

**MANAJEMEN OPERASIONAL HOTEL MASJID JOGOKARIYAN
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Ahdika

NIM18102040034

Pembimbing:

Marvono,S.Ag.,M.Pd.

NIP 197010262005011005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-439/Un.02/DD/PP.00.9/03/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN OPERASIONAL HOTEL MASJID JOGOKARIYAN YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHDIKA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040034
Telah diujikan pada : Selasa, 22 Maret 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 624f99e786bca



Penguji I

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 624f89f54670f



Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 624b477a07be



Yogyakarta, 22 Maret 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 624fab6b77038



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856, Fax (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ahdika
NIM : 18102040034
Judul Skripsi : Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 02 Maret 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19701026 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahdika
Nim : 18102040034
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 06 Maret 2022

Yang Menyatakan,



Ahdika

NIM: 18102040034

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan rasa syukur dan bahagia, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

Almamater Progam Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ

وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ □

“Diwajibkan atas kamu berperang, padahal itu tidak menyenangkan bagimu.

Tetapi boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan

boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah

mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”¹

(Q.S. Al-Baqarah:216)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an 2:216. *Al-Qur'an Hafalan* (Bandung: Cordoba, 2019), hlm. 35.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segenap segenap puji hanya untuk Allah. Yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, hidayah, serta inayah kepada hamba-hamba-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada teladan mulia Nabi Muhammad, keluarga, dan orang-orang yang mengikuti beliau dengan baik. Hanya dengan pertolongan Allah semata penulisan skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Tiada daya dan kekuatan kecuali atas pertolongan Allah.

Sepenuhnya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan maupun kealpaan yang tidak bisa dihindari. Namun berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak, Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada semua pihak yang telah mendo'akan dan membantuterselesaikannya skripsi ini, penyusun mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, M. A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
3. M. Toriq Nurmadiansyah, M. Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah beserta jajarannya.
4. Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktu membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan memberi dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

5. Dra. Siti Fatimah selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Segenap dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berbagi ilmu pengetahuan kepada penyusun, semoga bermanfaat bagi masyarakat sekitar.
7. Segenap karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penyusun dalam melengkapi semua persyaratan yang dibutuhkan selamaperkuliahan.
8. Keluarga besar pengelola dan pengurus Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta atas segala bantuan dan pemberian kesempatan bagi penyusun untuk melakukan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
9. Ibunda Ulfiatun dan Ayahanda Riyanto tercinta dan terkasih yang telah membesarkan dan membimbing saya dari kecil hingga saat ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan , serta do'a dan dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberkahi ibunda dan ayahanda tercinta.
10. Adik-adik tercinta Hana Isanaini dan Shafa Nadifah serta segenap keluarga besar Bapak Riyanto dan Ibu Ulfiatun yang telah memberi dukungan dan doa kepada penyusun.
11. Teruntuk sahabat-sahabat tercinta Eka Laila, Winda , Roslan, Wina, Ayu,Wulan, Valda dan Irma yang telah mengisi warna selama duduk di bangku kuliah serta motivasi sehingga skripsi ini dapat tersusun.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan Manajemen Dakwah, serta sahabat-sahabat lain yang belum disebutkan satu-persatu.

13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT. membalas semua jasa baik mereka serta memberikan balasan yang lebih sebagai amal sholeh di sisi-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan pengetahuan yang dimiliki penulis sangatlah terbatas, untuk itu diperlukan saran dan masukan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Yogyakarta, 27 Februari 2022

Ahdika

18102040034



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Ahdika, *Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2022.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pertumbuhan hotel di kota Yogyakarta yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Sehingga perlunya penataan kembali operasi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Betuk persaingan berbagai inovasi dan taktik, namun keunggulan kompetitif tidak selalu didapatkan dari harga rendah tetapi lebih kepada kemampuan secara tepat waktu mengantarkan produk terus menerus. Obyek penelitian ini yaitu Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta yang mengelola operasional hotel dengan memberikan pelayanan dan akomodasi terbaik dari para pengelolanya.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Tehnik analisa yang dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi sumber data dan triangulasi tehnik pengumpulan data. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Jay Heizer tentang keputusan strategis dari manajemen operasi yaitu perancangan barang dan jasa, kualitas, perancangan proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, perancangan tata letak, SDM dan rancangan pekerjaan, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadwalan serta pemeliharaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta sudah menerapkan sepuluh keputusan strategis dari manajemen operasi Jay Heizer dan Barry Rander dengan baik. Dan secara keseluruhan manajemen operasional berjalan dengan efektif dan efisien. Keputusan strategi selebihnya dibentuk dengan menyesuaikan kondisi dan kebutuhan konsumen terutama pada bidang pelayanan.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Hotel, Sepuluh Keputusan Strategis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
D. Kajian Pustaka	5
E. Kerangka Teori	8
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II GAMBARAN UMUM HOTEL MASJID JOGOKARIYAN	
A. Sejarah Berdirinya Hotel Masjid Jogokariyan	24
B. Letak Geografis Hotel Masjid	25

C. Visi Misi Hotel Masjid.....	27
D. Tujuan Hotel Masjid	27
E. Susunan Kepengurusan Hotel Masjid	28
F. Biaya dan Transaksi	32
G. Tipe Dan Fasilitas Kamar.....	33

BAB III PEMBAHASAN

A. Perancangan Barang Dan Jasa	35
B. Pengelolaan Kualitas	39
C. Perancangan Proses Dan Kapasitas.....	43
D. Pemilihan Lokasi.....	46
E. Perancangan Tata Letak	50
F. Sumber Daya Manusia Dan Perancangan Pekerjaan.	54
G. Manajemen Rantai Pasokan	57
H. Persediaan	60
I. Penjadwalan	62
J. Pemeliharaan	65

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Informan Wawancara	21
Tabel 2.1 Struktur Takmir Masjid	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampak Depan Hotel Masjid	26
Gambar 2.2 Letak Masjid Jogokariyan	26
Gambar 2.3 Dokumentasi Bukti Transaksi	33
Gambar 2.4 Dokumentasi Tipe Kamar Stadar	33
Gambar 2.1 Dokumentasi Tipe Family Room	34
Gambar 3.1 Tata Letak Hotel Masjid Jogokariyan	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Render adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan merubah *input* menjadi *output*.² Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi. *Input* terdiri dari bahan baku, tenaga kerja, manajemen dan modal. Sedangkan *output*nya adalah barang dan jasa.³

Manajemen operasi secara umum adalah kegiatan untuk mengolah sumber daya yang tersedia secara optimal dalam suatu proses transformasi, sehingga menjadi *output* yang memiliki manfaat lebih dari sebelumnya.⁴ Oleh karena itu, manajemen operasi yang efektif dan efisien dipandang sangat perlu dalam mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Karena perkembangan dunia, khususnya bidang teknologi, telah membawa manusia memasuki era informasi sehingga jaringan bisnis pun telah semakin meluas. Perusahaan akan mudah menjual produk dan jasanya ke seluruh dunia.

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki, sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Yogyakarta merupakan salah satu destinasi tujuan wisata yang sangat diminati oleh para wisatawan. Terdapat banyak hotel di Yogyakarta

² Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, ed.9, terj. Chriswan Sungkono (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 4.

³ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 61.

⁴ Rusdiana, *Manajemen Operasi* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm. 1.

sebagai fasilitas penunjang wisata yang sering di gunakan sebagai pilihan beristirahat bagi pengunjung dari berbagai daerah luar Yogyakarta.

Wisatawan yang datang ke Yogyakarta semakin meningkat, membuat permintaan akan ketersediaan hotel juga meningkat. Sebagai salah satu kota wisata, pertumbuhan hotel di kota Yogyakarta mengalami pertumbuhan pesat dari tahun ke tahun. Untuk itu diperlukan penataan kembali operasi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan. Bentuk persaingan berbagai inovasi dan taktik seperti pemberian harga rendah, pelayanan lebih baik, promosi khusus atau keluaran produk baru.⁵ Keunggulan kompetitif tidak selalu didapatkan dari harga dasar per unit yang lebih rendah, tetapi lebih pada kemampuan secara tepat waktu mengantarkan produk bermutu secara terus menerus. Kemampuan ini sangat dihargai pelanggan dan mereka siap membayar lebih untuk itu.⁶

Hotel Masjid Jogokariyan merupakan salah satu hotel dengan destinasi keislaman yang banyak dikunjungi para wisatawan dari berbagai daerah. Hotel Masjid ini dikunjungi karena masjidnya bukan hanya sebagai tempat ibadah dan dakwah, tetapi juga sebagai tempat berkesenian, sosial, hingga penggerak perekonomian masyarakat. Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta merupakan satu-satunya hotel yang didirikan diatas masjid dan satu bangunan dengan masjid. Hotel Masjid Jogokariyan ini memberikan pelayanan dan akomodasi terbaik dari para pengelolanya, sehingga menciptakan kesan pengalaman

⁵ Bambang Hariadi, *Strategi Memenangkan Bisnis* (Bayumedia Publishing, Cet. Ke-2: 2005), hlm. 56.

⁶ Johns dan Harding, *Manajemen Operasi Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif*, terj Kunto Wibisono (Jakarta: PPM, 2001), Hlm. 3.

terbaik bagi para konsumen untuk memilih hotel masjid sebagai tempat pemberhentian.

Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta ini tidak sama seperti hotel konvensional pada umumnya, hotel ini tidak ingin memberikan label hotel pada penginapannya akan tetapi disebut sebagai Sufah Masjid, karena alasan didirikannya hotel ini terinspirasi dari masjid pada zaman Rasulullah SAW, yang memfungsikan masjid bukan hanya sebagai tempat beribadah namun juga dapat dijadikan tempat beristirahat bagi para musafir. Dengan demikian, masjid memberikan manfaat bagi jamaahnya dan bagi lingkungannya.⁷ Meski dengan demikian fasilitas yang ada sudah setara dengan hotel pada umumnya.⁸ Keunggulan yang ditawarkan melalui menciptakan nilai pelanggan dengan perbedaan biaya murah, mengedepankan konsep syar'i, fasilitas yang setara dengan hotel bintang dua dan respons yang baik dan cepat dari pengurus Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

Hotel Masjid Jogokariyan merupakan obyek yang dijadikan penelitian. Berdasarkan berbagai pandangan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai manajemen operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

⁷E.Ayub, *Manajemen Masjid* (Jakarta: Gema Insani, 1996), hlm. 7.

⁸Hasil Wawancara Bapak Ag, pengurus hotel masjid Jogokariyan Yogyakarta, 12 Desember 2021, Pukul 20.15 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta?”

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dijelaskan, maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen operasional di Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Sebagai sumbangsih pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.
2. Bagi Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pemikiran dan referensi untuk implementasi manajemen operasional hotel.
3. Bagi Fakultas Dakwah, penelitian ini merupakan bentuk pengabdian sekaligus referensi kepustakaan mengenai manajemen masjid.
4. Bagi peneliti sendiri penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam masalah ini, disamping sebagai pembanding antara teori yang didapatkan ketika kuliah dengan realitas yang terjadi dilapangan.

D. Kajian Pustaka

Penulis mengamati belum ada penelitian yang dilakukan mengenai Manajemen Operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta, ini artinya bahwa skripsi ini diharapkan dapat memberikan masukan positif terhadap hotel Masjid Jogokariyan dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya program studi Manajemen Dakwah sebagai salah satu sumber referensi. Adapun penelitian yang mengacu dan memiliki kemiripan dengan judul ini bisa dijadikan sebagai tinjauan untuk meneliti lebih baik lagi dan bermanfaat bagi orang banyak, berikut beberapa judul-judul terkait:

1. Skripsi Ahmad Hikmatiyar Ramadhan, dengan judul *Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta*. Skripsi ini meneliti tentang penerapan manajemen operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta dalam lingkup sepuluh keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Rander. Hasil penelitian ini adalah penerapan sepuluh keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Rander sudah diterapkan dengan baik.⁹

Perbedaan skripsi yang ditulis oleh Ahmad Hikmatiyar Ramadhan dengan penelitian ini terletak pada subyek dan obyek penelitian, skripsi ini dilakukan di Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta dan subjek penelitiannya adalah mahasiswa. Sedangkan obyek penelitian

⁹ Ahmad Hikmatiyar Ramadhan, *Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta, Skripsi Tidak Diterbitkan* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2018), Hlm.7.

yang akan dilakukan peneliti adalah hotel Masjid Jogokariyan dan subyeknya adalah pengurus hotel.

2. Skripsi Ahmad Ilham Syaifulloh, dengan judul *Strategi Manajemen operasional Hasuna Tour Yogyakarta*. Skripsi ini meneliti tentang manajemen operasional dan 10 keputusan strategi manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Rander. Hasil penelitian ini adalah strategi manajemen operasional biro penyelenggara ibadah umrah di Hasuna Tour Yogyakarta sudah menggunakan 10 keputusan strategi manajemen operasional kedalam kegiatan operasional perusahaan. Akan tetapi, ada 2 keputusan kurang maksimal yaitu desain tata letak dan manajemen sumberdaya manusia yang belum terencana dengan baik.¹⁰

Perbedaannya terletak pada obyek penelitian, penelitian ini dilakukan di Hasuna Tour Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah Hotel Masjid Jogokariyan.

3. Skripsi Anisa Nur Rahmawati yang berjudul *Strategi Pemasaran Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta*. Skripsi ini meneliti tentang persaingan dalam bidang jasa yakni bisnis perhotelan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran di Hotel Masjid Jogokariyan menggunakan masjid sebagai alat yang paling efektif untuk melakukan

¹⁰ Ahmad Ilham Syaifulloh, *Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta*, *Skripsi Tidak Diterbitkan* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2018), Hlm.36.

pemasaran, serta melakukan strategi pemasaran melalui penerapan bauran pemasaran produk, harga, promosi dan tempat.¹¹

Penelitian yang dilakukan sama-sama di Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta namun terdapat perbedaan skripsi yang ditulis oleh Anisa Nur Rahmawati dengan penelitian ini terletak pada subyek penelitian, skripsi ini meneliti tentang strategi pemasaran, sedangkan subyek penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah manajemen operasional hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

4. Jurnal Nelsye Lumanauw yang berjudul *Manajemen Operasional Paket Wisata Perjalanan Insentif Di PT. Golden Kris Tours*. Dalam jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen operasional perjalanan insentif rombongan Gunung Madu Lampung secara keseluruhan berjalan dengan baik, namun manajemen operasional pada tahap persiapan teknis tidak dilaksanakan dengan maksimal.¹²

Letak perbedaannya adalah pada obyek penelitian yang dilakukan oleh Nelsye Lumanauw di PT Golden Kris Tours, sedangkan yang akan diteliti oleh peneliti yaitu Hotel Masjid Jogokariyan, dan subyek penelitian jurnal ini adalah tim pelaksana perjalanan insentif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan subyeknya adalah pelayanan operasional oleh para pengurus hotel.

¹¹ Anisa Nur Rahmawati, Strategi Pemasaran Hotel Masjid Jogokariyan, *Skripsi Tidak Diterbitkan* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2019), Hlm.5-6.

¹²Nelsye Lumanauw, Manajemen Operasional Paket Wisata Perjalanan Insentif di PT. Golden Kris Tours, *Jurnal Journey*, Vol. 2 No.2, 2020, hlm.61.

E. Kerangka Teori

1. Manajemen Operasional

a. Pengertian Manajemen Operasional

Jay Heizer dan Barry Render dalam bukunya, manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Dengan demikian kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi, di dalam sebuah perusahaan manufaktur, aktivitas produksi yang menghasilkan barang dapat terlihat secara jelas. Sedangkan perusahaan yang menyediakan aktivitas produksi yang menghasilkan jasa tidak dapat terlihat secara jelas namun dapat dirasakan secara langsung oleh pelanggan.¹³ Jasa sebagai segala sesuatu yang meliputi perbaikan dan perawatan, pemerintahan, restoran dan penginapan, transportasi, asuransi, perdagangan, keuangan, *real estate*, pendidikan, hukum, kesehatan, hiburan serta profesi lainnya.¹⁴

Assauri berpendapat bahwa manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya manusia serta bahan secara efektif dan efisien guna menciptakan dan menambah kegunaan barang atau jasa.¹⁵

¹³ Jay Heizer dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, hlm.4.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 12.

¹⁵Rusdiana, *Manajemen operasi*, hlm. 18-19.

Manajemen operasi menurut Richard L. Daft adalah bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, serta menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.¹⁶

Manajemen operasi sebagai suatu disiplin ilmu dan profesi yang mempelajari secara praktis tentang proses perencanaan (*process of planning*), mendesain produk (*product designing*), system produksi (*production system*) untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁷ Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen produksi dan operasi merupakan serangkaian proses dalam menciptakan barang dan jasa atau kegiatan yang memiliki nilai tambah, manfaat lebih tinggi untuk memenuhi kebutuhan manusia.

b. Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Ruang lingkup manajemen operasi meliputi seluruh bagian organisasi. SDM yang bekerja pada bidang manajemen operasi terlibat dalam desain produk dan jasa, seleksi proses, seleksi dan manajemen teknologi, desain system kerja, perencanaan lokasi, perencanaan fasilitas, perencanaan lokal, dan perbaikan mutu organisasi produk maupun jasa.¹⁸

¹⁶*Ibid.*, hlm. 18.

¹⁷ Suryadi Prawirosentono, *Manajemen Operasi Analisis dan Studi Kasus*, ed.4 (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 1.

¹⁸ William J. Stevenson dan Sum Chee Chuong, *Manajemen Operasi: Perspektif Asia*, ed. 9, terj. Diana Angelica dkk (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 10.

c. Fungsi Manajemen Operasi

Bidang fungsional bertanggung jawab atas segala sesuatu di bidangnya. Fungsi manajemen operasional memiliki peranan lebih besar karena setiap fungsi manajemen yang ada seperti pemasaran, sumber daya manusia, dan keuangan memerlukan fungsi manajemen operasi agar dapat melaksanakan aktivitasnya secara efektif dan efisien.¹⁹ Terdapat beberapa fungsi manajemen operasional, antara lain:²⁰

- 1) Menjamin mutu dengan cara menentukan standar mutu, penelitian terhadap produk yang dihasilkan, memberikan umpan balik sebagai bahan pertimbangan pengembangan dan perbaikan sehingga akan tercipta pengendalian mutu terpadu dan berkesinambungan.
- 2) Menentukan teknologi tepat guna, penjadwalan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang, penentuan tahapan dan jenis arus kerja.
- 3) Menentukan besar kapasitas yang mengacu pada proyeksi pemasaran.
- 4) Mengelola persediaan atau *inventory*, menentukan jenis material yang akan dipesan, jumlah serta pemakaian pada waktu yang tepat.
- 5) Mengelola sumber daya manusia.
- 6) Mengelola terciptanya manajemen mutu yang berkelanjutan.

¹⁹ Nurmadhani Fitri Suyuthi, dkk, *Teori, Tujuan dan Fungsi Dasar-Dasar Manajemen* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 127.

²⁰ Irmayati Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Intergratif* (Malang: Maliki Press, 2011), hlm. 12.

d. Keputusan strategis manajemen operasional

Menurut Jay Heizer dan Barry Render, diferensiasi biaya rendah dan respons yang cepat dapat dicapai saat manajer membuat keputusan efektif dan sepuluh wilayah manajemen operasional. Keputusan ini dikenal sebagai keputusan operasi (*operation decision*). Berikut sepuluh keputusan yang mendukung misi dan menerapkan strategi.²¹

- 1) Perancangan barang dan jasa. Perancangan barang dan jasa menetapkan sebagian besar proses transformasi yang akan dilakukan. Keputusan biaya, kualitas, dan sumber daya manusia bergantung pada keputusan perancangan.
- 2) Kualitas. Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas harus ditetapkan, peraturan dan prosedur dibakukan untuk mengidentifikasi serta mencapai standar kualitas tersebut.
- 3) Perancangan proses dan kapasitas. Pilihan-pilihan proses tersedia untuk barang dan jasa. Keputusan proses yang diambil membuat manajemen mengambil komitmen dalam hal teknologi, kualitas, penggunaan sumber daya manusia, dan pemeliharaan yang spesifik.
- 4) Pemilihan lokasi. Keputusan lokasi organisasi manufaktur dan jasa menentukan kesuksesan perusahaan.

²¹Heizer dan Render, *Manajemen Operasi*, hlm. 56-57

- 5) Perancangan tata letak. Aliran bahan baku, kapasitas yang dibutuhkan, tingkat karyawan, keputusan teknologi, dan kebutuhan persediaan memengaruhi tata letak.
- 6) Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan. Manusia merupakan bagian yang integral dan mahal dari keseluruhan rancang system.
- 7) Manajemen rantai pasokan. Keputusan ini menjelaskan apa yang harus dibuat dan apa yang harus dibeli.
- 8) Persediaan. Keputusan persediaan dapat dioptimalkan hanya jika kepuasan pelanggan, pemasok, perencanaan produksi, dan sumber daya manusia dipertimbangkan.
- 9) Penjadwalan. Jadwal produksi yang dapat dikerjakan dan efisien harus dikembangkan.
- 10) Pemeliharaan. Keputusan harus dibuat pada tingkat kehandalan dan stabilitas yang diinginkan.

2. Hotel

a. Pengertian Hotel

Hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.²²

Sedangkan pengertian hotel menurut SK Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi) No. KM/37/PW/304/MPPT-86

²² Hermawan dkk, *Pengantar Manajemen Hospitality* (Pekalongan: NEM, 2018), hlm. 16.

adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lain nya bagi umum, yang dikelola secara komersial.²³

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan akomodasi penginapan, makanan dan minuman, disediakan bagi setiap orang, dan dikelola secara komersial (bertujuan untuk mencari keuntungan). Hotel Masjid Jogokariyan termasuk jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas pelayanan penginapan yang disediakan untuk umum dan berbasis syar'i. Hotel masjid yang sebagian bangunannya merupakan masjid menjadikan hotel ini memiliki ciri khas dan daya tarik sendiri, masjid yang menjadi fasilitas utama hotel memberikan pengalaman lebih dalam bidang keagamaan bagi konsumen yang memilih akomodasi di Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

b. Klasifikasi hotel

Hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori yaitu:²⁴

1) Berdasarkan Penentuan Komponen Harga Kamar

a) *European plan* (E.p) adalah hotel dengan harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar saja.

b) *Continental plan* (C.P) adalah hotel dimana harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk *breakfast*.

²³<http://e-journal.uajy.ac.id/165/3/2TA12941> diakses (pada) tanggal 15 Desember 2021, pukul 22.50 WIB

²⁴ Bagyono, *Pariwisata Dan Perhotelan* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 73-75.

- c) *Modified plan American (M.A.P)* adalah hotel dimana dengan harga yang telah ditetapkan terdiri dari harga kamar termasuk satu kali *lunch* satu kali *dinner*.
- d) *Full American Plan (F.A.P)* adalah hotel dimana dengan harga yang telah ditetapkan terdiri harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch, dan dinner*).
- 2) Berdasarkan Lokasi
Mountain hotel, Beach hotel, Highway hotel, Airport Hotel, Resort Hotel, City Hotel.
- 3) Berdasarkan Lama Buka Dalam Setahun
- a) *Seasonal Hotel* adalah hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9bulan)
- b) *Year Round Hotel* adalah hotel yang buka sepanjang tahun.
- 4) Berdasarkan Luas dan Jumlah Kamar
Hotel kecil (*small hotel*), Hotel sedang (*average hotel*), Hotel menengah (*aboveaveragehotel*), Hotel besar (*large hotel*).
- 5) Berdasarkan Tarif Kamar
Economy Class Hotel, First Class Hotel, Deluxe / luxury Hotel.
- 6) Berdasarkan Lama Tamu Menginap
Transient Hotel, Semi Residential Hotel, Residential Hotel.
- 7) Berdasarkan Jenis Tamu yang Menginap
Hotel keluarga (*family hotel*), Hotel bisnis (*business hotel*), Hotel wisatawan (*touristhotel*), Hotel transit (*transithotel*), Hotel

perawatan kesehatan (*curehotel*), Hotel konvensi (*convention hotel*).

8) Berdasarkan Aktivitas

Hotel, Motel, Losmen, Pondok remaja, Bumi perkemahan, Pondok wisata atau wisma, *Inn*, Bungalow, *Cottage*, Ryokan, *Holiday flat*, *Holiday camp*, *Floating hotel*, dan *Chalet*.

Berdasarkan klasifikasi hotel diatas, dapat diketahui bahwa Hotel Masjid Jogokariyan termasuk kedalam klasifikasi hotel yang terletak di perkotaan dan dekat dengan tempat wisata yang letaknya cukup strategis dan mudah dijangkau. Hotel Masjid Jogokariyan juga tergolong kedalam hotel kecil karena hanya mempunyai 11 kamar penginapan saja. Hotel Masjid Jogokariyan memiliki fasilitas yang memenuhi klasifikasi hotel dengan fasilitas kamar yang dilengkapi dengan TV, kamar mandi dalam, AC di setiap kamar. Kategori kamar yang ditawarkan terdiri dari regular dan VIP. Kamar VIP dengan fasilitas *single bed*, kamar mandi dengan air hangat, bathub, AC dan TV.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif karena model analisa yang digunakan bersifat deskriptif diharapkan akan menjadi sebuah paparan yang ringan dan sekaligus dapat menarik fakta yang ada di lapangan untuk diuraikan secara mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di

Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta. Dengan pertimbangan hotel masjid tersebut memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci, analisis data yang bersifat *induktif*, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.²⁵

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yakni kegiatan penelitian dilakukan di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Adapun data yang dimaksud merupakan data yang berkaitan dengan penerapan manajemen operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan pengurus Hotel Masjid Jogokariyan dan yang berkaitan dengan manajemen hotel.

Obyek penelitian adalah yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian.²⁶ Obyek penelitian ialah kunci primer yang berfungsi sebagai topik terkait dengan data apa saja yang akan dicari atau

²⁵ Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Pustaka Setia 2009), Hlm. 86.

²⁶ Moh Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia, 1998), hlm. 14.

digali pada penelitian. Maka yang di gunakan sebagai obyek penelitian ini adalah manajemen operasional hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengandalkan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.²⁷ Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya.²⁸

Observasi dilakukan peneliti dengan cara melakukan pendekatan dan pengamatan secara langsung kepada seluruh elemen Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta guna memperoleh data dan informasi selama penelitian berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.²⁹

Burke Johson mengemukakan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti tau yang

²⁷ Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: BPEF, 2007), hlm. 93.

²⁸ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), hlm. 104.

²⁹ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial* (Jakarta: Selemba Humanika, 2010), hlm. 118

diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai.³⁰

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang akan dilakukan.³¹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui sumber dokumen. Dokumentasi adalah catatan yang mengandung petunjuk-petunjuk tertentu yang dapat digunakan sebagai bukti dan bahan sebagai keterangan.³² Metode dokumentasi ini bertujuan untuk mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari buku catatan, transkrip internet, dan sebagainya dengan menyalin dan menganalisis data yang tersedia, serta menggunakan foto atau gambar yang relevan dengan topik untuk dijadikan sebagai bahan referensi.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Komponen dalam analisis data Miles, Huberman dan Saldana sebagai berikut:³³

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 224.

³¹*Ibid.*, hlm.228.

³²Kumaruddin, *KAMUS Istilah Skripsi dan Thesis* (Bandung: Aksara, 1973), hlm.33.

³³Miles Huberman & Saldana, *Qualitative Data Analysis* (America: SAGE Publications, 2014), hlm. 322-329.

a. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan di dengar di rekam keseluruhannya. Dengan demikian peneliti akan mendapatkan data yang sangat variatif

b. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Dapat disimpulkan bahwa proses kondensasi data diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang terdapat di lapangan, yang kemudian transkrip wawancara tersebut dibedakan untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sebuah pengelompokan, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data pada tahap ini juga membantu memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

d. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

5. Tehnik Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data adalah validitas data. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.³⁴ Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *creadibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *depandibility* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).³⁵

a. Uji kreadibilitas

Penelitian ini menggunakan uji kreadibilitas menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Adapun triangulasi terdiri dari tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.³⁶

³⁴*Ibid.*, Hlm. 267.

³⁵*Ibid.*, Hlm. 364

³⁶*Ibid.*, Hlm. 369.

Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber data yang terdapat dalam penjelasan sebagai berikut:

1) Triangulasi sumber data

Menguji kreadibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti mengambil tiga sumber informan yaitu, ketua takmir masjid jogokariyan, pengurus atau pengelola hotel masjid jogokariyan, dan tamu hotel Masjid Jogokariyan. Data yang diperoleh dari tiga sumber tersebut kemudian dikategorisasikan dan dideskripsikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan yang spesifik dari ketiga sumber tersebut. ³⁷

Berikut triangulasi tiga sumber data:

Tabel 1.1 Sumber Informan Wawancara

No	Inisial Informan	Jabatan Informan	Status
1.	WT	Pengurus Takmir Masjid Jogokariyan	Informan kunci
2.	WE	Pengurus Takmir Masjid Jogokariyan	Informan kunci
3.	AG	Pengelola Hotel Masjid Jogokariyan	Informan utama
4.	YN	Pengelola Hotel Masjid Jogokariyan	Informan pendukung
5.	AR	Konsumen Hotel Masjid Jogokariyan	Informan pendukung

³⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 127.

b. Pengujian *transferability*

Uji *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga adanya kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut ditempat penelitian, maka peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

c. Pengujian *dependability*

Uji *dependability* dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Jika ditemukan bahwa salah satu proses tidak dilakukan maka tidak dapat dikatakan penelitian tersebut tidak reliable atau tidak dependable. Audit keseluruhan proses dilakukan oleh auditor atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Mulai dari menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

d. Pengujian *confirmability*

Uji *confirmability* dalam penelitian kualitatif juga biasa disebut dengan uji obyektivitas. Penelitian dapat dikatakan obyektif jika hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability* sehingga dapat dilakukan secara bersamaan, uji *confirmability* sama dengan menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi pada penelitian ini akan disusun menjadi empat bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Sistematika pembahasan ini diharapkan bisa memberikan ilustrasi secara umum terkait penyusunan skripsi yang akan dilakukan peneliti.

Bab I, pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, menguraikan tentang gambaran umum Hotel Masjid Jogokariyan yang meliputi sejarah singkat berdirinya, struktur organisasi, letak geografis, serta sarana dan prasarana.

Bab III, pada bagian ini menjelaskan tentang hasil penerapan manajemen operasional di Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta.

Bab IV, berupa bagian terakhir yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait manajemen operasional Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta menggunakan teori Jay Heizer dan Barry Render yang meliputi perancangan produk dan jasa, kualitas, perancangan proses dan kapasitas, pemilihan lokasi, perancangan tata letak, SDM dan rancangan pekerjaan, manajemen rantai pasokan, persediaan, penjadwalan serta pemeliharaan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Penerapan manajemen operasional di Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta dengan menggunakan 10 keputusan manajemen operasional yaitu

1. Perancangan barang dan jasa yang ditawarkan berupa pelayanan yang ramah, 2 tipe kamar hotel yaitu standar dan *family room*, 1 aula transit tamu dan 1 aula pertemuan.
2. Kualitas yang mengacu pada kepuasan dan kenyamanan pelanggan, mulai dari kualitas pelayanan terbaik dari pegawai, fasilitas kamar yang dilengkapi dengan wifi, set tempat tidur, AC, TV, kamar mandi dalam lengkap dengan air panas, welcome drink, Al-Qur'an serta alat sholat disetiap kamar, dan meja rias serta lemari penyimpanan pakaian.
3. Perancangan proses dan kapasitas telah menggunakan teknologi yang mudah diakses dan kapasitas 11 kamar yang mampu menampung 35

tamu hotel, serta aula dengan hamparan karpet yang mampu menampung 40 tamu.

4. Pemilihan lokasi untuk didirikan Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta termasuk strategis efektif dan efisien.
5. Perancangan tata letak oleh Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta sangat sederhana dengan rincian, resepsionis di lantai 1, aula pertemuan dan 2 kamar non komersil di lantai 2, kamar hotel dan 1 aula transit di lantai 3 dilengkapi dengan *meeting room* di balkon kamar hotel.
6. SDM dan perancangan pekerjaan Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja berupa penjaga resepsionis, *security*, dan *cleaning service* serta mengedepankan efisiensi SDM yang tersedia.
7. Manajemen rantai pasokan Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta dilakukan rutin dalam kurun waktu beberapa bulan pembelanjaan seperti seprei dan lain sebagainya.
8. Persediaan yang dilakukan oleh Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta adalah dengan menyediakan *extra bed* dengan jumlah 40 kasur tambahan.
9. Penjadwalan. Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta beroperasi 24 jam dengan pembagian 3 shift selama 8 jam kerja kepada para pegawai berdasarkan kesepakatan bersama.

10. Pemeliharaan keseluruhan dilakukan setiap hari terutama saat pergantian tamu hotel, pemeliharaan rutin AC dilakukan setiap 3 bulan sekali dan pengecatan ulang setiap 1 tahun sekali.



B. Saran

1. Saran bagi Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran kepada Hotel Masjid Jogokariyan Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Hendaknya hotel masjid membuat struktur organisasi atau pengurus hotel secara tertulis untuk menghindari tumpang tindih penanggung jawab hotel.
- b. Lebih meningkatkan perhatian terhadap penerapan ilmu manajemen seperti operasional dalam menjalankan bisnis pelayanan jasa nya.
- c. Penting sekiranya menambah fasilitas yang memudahkan konsumen dan pengelola seperti lift agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memudahkan pekerjaan pengelola.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya membahas lebih luas lagi mengenai operasional hotel dengan menggunakan teori dan metode yang berbeda seperti perbandingan hotel Masjid Jogokariyan dengan hotel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Pustaka Setia 2009.
- Al-Qur'anul Karim, *Al-Qur'an Hafalan*, Bandung: Cordoba, 2019.
- Ayub, E, *Manajemen Masjid*, Jakarta: Gema Insani, 1996.
- Bagyono, *Pariwisata Dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Fitri, Nurmadhani Suyuthi, dkk, *Teori, Tujuan dan Fungsi Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Harding, Johns, *Manajemen Operasi Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif*, terj Kunto Wibisono, Jakarta: PPM, 2001.
- Hariadi, Bambang, *Strategi Memenangkan Bisnis*, Bayumedia Publishing, Cet. Ke-2: 2005.
- Hasan, Irmayati, *Manajemen Operasional Perspektif Intergratif*, Malang: Maliki Press, 2011.
- Heizer, Jay Dan Barry Render, *Manajemen Operasi*, Terj. Chriswan Sungkono, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Hermawan, dkk, *Pengantar Manajemen Hospitality*, Pekalongan: NEM, 2018.
- Hikmatiyar, Ahmad Ramadhan, *Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018.
- Huberman, Miles & Saldana, *Qualitative Data Analysis*, America: SAGE Publications, 2014.
- Ilham, Ahmad Syaifulloh, *Strategi Manajemen operasional Hasuna Tour Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018
- J, William, Stevenson dan Sum Chee Chuong, *Manajemen Operasi: Perspektif Asia*, ed. 9, terj. Diana Angelica dkk, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPEF, 2007.

- Kumaruddin, *KAMUS Istilah Skripsi dan Thesis*, Bandung: Aksara, 1973.
- Lumanauw , Nelsye, *Manajemen Operasional Paket Wisata Perjalanan Insentif di PT. Golden Kris Tours*, Jurnal Journey, 2020.
- Muhadjir, Noeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia, 1998.
- Nur, Anisa Rahmawati, *Strategi Pemasaran Hotel Masjid Jogokariyan*, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Prawirosentono, Suryadi, *Manajemen Operasi Analisis dan Studi Kasus*, ed.4, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Rusdiana, *Manajemen Operasi*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: ALFABETA, 2013.
- Wahyu, D.Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Sumber Internet:

<http://e-journal.uajy.ac.id/165/3/2TA12941> diakses tanggal 15 Desember 2021.

Deskripsi Hotel Masjid Jogokariyan

Yogyakarta, <http://masjidjogokariyan.com/hotel-murah-dan-syari-masjid-jogokariyan-yogyakarta/>, diakses pada 15 Desember, pukul 21.02 WIB