN DI PONDOK PESANTREN SIDOGIRI PASURUAN,” *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 8, no. 1 (2014): 128, <https://doi.org/10.18326/infsl3.v8i1.114-136>.

¹⁵ Ahmad Lukman Nugraha, “Islamic Business Ethics and Islamic Microfinance in Pesantren Gontor,” *Shirkah: Journal of Economics and Business* 2, no. 1 (January 10, 2018): 96, <https://doi.org/10.22515/shirkah.v2i1.28>.

¹⁶ Ujang Suyatman, “PESANTREN DAN KEMANDIRIAN EKONOMI KAUM SANTRI (Kasus Pondok Pesantren Fathiyah Al-Idrisiyah Tasikmalaya),” *Al-Tsaqafa : Jurnal Ilmiah Peradaban Islam* 14, no. 2 (2017): 312, <https://doi.org/10.15575/al-tsaqafa.v14i2.2001>.

¹⁷ <https://www.pasuruankab.go.id/berita-2593-gus-ipul-resmikan-dalwa-hotel.html>

kebutuhan sehari-hari. Lokasi hotel yang dekat dengan jalan provinsi memudahkan pengguna untuk singgah dan menjalankan perjalanan. Berada di jalan utama Surabaya-Pasuruan dan tidak jauh dari wisata-wisata di kota dan kabupaten Pasuruan semakin memanjakan pengunjung yang datang ke Hotel Dalwa Syariah.

4. Manajemen Mutu Hotel Dalwa Syariah

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, Hotel Dalwa Syariah sangat ketat sekali dalam menjalankan manajemen mutu. Hal ini tidak semata-mata karena berkaitan dengan bisnis tetapi lebih dari itu, Hotel Dalwa Syariah ingin menjadikan *role model* sebagai hotel syariah yang benar-benar sesuai dengan syariah baik dari sisi manajemen, kebersihan, makanan, minuman dan pelayanan lainnya. Hal penting lainnya, bahwa Hotel Dalwa Syariah juga ingin menjadikan hotel sebagai basis dakwah Islam sebagaimana visi misi Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah. Karena keberadaan hotel yang tidak bisa dipisahkan dari Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah.

Manajemen mutu Hotel Dalwa Syariah kita betul-betul perhatikan dan laksanakan secara maksimal. Ini bukan semata-mata persoalan bisnis, pengunjung, untung-rugi, tetapi lebih dari itu. Yakni, kita ingin Hotel ini sebagai media dakwah, bahwa umat Islam, pesantren juga mampu memiliki dan mengelola hotel dengan baik. Kita ingin menjadi *role model* bahwa syariat Islam yang kita praktikan di Hotel Dalwa Syariah juga sangat bermanfaat bagi masyarakat umum.¹⁸

Menjadi bagian dari hotel yang berbasis pondok pesantren yaitu Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah, juga memiliki harus memiliki nilai-nilai Kedalwaan sebagai nilai pembeda dengan hotel lainnya.

Bagaimanapun hotel Dalwa syariah, masih di bawah naungan pondok. Karena itu, hotel harus membawa nilai-nilai pondok, kami menyebutnya nilai-nilai kedalwaan, yaitu: 3K (Keikhlasan, Khidmah dan Berkah). Nilai 3 K ini juga harus di laksanakan dalam manajemen mutu Hotel Dalawa Syariah.¹⁹

Lebih lanjut nilai-nilai Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah yang disebut dengan 3 K (Keikhlasan, Khidmah dan Keberkahan) adalah nilai yang harus ada di setiap lini lembaga yang berada di naungan Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah, termasuk diantaranya hotel Dalwa Syariah. Nilai 3K tersebut selalu ditanamkan pada

¹⁸ Djoko Samsuatmodjo, General Manager Hotel Dalwa Syariah, Bangil, 10 Juli 2021.

¹⁹ Ismail Ayyub, Yayasan Darullugah Waddawah, Bangil, 10 Juli 2021.

setiap pengelola hotel dari Grand Manager sampai bagian yang paling teknis sekecil apapun seperti *security*, *Office Boy* dan lainnya. Dengan penanaman Nilai Kedalwaan yang menancap di hati pengelola hotel dalwa, syariah, akan sangat membantu dalam upaya melaksanakan manajemen mutu Hotel Dalwa Syariah.

Seluruh unit pengelola yang ada di Hotel Dalwa Syariah harus memahami dan mengamalkan Nilai-Nilai Kedalwaan yang menjadi spirit dalam menjalankan pekerjaannya. Dari mulai komponen paling tinggi GM Hotel Dalwa sampai bagian paling dasar seperti teknisi, *security* dll harus memahami dan menjalankan nilai-nilai kedalwaan tersebut.²⁰

Dengan nilai-nilai khas Pondok Pesantren Darullugah Wadda'wah menjadikan Hotel Dalwa Syariah menjadi hotel yang memiliki difrensiasi dengan hotel-hotel lainnya. Difrensiasi tersebut pada akhirnya menjadi keunggulan yang tidak dimiliki oleh hotel syariah lainnya.

Adapun manajemen mutu yang dipraktikkan di Hotel Dalwa Syariah, yaitu:

a) Sesuai Dengan Prinsip Syariah

Hal utama dan penting dilakukan dalam pengelolaan hotel syariah adalah prinsip syariah itu sendiri. Dalam hal prinsip syariah, Hotel Dalwa Syariah menjalankan syariah tersebut secara maksimal. Hal ini terbukti dari makanan dan minuman bebas alkohol, bebas rokok, tersedia mushola, tidak ada unsur *gharar*, baik pelayanan maupun managemennya.

b) Ikhlas Dalam Melayani Pelanggan

Hal mendasar yang paling dipraktikkan dalam pelayanan Hotel Dalwa Syariah yaitu keikhlasan. Dengan sifat ikhlas, pengunjung akan merasa nyaman, dihargai dan mendapat pelayanan maksimal. Dengan kekuatan *Inner Beauty*, yang bersumber dari nilai keikhlasan akan membuat pelanggan betah dan puas dengan *service* yang diberikan.

Manajemen mutu utama yang dipahami dan dipraktikkan dalam pelayanan dan pengelolaan di Hotel Dalwa Syariah adalah ikhlas. Kita berupaya melayani pengunjung dengan penuh keikhlasan. Kekuatan keikhlasan yang terpancar dari pelayanan akan membuat pengunjung merasa nyaman, betah dan puas.²¹

²⁰ Ismail Ayyub, Ibid.

²¹ Djoko Samsuatmodjo, Ibid.

Konsep ikhlas dalam melayani pelanggan ini tidak jauh berbeda dengan konsep Total Quality Managemen (TQM), salah satunya berbasis pada pelanggan.

c) Mengutamakan Keberkahan

Pelayanan dan pengelolaan Hotel Dalwa Syariah sangat mengutamakan keberkahan. Maksud dari keberkahan disini adalah “*ziyadatul Khair*” bertambahnya kebaikan lantran transaksi dan interkasi antara pengelola Hotel Dalwa Syariah dengan pengunjung. Dengan kata lain, yang menjadi titik point dari keberadaan hotel dalwa syariha adalah bertambahnya kebajikan. Karena itu, pengelola Hotel Dalwa Syariah selalu ditekankan mencari keberkahan dari bisnis Hotel Dalwa Syariah ini.

Berkah adalah prinsip dasar yang menjadi doktrin dalam mengelola Hotel Dalwa Syariah. Karena itu, unsur-unsur *madharat* kita tinggalkan. Pengelola Hotel Dalwa Syariah kita kondisikan, kita latih, untuk mencari keberkahan. Keberkahan ini menjadi kunci utama dalam mengelola hotel. Betul mengelola hotel berkaitan dengan bisnis (profit), tetapi lebih penting dari itu, kita juga ingin membawa keberkahan bagi sesama baik pengelola maupun pengunjung.²²

d) Perbaikan Berkesinambungan

Sebagai upaya memenuhi *service excellence* Hotel Dalwa Syariah selalu melakukan perbaikan-perbaikan yang berkesinambungan. Perbaikan berkesinambungan merupakan salah satu manajemen mutu yang diterapkan di Hotel Dalwa Syariah.

Ada banyak kotak saran yang kita pasang dibeberapa sudut hotel. Kita ingin mendaat masukan dari pelanggan, dengan masukan tersebut kita adakan perbaikan yang berkesinambungan. Ini tidak lain sebagai upaya pengelola hotel menjalankan pelayanan berbasis mutu. Dengan perbaikan berkesinambungan, hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang seharusnya dapat diminimalisir.²³

Dengan perbaikan berkesinambungan baik berdasarkan riset internal pengelola hotel Dalwa maupun masukan dari pengguna, akan membuat Hotel Dalwa Syariah sesuai dengan harapan pelanggan dan visi Hotel Dalwa Syariah itu sendiri.

²² Imaduddin, Tim Pengembangan SDM Hotel Dalwa Syariah, Bangil, 11 Juli 2021.

²³ Imaduddin, Ibid.

SIMPULAN

Manajemen mutu Hotel Dalwa Syariah yang masih berada di naungan Pondok Pesantren Darullugah Wadd'awah bertumpu pada nilai-nilai kedalwaan yang terdiri dari 3 K yaitu Keikhlasan, Khidmah dan Keberkahan. Dalam aplikasinya, nilai-nilai kedalwaan tersebut menjadi spirit dalam manajemen mutu Hotel Dalwa Syariah. Adapun manajemen mutu yang dipraktikkan di hotel Dalwa Syariah yaitu: sesuai dengan prinsip syariah, ikhlas dalam melayani pelanggan, mengutamakan keberkahan dan perbaikan yang berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, A. Zamakhsyari, and Fahadil Amin Al Hasan. "Perkembangan Bisnis Hotel Syariah di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)." *Al-'Adl* 11, no. 1 (2018): 33–52. <https://doi.org/10.31332/aladl.v11i1.1106>.
- Chotimah, Chusnul. "Pendidikan Kewirausahaan Di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan." *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 8, no. 1 (2014): 114–36. <https://doi.org/10.18326/infs13.v8i1.114-136>.
- Hartini, Kustin. "Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Perguruan Tinggi." *Al-Intaj : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (March 8, 2015). <https://doi.org/10.29300/aij.v1i1.766>.
- Nugraha, Ahmad Lukman. "Islamic Business Ethics and Islamic Microfinance in Pesantren Gontor." *Shirkah: Journal of Economics and Business* 2, no. 1 (January 10, 2018). <https://doi.org/10.22515/shirkah.v2i1.28>.
- Nur Rianto Al Arif, M. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Rahardi, Naufal, and Ranti Wiliasih. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen terhadap Hotel syariah." *Jurnal syarikah : jurnal ekonomi islam* 2, no. 1 (June 1, 2016). <https://doi.org/10.30997/jsei.v2i1.293>.
- Rahmah, Ulfatur. "The Implementasi Total Quality Management (TQM) Di SD Al-Hikmah Surabaya." *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (July 19, 2018): 111–31. <https://doi.org/10.14421/manageria.2018.31-06>.
- Suyatman, Ujang. "Pesantren Dan Kemandirian Ekonomi Kaum Santri (Kasus Pondok Pesantren Fathiyah Al-Idrisiyah Tasikmalaya)." *Al-Tsaqafa : Jurnal Ilmiah*

Akhmad Fauzi Hamzah | Manajemen Mutu Hotel Dalwa Syariah

Peradaban Islam 14, no. 2 (2017): 303–14. <https://doi.org/10.15575/al-tsaqafa.v14i2.2001>.

Tjipto, Fandy, and Anastasia Diana. *Total Quality Managemen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.