BAB III

IMPLEMENTASI MANAJEMEN SYARIAH PADA TATA KELOLA HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA

A. Gambaran Umum Hotel Grand Kalimas Syariah

1. Profil Hotel Grand Kalimas Syariah

Hotel Grand Kalimas Syariah yang beralamatkan di Jl. KH Mas Mansur No. 151-155 Surabaya didirikan oleh H. Muhammad Wahyudin Husein pada tahun 1993 dan diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur Bapak Moch Basofi Sudirman pada tanggal 30 Desember 1994 status Hotel Grand Kalimas merupakan kepemilikan pribadi.

2. Sejarah Hotel Grand Kalimad Syariah

Hotel Grand Kalimas Syariah terletak di sebelah selatan wisata religi Makam Sunan Ampel Surabaya atau tepatnya di Jl. KH Mas Mansur No. 151-155 Surabaya, Hotel Grand Kalimas Syariah didirikan oleh pengusaha muda "sarang burung wallet" yaitu bapak H. Muhammad Wahyudin Husein. Pertimbangan beliau dalam membangun bisnis yang berbasis syariah dikarenakan letak strategis Hotel Grand Kalimas yang sangat dekat dengan kawasan religi Makam Sunan Ampel, sehingga pada umumnya tamu yang menginap, selain pebisnis juga wisatawan yang ingin berkunjung ke Makam Sunan Ampel, lokasi ini dijangkau dengan hanya jalan kaki sekitar 100 meter.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain dekat dengan kawasan wisata religi Sunan Ampel lokasi hotel ini juga dekat dengan pelabuhan Surabaya yakni Pelabuhan Tanjung Perak, jarak yang dibutuhkan untuk sampei ke pelabuhan sekitar 1 km. Bagi tamu yang ingin mengunjungi wisata sejarah di Surabaya seperti Tugu Pahlawan, juga tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama, karena hanya dengan waktu sekitar 20 menit, tamu bisa sampai dilokasi Tugu Pahlawan. Tidak hanya itu, lokasi hotel ini juga tidak jauh dengan tempat perbelanjaan seperti JMP (Jembatan Merah Plaza), Itc Mall Surabaya, dan Pasar Atom sehingga mempermudah bagi tamu yang ingin berbelanja atau membeli oleh-oleh khas Surabaya secara grosir dan eceran yang hanya butuh waktu 20 menit dan bisa ditempuh dengan menggunakan taksi atau kendaraan lainnya.

Awal mula beliau membangun hotel melati yang terletak di seberang jalan Hotel Grand Kalimas Syariah yaitu bernama Hotel Ar-Rahmah kemudian beliau memperluas hotel tersebut dengan membangun hotel yang tepat berada di depan Hotel Ar-Rahmah dengan memberikannya nama Hotel Grand Kalimas Syariah yang merupakan hotel berbintang, dikarenakan letak Hotel Ar-Rahmah yang sangat minim sehingga konsepnya berbeda dengan Hotel Grand Kalimas tetapi masih menjadi satu manejemen dengan Hotel Grand Kalimas Syariah.

Bersamaan dengan pembangunan hotel tersebut, maka penerimaan karyawan dan karyawati mulai dilaksanakan sesuai dengan prosedur depnaker dari sekian banyak calon karyawan dan karyawati yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bukan pendidikan perhotelan maka terlebih dahulu mendapatkan pendidikan cash program atau pendidikan kilat yang dilatih oleh instruktur dan pakar perhotelan. Perusahaan juga memberikan kesempatan *on the job training* kepada calon karyawan karyawati supaya memiliki keterampilan yang bisa menunjang jalannya operasional.

Pada tanggal 19 desember 1993 Grand Kalimas Syariah melaksanakan *soft opening* yang tujuannya untuk memperkenalkan keberadaan hotel disamping juga melatih karyawan dan karyawati demi kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Pada tanggal 30 Januari 1994 Grand Kalimas Syariah diresmikan oleh bapak Gubernur Jawa Timur yaitu bapak Basofi Sudirman.[1]

3. Visi Dan Misi Hotel Grand Kalimas Syariah

Dalam mendirikan sebuah bisnis atau usaha perlu adanya suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan, tujuan itu tidak lain untuk mendapatkan keuntungan demi kelangsungan sebuah bisnis. Dalam mewujudkan tujuan tersebut perlu adanya sebuah visi dan misi. Visi dan misi ditetapkan untuk mengarahkan sebuah bisnis dalam menjalankan operasionalnya. Adapun visi dan misi Hotel Grand Kalimas Syariah yaitu:

a. Visi

[1]Dokumen Hotel Grand Kalimas Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Menjadi pelopor hotel berkonsep syariah pertama di Surabaya yang memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas dan berstandard syariah sehingga dapat menjadi pilihan bagi pengguna jasa yang menginginkan kenyamanan menginap dan melaksanakan kegiatan hotel berstandard syariah."

b. Misi

Misi Grand Kalimas Syariah adalah

1. Meningkatkan hunian kamar untuk memberikan hasil pendapatan (revenue) dan keuntungan (GOP) yang maksimal.
2. Mambangun dan menjaga hubungan yang baik dengan semua pelanggan.
3. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan konsisten.
4. Menciptakan dan menjaga lingkungan yang bersih dan aman.
5. Meningkatkan kualitas dan kecepatan produk jual.
6. Merenovasi bangunan dan menambahkan fasilitas hotel.
7. Menjaga serta merawat peralatan hotel dan memaksimalkan yang ada.
8. Mengatur keuangan, menjaga stabilitas arus kas dan biaya.
9. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Struktur Organisasi dan *job description* Hotel Grand Kalimas Syariah

Sturuktur organisasi Hotel Grand Kalimas Syariah berbeda dengan hotel konvensional perbedannya adalah adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi seluruh kegiatan operasional hotel mulai dari direktur, *general manager* hingga *security* agar selalu berada dalam koridor syariah.

Untuk melihat manajemen Hotel Grand Kalimas Syariah maka perlu dilihat struktur organisasi Hotel Grand Kalimas Syariah terlampir.[2]

5. *Job Description*

Adapun deskripsi mengenai pekerjaan Hotel Grand Kalimas Syariah sebagai berikut: [3]

a. Direktur:

Tugas seorang direktur adalah

1. Menjalankan bisnis perusahaan.
2. Memimpin seluruh karyawan dalam menjalankan bisnis perusahaan.
3. Menetapkan kebijakan kebijakan perusahaan.
4. Menetapkan dan merumuskan strategi bisnis perusahaan.
5. Memilih staf-staf yang membantu di bawahnya.
6. Meningkatkan performance perusahaan.

b. *General Manager*

Tugas seorang *General Manager* adalah

[2]Ibid.
[3]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Mengatur dan meneliti pemesanan, penerimaan, pelayanan kamar, dan kegiatan pengurus atau pelayan hotel.
2. Mengawasi persiapan keamanan dan pemeliharaan barang barang.
3. Mengamati minuman keras, permainan (judi) dan peraturan hukum yang terkait dengannya.
4. Menilai dan memeriksa kepuasan tamu.
5. Memeriksa pembukuan dan kegiatan pembelian.
6. Menetapkan pembuatan anggaran.
7. Mengawasi pemilihan, pelatihan dan pengawasan terhadap staf.

c. *Room Devision Manager*

Di dalam room devision manager terdapat *assistant room devision management,* tugas seorang *assistant room devision* yaitu mengawasi front desk agent maka tugas seorang *front desk agent* sebagai berikut:

1. Menjual akomodasi hotel.
2. Menyambut dan mendaftar tamu yang akan check in.
3. Melayani pemesanan kamar
4. Memantau perkembangan situasi kamar (room status)
5. Menangani semua surat yang masuk ke dalam dan keluar hotel
6. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan- permintaan pelayanan lainnya.

d. *Room Attendant*

Tugas seorang *room attendant*:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Room attendant* ialah petugas yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, ruang lingkup yang menjadi tanggung jawab pelayanan. *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan kamar-kamar tamu untuk siap dijual (*ready for sale*).
2. *Room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. *Room attendant* untuk petugas pria disebut *roomboy* dan wanita disebut *room maid*. Selain unsur-unsur penting itu, pihak tata graha khususnya seksi kamar dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu melalui *room attendant* sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel.

e. *Engineering*

Tugas seorang *Engineering* :

1. Bertugas sebagai tim keselamatan, kelancaran dan keamanan tamu hotel
2. Bertanggung jawab untuk mengelola, memelihara dan memperbaiki fasilitas-fasilitas hotel.
3. Bertanggung jawab terhadap operasional, *repair*, serta perencanaan pemasangan peralatan yang mendukung operasional hotel.
4. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan bangunan, *furniture*, perabot hotel.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. *Sales Excecutive*

1. Memberikan laporan kepada *general manager* setiap keluhan atau saran yang didapat dari tamu.
2. Berpastisipasi dalam *sales promotion* yang ditugaskan oleh atasan.
3. Menjaga hubungan baik dengan *travel agents* atau pihak yang bekerjasama dengan hotel.
4. Bertanggung jawab dalam kegiatan promosi dan iklan.
5. Bertanggung jawab dalam bagian sales dan marketing.

g. *F&B Manager*

1. Bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dengan para tamu yang tinggal maupun pengunjung restoran.
2. Tugas seorang *f&b manager* yaitu menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya.
3. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas.
4. Bertanggung jawab dan mengawasi jalannya kegiatan f&b.

h. *Waiter*

Bertugas untuk melayani dan membuat minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu.

i. *Cook*

1. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya
2. Menyusun menu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Membuat bahan bahan
4. Membuat standard *recipe* beserta *food costnya*
5. Bertugas untuk mengelola makanan
6. Bagian ini bertanggung jawab terhadap seluruh makanan yang disajikan pada Hotel Clarion, mulai dari masakan Indonesia, Chinese, dan masakan Eropa, semuanya dikerjakan oleh tenaga-tenaga yang ahli pada bidangnya.

j. *HRD Manager*

1. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
2. Membuat sistem yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, *job description, training* and *development system* dll.
3. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
4. Melakukan seleksi, promosi, transfering pada karyawan yang dianggap perlu.
5. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Bertangggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan.
7. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbarui masa berlakunya kontrak kerja.
8. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan

k. *Chief Accounting*

1. Bagian *Accounting* dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan.
2. Menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji, mengakumulasi data operasi (pendapatan dan biaya) dan mengumpulkan laporan pendapatan bulanan. Selain itu, mereka membuka rekening bank, mengamankan uang perusahaan, mengatur semua kegiatan dibagian *accounting.*
3. Suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

l. *General Cashier*

1. menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pembayaran rekening tamu ketika *check in* dan *check out* secara efesien, ramah dan akurat.
2. Bertanggung jawab penuh atas uang yang diterima dalam satu shift.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Mengoperasikan peralatan posting di kantor depan, seperti *computer* dan *cash register.*
4. Menyelesaikan keuangan tamu yang *check in* dan *check out.*
5. Memposting beban tamu ke dalam rekening
6. Menangani uang tunai, *traveler's check*, *credit card* dan pembayaran langsung.
7. Mendapatkan laporan penerimaan dan pengeluaran keuangan di *front office.*

m. *Store Keeper*

1. Menerima, menyimpan, dan mengeluarkan persediaan barang atau peralatan dari atau ke gudang serta mengumpulkan catatan transaksi terkait.
2. Memverifikasi jumlah barang yang diterima sesuai dengan permintaan dan kuitansi (invoices).
3. Mengumpulkan laporan mengenai inventori gudang di setiap periode beserta arus keluar masuknya barang.

n. *Bell Boy*

1. Petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu.
2. Menangani barang, koper tamu yang dibawa pada saat check in dan check out dan titipan barang di *porter room.*
3. Menjual akomodasi hotel.
4. Menyambut dan mendaftar tamu-tamu yang akan check in.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.
6. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).
7. Menangani semua surat yang masuk dan keluar hotel dan pelayanan lainnya.
8. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu (*handling complain*)
9. Melayani penitipan barang-barang berharga.

o. *Security*

Tugas seorang *security* yaitu:

1. Bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu.
2. Memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan.
3. Melaporkan segala kejadian yang terjadi di hotel baik itu kehilangan maupun penemuan barang milik tamu.
4. Memantau dan membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel maupun kendaraan milik tamu maupun milik staf hotel.

B. Bentuk Penerapan Manajemen Syariah Pada Hotel Grand Kalimas Syariah.

Setiap pengunjung atau tamu yang menginap di Hotel Grand Kalimas Syariah harus mentaati peraturan yang ada di Hotel Grand Kalimas demi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terciptanya suasana tenang, nyaman dan aman. Syarat-syaratnya sebagai berikut:

1. Setiap yang check in harus mengisi *registration card* di *front desk*, dengan menyerahkan identitas yang berlaku.
2. Tidak diperkenankan meminjamkan kamarnya kepada orang lain.
3. Hotel tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang berharga milik tamu, hotel menyediakan fasilitas *Save Deposit Box* di *Front Office* tanpa dipungut biaya .
4. Jika menerima tamu di kamar diharapkan tidak mengganggu kenyamanan tamu di kamar lain.
5. Dilarang membawa binatang peliharaan di dalam kamar.
6. Tidak diperkenankan mempergunakan alat atau aliran listrik, kecuali *Hair Dryer, charger* dan alat cukur.
7. Kerusakan barang-barang milik hotel yang disebabkan oleh kelalaian tamu akan dibebankan biaya penggantiannya ke tamu yang bersangkutan.
8. Tidak diperkenankan bermain judi, minum-minuman keras dan menggunakan obat-obatan terlarang.
9. Setiap pembatalan kamar, tamu dikenakan biaya administrasi sebesar 25% dari harga kamar.
10. *Check out time* jam 12.00 WIB, apabila lewat dari waktu tersebut akan dikenakan *charge* sesuai dengan peraturan hotel. Jika tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menginformasikan mengenai perpanjangan kamar, maka pihak hotel berhak mengosongkan kamar dan men-chekoutkannya.

11. Bagi tamu yang manginap, diwajibkan memberikan deposit minimal Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah).
12. Tamu tidak diperkenankan membawa wanita kecuali muhrimnya. Cara mengetahui bahwa tamu itu adalah muhrimnya dengan melihat gerak-gerik yang ditimbulkan. Seperti pasangan terlihat canggung atau mesra, mengucapkan kata-kata sayang serta berjauhan pada saat mendatangi *front office* Apabila menimbulkan gelagat yang mencurigakan maka petugas *recepcionist* berhak menolak tamu tersebut.
13. Bagi tamu yang ingin keluar area hotel, kunci harus dititipkan di *Front Office* .
14. Dilarang menurunkan *Spring Bed* dalam kamar, apabila menurunkan *Bed* akan dikenakan *Charge Bed* Rp. 100.000 (sesuai dengan harga bed).[4]

Hal diatas merupakan upaya agar sesuai dengan standarisasi dan kriteria hotel syariah.

Penerepan manajemen syariah pada tata kelola Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Penentuan lebih dahulu suatu program yang akan menunjang berkembangnya bisnis Hotel Grand Kalimas Syariah seperti:

[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Perencanaan bidang Sumber Daya Manusia:

Perencanaan dalam bidang sumber daya manusia Hotel Grand Kalimas Syariah seperti standard perekrutan karyawan yang ada di Hotel Grand Kalimas Syariah, biasanya diambil dari yang wajib beragama Islam, untuk standard profesionalitas persyaratan minimal pendidikan sekolah menengah keatas, dan lebih diutamakan dari jurusan perhotelan sehingga para karyawan sudah mempunyai pemahaman di bidang perhotelan sedikitnya 3 bulan. Bagi yang ingin menduduki jabatan sebagai HRD harus mempunyai pengalaman di perusahaan lain sebagai HRD kurang lebih selama 2 tahun. [5]

b) Perencanaan bidang keuangan:

Perencanaan dalam bidang keuangan Hotel Grand Kalimas Syariah seperti penetapan sumber dana dan alokasi pengeluaran sumber dana yang didapatkan oleh Hotel Grand Kalimas berasal dari dana yang halal, dana yang dialokasikan juga untuk kepentingan yang bersifat halal yang tidak melanggar syariat Islam.

c) Perencanaan bidang operasi:

Perencanaan dalam bidang operasi meliputi produk, fasilitas, serta pelayanan yang diterapkan di Hotel Grand Kalimas Syariah.

1. Produk kamar

[5] Muhammad Subhan, *Wawancara*, Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, 08 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Produk kamar pada Hotel Grand Kalimas Syariah terbagi menjadi 4 macam, yaitu *excecutive room, duluxe room, superior room, dan standard room.*

a. *Executive Room*

Excecutive room dilengkapi dengan tempat tidur single bed, living room, fasilitas AC, TV satelit, Wifi, meja dan kursi kerja, alat ibadah, air botol gratis, Fasilitas kamar mandi, Shower, Bathtub, dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang, excecutive room berjumlah 3 kamar. Harga yang di pasang untuk kamar *excecutive* yaitu Rp. 900.000

b. *Duluxe room*

Duluxe room dilengkapi dengan tempat tidur berukuran Queen Bed, Telepon, Fasilitas kamar mandi, Shower, Bathtub, fasilitas AC, TV satelit, Wi-Fi, meja dan kursi kerja, alat ibadah, air botol gratis, dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang. Harga yang dipasang untuk kamar ini yaitu Rp. 565.000.

c. *Superior room*

Superior room dilengkapi dengan tempat tidur berukuran Queen Bed, Telepon, Fasilitas kamar mandi, Shower, Bathtub, Wi-Fi, Sarapan, fasilitas AC, TV satelit, Wi-fi, meja dan kursi kerja, alat ibadah, air botol gratis, dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang, superior room berjumlah 29 kamar terdiri dari 19 kamar yang dilengkapi dengan single bed dan 10 kamar yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilengkapi dengan twin bed.Harga yang dipasang untuk kamar ini yaitu Rp. 465.000.

d. *Standard room*

Standard room dilengkapi dengan tempat tidur twin bed, fasilitas ac, tv satelit wifi, meja kerja alat ibadah air botol gratis, Fasilitas kamar mandi, Shower, Bathtub, dan voucher sarapan pagi untuk 2 orang standard room.[6] Harga yang dipasang untuk kamar ini yaitu Rp. 375.00

2. Fasilitas

a. Rumah makan (*restaurant*)

Hotel Grand Kalimas Syariah tidak menyediakan makanan yang haram misalnya makanan yang mengandung unsur babi dsb, serta minuman yang beralkohol untuk konsumsi para tamu, Hotel Grand Kalimas Syariah justru menyediakan makanan yang halal, bersih dan baik untuk dikonsumsi. Hotel Grand Kalimas Syariah memiliki restaurant 24 jam dengan aneka menu masakan Indonesia, Arab, Eropa, dan Chinese muslim yang dilengkapi dengan *balkon terrace*, *coffe shop*, dan *jalabi restaurant*.

Menu makanan yang menjadi andalan di Hotel Grand Kalimas Syariah yaitu nasi mandi yang tidak memakai santan akan tetapi, berasnya diimpor dari India dan Yaman, sehingga rasanya gurih biasanya disediakan dengan kuah gule kambing.

[6] Muhammad Subhan, *Wawancara*, Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, 13 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Minuman andalan biasanya sahiaden yaitu teh surga, teh yang ada rempah-rempahnya dengan ditambahi susu. Makanan dan minuman yang disajikan merupakan makanan dan minuman yang halal yang berasal dari bahan-bahan halal, bersih, serta sehat dan juga di produksi dengan cara yang baik.

Perbedaan fasilitas pada bulan Ramadhan yaitu pihak hotel membuat layanan restoran bagi tamu umum, setiap tamu yang tidak menginap di hotel boleh menikmati fasilitas restaurant sedangkan, bagi tamu pengunjung hotel biasanya disediakan menu sarapan pagi maka pada bulan ramadhan diganti dengan takjil atau menu buka puasa dan pada bulan puasa akhir akan diadakan buka bersama yang diikuti oleh semua karyawan dan para tamu yang menginap.

b. *Norbait hall*

Hotel Grand Kalimas Syariah memiliki *norbait hall* dengan kapasitas hingga 400 orang. *Norbait hall* cocok untuk berbagai keperluan seperti *press conference*, seminar, resepsi pernikahan dan lain sebagainya.

c. Fasilitas lainnya

Fasilitas yang ada di Hotel Grand Kalimas Syariah Tamu dapat merasakan kesan Islami, mulai dari pertama tamu datang ke hotel memasuki area *lobby* yang suasananya terlihat syariah dilengkapi dengan *ornament* atau foto tentang tempat Wisata

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Religi Sunan Ampel karena letak hotel yang dekat dengan Makam Religi Sunan Ampel dan bertebaran kaligrafi yang terpajang rapi di dinding *lobby*.

Selain itu, tamu juga dapat menikmati lantunan bacaan ayat suci Al Quran yang terdengar di setiap ruangan, dan ketika mendekati waktu sholat terdengar suara adzan yang berkumandang serta di *lobby* juga terdapat lima jam Negara penunjuk waktu sholat yaitu New York, Seoul, Singapura, Makkah dan Indonesia. Di setiap kamar disediakan Al-Qur'an, mukenah, sajadah, sandal, penunjuk arah sholat, jadwal sholat dan juga disediakan kotak saran terkait dengan masalah *service*, dan *taste* makanan yang biasa disebut dengan *guest comment*, *guest comment* biasa di letakkan disetiap kamar tamu, serta di *coffe shop*.

Fasilitas lainnya yang ada di Hotel Grand Kalimas Syariah adalah Musholla, tempat wudhu, Toilet, *laundry and dry cleaning service*, parkir mobil dan motor gratis, *lobby* yang dilengkapi dengan Wi-Fi dan koran, *lift*, *rent car* dan *taxi order*, *balcon* yang menghadap ke jalan raya.[7]

3. Pelayanan

[7] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pelayanannya ketika memasuki area *front office* atau ketika di *receptionist* tamu akan disambut dengan ucapan "Assalamualaikum" tamu akan dilayani dengan petugas wanita yang memakai pakaian yang berjilbab dan sopan dan tetap menarik yang akan memberikan pelayanannya kepada tamu dengan keramah tamahannya lemah lembut serta murah senyum, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu, mengucapkan kata maaf dan terimakasih pelayanan yang diberikan harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, misalnya tidak menjurus pada *khalwat.*

Hotel Grand Kalimas berusaha menerapkan prinsip pelayanan syariah dengan melayani tamu dari semua kalangan umum dari kalangan non muslim maupun tamu yang tidak memakai jilbab tidak ada yang membedakan, maupun dari ras dan golongan tapi setiap tamu diwajibkan mengikuti peraturan yang ada di Hotel Grand Kalimas Syariah.

Pihak Hotel Grand Kalimas Syariah tidak akan menerima tamu laki-laki dan perempuan yang bukan mahram untuk menginap, pihak hotel akan menolak secara halus. Bagi tamu pasangan yang akan menginap hendaknya harus memiliki identitas misalnya alamat KTP yang sama, jika untuk satu keluarga maka akan disediakan *family room*. Keberadaan hotel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang Islami menjadikan calon tamu yang ingin berbuat tidak baik akan malu dengan sendirinya.

d) Perencanaan bidang pemasaran

Perencanaan dalam bidang pemasaran meliputi segmenting, targeting termasuk promosi dengan cara yang islami seperti yang dilakukan oleh pihak Hotel Grand Kalimas Syariah:

a. *Segmenting*: Dalam hal ini segmen yang dibidik oleh hotel adalah semua kalangan baik muslim maupun non muslim tidak menjadi masalah karena yang sesuai syariah hotelnya sedangkan yang manginap siapa saja boleh.

b. *Targeting*: Pihak hotel mempunyai target pasar yaitu *travel agent*, para pebisnis, orang-orang yang melakukan perjalanan (ziarah) atau para wisatawan dari luar negeri seperti Malasyia, Singapura dan semua kalangan masyarakat.

c. Promosi: Banyak hal yang dilakukan mulai membuat *website*, memasang iklan lewat sosial media seperti tokopedia, booking.com, traveloka dsb, serta membuat tim khusus untuk membagikan brosur. Hotel Grand Kalimas Syariah juga pernah mengikuti pameran seperti Surabaya Majapahit *Fair, table top*. Namun, sekarang sudah jarang mengikuti halnya pameran-pameran karena timbal balik yang didapatkan sangat minim sekali. Harga yang ditawarkan sangat terjangkau, bagi tamu yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sudah menjadi langganan tetap, maka ada *mamber card* berfungsi untuk mendapatkan diskon-diskon tertentu.[8]

2. Pengorganisasian

Cara untuk menempatkan karyawan menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan. Seperti yang dilakukan oleh pihak Hotel Grand Kalimas Syariah dalam memberikan tugas sesuai dengan kesanggupan dan kemampuan, upah, masa kerja, serta penetapan budaya organisasi.

a. Tugas sesuai dengan kesanggupan dan kemampuan:

Tugas sesuai dengan kesanggupan dan kemampuan misalnya calon karyawan harus mengikuti tes tulis dan interview. jika ingin melamar di F&B Manager maka minimal lulusan smk tata boga, dan harus mempunyai pengalaman selama 3 bulan akan tetapi jika ingin melamar sebagai bell boy boleh tanpa pengalaman, dan bagi perempuan maka akan ditempatkan dibagian recepcionist semua sudah diatur berdasarkan kemampuan.

b. Upah dan Masa kerja:

Masa kerja untuk masa training 3 bulan, jika kinerja bagus maka akan diperpanjang 6 bulan dst. Upah karyawan diberikan setiap tanggal 29 setiap bulannya, dan sudah menjadi aturan perusahaan.

c. Budaya organisasi:

[8]Musyayadah, *wawancara*, Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, 15 mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penggunaan seragam untuk pegawai perempuan haruslah memakai kerudung atau jilbab, memakai pakaian yang sopan dan menutup aurat, sedangkan bagi karyawan laki-laki haruslah menggunakan pakaian yang sopan.

Setiap hari senin, rabu dan jumat ada *morning breefing* yang mana setiap ada keluhan dari karyawan maupun dari tamu maka akan dibahas di *morning breefing* tersebut, namun setiap hari jumat diadakan doa dan mengaji bersama oleh karyawan dan pimpinan serta diadakan evaluasi bila ada kendala ataupun keluhan boleh disampaikan di dalam rapat evaluasi tersebut.

3. Pengarahan

Implementasi dari fungsi pengarahan yaitu pemecahan masalah meliputi pemberian pendapat, informasi dan solusi dari suatu permasalahan seperti yang diterapkan dalam Hotel Grand Kalimas Syariah. Di Hotel Grand Kalimas Syariah setiap karyawan baru pasti mendapatkan pengarahan dan bimbingan dari pihak hotel diantaranya mendapatkan training masa pembelajaran dan percobaan selama 3 bulan, saat training semua karyawan akan diberi pengarahan misalnya untuk seorang recepcionist, seorang recepcionist harus mengucapkan "Assalamualaikum" kepada setiap tamu yang datang, serta berbicara dengan jelas dan sopan, recepcionist harus mempunyai kemampuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk berbahasa Inggris, karena bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang dipakai oleh seluruh mancanegara.

Pihak hotel mengadakan evaluasi kerja GSM (General Staff Meeting) kepada setiap karyawan dari karyawan yang tingkatan paling bawah sampai atas, tanpa terkecuali biasanya yang dilaksanakan setiap 3 bulan sekali pada hari rabu, dalam internal meeting. Pada internal meeting akan dibahas permasalahan yang timbul dari karyawan yang paling bawah sampai atas, beserta cara penyelesaian masalahnya, dan juga pemberian motivasi kepada setiap karyawan agar seluruh karyawan menjadi semangat dalam bekerja dan beribadah.

Hotel Grand Kalimas Syariah mempunyai aturan tersendiri bagi karyawan yang melakukan pelanggaran diantaranya memberi teguran, memberikan surat peringatan, mengganti masa kerja atau bisa diganti dengan denda yang sudah diatur dalam peraturan perusahaan. Pelanggaran yang sangat fatal akan diberi surat peringatan, jika mengulanginya lagi maka akan dikeluarkan dari perusahaan misalnya untuk kasus pencurian.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses untuk mengevaluasi seluruh kegiatan agar seseuai dengan apa yang diinginkan. Implementasi yang digunakan pada pengawasan ini terkait dengan sistem keuangan. Pada sistem keuangan harus terkoreksi seluruh anggaran mulai dari sistem

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemasukan dari mana dana itu didapatkan, sampai dengan pengeluaran untuk apa dana itu digunakan, seperti yang diterapkan pada Hotel Grand Kalimas Syariah.

Dana pemasukan termasuk dana investasi yang didapat merupakan dana dari sumber yang halal, dikelola dan diaudit dengan cara yang baik, dan akan menghasilkan dana yang baik pula. Hotel Grand Kalimas Syariah menggunakan salah satu perbankan syariah untuk penempatan dana serta untuk pengelolaan seperti membuka rekening di Bank Muamalah dan menggunakan dana tersebut untuk kepentingan yang diperlukan. Alokasi dana pengeluaran juga sesuai dengan syariah contohnya seperti pada bulan Ramadhan pihak hotel menyelenggarakan bakti sosial dan buka bersama anak yatim piatu disalah satu yayasan panti asuhan Surabaya, serta membagikan zakat fitrah dan maal kepada fakir miskin, di sekitar kawasan Hotel Grand Kalimas Syariah.[9]

[9] Muhammad Subhan, *Wawancara*, Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, 16 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id