

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelitian Perkembangan dunia usaha terus dihadapi oleh setiap perusahaan, terutama karena keadaan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Dengan terdapatnya perubahan, maka keputusan strategi setiap perusahaan harus terus disempurnakan agar perkembangan pertumbuhan atau kemajuan dapat dicapai secara berkesinambungan. Untuk menghadapi dampak atas perubahan yang terjadi tersebut, dibutuhkan adanya peningkatan kemampuan perusahaan dalam menghadapi kompetisi serta tantangan.

Perkembangan dunia usaha haruslah dapat menjaga tetap eksis dan dapat mempertahankan dan juga mampu meningkatkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan, hanya saja yang sering dihadapi adalah pengembangan usaha atau ekspansi selalu tidak dapat dibatasi pada tujuannya sehingga menimbulkan kebablasan yang berdampak pada kesulitan menjaga tetap dapat berkesinambungannya kehidupan perusahaan.

Melalui telaah yang strategis terhadap lingkungan eksternal akan dapat diketahui apa yang menjadi ancaman (*threats*) dan apa yang menjadi peluang (*opportunities*) bagi perusahaan, setelah mengetahui lingkungan eksternal yang dihadapi maka analisis lingkungan internal perlu dilakukan guna mengetahui apa yang menjadi kekuatan (*strengths*) dan apa yang menjadi kelemahannya (*weaknesses*) dari perusahaan.

Dengan demikian perusahaan akan selalu dapat beradaptasi dengan lingkungannya sehingga upaya untuk mencapai tujuan perusahaan senantiasa

dapat dicapai. Daya saing sebagai dasar keunggulan suatu kegiatan ditentukan oleh kemampuan berkembang dan memahami perubahan pelaku ataupun organisasi yang melibatkan kombinasi pemikiran proses serta pemanfaatan efektif dari teknologi & manusia dalam menghasilkan sesuatu yang berbeda ataupun lebih baik dibandingkan pihak lain (pesaing, penantang, pengikut).

Untuk itu, sangat diperlukan kemampuan strategi dalam mengidentifikasi lingkungan (internal dan eksternal), perumusan, implementasi, pemantauan dan evaluasi situasi yang ditangani secara kreatif dan inovatif melalui transformasi organisasi (struktur, nilai & keterampilan), agar mampu bertahan sambil merancang bangun perusahaan yang kokoh dan berkembang dimasa depan.

Pada konsep hotel Syariah kaidah-kaidah yang diterapkan tentunya tidak bertentangan dengan syariat Islam. Bisnis hotel yang berbasis Syariah membahas perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.¹ Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh hotel syariah secara umum yaitu memiliki Masjid/Mushola, adanya kumandang adzan disetiap sudut atau lantai jika hotel tersebut luas atau bertingkat dan dipasang speaker untuk meneruskan kumandang adzan di setiap waktu-waktu sholat, tidak mengizinkan pertemuan antara tamu yang bukan muhrim dengan tamu yang menginap, pertemuan bisadilakukan di area umum seperti dilobby atau diluar hotel, Tidak menyediakan minuman ataupun makanan beralkohol sebagai

¹ *Didin Hafidhuddin dan Henry Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktek, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.*

konsumsi tamu, memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia).

Berdasarkan data yang kami dapatkan melalui observasi lapangan, Palembang memiliki beberapa hotel syariah yang tersebar di seluruh penjuru kota. Berikut ini adalah nama-nama hotel syariah yang kami temukan, yaitu: Homestay 82 Syariah, Urbanview Hotel Best Skip, Hotel Grand Duta Syariah, Hotel Bari Syariah, Hotel Duta Syariah, Hotel Graha Bukit Syariah, OYO 1490 Green Homestay Syariah, Hotel Al-Furqon, dan RedDoors Syariah.

Pengelolaan bisnis secara Islam adalah kegiatan bisnis yang dilakukan oleh seseorang dengan berdasarkan syariat agama Islam, dimana setiap cara memperoleh dan menggunakan harta yang mereka dapatkan harus sesuai dengan aturan agama Islam (halal dan haram). Dalam bisnis Islam seseorang harus selalu mengingat dan menyerahkan semua hasil usaha yang telah dilakukan kepada Allah karena dengan berserah diri kepada Allah dan menganggap kerja sebagai ibadah seseorang akan selalu ikhlas dalam bekerja inilah yang dimaksud dengan *tauhid uluhiyyah*.² Hal ini yang harus diterapkan oleh wirausaha muslim karena sebagai pelaku bisnis harus bekerja sesuai profesionalitas dan tetap menjalankan perintah Allah Swt.

Pengelolaan bisnis hotel Syariah menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip Syariah menjelaskan bahwa hotel Syariah

² Choirul Huda, "Model Pengelolaan Bisnis Syariah", (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang), Volume 24 No. 1/ Mei 2016, h. 169.

harus memiliki kriteria yang mencakup aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan. Dalam aspek produk, Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara orang, tempat, properti, organisasi dan ide. Dalam merencanakan penawaran pasarnya, Hotel Syariah harus melihat dari produk yang mereka tawarkan agar menambah nilai pelanggan yang lebih besar.³

Dalam aspek pelayanan yaitu beberapa literatur manajemen dapat di jumpai beberapa definisi konsep dari aspek pelayanan (*service*). Pelayanan dianggap sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik dilibatkan misalnya dalam hal makanan dan minuman di restoran. Jadi, dalam hal ini lingkungannya adalah tawaran produk pelayanan dapat pula dipadang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *serviceoperations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak di ketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* dan *frontstage*).⁴ Dalam aspek pengelolaan, setiap usaha pasti membutuhkan pengelolaan yang baik untuk menjaga kualitas produk yang dimiliki.

Pengelolaan pada dasarnya merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu. Irawan mendefinisikan

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009), h.4

⁴ Fandy Tjipto, *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h.2

pengelolaan sama dengan manajemen, yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu.

Salah satu alat yang dapat dipakai untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan suatu perusahaan di dalam menghadapi lingkungannya dalam upaya pengembangan perusahaan di dalam menghadapi lingkungannya adalah analisis SWOT yaitu analisis terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang dan kesempatan (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang dimiliki dan dihadapi oleh perusahaan.

Analisis SWOT merupakan suatu kerangka penganalisisan yang terintegrasi antara internal perusahaan dan lingkungan eksternal, dengan membangun Pendekatan SWOT. Pendekatan analisis SWOT merupakan peralatan Analisis yang mengintegrasikan perspektif internal dengan eksternal. Analisis SWOT ini sebagai teknik atau peralatan analisis yang dipergunakan secara luas melalui kreasi para manajer untuk mendapatkan gambaran secara singkat, tepat, dan cepat mengenai rencana strategis perusahaan.

Dengan pendekatan analisis SWOT, akan dapat diperoleh gambaran Ikhtisar singkat tentang keseluruhan keadaan perusahaan yang mendasar, terkait dengan sehat tidaknya perusahaan tersebut. Peranan analisis ini sangat penting bagi manajer pada umumnya dan manajer Hotel Homestay 82 Syariah Palembang khususnya sebagai dasar dalam upaya untuk merancang, mengembangkan dan membangun keunggulan sumber daya dan kapabilitas perusahaan.

Dunia usaha khususnya industri perhotelan merupakan salah satu bisnis industri Pariwisata yang sangat kompleks dengan bermacam ragam variasi disiplin Ilmu dan dinamika lingkup pekerjaannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi ketiga yang disusun Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional⁵, istilah “hotel” didefinisikan sebagai ‘bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum.

Fenomena ini, sekaligus menjadi indikator bahwa keberadaan hotel di Indonesia dewasa ini sangat memprihatinkan, kerap kali diberitakan di media massa tentang adanya penggerebekan yang dilakukan oleh jajaran Kesatuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dan Kepolisian Republik Indonesia terhadap pengunjung hotel yang bukan suami istri, ada yang mabuk-mabukan, perselingkuhan, dan sebagainya. Para pelaku tindakan asusila tersebut tidak lagi merasa jera, dikarenakan adanya upaya “damai” dan hukuman yang ala kadarnya, seperti hanya tindakan administrasi, peringatan, dan hanya pemanggilan keluarga atau orang tua. Keresahan dan ketidaknyamanan masyarakat akan keberadaan hotel yang sering dijadikan hal-hal negatif tersebut, mendorong para pelaku bisnis perhotelan untuk membuat konsep hotel yang bernuansa aman, nyaman serta terjamin kehalalannya.

⁵ Jakarta: Balai Pustaka, April 2005

Untuk menjawab hal tersebut, maka para pelaku pasar akomodasi membuat konsep hotel yang berlabel syariah. Karena keberadaan hotel ini, kini ditengarai bisa menjadi salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas-fasilitas yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Keberadaan hotel ini memang diyakini oleh masyarakat luas mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, pshycotropica, perjudian. Karena dalam aturan hotel ini sangat tegas dalam memberlakukan syarat-syarat tamu yang mau berkunjung dan menginap. Dengan kata lain, masyarakat dengan sendirinya akan berpikir ulang jika akan melakukan hal-hal yang tidak benar dan melanggar syariah.⁶

Selain itu, yang lebih menarik dari hotel syariah ini adalah, ia didesain dalam rangka untuk meningkatkan kualitas moral dan karakter seseorang. Hal ini dapat dilihat dari nilai-nilai maqashid syariah (tujuan syariah) yang diusung hotel ini. Dimana tujuan dari syariah ini, tidak lain kecuali untuk memberikan nilai kemashlahatan bagi masyarakat luas. Selain itu, pengembangan hotel syariah dinilai sebagai penunjang pariwisata yang tidak hanya berorientasi pada komersil belaka, melainkan selalu menjunjung tinggi nilai luhur agama dan adat istiadat suatu bangsa.⁷

Sementara SK Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 menyebutkan bahwa: “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa

⁶ Wawancara dengan Chief Accounting Hotel Homestay 82 Syariah Palembang

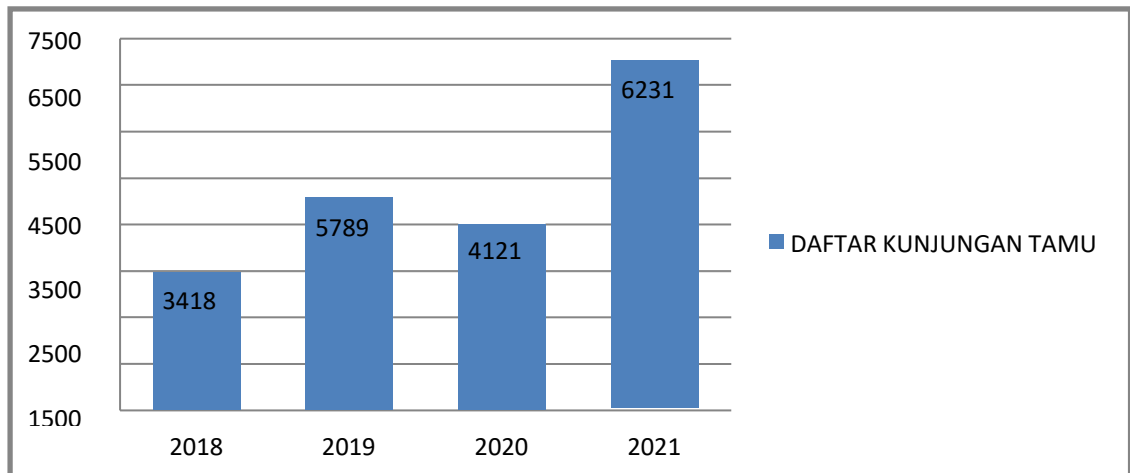
⁷ Sofyan, R, 2012, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, Republika, Jakarta.

penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.” Hotel Homestay 82 Syariah merupakan satu-satunya hotel berbintang dua yang memiliki 36 kamar, yang terletak di pusat kota tak jauh dari Kampus IBA yang merupakan daya tarik tersendiri bagi tamu yang menginap tepatnya terletak di Lorong Katu No. 1550, 9 Ilir, Kec. Ilir Timur II Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Hotel Homestay 82 Syariah merupakan salah satu partner bisnis OYO yang di gadang sebagai Hotel ramah untuk kalangan menengah kebawah. Pesaing hotel ini secara umum adalah semua hotel yang ada di Palembang seperti Hotel Graha Bukit Syariah, Hotel Al Furqon Syariah, OYO 270 Madinah Residence Syariah dan juga termasuk semua penginapan yang ada di Palembang. Walaupun di antara semua pesaing yang ada berdasarkan observasi peneliti Hotel Homestay 82 tetap unggul bagi kalangan menengah yang ingin lebih berhemat, namun seperti diketahui dunia usaha bersifat dinamis karena tidak menutup kemungkinan suatu saat pesaing lebih unggul atau bahkan muncul pesaing baru yang lebih unggul.

Dalam strategi pengembangan perusahaan Hotel Homestay 82 Syariah merancang strategi pengembangan SDM, meningkatkan kualitas pelayanan, strategi sarana dan prasarana dalam meningkatkan jumlah pelanggan untuk meningkatkan penjualan kamar ataupun makanan dan minuman. Banyak tidaknya tingkat hunian kamar yang terjual suatu hotel berdasarkan banyaknya jumlah kunjungan tamu. Berikut adalah grafik jumlah kunjungan tamu di Hotel Homestay 82 Syariah Palembang dalam empat tahun terakhir pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2021.

Grafik Kunjungan Tamu Menginap



Sumber data hotel homestay 82 syariah : 2021

Berdasarkan grafik jumlah kunjungan tamu menginap di atas dapat dilihat bahwa daftar kunjungan tamu menginap di Hotel Homestay 82 Syariah Palembang empat tahun terakhir, kunjungan tamu tahun 2019 adalah 5.789 (12,3%) naik dibandingkan tahun 2018 sebanyak 3.418 namun turun di tahun 2020 menjadi 4.121 dan meningkat kembali pada tahun 2021 menjadi 6.231 pengunjung naik (21,7%) dari tahun 2018, 2019, dan 2020. Jumlah kunjungan tamu yang menginap di Hotel Homestay 82 Syariah Palembang masih relatif kecil dari yang diharapkan per tahunnya dari total jumlah 33 kamar yang maksimal diisi oleh dua orang. Sejalan dengan perkembangan pertumbuhan hotel ataupun penginapan di Kota Palembang, ini merupakan ancaman bagi Perusahaan dalam menghadapi persaingan akomodasi yang saat ini semakin berkembang.

Namun Hotel Homestay 82 adalah salah satunya hotel yang berklasifikasi hotel bintang dua yang memiliki peluang untuk dapat menarik lebih banyak lagi pelanggan agar menginap di tempatnya. Oleh karena itu bagi seorang manajer memiliki perencanaan strategis dan menggunakan

analisis SWOT merupakan peranan yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan didalam merancang perencanaan stretegis pengembangan hotel.

Tabel Divisi dan Departemen yang ada di Hotel Homestay 82

<i>NO</i>	<i>DIVISION</i>	<i>NO</i>	<i>DEPARTMENT</i>	<i>MANAGER</i>
1	<i>Hotel</i>	1	<i>Executive</i>	<i>Operations Manager Executive Assistant Manager Manager On Duty</i>
2	<i>Room Division</i>	1 2	<i>Front Office House keeping</i>	<i>Front Office Manager Executive Housekee per</i>
3	<i>Food & Beverage</i>	1 2	<i>F & B Service Kitchen (F&B Product)</i>	<i>Restaurant & Bar Manager Chef</i>
4	<i>Sales</i>	&1	<i>Marketing</i>	<i>Marketing</i>

	<i>Marketing</i>			<i>Manager</i>
5	<i>Finance</i>	1	<i>Accounting</i>	<i>Accounting Manager</i>
6	<i>Technical Service</i>	1	<i>Engineering</i>	<i>Chief Engineer</i>
7	<i>Human Resources</i>	1	<i>HRD</i>	<i>HRD Manager</i>

Sumber data hotel homestay 82 syariah : 2021

Berdasarkan tabel 1 bahwa di Hotel Homestay 82 memiliki tujuh divisi terdiri dari sembilan departemen, dapat dilihat bahwa manajemen Hotel Homestay 82 adalah *Operations Manajer* dengan masing-masing manajer departemen (*Department Head*) yang membantu operational manajer dalam merancang dan menganalisis perencanaan strategis dalam pengembangan hotel.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Swot Sebagai Dasar Dalam Merancang Strategi Pengembangan Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Homestay 82 Syariah Pakembang).*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peranan analisis SWOT digunakan sebagai dasar di dalam merancang strategi pengembangan Hotel Homestay 82 Syariah?
2. Apa yang menjadi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) pada Hotel Homestay 82 Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan analisis SWOT digunakan sebagai dasar di dalam merancang strategi pengembangan Hotel Homestay 82 Syariah?
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) & faktor-faktor eksternal (peluang dan ancaman) pada Hotel Homestay 82 Syariah?

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

- a. Bagi perusahaan
 1. Untuk menentukan strategi dan mengambil kebijakan di bidang pemasaran.

2. Untuk mengetahui peluang dan prospek terhadap produk secara potensial.

b. Bagi penulis

Bermanfaat dan memperluas wawasan dengan membandingkan aspek teoritis dengan aspek praktis dalam ilmu manajemen khususnya berkaitan dengan perencanaan strategi pemasaran dalam sebuah perusahaan.

E. Sumber yang Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Adapun penelitian terdahulu ini adalah digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penelitian ini. Dan diantara beberapa karya ilmiah yang mendekati dengan persoalan yang akan dikaji adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Ratna Wahyuning tahun 2008 di Universitas Islam Negeri Malang dengan judul *“Analisis SWOT pada Usaha Waralaba (Studi Kasus Bakso Kota Cak Man Malang)”*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Bakso Kota Cak Man Malang mempunyai banyak peluang dan keunggulan yang bisa dimaksimalkan oleh pemilik. Dengan analisa SWOT, peluang tersebut dapat dimanfaatkan dengan maksimal untuk membantu perusahaan dalam memilih strategi yang tepat. Terbukti dengan dapat bertahannya Bakso Kota Cak Man Malang dalam krisis ekonomi dengan menggunakan sistem waralaba.

2. Skripsi Cipta Kurnia Aji tahun 2008 di Universitas Islam Negeri Jakarta dengan judul ***“Pendekatan Analisis SWOT Terhadap Produk Tabungan Haji Arafah (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia)”***. Dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis SWOT, tabungan haji arafah menghasilkan strategi S-O yaitu meningkatkan pengembangan produk, meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, membuat kiat-kiat pemasaran produk dan promosi yang lebih gencar. Dengan strategi W-O yakni dengan menjaga citra bank, menambah jaringan pemasaran, mengoptimalkan bagian humas. Strategi S-T yaitu dengan melakukan kegiatan social di masyarakat. Strategi W-T seperti mencari kiat-kiat baru dalam mensosialisasikan produk, mengoptimalkan SDM pemasaran. Dengan strategi-strategi tersebut, produk tabungan haji Arafah dapat lebih maksimal dalam pencapaian yang diinginkan perusahaan.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut di atas, penelitian yang dilakukan oleh peneliti sama-sama mengkaji tentang Analisis SWOT. Hanya saja penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu apabila penelitian yang dilakukan oleh Ratna Wahyuning bergerak dalam bidang usaha makanan, sehingga komponen dalam strategi faktor internal dan eksternalnyapun juga berbeda. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan dengan Cipta Kurnia Aji yang meneliti tentang jasa dunia perbankan yaitu tentang Tabungan Haji Arafah maka adapun strategi faktor internal dan

eksternalny juga berbed, begitu juga dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yang meneliti tentang Analisis SWOT pada bidang usaha perhotelan khususnya Hotel Homestay 82 Syariah Palembang.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas dapat peneliti pahami, bahwa penelitian yang akan peneliti teliti berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu terkait dengan pemenuhan kebutuhan atas barang dan jasa yang ditawarkan serta bagaimana upaya para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, sehingga mampu bersaing dalam dunia usaha.

F. Sistematika Penulisan

Agar penguji dan pembaca dapat dengan mudah memahami isi skripsi, maka penulis membagi atas lima bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan yang memaparkan secara singkat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan landasan teori yaang memuat tentang teori-teori yang mendukung pemecahan masalah, seperti pengertian strategi pemasaran, pengertian analisis SWOT, serta kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan metodologi pemikiran yang mencakup lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan analisis pembahasan yang membahas tentang analisis SWOT.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.