

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Hotel Q-Grand Dafam Syariah.

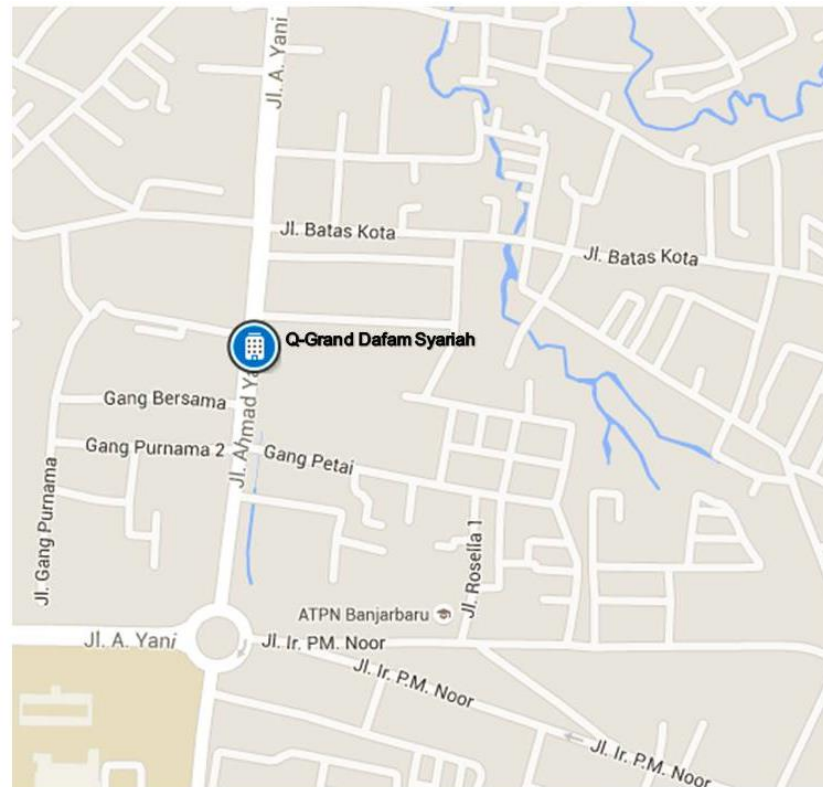
Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tambahan berdirinya hotel baru. Namanya Q-Grand Dafam Syariah yang mulai beroperasi sejak tanggal 07 Agustus 2014. Di mana hotel ini merupakan hotel ke-13 yang beroperasi di bawah jaringan DAFAM HOTELS MANAGEMENT yang siap meramaikan bisnis perhotelan di Banjarmasin, khususnya di Kota Banjarbaru.¹

Hotel Q-Grand Dafam Syariah berkonsep *Islamic*, mewah dan pelayanan akomodasi yang nyaman. Kelebihan dari hotel dengan konsep syariah ini adalah menjadi satu dengan Q Mall yang telah lebih dulu beroperasi dan merupakan pusat perbelanjaan termegah dan terlengkap di Banjarbaru, pengantaran atau penjemputan dari Bandar Udara Syamsuddin Noor ke hotel secara gratis, hotel mengangkat konsep budaya khas Kalimantan, serta konsep hotel syariah terbesar di Kalimantan.

Pemilik/*owner* hotel ini adalah bapak H. Nurhin. Manajer direktor Dafam Hotel Manajemen adalah bapak Andhy Irawan. Letak Hotel Q-Grand Dafam Syariah cukup strategis, yaitu di jalan Ahmad Yani Km 36,8 Banjarbaru (Q Mall) Kalimantan Selatan-Indonesia.

¹ Arsip Dafam Hotel Management. *Trial Opening Q-Grand Dafam Banjarbaru, Kalimantan Selatan*, Kamis (7/8/2014). Banjarbaru, Kompas.com (21 Nopember 2015. Jam: 07:05).

Gambar 4 Peta Lokasi Hotel



Jika dari Bandar Udara Syamsuddin Noor sekitar 15 menit dengan menggunakan mobil menuju hotel, sekitar 5 menit ke makam guru sekumpul, sekitar 45 menit ke Pasar Terapung Lok Baintan, sekitar 10 menit ke Mesjid Al-Qaromah Martapura dan sekitar 5 menit menuju Kota Martapura yang sering dikunjungi wisatawan, karena merupakan pusat penjualan intan dan tempat penggosokan intan utama di Kalimantan. Sekaligus dekat dengan pusat pemerintahan kota.

Hotel Q-Grand Dafam Syariah merupakan hotel berbintang 4 dengan 7 lantai, memiliki 148 kamar yakni 90 kamar *Deluxe*, 28 kamar *Executive*, 11 kamar *Executive Premium*, 10 kamar *Executive Balconi*, 5 kamar *Junior Suite*, 2 kamar *Royal Suite* dan 2 kamar *President Suite*.

Hotel juga dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan para tamu yang menginap.

Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain berupa kolam renang, ruang pertemuan (Ruby, Zamrud dan Berlian), ruang olah raga (Sandayuhan Smart Gym), Junjung Buih restoran dan Kasturi *lounge*. Terdapat juga sebuah mushalla Al-Madinah di area *lobby* hotel untuk memudahkan tamu-tamu yang menginap untuk melaksanakan ibadah sholat, sementara *ballroom* hotel terkesan megah dan bergaya Timur Tengah dengan cahaya lampu kristal yang mampu menampung 2.500 tamu.²

Sekilas gambaran nuansa islami yang dapat dirasakan ketika berada di Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Pada waktu memasuki pintu depan hotel, penulis disambut dengan salam oleh satpam dan karyawan yang bertugas di bagian *front office* serta menanyakan apa yang bisa dibantu oleh mereka. Pada area ini, nuansa islami sudah terasa dengan adanya ucapan salam dan adanya desain interior berupa kaligrafi.

Penulis bertemu dengan manajer di area *lobby* hotel. Pada *lobby* hotel terdengar alunan lagu-lagu islami, karyawati yang ketika itu sedang bekerja semuanya memakai jilbab dengan pakaian yang sopan dan tentunya menutup aurat serta desain interior *lobby* yang bernuansa Timur Tengah menambah asri nuansa islami yang diciptakan.

Sebelum manajer hotel datang, penulis dipersilahkan duduk untuk menunggu di Kasturi *lounge*. Ketika menunggu manajer yang kebetulan

² Hotel Profile Q-Grand Dafam Syariah Banjarbaru (20 Nopember 2015).

pada saat itu sedang rapat, karyawati menyuguhkan minuman herbal dan mengatakan “maaf manajer sedang rapat, sebentar lagi selesai, silahkan diminum dulu minuman jahe hangatnya”. Hal ini menunjukkan keramahan karyawati terhadap tamu yang datang, meskipun bukan sebagai tamu yang menginap.

Ketika sedang berdiskusi dengan manajer tentang proses penyediaan makanan yang *halālan tayyiban*, terdengar kumandang adzan di area *lobby* hotel menandakan masuk waktu shalat. Selesai berdiskusi, penulis shalat di mushalla hotel, pada mushalla sendiri tersedia perlengkapan shalat, tempat wudhu yang khusus bagi perempuan dan tertutup serta pembatas shalat antara laki-laki dan perempuan memakai kain yang tidak tembus pandang/transparan.

2. Struktur Organisasi Hotel Q-Grand Dafam Syariah.

Departemen-departemen di Hotel Q-Grand Dafam Syariah.³

a. Bagian Kantor Depan/*Front Office*

Semua kegiatan yang ada di kantor depan berhubungan dengan tamu, seperti *check-in* dan *check-out*. Menyewakan kamar hotel dan fasilitas-fasilitas lain, seperti ruang *meeting* dan restoran. Karyawan juga bertanggungjawab atas masuk dan keluar seluruh telepon atau *faxmail*, yang lebih khususnya untuk pemesanan kamar dan ruang *meeting* hotel.

³ Taufik, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 10 Nopember 2015.

b. Bagian HRD (*Human Resources Division*)

Bagian yang berhubungan dengan kepegawaian dan pengadaan kerjasama dengan pihak luar seperti perekrutan karyawan baru, mengatur *trainee* dan mahasiswa yang melakukan penelitian juga meminta izin terlebih dahulu ke bagian HRD.

c. Bagian *Marketing*

Bagian yang bertanggungjawab untuk melakukan promosi baik keluar maupun dalam negeri mengenai hotel atas jasa dan barang yang ditawarkan. Baik promosi melalui media elektronik maupun media cetak dan tentunya tidak ada unsur penipuan didalamnya.

d. Bagian *Engineering*

Bagian yang menangani perbaikan dan pemeliharaan semua fasilitas yang ada di hotel seperti: lampu, saluran air, komputer, AC, stasion televisi, perangkat internet dan barang-barang lainnya.

e. Bagian *Accounting*

Bagian yang membuat laporan pendapatan dan pengeluaran hotel. Seperti: pengadaan barang dan pengeluaran barang serta penggajian karyawan hotel.

f. Bagian *Security*

Bagian yang bertanggungjawab menjaga keamanan di hotel. Baik bagi tamu dan seluruh karyawan yang bekerja di hotel. Biasanya sering kita jumpai di pintu depan masuk hotel.

g. Bagian Tata Graha/*Housekeeping*

Bagian ini bertugas menjaga kebersihan area hotel, baik di dalam maupun di luar hotel. Menyediakan perlengkapan keperluan tamu di dalam kamar seperti: sabun mandi, sikat gigi, shampo dan alas kaki yang disediakan oleh hotel bagi tamu, serta ruang umum lainnya kecuali makanan dan minuman karena menjadi tanggung jawab bagian *food* dan *beverage*.

h. Bagian *Food* dan *Beverage*

Bagian *Food* dan *Beverage* terbagi menjadi 2, yaitu:

1) *F&B Product*

Bagian yang mengolah makanan untuk *breakfast* dan mengolah makanan sesuai dengan pesanan tamu.

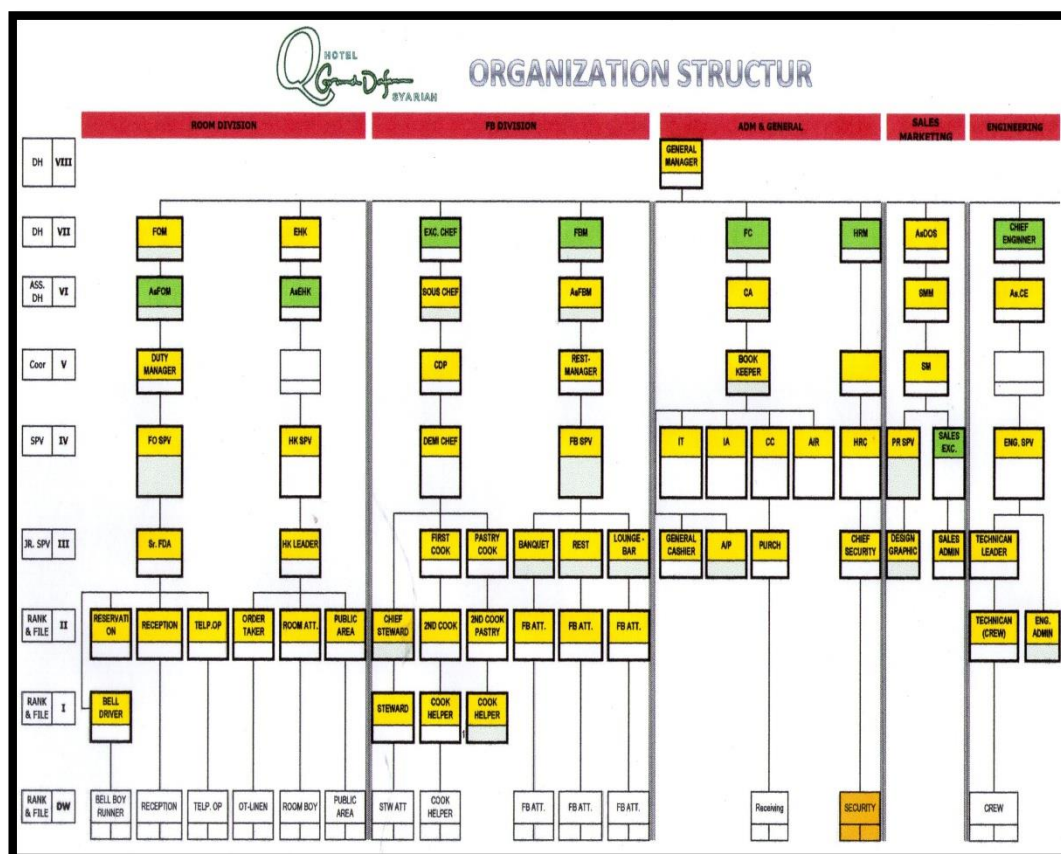
2) *F&B Service*

Bagian yang melayani tamu yang berada di restoran dan juga pemesanan makanan dan minuman untuk tamu yang ada di kamar.

Untuk Struktur Organisasi Hotel Q-Grand Dafam Syariah⁴ sebagai

berikut:

Gambar 5 Struktur Organisasi Hotel



B. Penyajian Data

Data penelitian didapatkan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada para informan. Selain itu penulis juga mendapatkan dokumentasi hotel dari manajer HRD hotel bapak Syamsul Huda dan observasi hotel secara langsung yang dipandu oleh bapak Bebep Hikmawan selaku F&B manajer yang pada saat itu sedang tidak berkesibukan, sehingga

⁴ Dokumen Hotel Q-Grand Dafam Syariah Banjarbaru (20 Nopember 2015).

dapat mengarahkan penulis untuk melihat langsung fasilitas-fasilitas dan tatanan Hotel Q-Grand Dafam Syariah.

Karyawan yang berkeja di hotel berjumlah 60 orang yang terdiri dari 47 orang laki-laki dan 13 orang perempuan. Untuk pendidikan akhir karyawan sebesar 67% berpendidikan SMA/SMK sederajat dan 33% yang berpendidikan DIPLOMA dan Strata-1. Semua karyawan yang berkeja di hotel menganut agama Islam. Serta rata-rata umur karyawan berkisar dari 18-40 tahun.⁵ Untuk karyawan yang dapat penulis wawancara hanya berjumlah 5 orang yang diperkenankan oleh pihak hotel.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya pada bab II tentang manajemen syariah dan hotel syariah. Untuk mekanisme dan penerapan manajemen syariah pada hotel itu sendiri belum baku sehingga manajemen hotel syariah yang satu dan lainnya belum tentu sama. Berbeda dengan lembaga keuangan perbankan yang lebih dulu beroperasi dengan berbasis syariah yang mekanisme dan penerapan manajemen syariahnya sudah tertata dan semakin tertata rapi sampai saat ini.

Penulis tertarik untuk mengetahui manajemen syariah yang diterapkan pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Dalam hal ini, penulis menginginkan dapat membuat suatu gagasan konsep hotel syariah. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis. Manajemen yang diterapkan pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah adalah sebagai berikut:

⁵ Syamsul Huda, Manajer HRD Hotel Q-Grand Dafam Syariah, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 20 Nopember 2015.

Tabel 1 Tata Tertib Hotel

NO	MANAJEMEN YANG DITERAPKAN
1	Memperlihatkan tanda bukti diri KTP/SIM atau PASPOR ketika <i>check-in</i> .
2	Hotel tidak menerima pasangan tamu yang menginap yang bukan <i>muhrim</i> -nya kecuali suami isteri yang sah, kakak-adik atau anak dengan harus memperlihatkan KTP masing-masing, atau fotokopi surat nikah/KK, atau foto perkawinan sebagai bukti (alamat dalam KTP harus sama).
3	Menyerahkan <i>deposit</i> penginapan, dengan nilai minimal untuk satu hari ditambah 50%.
4	Berpakaian sopan selama di luar kamar dan di area hotel termasuk pada saat makan pagi di restoran.
5	Untuk kunjungan tamu yang bukan <i>muhrim</i> -nya diwajibkan diterima di area <i>lobby</i> atau restoran.
6	Menjaga kebersihan, ketertiban, ketenangan lingkungan hotel.
7	Tidak berjudi, tidak membawa dan meminum minuman keras (<i>alcohol</i>), atau memakai narkoba di lingkungan hotel.
8	Menjaga harta milik yang dibawa, mohon tidak meninggalkan uang atau perhiasan/barang berharga di kamar hotel, disarankan menggunakan <i>safe deposit box</i> (kotak penyimpanan barang berharga), resiko kehilangan ditanggung sendiri, bukan menjadi tanggung jawab pihak hotel.
9	Suara adzan akan terdengar secara otomatis pada saat memasuki waktu sholat.
10	Semua karyawan memakai pakaian sopan, rapi dan menutup aurat. Untuk karyawan diwajibkan memakai jilbab.
11	Membudayakan salam, lebih khusus kepada tamu.
12	Adanya lantunan lagu-lagu islami di <i>lobby</i> hotel.
13	Kamar untuk tamu menginap dilengkapi perlengkapan sholat.
14	Pembayaran gaji yang diterima karyawan dibayar secara rutin bahkan lebih cepat dari waktu yang ditentukan dan tidak pernah terlambat.
15	Untuk pengalokasian dana zakat sendiri tidak ada tertulis berapa besaran nominal rupiah yang harus dikeluarkan secara tetap karena harus memperhitungkan terlebih dahulu berapa besar keuntungan yang didapat. Dalam hal ini pihak hotel mengeluarkan kebijakan pengalokasian dana zakat berupa <i>Spot Social Activity</i> (SSA) dimana <i>Social</i> di sini yang berperan sebagai pengalokasian dana zakat.
16	Untuk desain interior hotel ada berupa lukisan yang islami/kaligrafi, lukisan budaya (gambar pasar terapung) atau lukisan pemandangan.

Lanjutan tabel...

NO	MANAJEMEN YANG DITERAPKAN
17	Untuk mesjid sendiri ada, hanya saja bukan menjadi kepemilikan hotel. Mesjid berdiri sendiri dan tata letaknya menyatu dengan hotel dan Q Mall serta akses jalan dari hotel dan Q Mall terhubung langsung ke mesjid. Dalam hal ini, bukan berarti tamu tidak boleh menggunakan mesjid.
18	Untuk minuman yang disediakan oleh Hotel Q-Grand Dafam Syariah berupa sirup, kopi, teh, <i>juice</i> , atau minuman herbal (jahe) dan tentunya semua bahan baku berlabelkan halal. Seperti kopi yang dibeli dari luar negeri, pihak hotel sendiri terlebih dahulu meminta sertifikat kehalalan produk. Jika ada yang tidak bersertifikat halal atau bukti kehalalan produk maka barang tidak diterima/dibeli.
19	Untuk bahan makanan sendiri seperti bumbu-bumbu dapur, hal serupa juga dilakukan seperti halnya minuman. Harus adanya label halal dan bersertifikat halal.
20	Untuk bahan makanan utama seperti daging sapi atau daging ayam oleh pihak hotel sendiri harus terjun langsung kelapangan untuk memastikan daging halal dan berkualitas baik, misalnya daging sapi. Sapi dipastikan tidak dalam keadaan sakit dan dipotong secara syariat.
21	Adanya pengajian rutin bagi karyawan yang biasanya dilaksanakan pada hari kamis setelah sholat ashar, ceramah agama satu kali dalam satu bulan dan acara-acara keagamaan lainnya jika memungkinkan.
22	Tidak menyediakan fasilitas <i>night club</i> , diskotik dan sejenisnya.
23	Tidak menyediakan/menjual minuman beralkohol, memabukkan dan sejenisnya.
24	Adanya aturan dilarang merokok di seluruh area hotel.
25	Hanya menyediakan makanan dan minuman yang halal.
26	Hotel bernuansa syariah dan islami yang dapat dirasakan oleh tamu.
27	Hingga saat ini seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah beragama Islam.

Hasil wawancara dengan karyawan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh pihak hotel untuk mengetahui persepsi kepuasan kerja karyawan yang pernah bekerja di hotel non-syariah sebagai berikut:

1. Karyawan 1

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 23 tahun

Pendidikan akhir : Strata-1

Lama kerja : 1,9 tahun

Departemen : *Accounting*

Menurut dia penugasan kerja yang diberikan memberikan rasa kurang puas dalam bekerja dikarenakan terkadang dia mengerjakan pekerjaan dari bagian lain yang bukan menjadi tanggungjawabnya atau bekerja tidak sesuai dengan *job description* yang ada. Manajemen kelola secara keseluruhan sudah bagus hanya saja untuk manajemen dalam hal *job description* dirasakan kurang tegas. Dibandingkan dengan hotel sebelumnya bekerja sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Dia mengatakan bahwa bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah jika dirasakan dari segi rekan kerja merasa puas karena sudah terkumpul lama sesama rekan kerja. Sehingga lebih akrab dan kekeluargaan lebih terjalin dibandingkan hotel sebelumnya kurang puas. Dia juga mengatakan bahwa gaji yang diterima sangat puas karena adanya bonus yang diberikan atas pendapatan hotel yang lebih besar dan pendapatan dia di sini lebih besar dari hotel sebelumnya.

Dia merasa tidak ada perbedaan dalam kepuasan kerja yang didapatkan pada hotel sebelumnya dan Hotel Q-Grand Dafam Syariah karena ada kelebihan dan kekurangan pada masing-masing hotel. Dia mengatakan bahwa merasa puas dalam bekerja karena pada hotel sebelumnya dia bekerja sesuai *job description* masing-masing dan ketika

bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dia mendapatkan gaji yang lebih tinggi dari hotel sebelumnya.⁶

2. Karyawan 2

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 26 tahun

Pendidikan akhir : SMA

Lama kerja : 2 tahun

Departemen : *Food & Beverage Service*

Menurut dia kepuasan kerja yang dirasakan atas indikator penugasan kerja yang diberikan sangat puas karena bekerja sesuai dengan *job description* yang ada dan mengikuti semua yang ada tertera pada SOP. Jika dibandingkan dengan hotel sebelumnya dia hanya merasa puas karena di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dia menjadi seorang kapten sehingga tanggung jawab yang diembannya lebih besar dari hotel sebelumnya. Di mana dia hanya menjadi seorang *waiters* biasa. Kalau dari segi manajemen sendiri, jika dibandingkan dengan hotel sebelumnya dia lebih senang dengan manajemen pada hotel sebelumnya, karena untuk yang pertama kalau berbicara masalah bonus itu lebih besar dan yang kedua hunian kamar pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah lebih banyak dari hotel sebelumnya, sehingga secara otomatis tanggung jawab bekerja lebih besar.

Dia mengatakan bahwa sangat nyaman untuk rekan kerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah, karena dari awal hotel sebelum diresmikan

⁶ Karyawan 1, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 10 Nopember 2015.

beroperasi mereka menciptakan suatu kerja sama yang luar biasa, sehingga menjadikan rasa kekeluargaan dalam bantu-membantu sampai sekarang. Untuk gaji sendiri, dia mengatakan bahwa belum puas karena yang namanya kapten, gaji yang diterima biasanya lebih besar dari yang berjabatan di bawah kapten. Memang untuk gaji di sini lebih tinggi, hanya saja dia pribadi belum merasa puas dengan gaji tersebut. Secara keseluruhan, dia mengatakan bahwa merasa kurang puas bekerja pada hotel sebelumnya karena tidak berbasis syariah sehingga di sana menyediakan dan menjual bir atau sejenisnya, serta pekerjaan dia di hotel sebelumnya seorang *waiters* maka terkadang dia yang menuangkan bir untuk tamu. Hal ini yang membuat dia merasa tidak nyaman bekerja di hotel sebelumnya.

Dia mengatakan bahwa lebih nyaman bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah karena di sini tidak ada yang namanya bertemu dengan bir atau minuman lainnya yang diharamkan oleh syariat Islam. Hal inilah yang membuat dia nyaman bekerja.⁷

3. Karyawan 3

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 25 tahun

Pendidikan akhir : Strata-1

Lama kerja : 1,5 tahun

Departemen : *Accounting*

⁷ Karyawan 2, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 1 Desember 2015.

Menurut dia merasa tidak puas terhadap penugasan kerja yang diberikan karena terkadang bekerja tidak sesuai dengan *job description* yang diemban. Dibandingkan dengan hotel sebelumnya sesuai dengan *job description* masing-masing. Informan ini juga mengatakan bahwa di hotel syariah dalam pengadaan barang cukup susah dan memberatkan pekerjaan dibandingkan hotel sebelumnya barang yang diminta sangat mudah untuk dicari. Sebagai contoh, untuk bahan makanan paling tidak ada label halalnya untuk di hotel syariah. Salah satu sisi, hal ini juga merupakan tantangan tersendiri bagi dia ketika bekerja. Dia juga mengatakan bahwa rasa puas dalam bekerja kurang lebih sama saja karena menurut dia pribadi untuk manajemen syariah di sini masih belum sepenuhnya diterapkan, sehingga dalam tahapan perkembangan hotel ada beberapa sistem yang harus diperbaharui dan diperbaiki lagi, demi terlaksananya sistem syariah yang baik.

Dia mengatakan merasa sangat puas terhadap rekan kerja karena rekan kerja semuanya baik, apalagi didepartemennya sendiri *team work* semua dan tidak ada masalah. Untuk gaji, dia merasa belum puas karena belum sesuai dengan yang diinginkan. Jika dibandingkan dengan hotel sebelumnya dia mendapatkan gaji yang lebih tinggi, sehingga dengan hal ini dia merasa belum puas dalam bekerja, karena tanggung jawab yang dikeluarkan belum sesuai dengan gaji yang diterima, serta untuk loyalitas

karyawan harus lebih dihargai lagi. Hal ini menjadi masukan bagi pihak hotel untuk memperbaiki lagi kebijakan yang masih perlu perbaikan.⁸

4. Karyawan 4

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 28 tahun

Pendidikan akhir : SMA

Lama kerja : 1,3 tahun

Departemen : *Housekeeping*

Menurut dia merasa sangat puas bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dalam hal penugasan yang diterima, karena cara kerja terorganisasi dengan rapi, baik dan terbuka dibanding hotel sebelumnya. Ketika pagi setelah doa bersama, maka akan ada pembagian tugas bagi divisinya sehingga pekerjaan dia sudah teratur dalam sehari penuh. Di sini bekerja sesuai dengan kerjaan masing-masing. Dia juga mengatakan bahwa, untuk manajemen kelola di sini sangat terbuka, terutama terbuka dalam masalah gaji dan bonus dibanding dengan hotel sebelumnya sangat tertutup, hanya orang-orang *office* yang tahu. Dia merasa sangat puas bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah.

Jika dilihat dari sisi rekan kerja, semua karyawan di sini *team work*, saling bantu satu sama lainnya, sehingga dia merasa sangat puas dalam bekerja. Jika ada karyawan baru, maka mereka akan membantunya dalam memahami pekerjaannya. Jika karyawan baru tidak paham dalam

⁸ Karyawan 3, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 10 Nopember 2015.

pekerjaannya, maka mereka merekomendasikan karyawan baru tersebut untuk bertanya kepada mereka, sehingga mereka akan menjelaskan tata cara pengerjaan pekerjaan yang diberikan. Hasil dari hal ini akan menjalin komunikasi antara sesama rekan kerja dengan baik.

Karyawan ini berpersepsi bahwa, gaji bagi dia sendiri bukanlah suatu masalah. Dia mengatakan di sini sangat terasa hasil kerjanya. Kalau hotel lagi ramai pasti akan mendapatkan bonus. Dibanding hotel sebelumnya dia mendapatkan gaji tidak sesuai dengan UMP Kal-Sel, serta dikarenakan hotel sebelumnya jauh dari keramaian, sehingga dia merasa jenuh. Terlebih lagi yang punya hotel orang Cina, sedangkan di Hotel Q-Grand Dafam Syariah yang punya orang Banjar, sehingga memberi kepuasan tersendiri dalam bekerja. Jadi secara keseluruhan, dia tidak puas bekerja di hotel sebelumnya dan sebaliknya merasa sangat puas di Hotel Q-Grand Dafam Syariah, apalagi kalau sedang dapat masuk kerja dari pagi, ketika pulang sore bisa santai ke Q Mall. Hal ini juga yang tidak didapatkan pada hotel sebelumnya.⁹

5. Karyawan 5

Jenis Kelamin : laki-laki

Umur : 21 tahun

Pendidikan akhir : SMA

Lama kerja : 2 tahun

Departemen : *Food & Beverage Service*

⁹ Karyawan 4, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 13 Nopember 2015.

Menurut dia kalau penugasan kerja yang diberikan sudah sesuai dengan *job description* yang diberikan oleh pihak hotel, sehingga kalau dirasakan menurut dia cukup puas karena menurut persepsi dia sendiri kalau dikatakan nyaman, yang namanya bekerja itu tidak ada yang nyaman pasti ada kendala atau hambatan tersendiri. Dia juga mengatakan bahwa, untuk manajemen di sini dia merasa nyaman karena semuanya transparan. Jika dibandingkan dengan hotel sebelumnya masih ada beberapa hal yang ditutupi. Sebagai contoh, masalah pendapatan hotel atau keuntungan hotel. Pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah semuanya transparan terutama tentang bonus yang didapat karyawan. Untuk rekan kerja sendiri dia mengatakan bahwa, sangat memuaskan karena yang namanya hotel syariah orang-orang yang berada didalamnya mau tidak mau, harus lemah lembut. Jadi kekeluargaan di sini sangat terjaga. Jika dibanding dengan hotel sebelumnya cenderung individual atau sibuk dengan kerjanya masing-masing.

Dia mengatakan bahwa, belum puas dengan gaji yang diterima di Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Selama beroperasi 2 tahun ini, hotel masih terkendala dengan keuntungan, karena untuk hotel syariah sendiri cukup sulit untuk diterima/masih asing di kalangan masyarakat. Jika dibandingkan dengan hotel sebelumnya gaji diperkirakan akan mengalami peningkatan, karena sebelumnya dia bekerja di hotel yang berada di Banjarbaru juga.

Secara keseluruhan dia merasa lebih nyaman di Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Salah satu yang menjadi alasan adalah suasana kekeluargaan yang terjalin sehingga punya teman-teman yang dapat membuat semangat setiap hari. Pada hotel sebelumnya terkadang ada hal-hal yang kurang enak dipandang yang terjadi di hotel. Salah satunya sebut saja adanya bir atau makanan tidak halal bagi umat Islam.¹⁰

C. Analisis Data

1. Data Demografik Informan

Tabel 2 Data Demografik Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Akhir	Lama Kerja	Divisi/ bagian
1	Karyawan 1	Lk	23 Thn	S1	1,9 Thn	Accounting Dept.
2	Karyawan 2	Lk	26 Thn	SMA	2 Thn	F&B Service
3	Karyawan 3	Lk	25 Thn	S1	1,5 Thn	Accounting Dept.
4	Karyawan 4	Lk	28 Thn	SMA	1,3 Thn	Housekeeping Dept.
5	Karyawan 5	Lk	21 Thn	SMA	2 Thn	F&B Service

a. Klasifikasi data informan berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan data informan yang penulis dapatkan, semua informan berjenis kelamin laki-laki. Informan yang penulis wawancara sudah dipilih secara khusus oleh pihak hotel yaitu harus informan yang sebelumnya pernah bekerja di hotel non-syariah, sehingga untuk karyawan laki-laki di sini lebih dominan dibandingkan karyawati.

Seorang laki-laki nanti akan menjadi kepala rumah tangga dan menafkahi keluarganya. Sebagaimana dalam sebuah hadis dari Al-

¹⁰ Karyawan 5, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 1 Desember 2015.

Miqdam bin Ma'diikariib Az-Zubaidi *radhiyallāhul 'anhu*; Rasulullah *shallallāhu 'alaihi wa sallam* bersabda:

عَنِ الْمُقْدَامِ بْنِ مَعْدِيكَرِبِ الرُّبَيْدِيِّ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَا كَسَبَ الرَّجُلُ كَسْبًا أَطْيَبَ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ، وَمَا أَنْفَقَ الرَّجُلُ عَلَى نَفْسِهِ وَأَهْلِهِ وَوَالِدِهِ وَخَادِمِهِ، فَهُوَ صَدَقَةٌ.

“Tidaklah seseorang mendapatkan sesuatu yang lebih baik daripada yang dia dapat dari hasil usahanya sendiri. Dan apa yang dinafkahkan oleh seseorang untuk dirinya, keluarganya, anaknya, dan pelayannya adalah (bernilai) sedekah”.¹¹

b. Klasifikasi data informan berdasarkan umur.

Berdasarkan informan yang penulis dapatkan, rata-rata umur karyawan berkisar 20-30 tahun tertera pada tabel di atas. Di mana usia 20-30 tahun merupakan masa aktif seseorang untuk bekerja atau wajib bekerja selama dia memiliki kemampuan untuk bekerja.

Kisaran umur karyawan di sini juga sudah sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Terdapat pada BAB X, Bagian Kesatu, Perlindungan, Paragraf 2, Anak, Pasal 68, yang berbunyi: Pengusaha dilarang mempekerjakan anak. Anak adalah setiap orang yang berumur di bawah 18 tahun.¹²

¹¹ Muhammad bin Yazid Al-Qurwaini, *Sunan Ibnu Majah*, juz I (Beirut: Dar al-Fikr, 2004), hlm. 673.

¹² Republik Indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan,” (Jakarta: RRI, 2003), hlm. 3.

Rata-rata umur informan yang penulis wawancara tidak menyalahi dari ketentuan ketenagakerjaan yang telah tertulis lengkap dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

c. Klasifikasi data informan berdasarkan pendidikan akhir.

Berdasarkan informan yang penulis dapatkan, rata-rata pendidikan akhir karyawan adalah SMA. Sesuai dengan data karyawan yang diberikan pihak hotel untuk pendidikan akhir karyawan yang bekerja di hotel lebih besar berpendidikan akhir SMA/SMK sederajat yaitu sebesar 67%.

Hasil akan berbanding terbalik jika rata-rata informan yang didapat dalam penelitian berasal dari *Accounting Department*. Hal ini akan memungkinkan hasil rata-rata pendidikan akhir informan adalah Strata-1 sederajat karena sesuai dengan tugas/pekerjaan yang mereka pertanggungjawabkan.

Penulis dapat mengatakan hal seperti ini, karena sesuai dengan yang penulis amati ketika observasi di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dan ada sedikit berbicara dengan mereka, sebut saja Galuh dan Langkar. Mereka berdua lulusan dari SMK jurusan Pariwisata dan bekerja sebagai *waiters*.

d. Klasifikasi data informan berdasarkan lama kerja.

Berdasarkan informan yang penulis dapatkan, rata-rata lama kerja informan adalah di atas satu tahun namun tidak lebih dari dua tahun.

Membuktikan bahwa mereka sudah bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dari awal beroperasinya hotel hingga sekarang.

- e. Klasifikasi data informan berdasarkan divisi/bagian.

Berdasarkan informan yang penulis dapatkan, 2 orang karyawan berada di bagian *Accounting*, 2 orang karyawan dari bagian *F&B Service* dan 1 orang Karyawan dari bagian *Housekeeping*, sehingga 5 informan yang penulis wawancara sudah secara acak yakni tidak hanya berada dalam satu divisi/bagian yang sama.

2. Manajemen Syariah yang Diterapkan pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah

Berdasarkan tata tertib hotel yang dicantumkan pada penyajian data, manajemen syariah yang diterapkan Hotel Q-Grand Dafam Syariah sudah berlandaskan kepada syariat-syariat Islam. Sesuatu yang tidak bagus yang menjadi ciri khas sebuah hotel berbintang tidak didapatkan di hotel ini. Seperti: pakaian bagian kantor depan yang biasanya tidak menutup aurat bagi karyawan, menjual bir atau sejenisnya dan tentunya tak ada lagi *night club* yang menjadi sumber maksiat.

Hotel Q-Grand Dafam Syariah juga selama ini memberikan gaji bagi karyawan-karyawannya tidak pernah telat bahkan lebih awal menurut pengakuan salah satu informan yang sudah selama 2 tahun bekerja di sana. Hal ini sudah sesuai dengan anjuran syariat yang tertulis dalam sebuah hadis sebagai berikut:

Dari ‘Abdullah bin ‘Umar, Nabi *shallallāhu ‘alaihi wa sallam* bersabda,

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:
أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ.

“Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering.”¹³

Maksud hadis ini adalah bersegera menunaikan hak si pekerja setelah selesainya pekerjaan, begitu juga bisa dimaksud jika telah ada kesepakatan pemberian gaji setiap bulan”.

Jika dianalisis dari sisi aspek syiar dan tampilan, Hotel Q-Grand Dafam Syariah sudah menerapkan pakaian yang islami bagi para pekerja dan karyawan. Hal ini menunjukkan semangat manajemen hotel dalam menjalankan syariah bagi para karyawannya. Interior hotel berdesain islami, yakni berupa lukisan kaligrafi dan pemandangan. Membudayakan salam dan ramah dalam memberikan pelayanan. Pada area *lobby* hotel terdengar alunan lagu-lagu islami yang menambah nuansa syariah yang diciptakan.

Jika dianalisis dari sisi aspek fasilitas, Hotel Q-Grand Dafam Syariah sudah menyediakan perlengkapan sholat bagi tamu lengkap dengan mushaf, ada mesjid yang menjadi kelebihan bagi hotel tersendiri, dan tidak ada fasilitas yang mengarah pada kemaksiatan, seperti: *music room* atau pijat SPA yang plus-plus. Untuk stasion televisi dan fasilitas *hot*

¹³ Muhammad bin Yazid Al-Qurwaini, *Sunan Ibnu Majah*, juz II (Beirut: Dar al-Fikr, 2004), hlm. 20.

spot belum ada diberikan filter pengamanan yang baik, sehingga dalam penggunaannya dapat memunculkan gambar dan tayangan yang negatif. Fasilitas kolam renang terbuka untuk umum dan tidak ada pembagian jadwal khusus bagi para pengguna.

Jika dianalisis dari aspek ibadah dan dakwah, Hotel Q-Grand Dafam Syariah sendiri sudah memenuhi yakni dengan adanya pengajian rutin satu kali dalam seminggu dan mengadakan acara-acara keagamaan seperti peringatan Maulid Nabi Muhammad Saw. Masjid dan mushalla dilengkapi dengan sarana penunjang kekhusyukan dan kelengkapan ibadah.

Jika dianalisis dari aspek kebijakan dan peraturan, Hotel Q-Grand Dafam Syariah sudah mencantumkan dan tertera dalam tata tertib bagi tamu dan karyawan hotel. Hasil kebijakan dan peraturan yang diterapkan menciptakan kenyamanan dan keamanan penghuni hotel. Seperti: para karyawan senantiasa menjaga adab dan akhlak islami dan tamu tidak dibolehkan membawa seseorang yang bukan *muhrimnya* ke dalam kamar hotel.

Jika dianalisis dari aspek manajerial dan keuangan, selama beroperasi 2 tahun Hotel Q-Grand Dafam Syariah memberikan gaji kepada para karyawan tidak pernah terlambat bahkan lebih awal, ada keringanan bagi organisasi/lembaga Islam yang mengadakan acara di hotel, ada pengalokasian dana zakat atas keuntungan yang didapatkan, yakni berupa *Spot Social Activity* (SSA), dan hingga saat ini jajaran manajemen hotel

memiliki konsultan syariah yang berasal dari anggota manajemen hotel sendiri bukan dari DPS-MUI.

Sesuai dengan aspek-aspek yang dijelaskan pada bab II dan dianalisis dengan hasil yang ditemukan dalam penelitian. Penulis berkesimpulan bahwa, manajemen yang sudah diterapkan hingga saat ini sudah bagus meskipun ada beberapa yang belum dilaksanakan, seperti: fasilitas kolam renang yang terbuka dan tidak ada pengamanan untuk stasiun televisi dan *hot spot*.

Besar harapan hotel dapat menjaga konsisten manajemen yang sudah diterapkan dan bahkan menjadi lebih tegas dalam pelaksanaannya. Peraturan yang akan diterapkan selanjutnya lebih menjunjung tinggi nilai-nilai syariat Islam. Keinginan kedepannya Hotel Q-Grand Dafam Syariah dapat menjadi panutan bagi hotel-hotel lain di Kalimantan Selatan. Di mana kita mengetahui bahwa masyarakat Banjar terkenal berbudaya yang sakral/kental agama Islam.

3. Persepsi Kepuasan Kerja Karyawan yang Pernah Bekerja pada Hotel Non-Syariah

Berdasarkan pemaparan para informan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3 Persepsi Kepuasan Kerja Berdasarkan Penugasan Kerja

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
1	Karyawan 1	Cukup Puas	Dia mengatakan bahwa ketika masuk kerja terkadang mengerjakan pekerjaan dari departemen lain, sehingga bekerja tidak sesuai dengan <i>job description</i> . Hal ini membuat dia merasa kurang puas dalam bekerja, karena beban kerja pada saat itu menjadi bertambah. Kalau pekerjaan pada departemennya sendiri sedang tidak banyak, hal ini tidak terlalu mengganggu. Namun ketika pekerjaan pada departemennya lagi banyak dan pada saat itu juga diminta mengerjakan sesuatu yang bukan bidangnya, tentunya akan sangat mengganggu pekerjaannya.
2	Karyawan 2	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan selalu mengacu kepada SOP yang sudah ada pada hotel, sehingga bekerja sesuai dengan <i>job description</i> dan SOP.
3	Karyawan 3	Tidak puas	Bekerja tidak sesuai dengan <i>job description</i> dan dalam pengadaan barang cukup memberatkan pekerjaan, karena paling tidak harus ada label halal makanan. Hal ini cukup berbeda dengan hotel sebelumnya, yang mana dalam pengadaan barang mudah untuk didapatkan. Hal ini juga akan memberikan dia rasa tantangan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaannya.
4	Karyawan 4	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa, pekerjaan yang akan dia kerjakan sudah teratur sedemikian rupa dalam satu hari penuh sehingga aktivitas dia dalam sehari bekerja sudah terarah. Dia merasa sangat puas karena pekerjaan terorganisasi dengan baik dan sesuai dengan kerjaan masing-masing.

Lanjutan tabel...

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
5	Karyawan 5	Cukup Puas	Informan ini memiliki persepsi bahwa yang namanya bekerja tidak ada yang nyaman meskipun bekerja sudah sesuai dengan <i>job description</i> , sehingga dalam hal ini dia hanya merasa cukup puas ketika bekerja.

Satu karyawan menyatakan tidak puas atas kepuasan kerja yang dirasakan, karena pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan *job description* yang sudah ada. Pengadaan barang pada hotel syariah cukup memberatkan pekerjaan, karena paling tidak harus ada label halal makanan. Hal ini cukup berbeda dengan hotel sebelumnya yang mana dalam pengadaan barang mudah untuk didapatkan. Dia juga berpendapat, hal ini akan memberikan tantangan tersendiri dalam mempertanggungjawabkan pekerjaannya.

Dua karyawan menyatakan merasa cukup puas terhadap penugasan kerja yang diberikan oleh pihak hotel. Hal ini berdasarkan pernyataan mereka yang mengatakan bahwa, terkadang bekerja tidak sesuai dengan pekerjaan masing-masing atau mengerjakan pekerjaan pada departemen lain dan berpersepsi bahwa setiap pekerjaan tidak ada yang nyaman, akan ada hambatan dan kendala.

Dua karyawan menyatakan merasa sangat puas atas penugasan kerja, karena bekerja sesuai dengan *job description* dan pekerjaan terorganisasi. Sesuai dengan teori dua faktor yakni *dissatisfies* yang menjelaskan faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan salah

satunya adalah penugasan kerja. Jika tidak terpenuhi faktor ini, maka akan merasa tidak puas. Namun, jika faktor-faktor lain memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan. Dapat disimpulkan bahwa, para informan cenderung merasa cukup puas dalam bekerja.

Hal ini disebabkan penugasan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan *job description* yang dipertanggungjawabkan. Di lain sisi ada juga yang mengatakan bahwa yang namanya bekerja itu tidak ada yang nyaman, sehingga dia mengatakan hanya merasa cukup puas dalam bekerja.

Tabel 4 Persepsi Kepuasan Kerja Berdasarkan Manajemen Kelola

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
1	Karyawan 1	Cukup Puas	Dia mengatakan bahwa untuk manajemen kelola yang ada secara umum sudah bagus, hanya saja kurang tegas dalam hal <i>job description</i> . Akibatnya ketika bekerja terkadang mengerjakan pekerjaan dari departemen lain.
2	Karyawan 2	Cukup Puas	Informan ini memandang dari sudut pendapatan bonus yang diterima. Di mana kebijakan dari manajemen pada hotel sebelumnya memberikan bonus yang lebih besar dari Hotel Q-Grand Dafam Syariah, sehingga dia merasa cukup puas dalam bekerja.
3	Karyawan 3	Cukup Puas	Menurut dia pribadi dari segi manajemen syariah yang sudah diterapkan selama ini untuk penerapan manajemen syariah belum sepenuhnya. Kedepannya diperlukan adanya perbaikan kembali pada beberapa kebijakan hotel demi menyempurnakan sistem syariah yang sesuai dengan yang diharapkan.

Lanjutan tabel...

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
4	Karyawan 4	Sangat Puas	Menurut dia manajemen pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah sangat terbuka terutama untuk pendapatan bonus. Berbeda dengan hotel sebelumnya yang sangat tertutup dari segi keuangan, baik itu pendapatan hotel, keuntungan yang didapatkan maupun bonus yang diterima para karyawan.
5	Karyawan 5	Puas	Semua manajemen di sini transparan dalam artian, transparan dengan pendapatan dan keuntungan hotel. Berbeda dengan hotel sebelumnya yang tertutup, sehingga semua karyawan mengetahui bagaimana perkembangan hotel selama ini. Hal ini juga membuat semua karyawan bersatu bekerja sama dalam mengembangkan hotel.

Indikator manajemen memberikan rasa cukup puas bagi 3 karyawan. Hal ini disebabkan manajemen yang kurang tegas dalam hal *job description*, manajemen yang diterapkan belum sepenuhnya berbasis syariah dan perlu perbaikan untuk kedepannya, serta salah satu karyawan lebih menekankan kepada bonus yang diterima di Hotel Q-Grand Dafam Syariah lebih kecil daripada hotel sebelumnya.

2 karyawan lainnya merasa puas dan sangat puas atas manajemen yang diterapkan berdasarkan keterbukaan/transparan manajemen Hotel Q-Grand Dafam Syariah terhadap pendapatan dan keuntungan yang diperoleh hotel. Berbanding terbalik pada hotel sebelumnya yang sangat tertutup akan hal ini. Jika diperhatikan, ketika karyawan mengetahui

pendapatan dan keuntungan hotel secara menyeluruh akan memberikan dampak yang baik untuk kedepannya.

Apabila pada saat ini pendapatan dan keuntungan hotel mengalami penurunan atau tidak mengalami peningkatan, maka semua karyawan akan bekerja sama untuk meningkatkan pendapatan hotel. Apabila hotel mengalami peningkatan, maka karyawan wajib mempertahankan keuntungan yang sudah dicapai. Ketika hal di atas terjadi, seorang manajer akan terbantu dalam mengelola hotel, karena para karyawan akan memiliki satu pemikiran yang sama, yakni selalu meningkatkan pendapatan hotel demi mencapai tujuan hotel. Hal ini juga akan memotivasi karyawan untuk lebih maksimal bekerja.

Dihasilkan kesimpulan bahwa, para informan rata-rata merasa cukup puas dalam bekerja dengan manajemen kelola yang diterapkan oleh Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Meskipun manajemen kelola hotel merupakan salah satu indikator kepuasan kerja yang termasuk dalam teori *satisfies*. Di mana maksud dari *satisfies* di sini ialah faktor yang dibutuhkan sebagai kepuasan kerja dan apabila faktor ini tidak terpenuhi tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan, karena sifat dari *satisfies* sendiri merupakan indikator pemuas dalam kepuasan kerja. Diharapkan untuk tahap perkembangan hotel selanjutnya, manajemen hotel dapat lebih baik lagi.

Tabel 5 Persepsi Kepuasan Kerja Berdasarkan Rekan Kerja

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
1	Karyawan 1	Puas	Rasa keakraban di hotel sangat terjalin dengan baik antara sesama rekan kerja, sedangkan pada hotel sebelumnya kurang akrab, sehingga ketika bekerja ada rasa canggung antara sesama rekan kerja.
2	Karyawan 2	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa, dari awal bekerja sesama rekan kerja di hotel menciptakan kerja sama yang luar biasa demi terciptanya suasana kerja yang tidak membosankan, sehingga antara sesama karyawan memberi semangat dalam bekerja dan beban pekerjaan yang dikerjakan terasa ringan.
3	Karyawan 3	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa untuk sesama rekan kerja di sini <i>team work</i> semua dan tidak ada masalah selama ini. Dia merasa sangat puas dalam bekerja dan ini menjadi salah satu indikator yang membuat dia merasa tidak jenuh bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah.
4	Karyawan 4	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa terjalin komunikasi yang baik antara sesama rekan kerja, sehingga antara sesama rekan kerja saling membantu dan terbuka dalam hal pekerjaan. Sebagai contoh, jika kurang paham dalam penyelesaian tugas, tidak perlu sungkan atau malu maupun takut untuk bertanya terutama bagi karyawan baru. Hal ini mengakibatkan kerja mereka menghasilkan kerja yang maksimal.

Lanjutan tabel...

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
5	Karyawan 5	Sangat Puas	Dia mengatakan bahwa di Hotel Q-Grand Dafam Syariah rasa kekeluargaan sesama rekan kerja sangat terjaga. Setiap bekerja selalu semangat karena teman-teman yang saling memberi semangat. Saling membantu dalam pekerjaan, namun bukan berarti menelantarkan pekerjaan sendiri atau membuat rekan kerja yang mengerjakan pekerjaan kita. Saling membantu di sini lebih kepada penyelesaian masalah bersama sehingga menciptakan hasil kerja yang baik.

Indikator rekan kerja di sini sangat berperan penting dalam kepuasan kerja karyawan, karena rata-rata karyawan merasa sangat puas dengan rekan kerja masing-masing. Hal ini membuktikan hotel mampu membuat rasa kekeluargaan dan keakraban yang terjalin dengan baik antara sesama karyawan. Saling membantu dalam penyelesaian masalah yang terjadi pada hotel, sehingga menciptakan hasil kerja yang maksimal.

Berbicara tentang bantu-membantu merupakan anjuran bagi sesama umat muslim. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. al-Maidah/05: 02.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Sebagaimana dalam sebuah hadis dari Abu Hurairah, dia berkata:

Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ((مَنْ نَفَسَ

عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ

عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا

وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ))

“Siapa yang menghilangkan salah satu kesusahan seorang muslim dari kesusahan-kesusahannya di dunia, niscaya Allah SWT akan menghilangkan satu kesusahannya dari kesusahan-kesusahannya di akhirat. Dan siapa yang memudahkan urusan orang yang pailit (terlilit utang), niscaya Allah SWT akan memudahkan urusan-urusannya di dunia dan di akhirat. Dan siapa yang menutupi kesalahan seorang muslim, niscaya Allah SWT akan menutupi kesalahan-kesalahannya di dunia dan di akhirat. Dan Allah SWT akan senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut senantiasa menolong saudaranya.”¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa para informan hampir seluruhnya merasa sangat puas dalam bekerja jika dilihat dari indikator rekan kerja, karena dari awal hotel dibangun rasa kekeluargaan sangat dijalin oleh semua pihak hotel. Terjalannya rasa kekeluargaan ini menimbulkan proses saling menolong dalam meningkatkan perkembangan hotel kedepannya

¹⁴ Ahmad bin Ali bin Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram* (Beirut: Dar al-Fikr, 1989), hlm. 301.

serta sesuai dengan anjuran kepada sesama umat muslim untuk saling menolong dalam kebaikan.

Tabel 6 Persepsi Kepuasan Kerja Berdasarkan Gaji

No	Nama	Persepsi Karyawan	Keterangan
1	Karyawan 1	Sangat Puas	Dia merasa sangat puas karena pendapatan di Hotel Q-Grand Dafam Syariah lebih besar dari pada hotel sebelumnya, sehingga sudah memenuhi pengharapan yang diinginkan.
2	Karyawan 2	Cukup Puas	Dia mengatakan bahwa meskipun pendapatan di Hotel Q-Grand Dafam Syariah jauh lebih besar dari hotel sebelumnya. Namun, gaji yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan.
3	Karyawan 3	Cukup Puas	Menurut dia kerja dan tanggung jawab yang diberikan belum sesuai dengan gaji yang diterima. Pada saat kontrak kerja ada yang namanya negosiasi gaji yang akan diterima dan karena dia sebelumnya pernah bekerja di hotel, sehingga ada pengajuan nominal gaji yang diinginkan. Hingga saat ini gaji yang diterima cukup namun belum mencapai pengharapan dia.
4	Karyawan 4	Sangat Puas	Dia berpersepsi bahwa gaji bukan menjadi suatu masalah baginya, sehingga dia merasa sangat puas dengan gaji yang diterima sampai saat ini. Dia mengatakan hasil kerja dia selama ini sangat terasa.
5	Karyawan 5	Cukup Puas	Dia mengatakan bahwa selama 2 tahun ini gaji yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan. Namun, dia juga mengetahui kendala hotel selama dua tahun ini adalah keuntungan dari pendapatan. Hal ini disebabkan hotel yang masih dalam masa awal pertumbuhan dan masih asing di kalangan masyarakat.

Gaji bagi setiap karyawan merupakan salah satu tujuan utama dalam bekerja. Hal ini tentunya untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan. Apalagi kalau karyawan yang bekerja sudah membina rumah tangga, tuntutan ekonomi dan memberi nafkah untuk keluarga menjadikan seorang kepala keluarga wajib untuk bekerja.

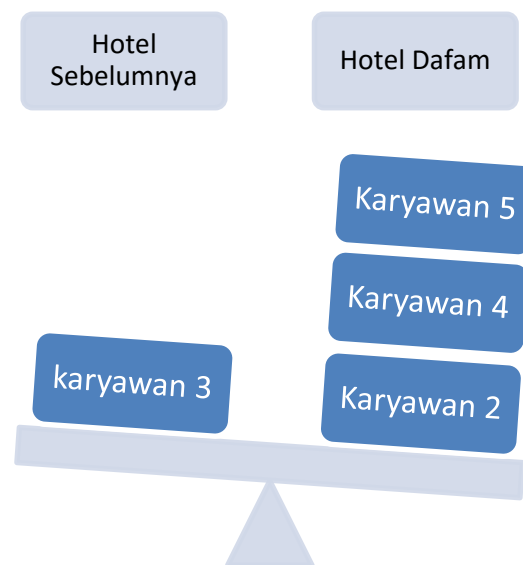
Berdasarkan pemaparan para informan di atas, 3 orang informan merasa cukup puas dengan gaji yang diterima. Mereka beralasan bahwa gaji yang diterima belum sesuai dengan pengharapan yang diinginkan. Beban kerja dan tanggung jawab yang telah dikeluarkan tidak sebanding dengan gaji yang didapatkan. Adanya rasa membandingkan dengan gaji pada hotel sebelumnya juga mempengaruhi rasa kepuasan kerja karyawan pada indikator gaji.

Meskipun pihak hotel telah memberikan gaji tepat pada waktunya bahkan lebih cepat. Hal ini tidak memberikan dampak yang sangat berarti dalam mencapai kepuasan kerja atas indikator gaji. Semua ini menunjukkan bahwa indikator gaji sangat sensitif dan memberikan dampak yang sangat besar bagi kepuasan kerja seorang karyawan. Indikator gaji termasuk ke dalam *dissatisfies factor*. Apabila indikator-indikator yang berada dalam *dissatisfies factor* tidak terpenuhi akan mengakibatkan ketidakpuasan. Jika besarnya indikator ini memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Bagi 2 orang karyawan lainnya merasa sangat puas dengan gaji yang diterima, karena sesuai dengan penghasilan yang diinginkan dan mereka mendapatkan gaji yang lebih besar dibandingkan gaji yang diterima pada hotel sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan merasa cukup puas dengan gaji yang diterima. Hal ini dikarenakan gaji yang diterima belum mencapai penghasilan yang dibutuhkan karyawan. Berbeda dengan dua orang informan lainnya mengatakan sangat puas karena gaji yang mereka terima lebih tinggi dari pendapatan gaji pada hotel sebelumnya.

Gambar 6 Perbandingan Persepsi Kepuasan Kerja



Secara keseluruhan analisis persepsi kepuasan kerja karyawan yang sebelumnya pernah bekerja pada hotel non-syariah adalah sebagai berikut:

Jika dilihat dari indikator-indikator yang dijadikan pengukur kepuasan kerja karyawan, yakni penugasan kerja, manajemen, rekan kerja dan gaji. Karyawan merasa cukup puas terhadap indikator penugasan

kerja, manajemen dan gaji yang diterima. Sedangkan karyawan merasa sangat puas terhadap indikator rekan kerja.

Indikator penugasan kerja, rekan kerja dan gaji termasuk ke dalam *dissatisfies factor*. Indikator-indikator yang termasuk dalam *dissatisfies factor* akan mengakibatkan ketidakpuasan. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan. Indikator manajemen sendiri termasuk dalam *satisfies factor*. Indikator-indikator yang termasuk dalam *satisfies factor* tidak mengakibatkan ketidakpuasan karena sifat dari *satisfies factor* hanya sebagai pemuas. Jika terpenuhi akan memotivasi kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik.

Jika dilihat secara keseluruhan karyawan merasa lebih puas bekerja pada Hotel Q-Grand Dafam Syariah daripada hotel sebelumnya. Berdasarkan hal ini penulis menganalisis adanya indikator-indikator lain yang menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan ketika bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah, selain indikator-indikator yang penulis analisis sebelumnya. Indikator-indikator lain yang diperkirakan menimbulkan kepuasan kerja adalah lingkungan kerja, bekerja sesuai keahlian, kompensasi, dan status. Penulis dapat menyatakan hal ini berdasarkan hasil data yang didapatkan ketika melakukan penelitian terhadap 5 karyawan yang menjadi informan.

Penulis berkesimpulan bahwa rata-rata informan merasa lebih puas atau nyaman bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah. Berdasarkan

pemaparan jawaban para informan atas wawancara yang dilakukan dapat diketahui alasan-alasan yang bervariasi antara informan yang satu dengan yang lainnya. Sesuai dengan penjelasan tentang kepuasan kerja pada bab sebelumnya bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada individu masing-masing. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya sendiri.

Bagi informan yang satu, gaji yang diterima sudah sesuai dengan pengharapan, namun bukan berarti informan yang lain merasakan hal yang sama. Seperti pada persepsi kepuasan kerja atas indikator gaji, informan yang pada hotel sebelumnya mendapatkan gaji lebih rendah dan ketika bekerja di Hotel Q-Grand Dafam Syariah mendapatkan gaji yang lebih tinggi, sehingga dia merasa lebih puas.

Rasa kepuasan kerja akan berbeda bagi informan yang merasa kerja dan tanggung jawab yang dikeluarkan tidak sesuai dengan pendapatan gaji yang diterima, meskipun gaji yang diterima lebih besar daripada gaji hotel sebelumnya. Sebagai contoh, informan ini mendapatkan jabatan yang lebih tinggi di Hotel Q-Grand Dafam Syariah dan mendapatkan gaji yang lebih tinggi dari hotel sebelumnya. Namun, karyawan merasa belum puas dengan gaji yang diterima, karena membandingkan atas jabatan yang sekarang terhadap gaji yang diterima pada hotel sebelumnya dengan jabatan yang sama. Saran untuk pihak hotel sendiri harus lebih peka terhadap permasalahan seperti ini.

Jika permasalahan di atas terjadi secara berkelanjutan dan dalam jangka waktu yang relatif lama, tidak menutup kemungkinan karyawan akan merasa tidak puas sehingga terjadilah EVLN-Model yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Hal ini dapat berupa mengundurkan diri/keluar dari hotel, menganjurkan perbaikan terhadap pihak hotel baik kebijakan maupun aturan dan mengurangi usaha, sering terlambat atau bekerja tidak maksimal dan asal-asalan.