

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum

Hotel Homestay 82 Syariah Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa dibidang penginapan yang berbasis syariah. Hotel Homestay 82 Syariah berlokasi di lorong Katu No.1550, 9 Ilir, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30164.

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.⁴⁴ 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 konsumsi tamu, memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia).

⁴⁴ *Didin Hafidhuddin dan Henry Tanjung, Manajemen Syariah dalam Praktek, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.*

B. Deskripsi Data

1. Sistem Pelayanan Untuk Meningkatkan Volume Penginapan Hotel Homestay 82 Syariah Palembang

Setiap sistem akan lebih dipahami jika dipandang sebagai suatu keseluruhan yang terjadi dari bagian bagian yang saling berkaitan. Dengan adanya sistem maka kegiatan operasional perusahaan diharapkan berjalan lancar dan terkoordinir sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan. Sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu⁴⁵.

Dalam upaya meningkatkan penginapan maka perusahaan mesti mengadakan serangkaian kegiatan penjualan yang efektif dan memberikan peralatan promosi untuk merangsang pembelian agar lebih meningkat⁴⁶. Dalam praktiknya, kegiatan penjualan (penawaran) yang dapat meningkatkan permintaan dipengaruhi oleh:

- a. Kondisi dan kemampuan menawarkan. Penjual dalam hal ini adalah manajemen hotel harus dapat menyakinkan calon pengunjung hotel agar dapat mencapai sasaran penawaran yang diharapkan sehingga pihak manajemen hotel harus melakukan sistem pelayanan yang terbaik.
- b. Kondisi Pasar. Faktor kondisi pasar yang perlu diperhatikan adalah jenis pasar, kelompok pembeli, daya beli, frekuensi pembelian,

⁴⁵ Mulyadi, *Sistem Perusahaan Dagang*, Grasindo, Jakarta, 2001, hlm. 2.

⁴⁶ Philip Kotler, *Op. Cit.*, hlm. 28.

kebutuhan dan keinginan. Hal ini bisa dianalisa dengan cara melakukan analisis terlebih dahulu terhadap produk dan fasilitas yang dimiliki oleh hotel sehingga diharapkan dengan penawaran yang diberikan sesuai dengan target pasar dan harga dipasaran serta mampu bersaing dengan hotel lainnya.

Adanya kondisi dan kemampuan menawarkan serta kondisi pasar membuat kedua hal tersebut perlu dilakukan analisa dengan menggunakan analisis SWOT.

2. Analisis SWOT Sebagai Dasar Dalam Merancang Strategi Pengembangan Hotel Homestay 82 Syariah Palembang

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis.

No	Uraian	Nilai Pakar					Rata-Rata Skor	Rank
		1	2	3	4	5		
a.	KEKUATAN/STRENGTH							
	1. ASPEK PEMASARAN							
	Memiliki pelanggan tetap	4	4	4	4	4	4	2
	Harga terjangkau	3	3	3	3	3	3	3
	2. ASPEK KEUANGAN							
	Pendapatan penjualan stabil	3	3	3	3	3	3	3
	Biaya produksi lebih rendah menggunakan jasa <i>makloon</i>	1	2	2	2	2	1,8	4
	3. ASPEK OPERASIONAL							
	Desain hotel menarik dan bervariasi	3	3	3	3	3	3	3
	Produk hotel	3	4	4	4	4	4	2
	4. ASPEK SDM							
	Pelayanan Ramah	3	5	5	5	5	5	1
	Total						26,8	
	KELEMAHAN/WEAKNESSES							

	1. ASPEK PEMASARAN							
	Kurangnya pengadaan kegiatan untuk meningkatkan citra perusahaan	2	2	2	2	2	2	2
	Kurang gencar melakukan pemasaran	3	3	3	3	3	3	3
	Penjualan <i>offline</i> tidak maksimal	3	4	4	4	4	4	2
	2. ASPEK KEUANGAN							
	Pembukuan laporan keuangan secara manual	4	4	4	4	4	4	2
	3. ASPEK SDM							
	Tidak ada tenaga kerja ahli pembuatan <i>graphic design</i>	5	5	5	5	5	5	1
	Tenaga kerja kurang produktif	5	5	5	5	5	5	1
	Total						23	

Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*)⁴⁷. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melakukan identifikasi faktor internal yang berasal dari karyawan hotel homestay 82 syariah Palembang, sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari pendapat para ahli dibidangnya meliputi Dewan Syariah Nasional, Dewan Pengawas Syariah, Akademisi dan Pengunjung hotel homestay 82 syariah Palembang.

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor dengan menggunakan tabel penilaian di bawah ini :

Tabel 4.1 Perangkingan Faktor Internal

Sumber : Hasil Pengolahan 2018

keterangan :

1. Yudha Dwi Saputra A.Md. Par,Se
2. Mustofa
3. Akbar
4. Fauzan
5. Iwan

⁴⁷ Frenddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006, Hlm., 8-19

Tabel 4.2

Perangkingan Faktor Eksternal

No	Uraian	Nilai Pakar					Rata-Rata Skor	Rang
		1	2	3	4	5		
a.	PELUANG/OPPORTUNITY							
	1. ASPEK PEMASARAN							
	Pemasaran secara <i>offline</i> dan <i>Online</i>	3	2	5	4	4	3,6	2
	2. ASPEK KEBIJAKAN							
	Perijinan usaha lebih mudah	3	4	4	3	4	3,6	2
	3. ASPEK OPERASIONAL							
	Bahan baku mudah di dapat di sekitar	3	3	3	5	4	3,6	2

	lingkungan usaha							
	4. ASPEK TEKNOLOGI							
	Menggunakan teknologi informasi dalam berbisnis	5	5	4	4	4	4,4	1
	Rata-Rata						3,8	
b	ANCAMAN/TREATH							
	1. ASPEK KEBIJAKAN							
	Kenaikan pengeluaran operasional	3	4	3	4	4	3,6	1
	2. ASPEK PESAING							
	Adanya pesaing kuat di bidang yang sama	4	3	4	3	3	3,4	2
	Pemasaran produk pesaing lebih baik	4	4	3	3	3	3,4	2
	Citra perusahaan pesaing lebih terkenal	3	0	4	4	3	2,8	4
	Persaingan harga pesaing yang kurang	3	1	4	4	3	3	3

	sehat							
	Rata-Rata						3,24	

Keterangan :

1. Fadillah Mursid, S.H.I., M.H., M.H.I (DSN MUI)
2. M.Rasyid Ridho Pratama, Lc, M.E.Sy
3. Dr. H. Nur Kholis, M.Ag
4. Pak Robi MUI
5. M. Iqbal, S.H., M.E

Kemudian dari total skor tersebut dimasukkan ke dalam rumus analisis

SWOT maka diperoleh nilai sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Analisis SWOT} &= (S-W)/2 & : & (O-T)/2 \\
 &= (26,8-23)/2 & : & (3,8-3,24)/2 \\
 &= 1,98 & : & 0,28
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan analisis SWOT diatas menunjukkan angka yang positif, artinya *sweakness* dan *opportunities* pada hotel 82 syariah Palembang lebih mendominasi daripada tingkat *weakness* dan *threatnya*, sistem yang sudah dijalankan di hotel 82 syariah Palembang ini sudah baik. walaupun demikian masih diperlukan perbaikan karena ditemukan masih adanya kekurangan, sebagaimana hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.1 dan tabel 4.2. berikut ini penjelasan masing-masing akronim SWOT yang telah dilakukan.

1) *Strenght* (kekuatan)

Setelah peneliti melakukan tinjauan dilapangan didapatkan hasil bahwa *strenghtness* (kekuatan) yang paling besar dimiliki oleh hotel 82 syariah Palembang adalah aspek teknologi. penilaian ini dibenarkan dengan adanya kemudahan dalam menjangkau hotel 82 syariah Palembang dengan menggunakan google maps dengan rating 4.5 artinya orang yang pernah berkunjung ke hotel homestay 82 syariah Palembang mengakui bahwa hotel homestay 82 syariah Palembang adalah hotel yang nyaman untuk disinggahi.

2) *Weakness* (Kelemahan)

Setelah peneliti melakukan tinjauan dilapangan didapatkan hasil bahwa *weakness* (kelemahan) yang paling besar dimiliki oleh hotel 82 syariah Palembang adalah aspek Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan kemampuan *soft skill* berupa pembuatan desain grafis dan juga meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini relevan dengan fakta yang ada dilapangan yang tidak ditemukannya akun sosmed Instagram atau media promosi lainnya. Hal ini juga berdampak pada produktivitas para pekerja yang hanya memberikan pelayanan kepada para pengunjung sehingga kurangnya *self development* (pengembangan diri) pada karyawan.

3) *Opportunity* (Peluang)

Setelah peneliti melakukan tinjauan dilapangan didapatkan hasil bahwa *opportunity* (peluang) yang paling besar dimiliki oleh hotel 82 syariah Palembang adalah aspek teknologi yang berkaitan informasi

dalam berbisnis. hal ini sejalan dengan *strengthness* (kekuatan) yang dimiliki oleh hotel homestay 82 syariah Palembang. penilaian ini dibenarkan dengan adanya kemudahan dalam menjangkau hotel 82 syariah Palembang dengan menggunakan google maps dengan rating 4.5 artinya orang yang pernah berkunjung ke hotel homestay 82 syariah Palembang mengakui bahwa hotel homestay 82 syariah Palembang adalah hotel yang nyaman untuk disinggahi.

4) *Treath* (Ancaman)

Setelah peneliti melakukan tinjauan lapangan didapatkan hasil bahwa *threat* (ancaman) yang paling besar dimiliki oleh hotel 82 syariah Palembang adalah aspek kebijakan yang berkaitan kenaikan pengeluaran operasional meliputi listrik, air dan biaya perawatan kamar lainnya. pembayaran listrik air dan biaya perawatan kamar lainnya adalah pengeluaran tetap yang harus dianggarkan setiap bulannya demi keberlangsungan dari hotel homestay 82 syariah Palembang itu sendiri. namun, hal ini menjadi ancaman terbesar ketika pengeluaran tetap itu tidak diimbangi dengan pemasukan tetap, apalagi pengeluaran operasional juga memiliki potensi kenaikan. tentunya hal ini menjadi ancaman terbesar bagi hotel homestay 82 syariah Palembang.

Sedangkan hasil dari penelitian ini, diharapkan bisa menjadi kontribusi nyata bagi elemen dan komponen-komponen sebagai berikut:

- a) Dapat berguna bagi masyarakat luas, baik bagi akademisi, para peneliti, pelaku industry perhotelan, sertamasyarakat umum lainnya, agar menjadi tambahan khazanah ilmu pengetahuan.
- b) Menjadi cakrawala dan wacana baru bagi para peneliti, terutama para peneliti yang konsen tentang masalah dunia perhotelan, terkhusus studi tentang fenomena hotel syariah yang menjadi tren dunia perhotelan akhir-akhir ini.
- c) Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintahan kota di Palembang pada khususnya, dan seluruh Pemkot di Sumatera Selatan pada umumnya, agar mencermati fenomena perkembangan dan maraknya industri perhotelan syariah yang berkembang pesat di daerah-daerah. Kontribusi lain dari penelitian ini diharapkan, agar bisa menjadi masukan tentang uji efektifitas dan existensi bisni perhotelan syariah.