

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan manajemen merupakan upaya manusia untuk mengelola secara strategis berbagai potensi yang diberikan Allah SWT, dimana kegiatan bisnis secara syariah merupakan ruh dan spirit untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat. Mengingat risalah Islam yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW merupakan pesan pencerahan dan tuntunan bagi semua umat manusia, tidak peduli apakah dia beragama Islam atau bukan. Sesungguhnya apabila ditelaah, dipahami, dan diresapi dengan baik, syariah merupakan tuntutan dan tuntunan terbaik bagi umat manusia, sehingga manusia akan berbahagia dunia dan akhirat.<sup>1</sup>

Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Q.S. al-Qashash/28: 77.

وَأَبْتَغِ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ  
الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.

---

<sup>1</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 02.

Berbicara masalah kegiatan bisnis, kegiatan bisnis perhotelan merupakan salah satu dari sekian banyak kegiatan bisnis yang beroperasi di Indonesia. Kegiatan bisnis perhotelan termasuk ke dalam bisnis skala besar. Bisnis skala besar adalah bisnis yang dimiliki individu, keluarga, maupun kelompok tertentu, yang menghasilkan barang dan jasa dalam jumlah yang besar dan terdistribusi secara luas.<sup>2</sup>

Seiring dengan berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini sektor bisnis di bidang perhotelan mulai banyak dibidik oleh para pengusaha dengan menerapkan manajemen berbasis syariah. Hal ini juga dipicu oleh tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya tempat istirahat atau menginap tanpa adanya diskotik dan *night club* yang selama ini menjadi ciri khas sebuah hotel berbintang serta adanya nuansa yang islami sehingga terasa damai dan tenteram.

Dalam konsep manajemen syariah, kaidah-kaidah yang diterapkan tentunya tidak bertentangan dengan syariat Islam. Manajemen syariah membahas perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.<sup>3</sup> Apabila bangunan Islam diterapkan dalam kehidupan, akan terwujud keadilan, keamanan, kemakmuran, dan persaudaraan bagi seluruh kehidupan di alam semesta.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 112.

<sup>3</sup> Didin Hafidhuddi dan Henry Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), hlm. 05.

<sup>4</sup> Abu Fahmi, *et al. HRD SYARIAH Teori dan Implementasi* (Jakarta: PT Gramedia, 2014), hlm. 20.

Demi kemajuan dan kesuksesan bisnis perhotelan, maka diperlukan manajemen pengelolaan hotel yang bagus dan terorganisasi, sehingga para karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini akan berdampak pada kerja karyawan yang maksimal. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumen adalah hal yang wajib bagi pihak hotel. Seperti: ramah dan sopan, tempat yang bersih, nyaman dan aman, karena setiap konsumen pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang dia beli.

Salah satu ciri yang membedakan manajemen syariah dan konvensional adalah seorang pemimpin dalam manajemen syariah harus bersikap lemah lembut terhadap karyawan. Dalam artian, semua dilakukan atas niat untuk beribadah hanya kepada Allah SWT seperti tersenyum jika berpapasan, mengucapkan salam, berterima kasih ketika pekerjaan bawahan sudah selesai. Sebagaimana terdapat dalam sebuah hadis tentang menebarkan salam:

حَدَّثَنَا هَنَّادٌ. حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ عَنِ الْأَعْمَشِ عَنْ أَبِي صَالِحٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ:  
 قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: وَالَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَا تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا، وَلَا  
 تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا. أَلَا أَدُلُّكُمْ عَلَىٰ أَمْرٍ إِذَا أَنْتُمْ فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ؟ أَفَسُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ.

“Hannad menceritakan kepada kami, Abu Muawiyah menceritakan kepada kami, dari Al A’masy, dari Abu Shalih, dari Abu Hurairah, ia berkata: Rasulullah SAW bersabda,”Demi jiwaku yang berada dalam genggamannya. Kalian tidak akan masuk surga hingga kalian beriman. Kalian tidak akan dikatakan beriman hingga kalian saling mencintai. Tidakkah kalian mau aku

tunjukkan sesuatu yang jika kalian melakukannya, niscaya kalian akan saling mencintai? Sebarkanlah salam diantara kalian.”<sup>5</sup>

Sikap lemah lembut seorang pemimpin tersebut bukan berarti menghilangkan kewibawaan, ketegasan dan kedisiplinan seorang pemimpin. Dalam hal ini, diinginkan dapat memberikan kepuasan kerja karyawan demi terciptanya proses kerja yang maksimal dengan menerapkan manajemen berbasis syariah. Setiap pemimpin pasti selalu menginginkan karyawannya untuk bekerja secara maksimal. Menuntut terus menerus karyawan tanpa melihat kondisi mereka bukanlah hal yang bijaksana dalam penerapan manajemen syariah, bahkan dapat membuat karyawan patah semangat dan merasa tidak nyaman dalam mengerjakan pekerjaan yang hasil akhirnya kerja tidak maksimal.<sup>6</sup>

Bagi karyawan hotel syariah juga diberikan pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan di sini menyangkut dari segi berpakaian, sopan santun dalam menerima dan melayani tamu serta kegiatan keagamaan untuk menambah keimanan dan sekaligus karyawan dapat langsung belajar masalah agama. Rasulullah bersabda, “Sesungguhnya Allah menyukai jika salah seorang kamu mengerjakan suatu pekerjaan dengan tekun” (HR. Baihaqi).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Muhammad bin Isa bin Surah, *Sunan At-Tirmidzi*, juz V (Beirut: Dar al-Fikr, t.t.), hlm. 50.

<sup>6</sup> Tommy Andrias, “Pengaruh Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grasia Semarang” (Skripsi diterbitkan, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2012), hlm. 6-7.

<sup>7</sup> Abu Fahmi, *op. cit.*, hlm. 219.

Hal ini menjadikan karyawan bekerja namun juga mendapatkan ilmu dan pahala.

Dari segi penerapan islami yang dilaksanakan, seperti adanya kumandang adzan di setiap masuk waktu sholat, adanya Al-Quran, pakaian sholat dan sajadah di setiap kamar hotel, lantunan ayat suci Al-Quran dan lagu-lagu islami di *lobby* hotel serta tersedianya mesjid di hotel syariah jika memungkinkan. Hal seperti inilah yang membedakan antara hotel yang berbasis syariah dan hotel yang berbasis non-syariah.

Menurut penulis yang sangat berperan dan penting dalam membedakan hotel yang berbasis syariah dan non-syariah adalah aturan atau tata tertib tidak menerima menginap pasangan yang bukan suami isteri (*muhrim*) dan aturan tidak boleh menerima tamu yang bukan *muhrim* di dalam kamar dan sebagainya. Peraturan ini akan menambah keamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya terutama penjaga tamu (*receptionist*), karena selain mereka bertanggungjawab atas pekerjaannya secara tidak langsung mereka juga sudah berbuat kebajikan.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Q.S. Ali-Imran/3: 104.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْعُرْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar;<sup>8</sup> merekalah orang-orang yang beruntung”.

Dari beberapa penerapan manajemen yang berbeda antara hotel berbasis syariah dan non-syariah, maka penulis tertarik untuk mengetahui mekanisme manajemen hotel berbasis syariah dan persepsi kepuasan kerja karyawan yang pernah bekerja di hotel non-syariah dan hotel syariah. Berdasarkan hal ini penulis akan mengangkat judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan yang Pernah Bekerja pada Hotel Non-Syariah dan Hotel Syariah” (Studi Deskriptif pada Hotel Q- Grand Dafam Syariah Banjarbaru).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan maka rumusan masalah yang penulis ajukan adalah:

1. Bagaimana mekanisme atau penerapan manajemen berbasis syariah yang diterapkan pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah?
2. Bagaimana persepsi kepuasan kerja karyawan ketika dia bekerja di hotel non-syariah dan hotel syariah?

---

<sup>8</sup> Ma'ruf: segala perbuatan yang mendekatkan kita kepada Allah; sedangkan Munkar ialah segala perbuatan yang menjauhkan kita dari pada-Nya.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui mekanisme atau penerapan manajemen berbasis syariah pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah.
2. Mengetahui perbandingan persepsi kepuasan kerja karyawan ketika dia bekerja di hotel non-syariah dan hotel syariah.

### **D. Aspek Penting Penelitian**

Aspek penting penelitian ini adalah:

1. Manajemen syariah perhotelan itu belum baku, sehingga konsep-konsep hotel syariah yang satu dengan hotel syariah yang lain belum tentu sama. Penelitian ini dilakukan penulis untuk membangun suatu gagasan konsep hotel syariah.
2. Kinerja karyawan itu salah satu pemicunya adalah kenyamanan karyawan dalam bekerja yang termasuk ke dalam teori kepuasan kerja. Di mana ketika dia merasa puas maka kinerjanya akan maksimal dan ketika dia puas maka dia akan betah bekerja/berada di perusahaan (hotel).

### **E. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan ilmu pengetahuan terhadap teori manajemen syariah berdasarkan *Planning, Observing, Actuating* dan *Controlling* (POAC)

yaitu pelayanan dan teori kepuasan kerja secara spesifik. Menjadi terapan disiplin ilmu kesyariahan, khususnya di bidang Ekonomi Islam. Sekaligus menambah wawasan baik bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, motivasi, evaluasi dan pertimbangan bagi para pemilik bisnis perhotelan agar dapat menerapkan hotel berbasis syariah.
3. Bahan informasi bagi mereka yang melakukan penelitian yang lebih mendalam dalam permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.
4. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah bagi perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam khususnya dan perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya.

## **F. Definisi Operasional**

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam pengertian yang dimaksud dalam penelitian, maka penulis memberikan definisi operasional yang perlu didefinisikan dalam lingkup pembahasan, yaitu:

1. Manajemen syariah adalah cara pengelolaan yang berlandaskan kepada prinsip-prinsip syariat Islam, yang mengacu kepada Al-Qur'an dan sunnah dengan tujuan akhir sebagai amal ibadah.



2. Hotel Syariah adalah sebagai hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya tidak melanggar aturan syariah.<sup>9</sup>
3. Kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan seseorang terhadap suatu pekerjaan. Dapat juga didefinisikan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya.<sup>10</sup>

## G. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap hasil penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan penelitian tentang analisis kepuasan kerja karyawan yang pernah bekerja pada hotel non-syariah dan hotel syariah. Penulis mendapatkan hasil penelitian yang berhubungan dengan judul yang akan diteliti, yaitu:

Pertama: Skripsi Tommy Andrias (052411132) mahasiswa IAIN Walisongo Semarang tahun 2012 yang berjudul “Pengaruh Manajemen Syariah Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grasia Semarang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menyatakan bahwa manajemen syariah yang meliputi perilaku, struktur, organisasi dan sistem mempunyai pengaruh

---

<sup>9</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: PT. Gramedia, 2011), hlm. 64.

<sup>10</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2001), hlm. 193.

yang signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi manajemen syariah maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Kedua: Husnul Yakin (11011501150) mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin tahun 2015 yang berjudul “Strategi Pemasaran Syariah pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah Banjarbaru”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana saudara Husnul Yakin melakukan wawancara langsung dengan pimpinan divisi marketing pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Penelitian ini meneliti tentang strategi pemasaran pada hotel berbasis syariah di mana strategi marketing yang digunakan tentunya tidak berlawanan dengan prinsip syariah.

Ketiga: Yanik Ikawinarti (0612015017) mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur tahun 2011 yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. SIDO JANGKUNG di Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana peneliti meneliti pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan bagian produksi PT. SIDO JANGKUNG Sidoarjo. Permasalahannya adalah pada tahun 2008 sampai 2010 terjadi penurunan jumlah produksi disebabkan kurangnya kepuasan kerja dan rendahnya motivasi kerja yang diberikan oleh perusahaan. Hal yang ingin dihasilkan dari penelitian ini, dapat menjawab bagaimana cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kesimpulan yang diambil, setelah menelaah dan membandingkan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin penulis teliti ada

memiliki perbedaan, baik dari segi subyek maupun obyeknya, sehingga penulis akan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan kerja karyawan yang pernah bekerja pada hotel non-syariah dan hotel syariah.

## **H. Sistematika Penulisan**

Adapun penulisan ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, aspek penting penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori yang menerangkan dan menguraikan berbagai elemen teori yang berhubungan dengan manajemen syariah yang diterapkan pada hotel, sekilas tentang hotel yang berbasis syariah dan kepuasan kerja.

Bab III metode penelitian yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta tahapan penelitian.

Bab IV laporan hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data yang membahas tentang manajemen syariah yang diterapkan pada hotel dan persepsi kepuasan kerja karyawan yang pernah bekerja pada hotel non-syariah yang kemudian atau pindah bekerja di hotel syariah.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan dan saran-saran.