

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis pada era saat ini semakin pesat, baik di sektor industri maupun jasa. Bahkan adanya industri syariah dalam dekade terakhir ini semakin marak diberbagai belahan dunia, dan berkembang pula di negara yang penduduknya minoritas muslim sekalipun (Mansyuroh, 2018). Bisnis berbasis syariah muncul diberbagai sektor bisnis, salah satunya yaitu bisnis pariwisata syariah (Sabri, 2010). Perkembangan bisnis berbasis syariah di Indonesia merupakan bisnis yang saat ini meningkat secara signifikan, hal ini berdasarkan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap produk yang bersertifikasi syariah atau halal, dan berkembangnya konsep halal *living* yang mulai banyak diterapkan oleh masyarakat khususnya masyarakat muslim (Satriana, 2018). Berdasarkan hal tersebut yang memicu adanya perkembangan pariwisata yakni halal *tourism*.

Industri pariwisata tentunya sangat berhubungan erat dengan bisnis akomodasi, khususnya bisnis perhotelan (Basalamah, 2014). Bisnis pariwisata syariah terutama hotel syariah menjadi salah satu sektor bisnis yang menawarkan keuntungan yang baik, karena kini masyarakat modern yang pergi ke luar kota dengan urusan pekerjaan atau sekedar berlibur sangat memerlukan jasa penginapan atau hotel (Sabri, 2010). Saat ini diperkirakan ada sekitar 50 sampai 100 hotel syariah yang berpotensi diseluruh Indonesia (Sofyan, 2016). Salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap perkembangan bisnis syariah terutama hotel syariah ditunjukkan dengan adanya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif no. 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah yang menjadi landasan bagi para pengusaha pariwisata syariah untuk mendirikan usaha hotel yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam aspek pengelolaan, produk, dan pelayanan.

Kinerja karyawan menurut (Kasmir, 2016) merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sedangkan menurut Rivai & Basri dalam (Masram dan Mu'ah, 2017) menyatakan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena perusahaan dapat mencapai target kerja yang telah ditetapkan dan diharapkan dan juga akan memberikan kepuasan kepada para pengunjung.

Pemahaman karyawan terhadap etika kerja islami berpengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. (Aini, D. N., 2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BSA Cabang Malang, sedangkan variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BSA Cabang Malang. (Noor, Kuntarno., Suharnomo., Mas'ud F., 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan dan staf memiliki pemahaman yang baik tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen bisnis. Nilai-nilai tersebut adalah amanah dan tanggung jawab, tolong menolong, adil, ihsan, halallan thayyiban, dan musyawarah. Namun, nilai-nilai yang tidak termasuk dalam penelitian ini adalah tentang kejujuran, membaca dan rasa pertimbangan. (Ahmad Ulil Albab Al Umar, 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan serta kompensasi berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan pada perusahaan. Lalu, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Salah satu hal yang berpengaruh terhadap kinerja adalah gaya kepemimpinan, menurut Rivai dan Mulyadi dalam (Kumala, H. R., & Agustina, 2018) mendefinisikan bahwa gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi dapat tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin. Menurut Veithzal Rivai dalam (Sudaryono, 2018) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola menyeluruh dari tindakan seorang pemimpin, baik yang tampak maupun yang tidak tampak oleh bawahannya. Gaya kepemimpinan menggambarkan kombinasi yang konsisten dari falsafah, keterampilan, sifat, dan sikap yang mendasari perilaku seseorang. Sedangkan menurut Siagian dalam (Erlangga, 2017) bahwa gaya kepemimpinan seseorang adalah identik dengan tipe kepemimpinan orang bersangkutan. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, tempramen, watak, dan kepribadian tersendiri yang unik dan khas, hingga tingkah laku dan gaya yang membedakan dirinya dengan orang lain. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Ulil Albab Al Umar, Yeyen Novota, Deby Asyah Septiyanti dan Pandi Nur Wicaksono (2022), Endah Susetyo Indriyati (2017) serta Sukri Karim (2017) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan. Selain itu penelitian berkaitan dengan kinerja juga dilakukan oleh (Swastiani Dunggio, 2020) yang melakukan penelitian kaitan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan dengan hasil bahwa budaya organisasi mampu mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Camat Dunggingi Kota Gorontalo, dimana budaya organisasi dapat membantu kinerja pegawai karena menciptakan suatu tingkat motivasi yang besar bagi pegawai untuk memberikan kemampuan terbaiknya dalam memanfaatkan kesempatan yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rijanto et al., 2018) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan divisi *account executive PT Argodana Futures*, dimana budaya organisasi berupa rasa saling memiliki antara karyawan menjadi pendorong untuk saling bekerjasama sehingga menghasilkan produktivitas atau kinerja yang maksimal.

Selain gaya kepemimpinan, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh adanya penerapan nilai-nilai islami yang telah dibuat oleh pimpinan pada perusahaannya, dimana yang nantinya apabila hal ini diterapkan perusahaan jasa seperti hotel akan dipandang baik oleh para pengunjung. Nilai-nilai islami adalah merupakan suatu nilai yang berdasarkan ketentuan-ketentuan Islam yang melahirkan nilai-nilai syariah. Penerapan nilai-nilai islami ini akan menjadikan motivasi bagi para competitor perusahaan jasa agar menepatkan juga nilai-nilai islami didalam bisnisnya. Menurut (Ali Hasan, 2018) pengertian etika bisnis Islam merupakan akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Penelitian yang dilakukan oleh Fadli Ahmad Yogasara dan Fuad Mas'ud (2021) serta Widiani Lendia Imanun Nikmah (2020) menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain gaya kepemimpinan dan penerapan nilai-nilai Islam, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Menurut (Rivai, 2012) merupakan suatu kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Budaya organisasi dapat membentuk kepercayaan kerja karyawan dan membantu dalam pengembangan kinerja karyawan sehingga berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan serta komitmen organisasi yang dipegang karyawan. Suatu perusahaan yang memperhatikan budaya organisasinya akan meningkatkan kualitas dari perusahaan itu sendiri. Firnawati, Hakim dan Tahir (2020) mengemukakan bahwa budaya organisasi menjadi factor penting dalam suatu perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia dalam mencapai tujuannya. Suatu perusahaan dibangkitkan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai yang dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang merupakan cerminan sikap dan perilaku anggota

organisasi sebagai pelaku yang melaksanakan kegiatan yang sesuai dengan fungsinya harus dinilai dengan kinerjanya. Budaya organisasi menjadi instrument keunggulan kompetitif yang utama, ketika budaya organisasi mendukung strategi perusahaan maka perusahaan akan dapat mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kinerja karyawan dan jika budaya organisasi yang diadopsi tidak kondusif maka akan mengakibatkan karyawan tidak termotivasi dan mengakibatkan buruknya kinerja karyawan tersebut, Penelitian yang dilakukan oleh Swastiani Dunggio (2020), Reski Firnawati, Lukman Hakim dan Nurbiah Tahir (2018) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Pesaing Terdekat Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto**

Nama Hotel	Lokasi
Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto	Jl. Riau No.2, Sumbersari, Jember
Hotel Dafam Fortuna Jember	Jl. Karimata No.43, Sumbersari, Jember
Hotel Royal Jember	Jl. Karimata No.50, Sumbersari, Jember
Doho Homestay	Jl. Doho No.8, Sumbersari Jember
Hotel Sulawesi	Jl. Letjen Suprpto, Sumbersari, Jember
Oyo Semeru Residence Syariah	Jl. Semeru, Sumbersari, Jember

Sumber : [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) , 2022

Data Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat banyak pesaing terdekat Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto di Jember yang mengusung tempat penginapan dengan tempat yang asri dan nyaman sekaligus banyaknya fasilitas yang ada. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto dapat diketahui bahwa perusahaan belum dapat secara maksimal mencapai tujuannya, hal ini ditunjukkan dengan belum tercapainya target kerja yang telah ditetapkan perusahaan dalam penerimaan para tamu penginapan. Selain factor internal seperti adanya promosi dan harga yang ditawarkan ternyata ketidak tercapainya target tersebut berasal dari internal perusahaan. Para karyawan belum secara maksimal bekerja dengan baik sesuai dengan harapan dan keinginan perusahaan. Berikut data pencapaian kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto bulan Januari- Oktober 2022 dijelaskan pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Data Kunjungan Tamu Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto Sebagai Indikator Kinerja Karyawan Bulan Januari-Oktober 2022**

No.	Bulan	Jenis Kamar Dan Hunian			Total Hunian
		Jasmine	Orchid	Rose	
1	Januari	55	66	82	203
2	Februari	8	73	61	142
3	Maret	60	52	75	187
4	April	115	87	96	298
5	Mei	85	105	117	307
6	Juni	75	101	161	337
7	Juli	45	77	36	158
8	Agustus	85	65	47	197
9	September	79	57	100	236
10	Oktober	76	98	111	285

Sumber : Seven Dream Hotel dan Resto, 2022

Data Tabel 1.2 diatas dapat dikatakan sebuah pencapaian kinerja karena terdapat ukuran pencapaian kinerja yang dilakukan hal ini sesuai menurut pendapat Robbins (2016:260) dalam penelitian (Syifa Umra Syitah & Nasir, 2019) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur kinerja

karyawan ada lima indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Tabel diatas dapat termasuk dalam indikator kuantitas dimana hal ini menyajikan jumlah yang pelayanan yang dihasilkan seperti jumlah unit dan jumlah aktivitas yang telah diselesaikan, jumlah pencapaian kinerja diatas menunjukkan bahwa pencapaian kinerja yang diharapkan masih jauh terealisasi sehingga kinerja karyawan pun harus lebih ditingkatkan terus menerus karena persaingan di dunia jasa seperti perhotelan lebih menekankan kualitas jasa yang diberikan agar pengunjung akan tetap kembali lagi untuk menginap. Kinerja karyawan ini berkaitan dengan gaya kepemimpinan yang dimana merupakan salah satu posisi kunci dimana seorang pemimpin harus bisa mempengaruhi, mengarahkan dan menunjukkan kemampuannya agar semua tujuan perusahaan bisa tercapai sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Salah satu hotel yang terdapat di Kota Jember adalah Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto terletak kurang lebih 4 km dari alun-alun Jember, yakni di Jalan Riau, Sumbersari, Jember. Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto menyediakan tiga puluh kamar yang tersebar di lantai satu. Konsep kamar yang ditawarkan adalah hangat dan menyenangkan, dengan berbagai fasilitas serta ditunjang dengan restoran. Memanfaatkan lokasinya yang strategis, hotel ini menawarkan akses mudah ke destinasi kuliner, wisata, pusat perbelanjaan dan swalayan yang wajib dikunjungi di kota Jember.

Menurut (Daryanto, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan kinerja memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan religiusitas dan kinerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Motivasi memiliki pengaruh negatif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Sukri Karim, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan kinerja memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan religiusitas dan kinerja tidak memiliki hubungan yang signifikan. (Endah Susetyo Indriyati, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Motivasi memiliki pengaruh negatif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Pemahaman karyawan terhadap etika kerja islami berpengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja karyawan. (Widiana Lendia Imanun Nikmah, 2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BSA Cabang Malang, sedangkan variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BSA Cabang Malang.

Menurut (Apriyanto et al., 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai nilai signifikan yang artinya bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan yang berarti semakin baik lingkungan kerja akan berdampak pada semakin tinggi kinerja karyawan

(Fadli Ahmad Yogasara, 2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan dan staf memiliki pemahaman yang baik tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam manajemen bisnis. Nilai-nilai tersebut adalah amanah dan tanggung jawab, tolong menolong, adil, ihsan, halallan thayyiban, dan musyawarah. Namun, nilai-nilai yang tidak termasuk dalam penelitian ini adalah tentang kejujuran, membaca dan rasa pertimbangan.

Menurut (Ahmad Ulil Albab Al Umar, Yeyen Novita, Deby Asyah Septiyanti & Faiz Nasokha, 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa gaya kepemimpinan serta kompensasi berpengaruh secara signifikan pada kinerja karyawan pada perusahaan. Lalu, gaya kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Kompensasi memiliki pengaruh signifikan dan positif pada kinerja karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto ini yaitu dari kinerja karyawan. Dimana para karyawan masih banyak yang bersikap tidak ramah kepada pengunjung karena

perbedaan pengunjung yang memakai motor dan mobil. Bahkan beberapa dari mereka tidak memberikan pelayanan jasa yang baik. Keinginan pengunjung masih banyak yang tidak terpenuhi, dari pengunjung meminta untuk memperbaiki *handle* pintu kamar mandi yang rusak tidak ada respon yang baik yang dilakukan oleh karyawan. Penerapan nilai-nilai islami juga masih rendah, pengucapan salam masih jarang dilakukan. Sehingga semua permasalahan itu menjadikan para pengunjung tidak puas dan tidak nyaman apabila menginap di Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto dapat diketahui bahwa ketidak tercapaian target perusahaan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti berkaitan dengan gaya kepemimpinan, dimana pemimpin tidak sepenuhnya memberikan pengawasan kerja pada para karyawan sehingga karyawan tidak memiliki motivasi untuk bekerja secara maksimal. Selain itu berkaitan dengan nilai-nilai Islam tidak semua karyawan mampu menerapkan nilai-nilai Islam dengan baik misal bekerja dengan jujur, dimana masih sering terjadi kehilangan beberapa barang di penginapan pada beberapa lokasi yang tidak terpantau CCTV serta masih ada karyawan yang bersifat individu yang tidak mau bekerja dengan baik. Selain itu budaya organisasi perusahaan yang masih kurang baik dimana pimpinan masih bersikap kurang ramah terhadap para karyawan. Selain itu ketidaktercapaian karyawan terjadi karena budaya organisasi belum sepenuhnya ditepatkan oleh para karyawan dimana perusahaan memiliki budaya bahwa sesama karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto harus saling membantu dan bersikap ramah terhadap sesama karyawan ataupun tamu penginap, beberapa karyawan masih terlihat bersikap kurang ramah terhadap tamu penginap dan kurang bekerjasama dengan sesama karyawan. Selain itu masih terdapat beberapa karyawan yang terlambat sehingga para tamu mengeluhkan layanan yang lama karena belum adanya karyawan yang dapat membantunya sehingga dapat menimbulkan rasa kecewa pada tamu.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan yang ada pada Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto yaitu dari kinerja karyawan. Dimana para karyawan masih banyak yang bersikap tidak ramah kepada pengunjung karena perbedaan pengunjung yang memakai motor dan mobil. Bahkan beberapa dari mereka tidak memberikan pelayanan jasa yang baik. Keinginan pengunjung masih banyak yang tidak terpenuhi, dari pengunjung meminta untuk memperbaiki *handle* pintu kamar mandi yang rusak tidak ada respon yang baik yang dilakukan oleh karyawan. Penerapan nilai-nilai islami juga masih rendah, pengucapan salam masih jarang dilakukan. Selain itu budaya organisasi berupa kewajiban karyawan untuk hadir tepat waktu belum dilaksanakan dengan baik sehingga saat tamu membutuhkan sebuah pelayanan belum ada karyawan yang dapat membantunya. Berdasarkan semua permasalahan itu menjadikan para pengunjung tidak puas dan tidak nyaman apabila menginap di Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dikemukakan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah nilai-nilai Islami berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto?
2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto?

### 1.3 Tujuan Masalah

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai islami terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto.
2. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu:

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat.
2. Bagi Perusahaan (Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto)
  - a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai strategi alternatif dan sebagai dasar pertimbangan manajemen usaha bagi manajer perusahaan, dalam menerapkan kinerja karyawan, penerapan nilai-nilai islami, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi yang sesuai dan baik sehingga dapat memberikan perbaikan dimasa mendatang.
  - b. Hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi konsumen dalam kepuasannya dari segi kinerja karyawan penerapan nilai-nilai islami, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi. Sehingga konsumen bisa merasa puas dan bisa datang kembali untuk menginap di Seven Dream Syari'ah Hotel dan Resto
3. Bagi Pihak Lain
  - a. Hasil penelitian ini, diharapkan memberikan nilai tambahan pengetahuan bagi pembaca khususnya rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang kinerja karyawan, penerapan nilai-nilai islami, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian berikutnya dalam ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu kinerja karyawan, penerapan nilai-nilai islami, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.