

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan, dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk para pengunjung yang datang ke berkunjung ke suatu daerah atau wilayah, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya membuat sebuah acara seperti pelatihan, rapat dan lainnya.¹

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan perhotelan, pelanggan merupakan sumber pemasukan utama. Semakin banyak pelanggan hotel, maka semakin besar pula pemasukan yang

¹ Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*, (Jakarta: Alfabeta, 2011), h. 5

diperoleh. Sebaliknya, semakin sedikit pelanggan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan dasar yang baik bagi penggunaan jasa secara berlangganan, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan serta laba yang diperoleh meningkat.

Perkembangan industri jasa di Indonesia, khususnya sektor perhotelan, menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan pertumbuhan pariwisata dan mobilitas masyarakat. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai penyedia jasa penginapan, tetapi juga sebagai entitas bisnis yang dituntut mampu memberikan pelayanan berkualitas, profesional, serta berdaya saing tinggi. Dalam industri jasa, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi, karena kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.²

Produktivitas kinerja karyawan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen sumber daya manusia. Produktivitas tidak hanya diukur dari kuantitas hasil

² Handoko, T. Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2018, h. 3.

kerja, tetapi juga dari kualitas pelayanan, efektivitas waktu, serta sikap kerja yang ditunjukkan oleh karyawan.³ Karyawan yang memiliki produktivitas tinggi akan mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat citra positif perusahaan.

Dalam konteks perhotelan modern, tantangan peningkatan produktivitas karyawan semakin kompleks. Hotel dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan konsumen, persaingan yang ketat, serta standar pelayanan yang terus meningkat. Kondisi ini menuntut pihak manajemen untuk merumuskan strategi yang tepat dalam mengelola dan membina karyawan agar mampu bekerja secara optimal dan berkelanjutan.⁴

Lebih jauh, keberadaan hotel berbasis syariah membawa dimensi yang berbeda dalam pengelolaan sumber daya manusia. Hotel syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga mengedepankan prinsip-prinsip Islam dalam seluruh aktivitas bisnisnya. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kejujuran (*sidq*), amanah, keadilan, tanggung jawab, serta pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.⁵

³ Robbins, Stephen P., *Organizational Behavior*, New Jersey: Pearson Education, 2017, h. 45.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2019, h. 94.

⁵ Nurul Huda & Mustafa Edwin Nasution, *Manajemen Bisnis Syariah*, Jakarta: Kencana, 2018, h. 110.

Dengan demikian, strategi peningkatan produktivitas kinerja karyawan pada hotel syariah harus mampu mengintegrasikan antara profesionalisme kerja dan nilai-nilai spiritual Islam.

Islam memandang kerja sebagai bagian dari ibadah. Al-Qur'an secara tegas mendorong umat manusia untuk bekerja secara sungguh-sungguh dan produktif. Allah SWT berfirman:⁶

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin.” (QS. At-Taubah [9]: 105)

Ayat tersebut menegaskan bahwa kerja bukan hanya aktivitas ekonomi, tetapi juga memiliki dimensi moral dan spiritual. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas kinerja karyawan dalam perspektif Islam tidak hanya berorientasi pada hasil material, melainkan juga pada nilai tanggung jawab, etika, dan keikhlasan dalam bekerja.

Hotel Qieren Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu merupakan salah satu hotel yang mengusung konsep syariah dalam operasionalnya. Hotel ini berupaya menerapkan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam pengelolaan usaha, termasuk dalam pembinaan dan pengelolaan karyawan.

⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis melalui wawancara dengan salah satu staff di Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa, diperoleh data bahwa, pemilik Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa bernama Sahrin Bachin. Adapun berdirinya Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa pada tahun 2021 dengan latar belakang sebelumnya hanya rumah singgah untuk keluarga saja, dikarenakan pemnilik dan keluarga menetap di Jakarta. Namun dengan perkembangan waktu dan melihat ada peluang penginapan di sekitar Pekan Sabtu yang terbilang kurang, maka di dirikanlah rumah singgah tersebut menjadi Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa. Adapun karyawan atau staff yang berkerja di Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa berjumlah 8 orang karyawan. Adapun Straegi yang sudah Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa terapkan selama ini adalah dengan melakukan pemasangan spanduk dan iklan di radio-radio, selain itu juga memaksimalkan strategi lokasi yang strategis dekat dengan Bandara dan Wisma Haji. Selanjutnya Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa mulai membuat layannan dengan menggunakan prinsip Syariah adalah pada awal berdiri Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa belum menerapkan konsep syariah, namun pada tahun 2021 dengan adanya lokasi yang dekat dengan Asrama Haji, maka tercetuslah untuk mendirikan layanan konsep syariah pada Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa tersebut. Adapun jumlah pengunjung di Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa perharinya hanya berkisar 8 orang saja,

dan itu masih terbilang sangat kurang jika di bandingkan dengan hotel lain yang konvensional. Sehingga dengan latar belakang tersebut penulis merasa untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu.

“Dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, kami menerapkan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing bagian agar pekerjaan lebih terarah dan efektif. Selain itu, pengawasan juga dilakukan secara langsung oleh pimpinan untuk memastikan setiap pekerjaan berjalan sesuai standar operasional hotel. Kami juga selalu menanamkan kedisiplinan kepada karyawan, baik dalam hal waktu kerja maupun tanggung jawab terhadap tugas. Sebagai hotel berbasis syariah, kami menekankan nilai-nilai kerja Islami seperti kejujuran, tanggung jawab, sopan santun, dan pelayanan yang ramah kepada tamu agar kualitas pelayanan tetap terjaga.” — Manager Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak manajemen, diketahui bahwa Hotel Qieran Syariah telah merancang berbagai strategi untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan, antara lain melalui pembagian tugas yang jelas, pengawasan langsung oleh pimpinan, pembinaan kedisiplinan, serta penanaman nilai-nilai kerja Islami seperti kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan yang ramah.⁷

⁷ Hasil wawancara dengan Manajemen Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu,

Strategi tersebut sejalan dengan konsep manajemen sumber daya manusia dalam perspektif Islam yang menekankan keseimbangan antara hak dan kewajiban, pemberian teladan oleh pimpinan, serta pembinaan moral dan spiritual karyawan.⁸ Dalam ekonomi Islam, manusia dipandang sebagai *khalifah* di muka bumi yang memiliki tanggung jawab untuk bekerja secara optimal dan profesional. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT:⁹

ذٰلِكَ الْكِتٰبُ لَا رَيْبَ فِيْهِ هُدًى لِّلْمُتَّقِيْنَ

“Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi.” (QS. Al-Baqarah [2]: 30)

Konsep *khalifah* tersebut mengandung makna bahwa setiap individu, termasuk karyawan, memiliki amanah untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu, ditemukan bahwa dalam penerapan strategi peningkatan produktivitas kinerja karyawan masih terdapat berbagai hambatan. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan jumlah tenaga kerja yang menyebabkan beban kerja menjadi cukup

⁸ Veithzal Rivai, *Islamic Human Capital Management*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2019, h. 67.

⁹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: LPMQ, 2019.

tinggi, perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja karyawan, serta pemahaman yang belum merata terhadap konsep kerja berbasis syariah.¹⁰ Kondisi ini berpotensi memengaruhi kualitas dan konsistensi kinerja karyawan apabila tidak ditangani dengan strategi pembinaan yang tepat.

Selain itu, keterbatasan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan juga menjadi tantangan bagi pihak manajemen. Dalam perspektif ekonomi Islam, pengembangan kualitas sumber daya manusia merupakan bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan (*maṣlahah*) dan keadilan sosial. Karyawan yang dibina dengan baik tidak hanya akan meningkatkan produktivitas organisasi, tetapi juga mampu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidupnya.¹¹

Islam juga menekankan pentingnya profesionalisme dan kualitas kerja. Rasulullah SAW bersabda:¹²

“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya.” (HR. Al-Baihaqi)

Hadis tersebut menjadi landasan normatif bahwa peningkatan produktivitas dan kualitas kerja merupakan nilai yang sangat dijunjung tinggi dalam Islam. Oleh karena itu,

¹⁰ Hasil wawancara dengan Karyawan Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu,

¹¹ Chapra, M. Umer, *The Islamic Vision of Development*, Leicester: The Islamic Foundation, 2016, h. 24

¹² Al-Baihaqi, *Syū'ab al-Imān*, Beirut: Dar al-Kutub al-‘Ilmiyyah, Jilid IV, h. 334

strategi peningkatan produktivitas kinerja karyawan pada hotel syariah idealnya tidak hanya bersifat teknis-manajerial, tetapi juga menyentuh aspek pembinaan moral dan spiritual.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa peningkatan produktivitas kinerja karyawan di Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu merupakan isu yang penting dan strategis. Di satu sisi, hotel telah menerapkan berbagai strategi manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan. Namun di sisi lain, masih terdapat hambatan-hambatan yang perlu dianalisis secara mendalam agar strategi yang diterapkan dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara komprehensif bagaimana strategi Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan serta apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses penerapan dan pembinaan karyawan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dalam perspektif ekonomi Islam, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas karyawan secara berlandaskan nilai-nilai syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam menganalisis sejauh mana strategi yang digunakan Hotel Qieran Syariah

Pagar Dewa, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh tersebut. Penelitian ini berjudul **“STRATEGI HOTEL QIERAN SYARIAH PAGAR DEWA KOTA BENGKULU UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas mengenai latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi meningkatkan produktifitas kinerja karyawan Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu.
2. Apa saja hambatan untuk meningkatkan Produktivitas kinerja Karyawan Hotel Qieran Hotel Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu dalam meningkatkan produktifitas kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan Produktivitas Kinerja Karyawan Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini yaitu untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat pada umumnya dan para calon pekerja/pencari kerja pada khususnya kepada pengelola qieran hotel syariah sebagai salah satu tolak ukur produktivitas kerja karyawan, baik secara teori maupun praktik, Adapun kegunaan penelitian ini, yaitu:

- a. Secara Teori, penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi, wawasan dan pengetahuan mengenai produktivitas kerja karyawan sebagai salah satu tolak ukur penilaian karyawan.
- b. Secara Praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Qieran hotel syariah pagar dewa agar dapat lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Mawardi yang diteliti pada tahun 2018 dengan judul *“Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Rumah Makan Ayam Lepas Lamnyong Banda Aceh”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala apa saja yang didapati oleh karyawan dan bagaimana pimpinan meningkatkan kinerja karyawannya.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Mawardi pada tahun 2018 menggunakan metode penelitian kualitatif dengan

¹³ Fakultas Dakwah and others, ‘Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Mita’, 2021.

pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Rumah Makan Ayam Lepas Lamnyong Banda Aceh. Informan penelitian terdiri dari pimpinan dan karyawan rumah makan yang dianggap mengetahui kondisi pengembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dilakukan melalui pemberian arahan kerja, pembinaan disiplin, motivasi kerja, serta pengawasan langsung dari pimpinan kepada karyawan. Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi karyawan, seperti kurangnya keterampilan kerja, kedisiplinan yang belum optimal, dan keterbatasan pengalaman kerja. Untuk mengatasi kendala tersebut, pimpinan berupaya meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan, pembinaan, serta pemberian motivasi agar produktivitas dan kualitas pelayanan dapat meningkat.

2. Bersumber dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dea Wilyi Anggraini dengan judul “*Implikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur*”. Pada penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan Bank Aman Syariah Sekampung

Lampung Timur. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Bank Aman Syariah Sekampung Lampung Timur telah melakukan proses pengembangan sumber daya manusia dengan baik, antara lain seperti pelatihan, seminar internal, rotasi pekerjaan dan lain sebagainya, guna untuk meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak pada produktivitas kerja mereka.¹⁴

3. Penelitian yang dilakukan oleh Heriyanti dengan judul *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tanjung Jabung Timur”* menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan pegawai dan pihak pimpinan BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebagai informan penelitian.¹⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui motivasi berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai BAZNAS Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Motivasi diberikan melalui pengarahan, pembinaan, pemberian penghargaan, serta dukungan pimpinan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas. Dengan adanya motivasi tersebut, pegawai menjadi

34. ¹⁴ B A B II and Pengertian Transformasi, ‘Kajian Teori’, 2006, 10–

¹⁵ Ii and Transformasi.

lebih disiplin, bertanggung jawab, dan mampu meningkatkan kualitas kerja serta pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini juga menemukan bahwa motivasi kerja yang baik dapat menciptakan semangat kerja dan meningkatkan produktivitas pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rozi dan Sunarsi (2019) dengan judul *the influence of motivation and work experience on employee performance at PT. Yamaha Saka Motor in South Tangerang*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PT. Motor Yamaha Saka di Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.¹⁶
5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suciati et al. (2016) dengan judul “*Hubungan Pengalaman Kerja Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Mayora Indah Tbk)*” diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman kerja dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Hadi dan

¹⁶ Carsil Katherina Fanulene, Vicktor P.K. Lengkong, and Lucky O.H. Dotulong, ‘Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado’, *Jurnal EMBA :Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10.1 (2022), 419–28.

Kadarni (2018) dengan judul “Hubungan Antara Pengalaman Kerja Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kota Mataram” diketahui bahwa pengalaman kerja memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Perdani (2020) dengan judul “Hubungan Pengalaman Kerja, Tingkat Pendidikan, Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Di PD. BPR BKK Kabupaten Tegal” diketahui bahwa didapatkan hasil hubungan yang cukup kuat antara variabel pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, pengalaman kerja memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menambah teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (sebagaimana yang dikutip oleh Moleong), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku

¹⁷ Muhammad Ilham, ‘Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris’, *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 11.1 (2022), 13–20 <<https://doi.org/10.29303/jmm.v11i1.695>>.

yang diamati. Sementara itu, Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.¹⁸ Penulis menggunakan metode kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subyek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.¹⁹

b. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada.

Penelitian kualitatif merupakan metode yang menggunakan proses penelitian sesuai persepsi pada suatu fenomena dan memanfaatkan landasan teori

¹⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 3

¹⁹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Cet Ke-4, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 41

sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai fakta di lapangan.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

c. Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah Hotel Qieran Syariah Pagar Dewa yang beralamat di Jalan Raya Pagar Dewa Kecamatan Selebar Bengkulu. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada 21 s.d 25 Oktober 2025.

d. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Qieran Hotel Syariah yang berada di jalan Raya Pagar Dewa Kec.Selebar Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memberikan kontribusi berupa komentar-komentar dalam suatu penelitian. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli.²⁰

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif ...*, h. 165

Pemilihan informan diambil dari teknik *Purposive Sampling*, *sampling purposive* dilakukan dengan mengambil orang-orang yang terpilih menurut spesifik yang dimiliki oleh sampel itu.

Purposive Sampling yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang-orang yang ahli makanan atau penelitian, tentang kondisi politik di suatu daerah maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini cocok digunakan untuk penelitian kualitatif.²¹

Informan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pemilik dan karyawan Qieran Hotel Syariah yang berjumlah 8 orang karyawan.

Tabel 1.1
Informan Penelitian

No	Nama-nama Informan
1.	Tria Ranita Liza
2.	Tiflan Yahya S
3.	Sahrin Bachin
4.	Fajar
5.	Winda Firama Sella
6.	Anita Ratnasari
7.	Shofia Demilia p
8.	Betty Angriani

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ..., h. 166

4. Sumber Data

Sumber data ini merupakan yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Data primer untuk masalah tujuan penelitian yang digunakan dalam penelitian deskriptif melalui data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Dengan menggunakan data berupa survey ataupun bisa juga dengan cara observasi.
- b. Data Sekunder Struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan serta dihimpun sebelum oleh pihak lain merupakan pengertian dari data sekunder. Sumber datanya dapat diperoleh melalui internal suatu perusahaan (sumber internet) dan berbagai internet website.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab mengenai topic tertentu, sehingga dapat di-konstruksikan makna di dalam topic tersebut.²²

²² Palhlevi Nur, Muhalmmald Rizall, ALnital De Sinthalnial, Debby Halfridal, Lis Balno, Vidrialnal Oktalvialno, Dalni Nur, Metodologi Penelitian Kuallitaltif, Cetalkaln 1 (Sukohalrjo: Praldinal Pustalkal , 2022), h 124-133

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan garis besar permasalahan yang diteliti, yakni tentang analisis sikap kerja dan pengalaman kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Qieran Hotel Syariah. penulis akan melakukan wawancara kepada karyawan yang bekerja di hotel tersebut.

b. Observasi

pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Metode ini penulis gunakan untuk memperoleh data tentang situasi dan kondisi umum tempat penelitian. Metode ini juga digunakan untuk mengetahui sarana dan prasarana yang ada, letak geografis. Misalnya menyangkut jumlah penduduk, jumlah anak tidak bersekolah dan sebagainya. Pencatatan yang sistematis serta pengamatan terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian melalui pemilihan data, pencatatan dan sebagainya dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kejadian atau peristiwa factual yang terjadi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengambil atau

membuat dokumen atau catatan-catatan yang dianggap perlu. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku majalah dokumen peraturan-peraturan catatan harian dan sebagainya. Ada dua kriteria foto yang digunakan penelitian kualitatif yaitu foto yang dihasilkan perusahaan itu sendiri dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan lebih akurat dan dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna (meaning).²³

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia baik dari hasil wawancara, pengamatan, maupun dari hasil dokumentasi. Data yang dioperoleh tersebut tentunya banyak sekali.

Setelah dibaca, dipelajari dan ditelaah kemudian langkah selanjutnya ialah dengan mengadakan reduksi data

²³ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1998), h. 104

dengan cara membuat abstraksi yaitu membuat rangkuman inti dari proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu dilakukan sambil membuat koding. Adapun data-data yang diperoleh dari angket selanjutnya diolah dengan cara ditabulasi dan diprosentasekan. Setelah itu di-cross-check dengan data-data lain yang diperoleh dari observasi maupun interview. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data.

Sejalan dengan pendapat Moleong, Miller dan Huberman Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data yang berupa analisis kualitatif dengan upaya yang dilakukannya melalui data, memilanya untuk menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menentukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.

Berikut beberapa tahapan teknik analisis data yang kemudian dikumpulkan dan diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih data yang paling penting dari data yang tidak terlalu penting. Dalam proses pengumpulaln data tentu peneliti akan mengumpulkan seluruh data yang berkaitan dengan

subjek penelitiannya tersebut. Namun dari seluruh data yang terkumpul peneliti harus memilih lagi data mana yang paling relevan dengan subjek penelitiannya. Proses inilah yang dikenal sebagai reduksi data. Peneliti harus melakukan reduksi data agar penulis dapat fokus mencari kesimpulan dari penelitiannya tersebut.

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah menampilkan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dengan tujuan akan memudahkan bagi penulis untuk memahami apa yang telah terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Dalam verifikasi data ini terdapat kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apa bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang sesuai dengan apa yang ditulis oleh peneliti.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini sistematika yang digunakan adalah:

BAB I: Pendahuluan Akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: Landasan Teori Dalam bab ini diuraikan tentang Produktivitas kinerja karyawan, strategi peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan, manajemen strategi, manajemen sumber daya manusia perpektif syariah, dan hambatan yang dihadapi dalam penerapan strategi dan produktivitas kinerja karyawan.

BAB III: Metodologi Penelitian Dalam bab ini berisikan kerangka penelitian, defiisi operasional variabel, hipotesa, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode penelitian yang meliputi desain penelitian, populasi, sampel dan tekhnik sampling. Juga menjelaskan instrumen penelitian, metode analisa data.

BAB IV: membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang strategi hotel Qieran Syariah Pagar Dewa Kota Bengkulu dalam meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dan hambatan hotel Qieran Syariah dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas karyawan.

BAB V: Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.