BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN SYARIAH PADA TATA KELOLA HOTEL GRAND KALIMAS SYARIAH SURABAYA

A. Analisis Manajemen Syariah yang Digunakan Sebagai Dasar Pengelolaan Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya.

Direktur utama Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya, Bapak Wahyudin Husein mengatakan bahwa konsep dasar syariah sengaja beliau terapkan pada hotel ini, yang didasari oleh keinginan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan serta layanan terbaik bagi tamu, yang notabene sebagian besar pengunjung adalah pengunjung wisata religi Sunan Ampel Surabaya.

"Kami juga ingin memberikan pembelajaran, bahwa dengan memilih konsep syariah, justru memiliki segmentasi pasar tersendiri yang disesuaikan dengan kawasan di sini. Kami tidak takut dengan menjadi hotel syariah akan ditinggalkan tamu, namun perlu diketahui bahwa hampir semua wisatawan di Sunan Ampel menginginkan hotel seperti ini," kata bapak Wahyudin usai penyerahan sertifikat Syariah oleh MUI Surabaya di Hotel Grand Kalimas Syariah.[1]

Berdasarkan pemaparan oleh Bapak Wahyudin Husein diatas, bahwa usaha hotel yang berbasis syariah ini didukung oleh sebuah manajemen yang

[1] Hotel Grand Kalimas Syariah, http://www.kabarbisnis.com/read/2842158/grand-kalimas-jadi-pionir-hotel-berkonsep-syariah-di-surabaya, diakses pada tanggal 08 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

baik, dan berkonsep syariah. Awal mula mendirikan hotel yang berbasis syariah ini, beliau didukung penuh oleh seorang guru beliau, yaitu Ketua MUI Surabaya yang bernama KH. Muchid Murtadho. Sistem perhotelan telah dikenal sejak awal peradaban Islam, kebolehannya didasarkan pada dalil Al Quran surat An Nur ayat 29 yang berbunyi:

لَّيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَدْخُلُوا۟ بُيُوتًا غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَٰعٌ لَّكُمْ ۚ وَٱللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا تَكْتُمُونَ ﴿٢٩﴾

"Tidak ada dosa atasmu memasuki rumah yang tidak disediakan untuk didiami, yang di dalamnya ada keperluanmu, dan Allah mengetahui apa yang kamu nyatakan dan apa yang kamu sembunyikan."[2]

Mengenai rumah yang dimaksud, para ulama berbeda pendapat. Sebagian ulama berpendapat bahwa rumah yang dimaksud adalah hotel dan rumah-rumah yang dibangun diperjalanan dan tidak memiliki penghuni yang tertentu. Rumah-rumah tersebut dibangun untuk para pelancong dan orang orang yang dalam perjalanan agar meraka menginap dan menempatkan barang-barangnya.

Diperlukan konsep manajemen yang baik untuk memulai suatu usaha. Menurut George R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Maka dapat diambil kesimpulan diperlukan manajemen dalam membangun usaha untuk tercapainya sebuah tujuan, tujuan dicapai dengan mempergunakan kegiatan orang lain, kegiatan orang lain itu harus dibimbing dan diawasi.

[2] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Quran dan Terjemahannya*, 233.

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

Jelaslah dalam sebuah manajemen diperlukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk tercapainya sebuah usaha.

Dalam Islam tidak boleh seorang Muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa adanya pemikiran, tanpa adanya penelitian kecuali sesuatu yang sifatnya *emergency,* akan tetapi sesuatu yang kecil harus dilakukan secara optimal, baik dan benar.

Selain itu, beliau mulai berfikir untuk menerapkan sebuah manajemen syariah. Manejemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bemuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu, maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manjemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al Quran, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Menempatkan seseorang pada posisi yang tepat merupakan salah satu fungsi dari manajemen, atau dapat dilihat pula Rasulullah saw menempatkan orang-orang yang kuat untuk setiap pekerjaan, dengan kata lain menempatkan seseorang sesuai ahlinya karena keahlian sangatlah penting sebagaimana Rosulullah saw bersabda dalam sebuah hadis yang artinya: [3]

"Apabila sebuah urusan diserahkan bukan pada ahlinya maka tunggulah kehancurannya"(HR. Bukhari).

[3] Marhun Sayyid Ahmad al-Hasyimi, *Mukhtarul Ahadits Wa al-Hukmu al-Muhammadiyah* (Surabaya: Daar an-Nasyr al-Misriyyah), 17.

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

Peningkatan pelayanan perusahaan bagi konsumen-konsumennya haruslah dilakukan dengan berbagai macam inovasi. Pencetusan inovasi-inovasi baru akan menjadi daya tarik sendiri untuk mempertahankan konsumen lama dan mendatangkan konsumen baru yang kemudian membentuk loyalitas konsumen itu sendiri. Hotel sebagai salah satu jenis usaha dalam bidang jasa juga harus melakukan inovasi-inovasi baru. Sehingga akan meningkatkan tingkat loyalitas konsumen itu sendiri. Inovasi-inovasi tersebut bisa berbentuk pelayanan, fasilitas, produk dan yang paling terpenting adalah manajemennya.

Ismail Solihin mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efesien.[4] Ia menambahkan bahwa manajemen yang efektif menunjukkan tercapainya tujuan yang diinginkan melalui serangkaian tindakan yang dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan, efisiensi manajemen menunjukkan pencapaian tujuan secara optimal dengan menggunakan sumber daya yang paling minimal.

Hotel Grand Kalimas Syariah sebagai salah satu hotel berbintang di Surabaya memiliki manajemen tersendiri untuk mencapai keefektifan dan keefisienan dalam pencapaian tujuan berdiriinya usaha jasa ini. Efektifitas dan efisiensi itu bisa dilihat dari hal sebagaimana berikut :

1. Perencanaan

[4]Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2009), 4.

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 perencanaan yang sesuai dengan Islam Hotel Grand Kalimas Syariah menetapkan seluruh rencananya dalam mendirikan Hotel Syariah seperti penetapan Visi dan Misi, sumber daya manusia, pemasaran, dan bidang keuangan. Untuk standard perekrutan karyawan bagi karyawan baru, sedikitnya harus mempunyai pengetahuan tentang ilmu perhotelan, karyawan harus Muslim dan mempunyai sifat jujur, dapat dipercaya, serta karyawan hotel harus mempunyai semangat jiwa yang tinggi dalam mengemban tugas.

Hotel Grand Kalimas Syariah mempunyai target-target konsumen dalam hal ini kebanyakan konsumen merupakan para pebisnis yang datang dari berbagai Negara dan para wisatawan religi yang berkunjung ke Makam Sunan Ampel. Melihat target dari hotel ini adalah wisatawan dan para pebisnis, maka perencanaan yang dilakukan Hotel Grand Kalimas Syariah diantaranya adalah penyambutan tamu melalui ruang loby yang mana dari depan sudah tampak berkesan islami, ruang lobby dilengkapi dengan foto tempat Wisata Religi Sunan Ampel serta terdapat kaligrafi yang terpajang rapi di sekitar dinding lobby.

Tamu akan disambut oleh *recepcionist* dengan ucapan ‘Assalamualaikum” serta berpakaian sopan kemudian tamu akan diantarkan langsung oleh karyawan lain ke kamar yang sudah dipesan di ruang lobby tadi. Setiap pagi para tamu akan diberi sarapan pagi yang bisa diambil di bagian restaurant. Selain itu pihak hotel juga memberikan servis pengantaran

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

makanan yang diantar langsung ke kamar konsumen. Makanan dan minuman yang disediakan oleh Hotel Grand Kalimas merupakan makanan dan minuman yang halal, baik bahan-bahan maupun proses pengolahannya, kehalalannya harus terjamin .

Bagi Tamu yang datang dari luar Surabaya dan ingin menginap di Hotel Grand Kalimas Syariah ada fasilitas penjemputan *(Taxi hotel)* dari bandara menuju ke hotel selain itu tamu yang ingin berwisata ke Gunung Bromo, Batu- Malang, Taman Safari, ziarah Sunan Lima dan ingin membeli oleh-oleh bisa diantar jemput menggunakan fasilitas Taxi hotel.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian dalam Hotel Grand Kalimas Syariah dapat dilihat dalam pembagian *job disk* masing-masing divisi karyawan. Hotel Grand Kalimas Syariah memiliki beberapa divisi, yaitu: (a) Direktur, yang bertugas secara umum mengatur dan mengawasi semua kinerja karyawan, (b) General Manager, yang bertugas mengecek dang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan pengunjung, (c) Room Devision Manager, bertugas untuk tata kelola kamar yang akan ditempati pengunjung, (d) Room Attendant, bertugas sebagai penjaga kebersihan dan kenyamanan dari kamar yang ditempati pengunjung, (e) Enginering, bertugas sebagai penjaga keamanan dan kenyamanan tamu dalam menikmati pelayanannya yang dibantu bagian security di dalamnya, (f) Sales Executive, bertugas sebagai penerima keluhan

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

konsumen yang kemudian disampaikan kepada General Manager, (g) F&B Manager yang bertugas sebagai bagian yang mengurusi makanan dan minuman pengunjung yang dibantu waiter, dan cook di dalamnya, (h) HRD Manager, bertanggung jawab mengelola SDM yang ada dalam Hotel Grand Kalimas Syariah, (i) Chief Accounting, bertugas menghitung pengeluaran dan pemasukan perusahaan serta mengatur gaji karyawan. Bagian ini dibantu oleh General Cashier, (j) Keeper Store, sebagai penjaga toko milik perusahaan (k) Beel Boy, sebagai pengantar tamu menuju kamar hotel yang dipesan. Selain pembagian *job disk* pengorganisasian juga dilakukan dalam hal budaya organisasi yang saling tegur sapa antara karyawan satu dengan karyawan lain supaya terjadi keharmonisan, pemakaian seragam karyawan harus sopan, dan harus tertutup auratnya.

Setiap karyawan harus berlaku adil kepada setiap tamu yang datang dengan tidak membeda-bedakan antara tamu yang satu dengan tamu yang lainnya, karyawan harus mempunyai sifat ikhlas, ikhlas mangabdi tanpa pamrih untuk sang pencipta. Cermat dalam bekerja, kerja tim. Rendah hati dan menyadari diri untuk selalu berinovasi, bersungguh-sungguh dalam menghadapi semua tantangan untuk menjadi yang terbaik. karyawan harus saling memberi motivasi dan memberi saran kepada karyawan lainnya,

3. Pengarahan

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

Pengarahan bagi karyawan Hotel Grand Kalimas Syariah ini merupakan arahan dari pimpinan untuk mengerjakan tugas-tugas masing sesuai dengan job disk. Secara umum pengarahan dapat diberikan batasan sebagai suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan intruksi kepada bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengarahan berarti menentukan bagi bawahan tentang apa yang harus mereka kerjakan, atau tidak harus dikerjakan. Pengarahan merupakan metode yang dimaksudkan untuk menyalurkan perilaku bawahan dalam aktivitas-aktivitas tertentu. Jadi, pengarahan menentukan atau melarang jenis perilaku tertentu. Pengarahan yang diberikan oleh Hotel Grand Kalimas Syariah meliputi pemberian training atau masa percobaan kepada karyawan yang baru. Setiap karyawan diarahkan dan dibimbing dalam menyelesaikan tugas, serta diberi solusi dalam menyelesaikan masalah.

4. Pengawasan

Pengawasan dalam Hotel Grand Kalimas Syariah dilakukan dengan cara mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan yang direncanakan. Di samping itu pengawasan juga diterapkan dalam hal keuangan misalnya pengawasan terhadap keluar masuknya dana investasi dan pengeluaran. Dana

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 dikeluarkan harus sesuai dengan kebutuhan secara Islami (akuntansi syariah).

Kempat elemen di atas menjadi tolok ukur Hotel Grand Kalimas Syariah dalam mengelola usahanya. Hal di atas juga berdasarkan prinsip manajemen. Manajemen hotel di atas kemudian dicampur baurkan dengan konsep syariah yang dimiliki oleh perusahaan.

B. Implementasi Manajemen Syariah Pada Tata Kelola Hotel Grand Kalimas Syariah

Hotel Grand Kalimas Syariah sebagai salah satu hotel berbintang di Surabaya memiliki manajemen tersendiri untuk mencapai keefektifan dan keefisienan dalam pencapaian tujuan berdirinya usaha jasa ini. Sebagaimana yang disampaikan pemilik usaha ini, bahwa visi dari adanya hotel Grand Kalimas Syariah ini adalah "Menjadi pelopor hotel berkonsep syariah 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."

Melihat visi di atas tentu saja semuanya harus berlandaskan syariah termasuk dalam manajemen yang digunakan oleh perusahaan. Setidaknya ada tiga hal yang harus dilihat dalam manajemen syariah sebagaimana menurut Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung. Pertama, perilaku yang terkait dengan nilai-nilai

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

keimanan dan ketauhidan. Kedua, struktur organisasi dan ketiga, sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilaku-perilakunya berjalan dengan baik.[5]

Tiga hal di atas dapat ditemukan dalam manajemen Hotel Grand Kalimas Syariah. Pertama, nilai keimanan dan ketauhidan dapat dilihat dari aturan-aturan syariah yang diterapkan dalam pelayanan tamu. Aturan-aturan itu diantaranya bentuk pelarangan lawan jenis yang bukan muhrim menginap di hotel tersebut kecuali bisa menunjukkan bukti yang sah, pelarangan membawa barang-barang yang dilarang menurut aturan agama dan Negara, serta tamu diharuskan menggunakan pakaian-pakaian yang menutup aurat. Hal itu dilakukan oleh pihak hotel selain demi kenyamanan pengunjung lain, juga dikarenakan mengikuti aturan Islam untuk mengingatkan dan berbuat baik dengan sesama. Sesuai dengan Firman Allah dalam Al Quran surah Az Zalzalah 7-8:

فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ ﴿٧﴾ وَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُۥ ﴿٨﴾

"Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrah pun,niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula.[6]"

Kedua, terdapat struktur organisasi yang harus berjalan sesuai dengan job disk masing-masing bagian. Hal ini ditujukan agar tidak terjadi kerancauan tugas diantara beberapa karyawan. Sayyidina Ali ra pernah berkata "Kebenaran yang tidak terorganisir akan mudah dikalahkan oleh kebathilan yang terorganisir".

---

[5]Didin Hafidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 19-20

[6] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya* , 600.

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

Ketiga, sistem syariah yang dilaksanakan oleh Hotel Grand Kalimas bukan membatasi privasi tamu-tamunya, namun sebagai pelopor untuk berakhlak dengan akhlak Islam yang dicontohkan Rasulullah sperti berlaku adil, jujur, amanah, cerdas serta mempunyai semangat jiwa yang tinggi untuk melakukan kebaikan Selain itu, sistem syariah ini juga ditujukan untuk diterapkannya sistem keadilan baik untuk tamu maupun untuk karyawan yang bekerja di sana.

Walaupun tiga hal tersebut sudah diterapkan oleh Horel Grand Kalimas Syariah, namun ada beberapa kekurangan yang masih terjadi di lapangan. Kekurangan-kekurangan itu seperti tempat parkir yang terbatas, tidak adanya cctv di setiap sudut ruangan untuk memastikan keadaan supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, kurangnya fasilitas yang memadai dikarenakan keadaan hotel yang sudah tua serta pelatihan-pelatihan tentang syariah baik dalam pelayanan, penyediaan makanan maupun hal-hal lain.

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