

SKRIPSI

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA MANAJEMEN
HOTEL SYARIAH
(STUDI KASUS HOTEL SOFYAN *INN* SRIGUNTING BOGOR)**

Oleh:

DIAN HERAWATI
NIM 1011.2.1.002



**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU
(STAIT) MODERN SAHID BOGOR
2014 M/1436 H**

SKRIPSI

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA MANAJEMEN
HOTEL SYARIAH
(STUDI KASUS HOTEL SOFYAN *INN* SRIGUNTING BOGOR)**

Oleh:

DIAN HERAWATI
NIM 1011.2.1.002



**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU
(STAIT) MODERN SAHID BOGOR
2014 M/1436 H**

**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA MANAJEMEN
HOTEL SYARIAH
(STUDI KASUS HOTEL SOFYAN *INN* SRIGUNTING BOGOR)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Syariah (S.E.Sy)**



Oleh:

Dian Herawati

1011.2.1.002

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM TERPADU
(STAIT) MODERN SAHID BOGOR**

2014 M/1436

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan keaslian skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ekonomi Syariah (S.E.Sy) dan diajukan pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid Bogor ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bogor, November 2014



Dian Herawati

NIM : 1011.2.1.002

Nama : Dian Herawati

NIM : 1011.2.1.002

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Manajemen Hotel Syariah (Studi Kasus Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor)

Bogor, November 2014

Menyetujui

Dosen Pembimbing 1



Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag., MH

Dosen Pembimbing II



Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM

Mengesahkan,

Ketua STAIT Modern Sahid



Prof. Dr. Ir. H. Musa Hubeis, M.S., Dipl. Ing., D.E.A

Tanggal Ujian :

Tanggal Lulus: 4-12-2014

ABSTRAK

Dian Herawati : **“PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA MANAJEMEN HOTEL SYARIAH (STUDI KASUS HOTEL SOFYAN /INN SRIGUNTING BOGOR)”**. Dibawah bimbingan Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag., MH dan Sholikul Hadi, S.Ag., M.Si., MM.

Nilai-nilai Islam merupakan nilai-nilai yang akan membawa manusia pada kebahagiaan, kesejahteraan, dan keselamatan. Hotel syariah adalah hotel yang sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Departemen yang ada pada hotel syariah sudah sesuai berdasarkan syariat Islam. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagaimanakah pelaksanaan nilai-nilai Islam pada sistem manajemen (departemen) Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji penerapan nilai-nilai Islam sistem manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor serta mengetahui manfaatnya yaitu untuk mengkaji penerapan nilai-nilai Islam sistem manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor.

Penelitian ini bersifat kualitatif dan metode pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan obeservasi. Pengolahan analisis dan datanya menggunakan analisis kualitatif bentuk interaktif.

Berdasarkan analisa dapat disimpulkan bahwa hakikatnya dalam ekonomi syariah, manajemen hotel syariah merupakan hotel yang berlandaskan Islam, hal itu terbukti dengan diterapkannya indikator Islam pada para karyawan seperti jujur, peduli, ramah, disiplin dan amanah. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil saran yaitu nilai-nilai Islam dalam manajemen atau operasional organisasi hotel seharusnya lebih ditingkatkan dan seharusnya memiliki struktur organisasi yang menyeluruh untuk tiap-tiap departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf/karyawan.

Kata Kunci : Manajemen, Hotel Syariah, Departemen Hotel, Indikator Islam.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat yang tidak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang karena dengan izinNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita baginda alam Nabi besar Muhamad SAW beserta para keluarga, para sahabat –sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam. Studi Ekonomi Syariah. Untuk itu kami ucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H Musa Hubeis, MS.Dipl.Ing., DEA selaku ketua STAIT Modern Sahid.
2. Bapak Dr. Ade Sofyan Mulazid, S.Ag.,M.H dan Bapak Sholikul Hadi, S.Ag,M.SI,MM sebagai pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. Manajer Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor beserta para staffnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah membantu selama penelitian.
4. Mamah beserta keluarga tercinta atas doa dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada semua dosen, sahabat dan semua rekan kampus Ekonomi Syariah Angkatan 2010 Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa di ucapkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekhilafan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu diharapkan saran dan kritik juga ralat demi kemajuan bersama di masa depan. Besar harapan semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi dan inspirasi serta bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca sekalian.

Bogor, November 2014

Penyusun

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis merupakan putri ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Nurjaya (Alm) dan Ibu Iyah Yuliyah. Lahir di Bogor tanggal 12 Februari 1993. Penulis mengawali pendidikan pada tahun 1998-2004 di SDN Cimayang 04, dan pada tahun 2004-2007 di SMP PGRI GN Picung, kemudian pada tahun 2007-2010 di SMA N 1 Pamijahan, kemudian melanjutkan kuliah pada prodi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam di STAIT Modern Sahid Bogor.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Nilai-Nilai Islam	12
B. Manajemen Syariah	18
C. Hotel Syariah	20
 BAB III METODOLIGI PENELITIAN	
A. Sifat dan Jenis penelitian	24
B. Sumber Data	24
C. Teknik pengumpulan Data	26
D. Teknik Analisa Data	27
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Hotel Syariah Sofyan	29
B. Visi dan Misi	30
C. Logo Hotel	31
D. Hotel Syariah Sofyan <i>Inn</i> Srigunting Bogor	32
E. Kelebihan dan Kekurangan Hotel	33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN50

A. Kesimpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA52

LAMPIRAN54

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Hotel (Umum).....38
2. Struktur Organisasi Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor39

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 1 dibawah ini, sebanyak 88,2% dari total penduduk Indonesia beragama Islam dan sebanyak 12,9% dari Total Muslim di Dunia, artinya jumlah Muslim di Indonesia merupakan yang tertinggi dari negara-negara di Dunia dengan jumlah mencapai 202,9 juta orang. Syariah Islam, bukan hanya mengacu kepada praktik-praktik ibadah *mahdhah* saja, namun juga mengatur tentang praktik hubungan sesama manusia.

Tabel 1. Populasi Muslim di Dunia

	Estimated 2009 Muslim Population	Percentage of the population that is Muslim	Percentage of world Muslim Population		Estimated 2009 Muslim Population	Percentage of the population that is Muslim	Percentage of world Muslim Population
Asia-Pacific	972,537,000	24.10	61.9	Tunisia	10,216,000	99.5	0.7
Afghanistan	28,072,000	99.7	1.8	United Arab Emirates	3,504,000	76.2	0.2
Azerbaijan	8,765,000	99.2	0.6	Yemen	23,363,000	99.1	1.5
Bangladesh	145,312,000	89.6	9.3	Sub-Saharan Africa	240,632,000	30.10	15.3
Burma (Myanmar)	1,889,000	3.8	0.1	Benin	2,182,000	24.4	0.1
China	21,667,000	1.6	1.4	Burkina Faso	9,292,000	59	0.6
India	160,945,000	13.4	10.3	Cameroon	3,498,000	17.9	0.2
Indonesia	202,867,000	88.2	12.9	Chad	6,257,000	55.8	0.4
Iran	73,777,000	99.4	4.7	Eritrea	1,854,000	36.5	0.1
Kazakhstan	8,822,000	56.4	0.6	Ethiopia	28,063,000	33.9	1.8
Kyrgyzstan	4,734,000	86.3	0.3	Gambia	1,625,000	~95	<1
Malaysia	16,581,000	60.4	1.1	Ghana	3,787,000	15.9	0.2
Nepal	1,231,000	4.2	0.1	Guinea	8,502,000	84.4	0.5
Pakistan	174,082,000	96.3	11.1	Ivory Coast	7,745,000	36.7	0.5
Philippines	4,654,000	5.1	0.3	Kenya	2,793,000	7	0.2
Sri Lanka	1,711,000	8.5	0.1	Malawi	1,955,000	12.8	0.1
Tajikistan	5,848,000	84.1	0.4	Mali	12,040,000	92.5	0.8
Thailand	3,930,000	5.8	0.3	Mauritania	3,261,000	99.1	0.2
Turkey	73,619,000	~98	4.7	Mozambique	5,224,000	22.8	0.3
Turkmenistan	4,757,000	93.1	0.3	Niger	15,075,000	98.6	1
Uzbekistan	26,469,000	96.3	1.7	Nigeria	78,056,000	50.4	5
Middle East-North Africa	315,322,000	91.20	20.1	Senegal	12,028,000	96	0.8
Algeria	34,199,000	98	2.2	Sierra Leone	4,059,000	71.3	0.3
Egypt	78,513,000	94.6	5	Somalia	8,995,000	98.5	0.6
Iraq	30,428,000	~99	~2	Tanzania	13,218,000	30.2	0.8
Israel	1,194,000	16.7	~0.1	Uganda	3,958,000	12.1	0.3
Jordan	6,202,000	98.2	0.4	Europe	38,112,000	5.20	2.40
Kuwait	2,824,000	~95	<1	Albania	2,522,000	79.9	0.2
Lebanon	2,504,000	59.3	0.2	Bosnia- Herzegovina	1,522,000	~40	<1
Libya	6,203,000	96.6	0.4	France	3,554,000	~6	<1
Morocco	31,993,000	~99	~2	Germany	4,026,000	~5	<1
Oman	2,494,000	87.7	0.2	Kosovo	1,999,000	89.6	0.1
Palestinian territories	4,173,000	~98	<1	Russia	16,482,000	11.7	1
Qatar	1,092,000	77.5	0.1	United Kingdom	1,647,000	2.7	0.1
Saudi Arabia	24,949,000	~97	~2	Americas	4,596,000	0.50	0.30%
Sudan	30,121,000	71.3	1.9	United States	2,454,000	0.8	0.2
Syria	20,196,000	92.2	1.3	World	1,571,198,000	22.90	100.00%

Istilah syariah untuk menunjukkan penggunaan Islami dalam melakukan aktivitas Islami dalam melakukan ekonomi, nampaknya sudah menyebar luas di berbagai sektor bisnis. Wisata syariah cepat populer sebagai jenis liburan di sektor pariwisata Islam. Negara-negara di Timur Tengah kini mendorong lonjakan wisata syariah. Hal ini berarti banyak hotel di seluruh dunia dapat memanfaatkan peluang pasar tersebut. Saat ini banyak hotel mengambil inisiatif menyediakan menu Timur Tengah di restaurannya. Pariwisata Indonesia ditopang oleh kunjungan wisatawan dalam maupun wisatawan mancanegara dengan jumlah kunjungan wisatawan yang semakin baik, sejalan dengan tren pariwisata yang semakin meningkat. Memberikan bukti pariwisata Indonesia menjadi salah satu tujuan (destinasi) yang primadona dan memberikan angin segar bagi para pelaku di industri pariwisata.

Penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam. Sejak dulu, para pegawai, para pejabat pemerintahan dan atau para pemimpin yang akan bekerja di Indonesia selalu dibekali dengan pengetahuan keislaman, baik mengenai lembaganya maupun mengenai hukumnya yang tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat Muslim Indonesia.

Indonesia yang berpenduduk Muslim terbesar di Asia Tenggara dan dunia harus bekerja keras untuk menjadi pusat syariah. Stempel yang sama juga ingin diraih bukan hanya oleh Negara tetangga sesama muslim seperti Singapura, Malaysia dan Timur Tengah. Melainkan juga oleh Negara non-Muslim seperti Hongkong dan Inggris. Riyanto Sofyan (Seminar Bulanan 2011) mengungkapkan, menurut hasil survey "*Crescentraling Halal Travel and Tourism Consultant*", walaupun Indonesia adalah Negara dengan mayoritas muslim dan dengan populasi muslim terbesar didunia, tetapi hanya menempati **ranking ke-5 dalam 10 Halal Friendly Destinations:**

1. Malaysia
2. Turkey
3. Mesir
4. Maroko
5. **Indonesia**
6. Thailand
7. Sri Lanka
8. Singapore
9. Aprika Selatan
10. Australia

Sebagaimana dilansir banyak media, pariwisata merupakan salah satu devisa terbesar bagi Negara Indonesia. Dengan mengandalkan berbagai pesona wisata alam, seni, budaya dan religi yang menyebar diseluruh penjuru di nusantara mulai dari Sabang sampai Merauke. Pemerintah daerah perlu meningkatkan maka dan fasilitas tempat wisata untuk menambah jumlah wisata yang berkunjung.

Pembangunan sektor pariwisata di Indonesia terlihat berkembang cukup pesat dan mencapai angka yang signifikan, sehingga mampu untuk menunjang pembangunan nasional secara keseluruhan. Kita dapat mengetahui dari semakin besarnya devisa yang dihasilkan dari sektor ini. Terlebih jika melihat geliat berkembangnya pariwisata yang semakin hari semakin marak ditandai dengan munculnya berbagai bisnis di sekitar dunis pariwisata seperti bisnis perhotelan, bisnis rumah makan, bisnis perjalanan wisata dan souvenir bisnis khas daerah. Tidak dapat dipungkiri juga untuk mendukung suksesnya pariwisata (hotel) di Indonesia dalam meningkatkan devisa Negara maka diperlukan sumber daya manusia yang tinggi.

Menurut Bachtiar (2013), dalam praktek keseharian masyarakat wisata berarti rekreasi. Berwisata adalah rekreasi aktif atau suatu aktivitas mengunjungi tempat tertentu, untuk tujuan mencapai kebahagiaan.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menyatakan bahwa wisata syariah didefinisikan sebagai kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah yang memenuhi ketentuan syariah. Pariwisata syariah memiliki karakteristik produk dan jasa yang universal, keberadaannya dapat dimanfaatkan banyak orang. Produk dan jasa wisata, objek wisata dan tujuan wisata dalam pariwisata syariah adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan wisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi tidak hanya terbatas pada wisata religi. (travel.okezone.com,2014).

Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan di Indonesia, maka tidak dapat dipungkiri terjadi peningkatan pendirian hotel-hotel sebagai pendukung pariwisata. Dalam hal ini industri perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata. Sukses atau tidaknya bisnis perhotelan tergantung dari manajemen hotel masing-masing. Mengelola hotel adalah pekerjaan yang mudah, jika manajemen yang diterapkan sudah tepat. Setiap perusahaan dalam hal ini hotel tentunya memiliki tujuan. Secara umum tujuan perusahaan adalah mendapatkan laba dan mempertahankan perusahaannya dengan berbagai cara, antara lain meningkatkan penjualan kamarnya.

Kondisi tersebut membuat manajemen perhotelan akan mempunyai perencanaan strategis untuk menggaet konsumen dan tentu mengarah pada kepuasan konsumen. Akan tetapi sangat disayangkan, saat ini hanya ada beberapa hotel yang berani mempromosikan sebagai hotel syariah atau paling tidak bernuansa syariah. Para pemilik atau manajemen hotel umumnya masih enggan didalam menyikapi dan memosisikan diri untuk menjanjkan visi dan misi bisnisnya.

Bisnis perhotelan merupakan bisnis di bidang jasa. Menurut Kotler definisi dari jasa adalah sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Dunia bisnis perhotelan selalu identik dengan dunia hedonisme dengan adanya kehidupan malam yang dilengkapi dengan minuman berakohol, narkoba, perselingkuhan, prostitusi dan lain-lain. Sehingga sebagian wisatawan muslim takut terkena fitnah apabila menginap di sebuah hotel. Sebagaimana dalam Allah menurunkan perintahnya dalam Al Qur'an, yang artinya "Telah nampak kerusakan di darat dan dilaut yang disebabkan karena perbuatan tangan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebahagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar). (Q.S Arrum; 41).

Hal itu bukanlah harapan dan keinginan masyarakat Indonesia yang menjunjung tingkat nilai luhur agama dan adat. Bila tidak diatasi secepatnya, maka dapat menimbulkan kemungkinan dunia pariwisata yang islami akan mengalami kemunduran.

Menurut Soedjatmoko (1988) perkembangan modernisasi yang seperti itu membuat masyarakat telah kehilangan nilai-nilai lama dan cara lama, sementara nilai-nilai dan cara baru belum mencapai kristalisasi. Hal ini akan menimbulkan kekhawatiran akan terjadinya krisis identitas kepribadian dalam diri masyarakat. Hotel bukan merupakan suatu obyek pariwisata melainkan sarana dalam bidang kepariwisataan. Hotel perlu mengadakan kerjasama dengan tempat rekreasi, hiburan dan lain-lain dengan menonjolkan karakteristik yang berbeda agar menjadi daya tarik. Dengan strategi tersebut diharapkan dapat mempermudah dalam penjualan jasa perhotelan karena para wisata selain berwisata pasti akan membutuhkan hotel sebagai tempat beristirahat.

Tingkat kesadaran halal dan syariah semakin meningkat telah membuat tuntutan terhadap fasilitas hotel dan juga pariwisata syariah semakin meningkat.

Essensi dari syariah adalah menyingkirkan hal yang tidak baik bagi manusia dan lingkungan. Ini berarti semua fasilitas hotel dan pariwisata bisa dinikmati semua masyarakat, tidak terbatas kaum muslimin. Bisnis hotel berbasis syariah bisa dikatakan mampu membawa misi untuk membuat masyarakat menjadi baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah, gharar, maksiat dan sebagainya, sehingga mampu mewujudkan terciptanya ketertiban masyarakat.

K.H Toto Tasmara (Membudayakan Etos Kerja Islami, 2002) mengungkapkan bahwa etos kerja dalam bisnis syariah itu adalah semangat kerja yang didasari oleh budaya kerja Islami yang bertumpu pada akhlakul karimah.

Berbisnis merupakan aktivitas yang sangat dianjurkan dalam Islam. Hal ini dapat dipahami dari makna hadis Nabi Muhamad SAW yang menyatakan bahwa “Sembilan dari sepuluh rejeki adalah melalui pintu perdagangan (berbisnis)”. Artinya melalui aktivitas perdagangan (bisnis) pintu-pintu rejeki akan dapat dibuka. Bisnis sebagai pekerjaan yang ditekuni seseorang muslim apabila dilakukan dalam koridor syariah dan sungguh-sungguh karena mengharap ridho Allah maka bisnis itu bernilai ibadah.

Pengertian perusahaan berbasis syariah adalah perusahaan yang mengikuti koridor sejak memperoleh dana investasi, menetapkan komoditas yang menjadi mata dagangnya, dan proses memproduksi maupun nanti ketika menjualnya. Syariah islam telah mengatur dan membimbing manusia diseluruh aspek kehidupan, karena bisnis adalah bagian dari aspek kehidupan manusia maka sudah barang tentu termasuk dalam bagian yang diatur oleh koridor syariah. Dengan tuntunan syariah inilah manusia bisa mencapai *al-falaah* (kesuksesan, keberhasilan dan kemenangan).

Bisnis syariah, dalam hal ini hotel merupakan bisnis yang mulai berkembang saat ini dengan berbasis syariah atau menerapkan nilai-nilai Islam. Apapun bentuk, nama dan ukuran (besar dan kecilnya) organisasi atau bisnis itu dapat dipastikan memerlukan manajemen, karena manajemen merupakan pengetahuan terapan yang dapat digunakan oleh siapa dan dalam bidang apa pun untuk mengerjakan pekerjaan yang meliputi aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan aktivitas organisasi atau perusahaan.

Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel, tetapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberikan informasi kepada pemilik secara rutin mengenai kesehatan operasi seluruh perusahaannya dan beberapa fakta yang terkait. Tugas-tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di berbagai departemen.

Hotel adalah merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan serta menyajikan segala makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dijual secara terus-menerus karena hotel bergerak di bidang jasa, maka pengelolaannya harus berdasarkan suatu bentuk organisasi yang gunanya untuk mempermudah dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dari departemen yang ada di hotel tersebut. Disamping itu untuk menetapkan masing-masing tugas dari setiap departemen, agar terjalin kerjasama yang baik antara departemen yang satu dengan departemen lainnya, begitu pula dengan para karyawannya.

Manajemen sumber daya manusia menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (asset) utama organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan/lembaga dalam mengelola, mengatur, mengurus, dan menggunakan sumber daya manusia sehingga dapat berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen dalam pandangan manajerial adalah proses mengadakan sarana dan sumber daya untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dengan cara yang efektif dan efisien (MC. Maryati, 2008).

Dimasa sekarang ini, seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat dan semakin tingginya tingkat persaingan antar hotel yang sangat ketat, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dan mengatur strategi yang efektif dalam persaingan global. Persaingan yang begitu tajam ini pun tidak dapat dihindari lagi oleh hotel-hotel berskala besar maupun kecil. Agar hotel dapat berkembang dan bertahan terus diperlukan pengelolaan usaha yang baik serta berusaha mengembangkan aktivitasnya. Pengelolaan yang baik disini meliputi bidang-bidang keuangan, sumber daya manusia (personalia), produksi dan pemasaran. Pemasaran (marketing) telah menjadi subyek yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari sejalan makin berkembangnya perekonomian.

Riyanto Sofyan dalam seminarnya mengungkapkan, tujuan ekonomi Islam yaitu untuk mencapai keberhasilan dan kebahagiaan dunia dan akhirat (falah) melalui suatu tata kehidupan yang baik dan terhormat (hayyah thayyibah). Tujuan falah:

1. Mewujudkan kemaslahatan umat manusia
2. Mewujudkan keadilan dan pemerataan pendapatan

3. Membangun peradaban yang luhur
4. Menciptakan kehidupan yang seimbang dan harmonis

Saat ini, Hotel Syariah telah menjadi sebuah *trend*, sehingga diberbagai kota bermunculan hotel berlabel “Syariah”. Di Ibukota yang mengawali *trend* ini adalah grup Hotel Sofyan, di tahun 2002 “hijrah” dari sistem perhotelan Konvensional menjadi Syariah. Perkembangan hotel berbasis syariah belum menjadi suatu bisnis yang cukup populer, namun diyakinkan perkembangan hotel berbasis syariah ini akan mengalami perkembangan peningkatan yang cukup drastis, dikarenakan tingkat kesadaran syariah saat ini.

M. Ma’ruf Abdullah (Manajemen Bisnis Syariah 2014) Berbisnis dalam hal ini bisnis hotel sudah merupakan lapangan mata pencaharian yang mulai banyak dipilih oleh masyarakat. Pedagang (pebisnis) mempunyai banyak kebajikan, sebagaimana yang dapat dipahami dari Firman Allah dalam surat An-Nisa 4:29 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “ Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta kamu di antara kamu dengan jalan yang bathil kecuali dengan jalan perniagaan yang berdasarkan kerelaan di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh diri kamu, sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.”

B. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang ditetapkan dan objek penelitian yang diteliti, maka peneliti memberikan batasan yaitu pada sistem manajemen (operasional) dan penerapan nilai-nilai Islam pada hotel syariah.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dalam rangka menjawab pertanyaan dari, bagaimana sistem manajemen dalam hotel syariah dan bagaimana sistem manajemen terhadap hotel syariah berdasarkan penerapan nilai-nilai Islam. Untuk lebih rincinya disusun pertanyaannya berikut:

1. Bagaimanakah sistem manajemen (departemen) Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor ?
2. Bagaimanakah pelaksanaan nilai-nilai Islam pada sistem manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor
2. Untuk mengkaji penerapan nilai-nilai Islam sistem manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran tentang manajemen dalam operasionalnya yang berdasarkan nilai-nilai Islam.
- b. Bagi Akademisi, sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan serta referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian serupa.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan (manajemen) hotel. Bagi pihak lain, penelitian ini juga diharapkan membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.
- b. Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini memberikan masukan untuk menambah kenyamanan masyarakat terutama bila ingin menginap atau meeting di hotel syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Penerapan Nilai-Nilai Islam (Syariah)

Menurut (W.J.S. Purwadarminta, 1999) Nilai artinya sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Maksudnya mutu yang memang membangkitkan respon penghargaan. Nilai itu praktis dan efektif dalam jiwa dan tindakan manusia dan lembaga secara objektif dalam masyarakat. Nilai adalah sesuatu yang bersifat abstrak, ideal, nilai bukan benda konkrit, bukan fakta, tidak hanya persoalan benar dan salah yang menuntut pembuktian empirik, melainkan penghayatan yang dikehendaki dan tidak dikehendaki.

Driyarkara (1966) Nilai adalah hakekat suatu hal, yang menyebabkan hal itu pantas dikejar oleh manusia.

Fraenkel (1977) Nilai adalah idea atau konsep yang bersifat abstrak tentang apa yang dipikirkan seseorang atau dianggap penting oleh seseorang, biasanya mengacu kepada estetika (keindahan), etika pola perilaku dan logika benar salah atau keadilan *justice*. (*Value is any idea, a concept, about what some one think is important in life*).

Thoha, HM. Chabib (1996) Nilai merupakan sesuatu yang abstrak sehingga sulit untuk dirumuskan ke dalam suatu pengetahuan yang memuaskan. Beberapa ahli merumuskan pengertian nilai dari beberapa perspektif, yaitu menurut Chabib Thoha nilai merupakan sifat yang melekat pada sesuatu (sistem kepercayaan) yang telah berhubungan dengan subjek yang memberi arti (manusia yang meyakini). Jadi nilai adalah sesuatu yang bermanfaat dan berguna bagi manusia sebagai acuan tingkah laku.

Sementara menurut Gazalba yang dikutip Thoha mengartikan nilai sebagai sesuatu yang bersifat abstrak, ia ideal, nilai bukan benda konkrit, bukan fakta, tidak hanya persoalan benar dan salah yang menuntut pembuktian empirik, melainkan penghayatan yang dikehendaki dan tidak dikehendaki.

Nilai-nilai dasar Purwadarminta menerjemahkan Nilai sebagai sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Mujib dan Muhaimin mengungkapkan "Nilai itu praktis dan efektif dalam jiwa dan tindakan manusia dan melembaga secara obyektif di dalam masyarakat mencerminkan totalitas sebuah sistem. Ketika nilai telah dilekatkan pada sebuah sistem, maka akan mencerminkan paradigma, jati diri, dan konsep besar dari sistem tersebut. Oleh karena itu, nilai-nilai Islam bermakna konsep-konsep pendidikan yang dibangun berdasarkan ajaran Islam sebagai landasan etis, moral dan operasional nilai Islam.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam kehidupan merupakan hal paling penting untuk bersikap dan berbuat dalam masyarakat. Nilai merupakan bagian dari kepribadian individu yang berpengaruh terhadap pemilihan cara maupun tujuan tindakan serta mengarahkan kepada tingkah laku kehidupan sehari-hari. Nilai merupakan daya dorong dalam hidup, yang memberi makna pada tindakan seseorang.

Light, Keller dan Calhoun (1989) mengemukakan bahwa nilai merupakan "*Value is general idea that people share about what is good or bad, desirable or undesirable. Value is transcend any one particular situation... value people hold tend to color their overall way of life.*" (Nilai merupakan gagasan umum orang-orang yang berbicara seputar apa yang baik dan buruk, yang diharapkan atau yang tidak diharapkan. Nilai mewarnai pikiran keseluruhan cara hidupnya).

Nilai Islam dalam manajemen suatu usaha, perkantoran, jual beli, pejabat dan lain-lain merupakan dasar terbentuknya usaha tersebut menjadi berkembang dan maju. Oleh karena itu nilai Islam dijadikan rujukan untuk bersikap dan berbuat dalam

masyarakat. Nilai merupakan sesuatu yang diyakini kebenarannya dan dianut serta dijadikan sebagai acuan dasar Individu. Oleh karena itu, nilai dalam setiap Individu dapat mewarnai kepribadian kelompok dan kepribadian bangsa.

Aspek nilai-nilai Islam pada intinya dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Nilai Aqidah, mengajarkan manusia untuk percaya akan adanya Allah yang maha esa dan maha kuasa sebagai Sang pencipta alam semesta.
2. Nilai Ibadah, mengajarkan pada manusia agar agar disetiap perbuatannya senantiasa dilandasi hati yang ikhlas guna mencapai ridho Allah. Nilai-nilai ibadah akan membuat manusia adil, jujur dan membantu sesamanya.
3. Nilai Akhlak, mengajarkan manusia untuk bersikap dan berperilaku yang baik sesuai dengan norma atau adab yang benar dan baik, sehingga manusia itu akan tenteram, damai, harmonis dan seimbang.

Nilai-nilai Islam merupakan nilai-nilai yang akan membawa manusia pada kebahagiaan, kesejahteraan, dan keselamatan. Nilai-nilai Islam memuat aturan-aturan Allah yang antara lain meliputi aturan yang mengatur tentang hubungan manusia dengan Allah, hubungan manusia dengan manusia, dan manusia secara keseluruhan (Suryana, et al; 1996).

Menurut Muhadjir dalam Muhaimin, et. al (2005) bahwa secara hirarkis nilai dapat dikelompokkan kedalam dua macam, yaitu:

1. Nilai-nilai Ilahiyah, yang terdiri dari nilai ubudiyah dan nilai-nilai muamalah
2. Nilai etika insani, yang terdiri dari nilai rasional, nilai sosial, nilai ekonomik, nilai politik dan nilai estetik.

Dari beberapa beberapa pendapat yang telah diuraikan secara terperinci dapat disimpulkan bahwa nilai merupakan sifat yang melekat pada sesuatu (sistem kepercayaan) yang telah berhubungan dengan subjek yang memberi arti (manusia

yang meyakini). Jadi nilai adalah sesuatu yang bermanfaat dan berguna bagi manusia sebagai acuan tingkah laku.

Sumber nilai Islam adalah al-Qur'an, Sunnah dan ijtihad. Selain menggunakan kata sumber, juga digunakan kata dalil yang berarti keterangan yang dijadikan bukti atau alasan suatu kebenaran. Selain itu, ijtihad, ijma, dan qiyas merupakan sumber, karena sebagai alat bantu untuk sampai kepada nilai-nilai yang dikandung oleh Al Qur'an dan sunah Rasulullah SAW.

1. Al Qur'an (القرآن)

Al Qur'an adalah kitab suci agama Islam yang memuat wahyu (firman Allah). Kata Al Qur'an adalah bentuk kata benda (masdar) dari kata kerja Qara'a yang artinya membaca. Konsep pemakaian kata ini dapat juga dijumpai pada salah satu surat Al Qur'an sendiri yakni pada ayat 17 dan 18 Surat Al-Qiyamah:

(١٨) وَقُرْآنَهُ جَمَعَهُ عَلَيْنَا إِنَّ (١٧) بِهِ لِنُعْجَلُ لِسَانَكَ بِهِ لَا نُحْرَكُ

"Sesungguhnya mengumpulkan Al Qur'an (didalam dadamu) dan (menetapkan) bacaannya (pada lidahmu) itu adalah tanggungan Kami. (karena itu) jika Kami telah membacakannya, hendaklah kamu ikuti (amalkan) bacaannya".

Adapun Muhammad Ali ash-Shabuni mendefinisikan Al-Qur'an sebagai berikut:

"Al-Qur'an adalah firman Allah yang tiada tandingannya, diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW penutup para Nabi dan Rasul, dengan perantaraan Malaikat Jibril a.s. dan ditulis pada mushaf-mushaf yang kemudian disampaikan kepada kita secara mutawatir, serta membaca dan mempelajarinya merupakan ibadah, yang dimulai dengan surat Al-Fatihah dan ditutup dengan surat An-Nas".

Al Qur'an adalah Firman Allah (perkataan Allah) yang diturunkan sebagai wahyu dan merupakan mukjizat agung kepada Nabi Muhamad SAW melalui malaikat Jibril. AlQur'an juga dipandang sebagai keagungan (*majid*) dan penjelasan (*mubin*).

Kemudian seringkali disebut petunjuk (*hidayah*) dan buku (*kitab*). (Abdurahman Saleh, 2007).

Kedudukan Al Qur'an sebagai sumber, dapat dilihat dalam surat-surat yang Allah Firmankan kepada Nabi Muhammad yang artinya: "Ialah kitab (Al Qur'an) yang tidak ada keraguan didalamnya, petunjuk bagi orang-orang bertakwa". (Q.S I Baqarah : 2).

Umat Islam percaya bahwa Al-Qur'an merupakan puncak dan penutupan wahyu Allah yang diperuntukan bagi manusia dan bagian dari rukun iman yang disampaikan kepada Nabi Muhammad melalui perantara Malaikat Jibril, dan sebagainya Wahyu pertama yang diterima oleh Nabi Muhammad sebagaimana terdapat dalam surat Al-Alaq ayat 1-5 guna mencapai kesejahteraan di dunia dan kebahagiaan di akhirat.

2. Al Hadist / As Sunnah

Dalam tradisi hukum Islam, hadits berarti Segala Perbuatan, Perkataan dan Keizinan Nabi Muhammad saw (Af 'al, Aqwal dan Taqrir). Pengertian hadits sebagaimana tersebut adalah identik dengan Sunnah, yang secara etimologis berarti jalan atau tradisi, sebagaimana dalam Al-Qur'an (al-Isra :77).

سُنَّةٌ مِّن قَدْ أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ مِنْ رُّسُلِنَا وَلَا تَجِدُ لِسُنَّتِنَا تَحْوِيلَ

Artinya: Yang demikian itu) merupakan ketetapan bagi para rasul Kami yang Kami utus sebelum engkau, dan tidak akan engkau dapati perubahan atas ketetapan Kami.

Hadis merupakan sumber hukum Islam kedua setelah Al Qur'an. As sunnah juga merupakan penjelasan autentik Al Qur'an. Allah Swt telah mewajibkan menaati hukum dan perbuatan yang disampaikan oleh Nabi Muhammad SAW dalam hadisNya. Hal ini sejalan dengan firman Allah, yang artinya: "apa yang diberikan Rasul kepadamu, maka terimalah dan apa yang dilarang bagimu maka tinggalkanlah" (QS Al Hasyr: 7).

3. Ijtihad (akal pikiran)

Ijtihad adalah akal pikiran manusia yang memenuhi syarat untuk berusaha memenuhi dengan segala kemampuan yang apa adanya untuk memenuhi kaidah-kaidah hukum yang fundamental di Alqur'an, kaidah-kaidah hukum bersifat umum yang terdapat didalam sunnah Nabi dan merumuskannya menjadi garis-garis hukum yang dapat diterapkan pada suatu kasus tertentu atau merumuskan kaidah-kaidah hukum yang "pengaturannya" tidak terdapat didalam kedua sumber utama. Islam menghargai *ijtihad*, meskipun hasilnya salah, selama *ijtihad* itu dilakukan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Dalam hubungan ini Rasulullah SAW bersabda yang artinya: "Apabila seorang hakim dalam memutuskan perkara melakukan *ijtihad* dan ternyata hasil *ijtihad*nya benar, maka ia memperoleh dua pahala dan apabila seorang hakim dalam memutuskan perkara ia melakukan *ijtihad* dan ternyata hasil *ijtihad*nya salah, maka ia memperoleh satu pahala" (HR Bukhari dan Muslim).

Kata Syariah berasal dari bahasa Arab "*syara*" atau "*syariat*" yang berarti *the muslim law* atau hukum islam. Syariah juga berarti perilaku yang terkait dengan keimanan dan ketauhidan. Firman Allah dalam QS. Ibrahim ayat 52

(52) **الْأَلْبَابِ أُولُو وَلِيْنِكَرَ وَاحِدٌ إِلَهٌ هُوَ أُنْمَا وَلِيْعَلْمُوا بِهِ وَلِيْنْدُرُوا لِلنَّاسِ بِلَاغٌ هَذَا**

Artinya "(Al Qur'an) ini adalah penjelasan yang sempurna bagi manusia dan supaya mereka diberi peringatan dengan-Nya dan supaya mereka mengetahui bahwasanya Dia adalah Tuhan Yang Maha Esa dan agar orang-orang yang berakal mengambil pelajaran".

Antara akhlaq dan ekonomi memiliki keterkaitan yang tak dapat dipisahkan. Akhlaq yang baik berdampak pada terbangunnya muamalah

kerjasama ekonomi yang baik. Rasulullah SAW tidak hanya diutus untuk menyebarluaskan akhlak semata.

Melainkan untuk menyempurnakan akhlaq mulia baik akhlaq dalam berucap maupun dalam tingkah laku. Agama Islam mengandung tiga komponen yang terstruktur dan tidak dapat dipisahkan antara satu sama lain, yaitu: Aqidah atau iman, Syariah dan Akhlaq.

A. Manajemen Syariah

Manajemen adalah suatu proses yang **khas** yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dalam rangka memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, kata **khas** bermakna spesifik untuk penerapan atau pemakaian manajemen sesuai dengan bidang atau kegiatan itu dilakukan, umpamanya manajemen kantor organisasi social, apalagi manajemen kantor untuk organisasi keagamaan tentu memiliki kekhasan tersendiri. (Abdul Jalaludin Sayuti. *Manajemen kantorpraktis*. 2013.hal 2)

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bemuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu, segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Aturan-aturan itu tertuang dalam Al-Quran, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Sehubungan dengan itu, isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang diwarnai dengan aturan Al-Quran, hadis dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

M.Ma'ruf Abdullah (Manajemen Bisnis Syariah, 2014) menyebutkan Manajemen dalam pandangan islam secara definisi adalah segala sesuatu pekerjaan

harus dilakukan dengan tertib, benar atau sesuai aturan. Prosesnya harus dilakukan dengan baik jangan asal-asalan. Dari definisi tersebut diatas. maka lingkup manajemen syariah sangatlah luas, antara lain mencakup tentang pemasaran, produksi, mutu, keuangan, sumber daya alam (SDA), sumber daya manusia (SDM), dan masih banyak hal lagi yang belum tersebutkan. Sesuai penjelasan Allah dalam Surat Adz-dzariyat ayat 56 yang artinya: " Dan Aku telah menciptakan Jin dan Manusia melainkan supaya ,ereka mengabdikan kepada-Ku". Inilah tujuan hidup manusia menurut ajaran Allah SWT. yang berintikan tauhid diikuti dengan seruan agar manusia beriman dan cinta kepada Allah dan Rasul-Nya serta yakin adanya hari kiamat.

Segala tindakan dan kegiatan manusia hendaknya dilandasi motivasi untuk memperoleh keridhaan Allah, orientasinya kepada kebahagiaan akhirat (tanpa melupakan bagiannya di dunia) dan aplikasinya adalah ditegakkannya hukum Allah di bumi. Keridhaan Allah merupakan segala sumber dari kebahagiaan di dunia dan akhirat. Dunia adalah ladang tempat bertanam, hasil yang dinikmati di dunia adalah bagian kecil saja dari hasil yang sesungguhnya akan diperoleh. Manusia diciptakan Allah agar berfungsi sebagai penguasa (khalifah) di muka bumi dengan tugas untuk memelihara dan memakmurkan bumi.

Sistem manajemen syariah memberikan batasan yang jelas dan tegas tentang mana yang boleh mana yang tidak boleh dilakukan sesuai dengan ketentuan syara. Sistem yang dijalankan dalam manajemen syariah adalah sistem yang menjadikan perilaku pelaku-pelakunya berjalan baik, tidak mudah tergoda untuk melakukan penyimpangan. (Budi Rahmat Hakim: 2014).

Karakteristik Manajemen Syariah

1. Teori manajemen syariah merupakan teori yang konsen dan terkait dengan falsafah sosial masyarakat Muslim, dan berhubungan dengan akhlak atau nilai-nilai etika sosial yang dipegang teguh oleh masyarakat Muslim (variabel etika sosial)
2. Manajemen syariah konsen terhadap variabel ekonomi dan motif materi dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis individu (variabel ekonomi-materi)
3. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dan spiritual serta memuliakan manusia untuk berpartisipasi dalam aktivitas manajemen memuliakan segala potensi intelektual, kompetensi dan dimensi spiritual (variabel kemanusiaan)
4. Konsen terhadap sistem dan menentukan tanggung jawab dan wewenang, menghormati kekuasaan dan organisasi resmi, menghormati struktur organisasi, dan menuntut ketaatan terhadap kebaikan (variabel perilaku dan sistem).

B. Hotel Syariah

Pengertian hotel menurut *Hotel proprietors Act, 1956*: Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berdasarkan keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 94/HK 103/MMPT-87 pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.

Bagyon, Ludfi Orbani (2003) Hotel adalah sebuah bangunan yang disediakan kepada publik secara komersial untuk para tamu yang ingin mendapatkan pelayanan menginap, makanan, minuman dan pelayanan lainnya. Berdasarkan sejarahnya, hotel berasal dari bahasa Perancis Kuno dari kata "*hostel*". Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak akan terlihat oleh masyarakat

biasa pada umumnya. (Richard Komar, 2014, Hotel Management). Untuk bisa beroperasi secara efektif dan efisien, para karyawan harus berjalan sangat cepat dan terampil. Tiap karyawan dan departemen harus menyadari dan bekerja untuk mencapai seluruh tujuan perusahaan.

Hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap, pelayanan pada berbagai departemen yang ada di hotel tersebut seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, MICE serta rekreasi. (Agung Permana Budi. Manajemen Marketing Perhotelan 2013 hal. 2)

Hotel syariah adalah hotel yang sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dibutuhkan oleh tamu muslim maupun non-muslim. Penyajian makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Standar pelayanan hotel syariah adalah keramahtamahan, lembut, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral. Operasional hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka 24 jam tanpa interupsi. Pemasarannya terbuka bagi semua kalangan, baik muslim maupun non-muslim.

Losmen, penginapan, pondokan juga tidak berbeda dengan hotel karena memiliki fungsi sebagai tempat menginap sementara bagi masyarakat umum secara komersial. Biasanya juga tempat-tempat ini makanan serta minuman serta berbagai fasilitas lain berdasarkan kelasnya masing-masing. Sedangkan bangunan gedung bertingkat bercorak hotel untuk tinggal dalam jangka waktu lama disebut apartemen. Untuk bangunan kecil setingkat rumah disebut rumah kost (indekos). Sedangkan bangunan mewah yang terletak di pegunungan, pantai dan tempat-

tempat indah yang jauh dari pemukiman disebut villa. Namun villa ini ada yang digunakan pribadi dan ada juga yang disewakan. Klasifikasi hotel dibedakan berdasarkan mutu bangunan, fasilitas, pelayanan (servis) dan harga.

Hotel syariah adalah salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas menurut nilai islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, narkoba dan perjudian. Hotel syariah adalah salah satu tawaran menarik rangka meningkatkan mutu moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur. Nilai maqashid syariah yang diusung dalam hotel ini adalah demi memberikan nilai kemaslahatan masyarakat dan untuk mencegah perbuatan maksiat. Hotel dapat dibedakan menjadi tujuh, yaitu:

1. *Commercial Hotel*
2. *Airport Hotel*
3. *Economy Hotel*
4. *Suite Hotel*
5. *Residential Hotel*
6. *Casino Hotel*
7. *Resort*

Dari ketujuh kriteria tersebut, casino hotel tidak dapat dikategorikan sebagai kategori hotel syariah. Casino hotel berfungsi lebih ke peran penunjang seperti fasilitas casin, bar dan perjudian. (Richard komar . 2006).

Dalam Islam segala hal perjudian telah dilarang sesuai firman Allah SWT:

Q .S Al Maidah 90

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Ayat 90 yang artinya "Hai orang-orang beriman, sesungguhnya meminum khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala dan mengundi nasib dengan panah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu beruntung."

Pemasaran Hotel Syariah berbeda dengan pemasaran Hotel Konvensional. Pemasaran menurut perspektif syariah adalah kegiatan penciptaan nilai (value creating activities) yang memungkinkan siapapun yang melakukannya bertumbuh serta mendayagunakan kegunaannya yang dilandasi atas kejujuran, keadilan, keterbukaan dan keikhlasan sesuai dengan proses yang berprinsip pada akad bermu'amalah Islami atau perjanjian transaksi bisnis dalam Islam. Dalam kaitannya dengan manajemen marketing syariah, aktivitas pemasaran (Hotel) memerlukan sejumlah syarat, seperti: analisis pasar, penilaian kelemahan dan kekuatan usaha, lingkungan bisnis yang dimasuki baik dari situasi dan kondisi serta dari pesaingnya. Hal itu semua harus sesuai dengan syariat. (M. ismail Suyanto dan Karebet Widjajakusuma. 2002).

Richard Komar (Hotel Management. 2014. Hal 9) Dalam usaha perhotelan pada umumnya departemen dapat di klasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Kelompok yang menghasilkan uang yang disebut *profit centre*
2. Kelompok pendukung yang disebut *service centre*

Kelompok yang menghasilkan uang yaitu Departemen Front Office dan Departemen Food and Beverage (F&B). sedangkan kelompok pendukung adalah Departemen Housekeeping, Departemen Accounting, Departemen Engineering, Departemen Marketing dan Departemen personalia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Sifat dan Jenis Penelitian

Berdasarkan sifat masalahnya, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang membuat deskripsi secara sistematis dan faktual. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (Field Research) dengan berpedoman pada sumber data primer dan data sekunder.

Berdasarkan jenisnya penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini menjelaskan fenomena-fenomena yang ada dengan pengembangan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Menurut Suryabrata (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pecandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian atau akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan, mentens hipotesis, membuat ramalan atau mendapat makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat juga mencakup metode-metode deskriptif. Penilitia deskriptif bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

B. Sumber Data

Pengumpulan data-data pada penelitian ini berpedoman pada sumber data primer dan sekunder.

- a. Menurut Hasan (2002), data primer adalah data yang diperoleh atau ditentukan langsung di lapangan oleh anggota yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data ini diperoleh dari obyek secara langsung pada Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor melalui wawancara dan tanya jawab secara langsung dengan pengurus hotel, serta melakukan studi lapangan yaitu melakukan observasi (pengamatan) yang didukung dengan pengumpulan data dan pencatatan data secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti.
- b. Data sekunder adalah data yang diambil dari buku-buku di perpustakaan bahkan sampai situs internet yang berhubungan dengan judul ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dengan masalah yang dibahas, peneliti menggunakan metode pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data diperoleh dari buku-buku, artikel-artikel, peraturan-peraturan yang berhubungan dengan judul.

2. Studi Lapangan

Penelitian data dan informasinya di peroleh dari kegiatan lapangan dan penelitian langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik, sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Estenberg (2002), "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide, melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik". Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab

langsung kepada pihak-pihak yang terkait dan berkompeten, khususnya karyawan Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor.

b. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis untuk mengetahui situasi atau melakukan pengamatan secara menyeluruh terhadap berbagai fenomena atau fakta-fakta yang ada di lapangan secara langsung terhadap obyek penelitian.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dalam proses pengumpulan data yang akurat untuk mendukung analisis dan memperkuat usulan pemecahan masalah yang dilakukan. Studi ini dilakukan di perpustakaan universitas dimana tersedia berbagai informasi yang mendukung secara teoritis serta dari beberapa buku yang didapat dari berbagai tempat.

d. Studi internet

Studi melalui media elektronik khususnya internet dilakukan dalam upaya pencarian data-data yang diperlukan.

D. Teknik Analisa Data

Penelitian yang penulis lakukan tergolong penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan cara berfikir secara induktif, artinya penelitian kualitatif bergerak dari bawah, peneliti mengumpulkan data sebanyak mungkin tentang persoalan penelitian, kemudian data-data tersebut dicari pola, hukum-hukum dan prinsip-prinsip. (Prasetya Irawan, 2007).

Setelah data-data diperoleh, maka data tersebut selanjutnya diolah kemudian dilakukan analisis. Analisis data ini penting artinya dari analisa yang diperoleh dapat memberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Proses menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif komparatif adalah mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan objek yang sesungguhnya untuk mengetahui dan menganalisis tentang permasalahan yang dihadapi untuk selanjutnya di deskripsikan bagaimana Hotel Syariah berdasarkan fatwa, dan lain-lain. Menganalisis data menggunakan teknik ini yang terdiri dari tiga kegiatan, diantaranya adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Pertama, setelah pengumpulan data selesai, maka tahap selanjutnya adalah mendeskripsikan data dengan cara menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan demikian, maka dapat ditarik kesimpulan.

Data yang kedua, data yang disajikan dalam bentuk narasi, kemudian tahap ketiga dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di lakukan di Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor yang berada di Jl. Pangrango no 19 no telepon 0251-8339661 Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor yang telah berjalan 6 tahun. Penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan alasan Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor merupakan salah satu hotel yang berkomitmen menjalankan manajemen/operasional hotel secara Islami atau syariah, citra atas brand syariah yang didukung oleh sumber daya yang mumpuni melalui suatu komiten yang terorganisasikan dengan baik, pemilihan lokasi di Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor juga sesuai dengan jurusan yang peneliti pelajari yaitu manajemen syariah (*Ekonomi Syariah*). Penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga bulan) yaitu bulan April sampai bulan Juli 2014.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Hotel Syariah Sofyan

PT. Sofyan Hotels Tbk secara resmi baru berdiri pada tahun 1989, namun sesungguhnya sejarah panjang usaha hotel sudah dirintis oleh Drs. Sofyan Ponda pada tahun 1970-an. Ia mengawali dari Hotel Menteng I (60 kamar) di jalan Gondangdia Lama dan Hotel Menteng II (80 kamar) di jalan Cikini Raya. Pada tahun 1983 diadakan pemanfaatan pola, falsafah dan posisi badan hukum pengelolaan rangkaian Sofyan Hotels.

Pada April tahun 1989, PT Sofyan Hotels yang pada saat itu mengelola Hotel Sofyan Cikini serta memiliki pengelolaan Hotel Sofyan Tebet, melakukan *go public* dengan hasil yang menggembirakan. Penjualan saham saat itu *over subscriber* hingga 300 persen. Hasil itu digunakan untuk membeli tanah dan bangunan di Jalan Cut Meutiah No 9, Menteng Jakarta Pusat dan dibangun juga Hotel Betawi. Ketiga Hotel tersebut, sebagaimana lazimnya hotel yang telah ada, menyediakan berbagai fasilitas antara lain *laundry*, diskotek, pusat kesehatan, pusat kebugaran, klub musik, restoran dengan berbagai menu makanan baik dari Indonesia, Cina, Eropa dan Amerika.

Pada tahun 1992, satu perubahan mendasar telah terjadi pada sisi filosofi perusahaan. Perubahan filosofi dan paradig perusahaan tersebut berproses secara alami sejalan dengan situasi dan kondisi perkembangan perusahaan. Pada 1998, perusahaan melakukan perubahan dan konsolidasi internal dengan mereposisi manajemen bisnis hotel yang dijalankan menjadi manajemen hotel yang berbasis syariah Islam. Basis Syariah Islam ini kemudian dijadikan sebagai *corporate culture* (kultur perusahaan) baru dan diwujudkan ke dalam bentuk penyediaan sarana hotel yang lebih sesuai dengan prinsip syariah.

Istilah bank syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami, nampaknya mulai menyebar luas di sektor lainnya. Setelah pegadaian syariah, maka kini muncul trend hotel syariah. Yang dikenal mengawali trend ini adalah Grup Hotel Sofyan di Jakarta, yang pada tahun 2002 'hijrah' dari sistem perhotelan konvensional menjadi syariah. (Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak. 2011 hal. 90*). Maka hotel yang pada jaman dulu itu dikenal dengan rawan PSK, kini berubah menjadi icon hotel syariah di negeri ini. Mungkin masih ada sebersit keraguan bagi mereka yang akan hijrah ke model hotel syariah. Asumsi yang digunakan adalah penamaan label syariah, terkesan membuat ketakutan sendiri bagi khalayak umum yang salah paham dalam mengartikan syariah.

Ketakutan akan menurunnya tingkat hunian, dan di jauhi oleh tamu non muslim atau turis asing nampaknya terbantahkan. Selama ini pengalaman menunjukkan bahwa turis asing dan tamu non muslim cukup enjoy dengan hotel syariah, khususnya karena menawarkan hunian yang tenang, nyaman, bebas dari preman dan suasana hiruk pikuk tidak keruan. Bukan hanya soal tingkat hunian saja, secara umum pendapatan hotel Syariah juga meningkat cukup tajam dari sebelumnya.

Kita bisa ambil sampel Sofyan Hotel dengan data yang ditunjukkan situs niriah.com sebagian berikut :

1. Tahun pertama ketika night club ditiadakan, pendapatan Sofyan hotel meningkat 19,55%
2. Beberapa tahun selanjutnya, diskotik ditiadakan peningkatan meningkat sekitar 10
3. Setelah khamar (alkohol, minuman yang memabukkan) ditiadakan, peningkatan terus melejit 13%
4. Pada 2000 panti pijat (yang sebelumnya menyumbang pendapatan 45 juta/bln) ditiadakan pendapatan Sofyan Hotel meningkat sebanyak 16%

Dengan demikian penurunan tingkat hunian dan pendapatan hotel saat berganti label syariah adalah kekhawatiran yang tidak terbukti. Justru yang ada adalah saat ini hotel syariah menjadi semacam trend tersendiri yang menaikkan 'level' atau 'citra' sebuah hotel. Bukan rahasia lagi di lapangan, para ibu-ibu yang suaminya sedang bertugas di luar kota, senantiasa merasa lebih nyaman saat suami check-in di hotel syariah. Event organizer dan instansi-instansi tertentu pun menjadi langganan hotel syariah karena mereka menangkap kenyamanan peserta pelatihan yang diselenggarakan di hotel syariah.

Sebagai sebuah trend, maka diberbagai kota munculah hotel berlabel syariah, bukan hanya di kota besar seperti Semarang dengan Hotel Semestanya, di Pekalongan pun sudah muncul hotel dengan hanya 17 kamar melabelkan syariah di depan nama hotelnya bahkan di Bogor pun sudah berdiri hotel yang berlabelkan syariah dengan nama Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor. Permasalahannya memang, hendaknya hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata.

B. Visi dan Misi

Visi PT Sofyan Hotels, Tbk

“Menjad Hotel Terdepan Kelas Dunia” (Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak*. 2011 hal. 97)

Misi PT Sofyan Hotels, Tbk

1. Menjalankan dan mengembangkan produk dan jasa hotel yang halal, maslahat dan memberikan manfaat optimal (*best value for te money*) dan disukai yang menjadi utama pilihan semua.
2. Mengoptimalkan tingkat pengembalian investasi dan tingkat pertumbuhan yang berkesinambungan.
3. Mengembangkan kerjasama waralaba dan pengelolaan hotel dengan para investor, pemilik hotel dan operator hotel lainnya.

C. Logo Ho



Makna Logo

Logo Sofyan Hotels yang menggunakan warna utama *orange* dan *merah bata* merupakan sebuah perlambang dari filosofi yang kami dapatkan dari nilai inti dan budaya kami.

Logo yang berkonotasi "S" merupakan sebuah penghargaan kami terhadap pendiri perusahaan kami. Kami adalah kumpulan manusia rasional yang tak mau melupakan akar kebermulaan kami. Juga dapat diartikan sebagai keteguhan kami berpegang kepada nilai kebaikan universal yang kami yakini (*syariah*), yang juga bisa diartikan sebagai keparipurnaan sistem yang akan kami terapkan dalam dunia kami (*syumul*), Ia bersumber kepada validitas kebenaran yang terpercaya (*shahih*). Dan ia menjadi sebuah kerinduan kami kepada sebuah prototype insane yang berusaha selalu menggapai kesesuaian dengan kebenaran universal yang kami yakini (*shahih*).

Logo yang menghadap ke kanan atas adalah sebuah pertanda bahwa kami selalu menjadi yang paling progresif dalam menggapai kesempurnaan dengan kaki

yang menghadap ke bawah sebagai tanda bahwa kami tetap membumi saat menggapai cita-cita kami.

D. Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor

Hotel syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam. Penyajian makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Standar pelayanan hotel syariah adalah keramahtamahan, lembut, kesediaan untuk membantu, sopan dan bermoral.

Salah satu Hotel yang menjalankan operasinya secara Syariah adalah Hotel Sofyan. Dari Hotel bereputasi negatif, Hotel Sofyan kini berubah bernuansa Islami. Tingkat huniannya meningkat. Jika tamu berkunjung ke Hotel Sofyan Betawi di jalan Cut Meutia atau Hotel Sofyan Tebet di Jalan Sahardjo-Jakarta dan di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor tamu tidak akan melihat lagi para resepsinis yang memakai rok pendek. Para penerima tamu kini memakai busana muslim dan dengan senyum sumringah.

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola Hotel Syariah, yaitu: memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*); Tenteram, damai dan selamat (*salam*); Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-naas*), Rahmat bagi semua kalangan dan Ingkungan (*Rahmatan lil aalamin*), Jujur (*shiddiq*), Dipercaya (*Amanah*), Konsisten (*Istiqomah*), Tolong menolong dalam kebaikan (*Ta'awun alal birri wat taqwa*). (Riyanto Sofyan.2010)

Di Bogor telah ada hotel yang bergerak di bidang syariah yaitu Sofyan Inn Srigunting Bogor yang terletak di jl Pangrango no 19 Bogor, hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor mempunyai 25 kamar yang terdiri dari dua tipe kamar, yaitu superior

room dan executive room, dengan fasilitas *tv cable, AC, waterheater, laundry dan dry cleaning*. Hotel Sofyan Inn Srigunting juga mempunyai tiga ruang meeting untuk kapasitas 30 orang, mempunyai bar herbal, musholla dan *free wifi*.

Sebagai tambahan informasi, bahwa hingga pertengahan tahun 2010 saja, hotel syariah yang telah tersertifikasi oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI) baru tiga saja, masing-masing: Hotel Sofyan di Jakarta serta Bogor dan Hotel Tua-ra Natama di Padang Sidempuan Sumatera Utara.

Realita klaim dan label syariah bukanlah sesuatu yang salah, selama pihak manajemen hotel tetap berusaha menghadirkan semangat syariah dan mengaplikasikannya dalam kriteria-kriteria tertentu, dengan seiring 'mengurus' sertifikasi hotel syariah dari DSN MUI agar lebih legal dan gagah.

DSN MUI menyebutkan bahwa nilai-nilai syariah yang menjadi koridor dalam menjalankan operasional atau manajemen Hotel Syariah adalah:

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh atau sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut dilarang atau tidak dianjurkan dalam hukum islam, misalnya perjudian, perzinahan, makanan yang mengandung unsure babi, minuman berakohol dan lain-lain.
2. Transaksi harus didasarkan pada produk dan jasa yang rill.
3. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemunggaran, kerusakan, kemaksiatan dan keterlibatan secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan dalam hukum islam.
4. Tidak ada kebohongan, kecurangan ketidakjelasan, risiko yang berlebihan, korupsi manipulasi dan ribawi.
5. Komitmen yang menyeluruh dan konsekuen terhadap perjanjian yang dilakukan.

E. Kelebihan dan Kekurangan Hotel

Syariah Islam telah mengatur dan membimbing manusia di seluruh aspek kehidupan. Karena bisnis adalah bagian dari aspek kehidupan manusia maka sudah tentu termasuk bagian yang diatur oleh koridor syariah. Dengan tuntunan syariah inilah manusia bisa mencapai *al-falaah* (kesuksesan, keberhasilan dan kemenangan) dan *hayatan thayyiban* (kehidupan yang baik, maslahat dan sejahtera).

Ada ungkapan yang terkenal "***Islam itu sesuai dalam setiap zaman dan tempat***". Dengan ungkapan ini, segala ilmu, pengalaman, inovasi dan segala akan senantiasa sesuai dan selaras dengan Islam. Karena tujuan Islam adalah kemaslahatan pada setiap zaman dan tempat yang akan membawa keselamatan baik bagi bisnis maupun lingkungan bisnis itu berjalan.

Kelebihan hotel syariah sangat menjanjikan, seiring dengan maraknya *trend* bank syariah. Terbukti di tengah lesunya bisnis hotel tak menggoyahkan eksistensi Hotel Syariah, malah stabil di atas 70% tingkat hunian, dan ini cukup menguntungkan, mengingat biaya operasional hotel pada umumnya 35% dari tingkat hunian. Lebih lagi Hotel Syariah tak punya pesaing di Bogor. Maka wajar bila banyak pihak berasumsi bahwa Bogor sangat kekurangan kamar untuk hotel syariah. Kekurangan hotel syariah ini yaitu karena kamarnya masih sedikit dan pemasarannya masih minim sehingga masih banyak orang yang belum mengetahui hotel syariah yang ada di Bogor.

1. Manajemen Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor

Tanggungjawab manajemen dalam sebuah hotel berada pada seorang atau beberapa orang yang diberi kuasa oleh pemilik untuk mewakili kepentingannya. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel, tetapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Manajemen memberi informasi kepada pemilik secara rutin mengenai kesehatan seluruh operasi perusahaannya dan beberapa fakta yang terkait. Tugas-tugas utama tim manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di berbagai departemen. (Richard komar . *Hotel Managament* . 2006. hal 1)

Pemimpin tertinggi disebuah hotel bisa dari berbagai jabatan seperti *General Manager, Managing Director dan Operational Director*. khusus hotel Sofyan *Inn* Srigunting ini, pemimpin tertingginya hanya *General Manager* yang bertugas sebagai memberikan laporan langsung pada pemilik perusahaan dan Supervisi setiap departemen serta bertanggung jawab atas koordinasi, perencanaan dan pelaksanaan *teamwork* diseluruh hotel.

Posisi pasar dari hotel ini dapat berupa pemilihan warna interior, nuansa *lobby* hotel, pemasangan hiasan dan peletakan bunga yang dapat menarik perhatian pengunjung, karena dalam hotel ini di targetkan untuk ekonomi yang menengah ke atas. Konsep ini dapat diciptakan oleh pihak manajemen hotel untuk ditanamkan ke dalam benak masyarakat khususnya masyarakat kota Bogor. Hotel ini memiliki nuansa seperti suasana di rumah sendiri sehingga apabila masyarakat berpikir mengenai hotel ini adalah hotel yang nyaman, bersih dan bernuansa mewah seperti di rumah sendiri. Dekorasi dan ornament disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah.

Pemasaran Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor terbuka bagi siapa saja baik pribadi maupun kelompok, formal maupun informal, dengan berbagai macam suku, ras, agama dan golongan. Asalkan aktifitas tamu tersebut tidak dilarang oleh Negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, permusuhan, kerusakan dan lain-lain.

Hotel Syariah ini juga menolak tamu pasangan lelaki-perempuan yang bukan muhrim (suami dan istri sah) yang disinyalir akan melakukan perzinahan dan jenis maksiat lainnya. Saat masuk Hotel ini dan akan melakukan *check in* akan ditanyakan surat nikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), terlihat gelagat (pasangan tersebut lebih canggung atau mesra) dan tamu terseleksi hanya yang baik-baik saja, agar citra hotel meningkat dan menjadi hotel terhormat.

Hadits Tentang Memuliakan Tamu

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْنَمْتْ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya: Dari Abu Hurairah-radhiyalloohu'anhu, sesungguhnya Rosulullo -Shollalloohu 'Alaihi Wasallam-telah bersabda, "Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya." Diriwayatkan oleh Imam Bukhori dan Muslim.

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

Artinya : "Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya." (HR. Bukhari)

Hotel syariah Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor tidak diperkenankan menjual minuman berakohol dan makananpun harus berlogo/cap halal baik bahan-bahan maupun proses pembuatannya serta baik bagi kesehatan tubuh yang meminum atau memakannya Operasional Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor:

- a. Kebijakan : meliputi kebijakan manajemen, peraturan – peraturan yang dibuat, kerjasama dengan pihak luar, investasi dan pengembangan usaha dilakukan sesuai dengan prinsip syariah Islam.
- b. Pengelolaan SDM : meliputi penerimaan dan perekrutan Sumber Daya Manusia, tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dan memberikan pelatihan – pelatihan yang dibutuhkan karyawan. Pengelolaan Sumber Daya Manusia mengacu pada peningkatan kualitas yang mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, etika, pengetahuan dan keahlian.
- c. Keuangan : yaitu pengelolaan keuangan menggunakan akuntansi syariah dan menggunakan bank dan asuransi syariah sebagai mitra. Jika perusahaan mempunyai keuntungan yang mencukupi nilai wajib zakat maka perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

Struktur Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor adanya sebuah lembaga yakni Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang akan memberikan arahan dan menjawab masalah yang muncul dilapangan. Lembaga ini diambil dan disetujui oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) yang menunjuk anggotanya untuk menjadi Dewan Pengawas Syariah.

Pada hotel syariah ini untuk kuitansi dan *bill* tidak diperkenankan untuk *mark up*, jadi tamu yang mengadakan *meeting* dan tamu yang minta bill diberikan bill dan kuitansi asli sesuai kegiatan dan pemakaiannya. Contoh analisis berdasarkan data tamu pada hotel syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor

1. Ternyata turis asing merasa lebih nyaman menginap di hotel syariah.
2. Tidak ada kegaduhan.

3. Tidak ada preman.
4. Ada ketenangan, kenyamanan, kedamaian dan keamanan.
5. Petugas ramah dan santun

Penelitian ini mencakup atribut-atribut **merk, mutu dan pelayanan, fasilitas dan harga**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah atribut-atribut yaitu merk, mutu dan layanan, fasilitas dan harga memengaruhi minat tamu menginap dan mengidentifikasi peubah-peubah yang memengaruhi minat tamu menginap di hotel syariah, yaitu;

- a. **Merk:** Syariah
- b. **Mutu:** Mutu tinggi, karena hotel ini adalah salah satu hotel di Indonesia yang manajemen/operasionalnya berlandaskan syariah.
- c. **Pelayanan;** Keramahan dan etika sangat menunjang pemasaran jasa perhotelan. Pelayanan berupa *service* yang tepat waktu dan tutur kata yang baik dari petugas hotel merupakan hal penting untuk diperhatikan. Terkadang memang sering mendapatkan keluhan atau perlakuan yang kasar dari konsumen. Tetapi hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana beretika dan bertutur kata yang baik, karena hal tersebut merupakan salah satu poin penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan perhotelan. Karyawan diharuskan mengatakan salam dengan kata dalam bahasa Arab "Assalamualaikum" atau mengucapkan "selamat pagi/siang/malam". Karyawan juga diharuskan mengatakan "ya bu, ditunggu sebentar.." atau "mohon sabar ya, bu.." meskipun para karyawan hotel kadang merasa kesal ketika melihat konsumen memarahinya dengan tidak sabar. Meskipun sepertinya tamu tidak terlalu memperdulikan tutur kata dan etika ketika menjawab pertanyaan atau keinginannya, sebenarnya tamu justru sangat mengingat apa yang karyawan hotel katakan ketika merespon pertanyaan maupun sikapnya.

d. **Fasilitas**, hotel Sofyan *Inn Srigunting Bogor* berdasarkan nilai-nilai DSN MUI fasilitas hotel merupakan fasilitas yang dapat memberi manfaat bagi tamu. Fasilitas-fasilitas yang mengakibatkan kerusakan, kemunggaran, perpecahan dan yang lain-lain ditiadakan, sebagai salah satu daya tarik yang menunjang mutu perhotelan. Keberadaan fasilitas yang dimiliki oleh hotel Sofyan *Inn Srigunting Bogor*, seperti *mini bar, free wifi, restaurant, coffee shop* dan *ruangan meeting*, merupakan hal yang menjadi perhitungan konsumen dalam mempertimbangkan mutu hotel.

e. **Harga:**

Executive Room : Rp 800.000 – Rp 1.000.000

Superior Room : Rp 500.000 – Rp 800.000

Meeting Package : Rp 100.000 – Rp 1.000.000

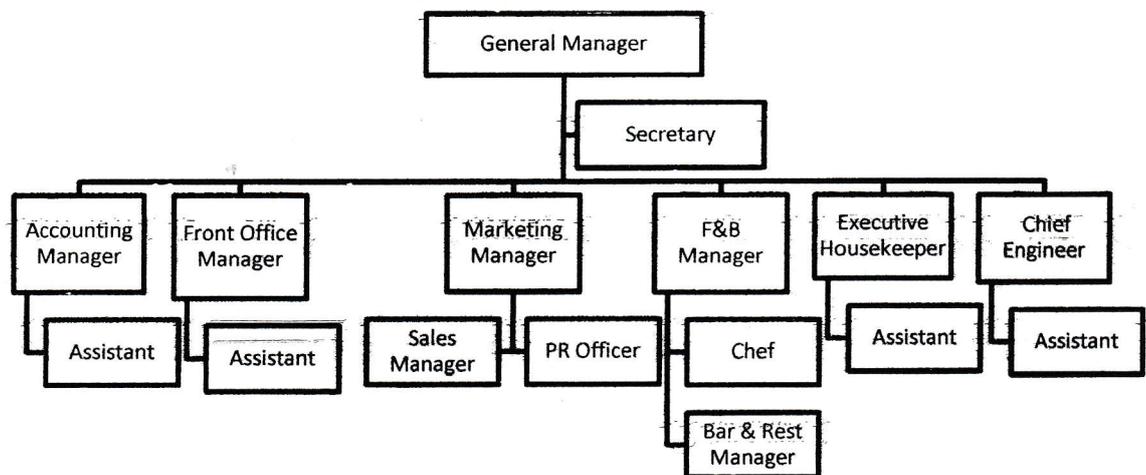
f. **Bukti Fisik:** Selain semua staf perempuan berjilbab, tamu yang hendak menginap harus sepasang suami-istri.

2. Struktur Organisasi

Organisasi kantor merupakan suatu sistem yang terdiri dari tiga unsure yang merupakan sub sistem yang berhubungan satu dengan yang lainnya, yaitu sekelompok orang, kerjasama dan tujuan yang hendak dicapai oleh kerjasama itu. (Abdul Jalaludin Sayuti. *Manajemen Kantor Praktis*. 2013. Hal 56)

Risiko Operasional adalah kerugian langsung atau tidak langsung karena tidak memadainya atau kegagalan proses internal dan umumnya merujuk pada peristiwa yang diakibatkan oleh fisik/teknologi, kesalahan manusia/kesengajaan.

a. **Struktur Organisasi Hotel (Umum)**

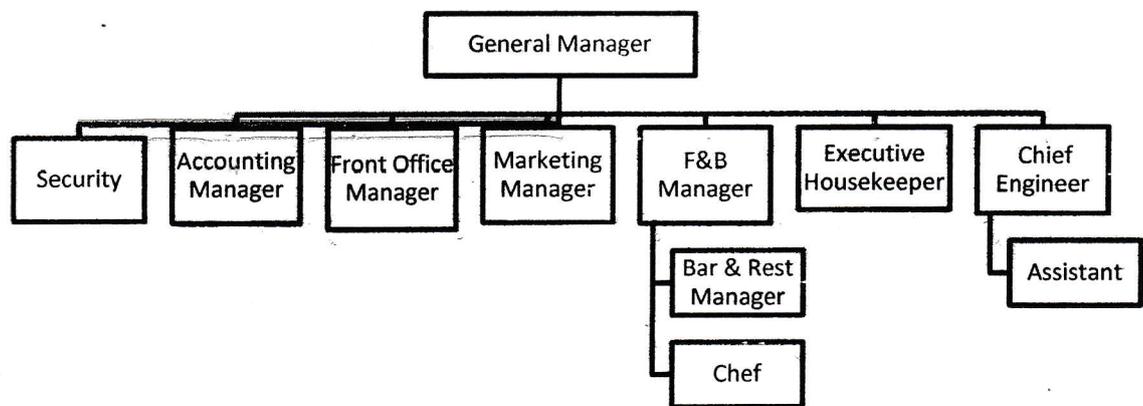


Sumber: Richard Komar (Hotel Management)

Struktur organisasi umum merupakan gambaran dari struktur organisasi yang biasa ada hotel-hotel konvensional maupun syariah. Struktur organisasi diatas menggambarkan bila hotel itu sudah berbintang walaupun tidak semua bagian-bagian organisasinya ada.

Asisten-asisten di departemen itu mempunyai fungsi untuk membantu departemen itu sehingga dapat tujuan hotel dapat dicapai dengan baik.

b. Struktur Organisasi Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor



Sumber : Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor

Struktur organisasi Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor masih kecil hal ini bisa dilihat diatas karena hotel ini termasuk baru sehingga masih kecil departemennya. Karyawan yang bekerja di Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor selalu merangkap ke pekerjaan yang dijalaninya.

Nama-nama karyawan dan departemen yang ada di Hotel Syariah Sofyan Inn Srigunting Bogor;

1. Manager : Iman
2. Accounting : M. Yusuf
3. Marketing : Dian
4. Front Office : Entri sulastri, Eko Yudho, Rival, Firman Ismail Shaleh,
5. F&B : Erick
 - a. Bar & Rest : Erick
 - b. Chef : Dian dan Babeh
6. House Keeping : Komarudin, Alfian dan Arif Ardiyanto

7. Engineering : Yayat Ratna Sukana
8. Sekuriti : Syahroni, Alam, Hasanudin Maulana

Peran manager di kantor (hotel) sangat sentral untuk berjalannya fungsi kantor sebagai pelayan bagi semua aktivitas yang ada, oleh karena itu manager kantor harus memiliki kualifikasi yang standar agar dapat menunaikan tugas-tugasnya. Menurut J.C Denyer (1987) tugas yang menjadi tanggung jawabnya manajer dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Tugas yang bersifat manajerial
 - a. Mendukung dan menjalankan semua kebijakan manaemen puncak
 - b. Melaporkan berbagai masalah yang tidak dapat dipecahkannya kepada top manajemen
 - c. Ikut interview pada penerimaan karyawan baru
 - d. Menilai dan mempersiapkan perkiraan biaya dalam lingkungan

2. Tugas yang bersifat operasional
 - a. Memastikan semua pekerjaan agar sesuai dengan standar dan jadwal tanpa ada penyimpangan
 - b. Melatih terus-menerus agar karyawan dapat bekerja secara produktif
 - c. Mengawasi penggunaan alat-alat tulis atau perlengkapan hotel lainnya untuk menghilangkan pemborosan.

Fungsi manajer, yaitu:

- a. Penghimpun, penganalisa, penyimpanan, pengaturan dan penyampaian informasi untuk menyediakan informasi yang akurat dan *up-to-date* kepada manajemen (puncak).
- b. Pengaturan agar semua pekerjaan pada tingkat yang optimal dengan biaya yang minimal.

Sejalan dengan fungsi ini, manajer juga bertanggungjawab terhadap:

1. Organisasi hotel
2. Sistem dan prosedur hotel
3. Karyawan
4. Lingkungan hotel

Hotel Syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor mempunyai tujuh Departemen, antara lain:

1. Departemen Front office

Tempat yang paling depan dalam sebuah hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pendaftaran tamu, memesan kamar atau maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu *dan check out*. (Richard komar . *Hotel Managament* . 2006. hal 9)

Seksi-seksi di departemen *Front Office* adalah sebagai berikut:

- a. *Information*
- b. *Operator*
- c. *Reservation*
- d. *Cashier*

Karyawan *Front Office* (operator) dalam melayani tamunya yang menelepon selalu bicara dengan halus dan mengucapkan “ Assalamualaikum, Sofyan *Inn* Srigunting dengan (nama karyawan Front Office) ada yang bisa dibantu?”.

2. Departemen House Keeper/House Keeping

Dalam bahasa Inggris housekeeping mempunyai arti *house* berarti rumah, wisma , tempat menginap atau hotel, sedangkan *keeping* adalah menjaga, merawat, mengatur, memelihara. Housekeeping dalam bahasa indonesia disebut dengan tata graha, yang berasal dari kata *tata* berarti menjaga, merawat, mengatur, memelihara, sedangkan *graha* adalah bangunan , rumah, wisma, hotel. Definisi tata graha (housekeeping) adalah bagian dari departemen yang bertanggung jawab

mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Departemen House Keeping di hotel Sofyan *Inn* Srigunting adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Departemen ini penting dalam Islam karena Islam sangat memperhatikan kebersihan lingkungan. Kaum muslimin wajib membersihkan lingkungan dimana mereka hidup dari hal-hal yang membahayakan, dari semua najis, dari bau-bau yang tidak sedap dan dari segala yang menjijikan. Housekeeping Department memiliki karyawan yang cukup banyak, bahkan mungkin merupakan karyawan terbanyak jika dibandingkan dengan departemen – departemen lainnya

Departemen House Keeping merupakan pendukung utama dari *Front Office*. Departemen ini selain membersihkan hotel, juga menyediakan ruangan atau kamar yang kosong dan kamar siap pakai, membersihkan kamar yang telah terisi dan membantu *Front Office* member tahu keberadaan kamar.

House Keeping terbagi atas beberapa seksi sebagai berikut:

- a. *Floor Section*
- b. *Room Boy/Room Maid*
- c. *Laundry Section*
- d. *Valet*
- e. *Washer*
- f. *Presser*

3. Departemen *Food & Beverage (F&B)*

Departemen *F&B* Sofyan *Inn* Srigunting adalah departemen yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman,

serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. Departemen dibagi beberapa bagian, yaitu:

a. F&B Production

F&B Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada tamunya. Makanan dan Minuman Produksi pangan dalam hal katering hanya mengacu pada persiapan makanan dan kontrol. Ini adalah sub departemen makanan dan minuman departemen di hotel besar terdiri dari berbagai dapur menyangkut terutama dengan benua, Cina dan masakan India. Dalam siklus produksi pangan, dapur ini menerima inti atau bahan siap pakai, memproses mereka melalui metode mempersiapkan dan memasak, dan memberikan mereka melalui berbagai outlet layanan ke meja pelanggan. Ini dirancang menyediakan beberapa bagian termasuk daerah persiapan, area memasak, area penyimpanan, pembersihan area, dll. Oleh karena itu, bagian ini memainkan peran penting dalam mempersiapkan hidangan untuk resep yang diperoleh disebutkan dalam menu yang berbeda.

Dalam terminologi kuliner, persiapan makanan jangka panjang dan kontrol merujuk untuk membuat bahan-bahan siap untuk persiapan dan memasak di kuantitas yang dibutuhkan dan kualitas secara bersamaan. Ini adalah unit vital, yang secara struktural didefinisikan sebagai sub departemen departemen F & B di hotel industri. Dari titik pandang komersial, memberikan kontribusi pendapatan utama dalam bisnis katering.

b. F&B Service

F&B Service adalah suatu bentuk layanan berupa pengantaran order tamu. Jawaban makanan dan minuman adalah "aliran makanan" (dari beli makanan untuk pelayanan kepada pelanggan) terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian

makanan kepada pelanggan, setelah selesai produksi pangan. Kadang-kadang, melibatkan transportasi jika ada pemisahan fasilitas produksi dan layanan. Layanan makanan dan minuman merupakan industri yang dinamis meliputi berbagai peran kerja. Dari barista untuk kepala pelayan, mixologists dan sommeliers, itu adalah karir dengan banyak kesempatan untuk pembangunan. Sikap positif dan kerja keras dapat menyebabkan hal-hal besar untuk karir Anda. Anda bisa menjadi manajer dan memimpin tim Anda sendiri, atau masuk posisi senior dan mengawasi wilayah seluruh bisnis

4. Departemen *Marketing*

Departemen *marketing* hotel Sofyan Inn Srigunting adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun kepada pelanggan, agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap maupun pelanggan yang menggunakan fasilitas-fasilitas hotel. Biasanya dalam pemasaran, hotel menggunakan browser, papan reklame, media massa dan media online.

Promosi mempunyai peranan penting dalam penjualan. Cara ini akan efektif jika sasaran dan komunikasi pada calon pelanggan dinilai tepat. Ada dua macam cara melakukan promosi oleh hotel, yaitu *in-house promotion* dan *outside promotion*. Layanan yang baik harus sejalan dengan apa yang dipromosikan atau sebanding dengan apa yang diberikan. Bagi tamu, hal itu merupakan kejutan yang dapat menjadi promosi dari mulut ke mulut, yang biasanya lebih efektif dari pada pemasangan iklan.

Tujuan dari promosi adalah untuk melakukan pembelian kembali oleh konsumen di dalam dan melakukan pembelian atas produk yang dilakukan oleh konsumen diluar

Suatu hotel mempunyai tujuan dan fungsi dasar yang sangat penting dalam membantu manajemen untuk menginformasikan dan memasarkan secara teratur dan efektifserta efisien kepada public internal (dalam organisasi) dan public

eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi yang jujur-akurat mudah dimengerti sehingga potential segmen pasar diharapkan oleh suatu hotel akan secara mudah serta semua produk, sarana, prasarana dan pelayanannya akan menjadi pilihan segmen pasar yang sangat potential.

(Agung permana budi *Manajemen Marketing Perhotelan* 2013 hal. 4) memberi batasan tentang pemasaran, yaitu "*marketing is human scivity at satisfying and wants thought exchange processes*". Yang artinya "pemasaran adalah aktivitas manusia yang diarahkan kepada usaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran."

Landasan marketing syariah dalam Islam terdapat dalam ayat-ayat Al Qur'an. Seorang muslim yang baik dalam muamaiahnya (pemasaran) baik sebagai pemmpin perusahaan, pemilik, pemasar, pesaing maupun sebagai pelanggan, hendaklah prinsip-prinsip keadila, kejujuran, transparansi, etika dan moralitas menjadi nafas dalam setiap bentuk transaksi bisnisnya.

Dalam surat Al Qur'an Al-bayyinah ayat tujuh, yang artinya: "sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh, mereka itu adalah sebaik-baiknya makhluk."

Konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam semua masyarakat dan dihadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi. Islam dengan tegas melarang seorang muslim merugikan orang lain. Allah berfirman dalam surat Al-Syuara yang artinya; "Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan" (Q.S Al-Syu'ara ayat 183).

Ada empat karakteristik syariah yang dapat menjadi panduan para pemasar, yaitu:

1. Teistis (Rabbaniyah)
2. Etis (Akhlaqiyah)
3. Realistis (Al-Waqi'iyah)

4. Humanistis (Al-Insaniyyah)

5. Departemen Accounting

Bagian accounting dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan hotel. Departemen accounting yang menyangkut kegiatan proses pencatatan, penyusunan laporan keuangan dan pengendalian atau pengawasan seluruh laporan baik menyangkut aspek keuangan maupun operasional, serta menyusun anggaran perusahaan, melaksanakan tugas-tugas lain seperti:

a. Tugas Harian (Daily)

1. Meneliti dan menandatangani *daily income summary general cashier report*
2. Meneliti dan menandatangani deposit *income* ke bank atau setoran *income* ke direksi
3. Meneliti dan menandatangani *daily sales report*
4. Menyelesaikan masalah-masalah yang timbul di Accounting Departemen dan jalan keluarnya
5. Melaksanakan intruksi-intruksi dari General Manager

b. Tugas Mingguan/Sepuluh Hari (Ten Days)

1. Meneliti dan menandatangani laporan mingguan dari *cost control*
2. Meneliti dan melakukan tindak lanjut *ten days report for cast* dari *front office*

c. Tugas Bulanan (Monthly)

1. Mengoordinir penyusunan laporan keuangan atau *financial statement* dan melakukan koreksi-koreksi yang diperlukan

2. Meneliti dan menandatangani serta membuat komentar untuk laporan keuangan atau *financial statement*
3. Meneliti dan menandatangani semua *bank reconciliation*

6. Departemen Engineering

Departemen *Engineering* adalah bagian perbaikan dan perawatan di hotel yang mempunyai tanggungjawab dalam menjaga penampilan dari kedua bentuk, yaitu interior, dan eksterior dalam hotel, semua peralatan operasional.

Seorang Chief Engineer biasanya bertanggung jawab kepada Manager Hotel, akan tetapi koordinasi dan kerja sama dengan bagian House Keeping dan Front Office atau departemen terkait juga sangat diperlukan.

Karyawan dalam departemen ini biasanya memiliki keahlian dalam teknisi, pertukangan, pemasangan pipa air dan pemasangan instalasi listrik. Tugas-tugasnya seperti pengecatan, pembersihan karpet, perbaikan perabot dan perawatan pencegahan kerusakan.

7. Departemen Security

Departemen *security* adalah suatu bagian hotel Sofyan Inn Srigunting yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

C. Tipe Kamar

Jenis kamar menurut James E. Steadmon bias beragam berkisar dari standar single sampai *luxurious suite of rooms*. Walaupun hotel-hotel sering kali mendefinisikan jenis-jenis kamar mereka secara berbeda-beda.

1. **Single**, sebuah kamar yang ditempati oleh satu orang. Kamar ini bias memiliki satu tempat tidur atau lebih.

2. **Double**, sebuah kamar yang ditempati oleh dua orang atau lebih. Kamar ini memiliki dua tempat tidur atau lebih.
3. **Queen**, sebuah ruangan dengan sebuah tempat tidur yang berukuran *queen*. Kamar ini bisa ditempati satu orang atau dua orang
4. **King**, sebuah ruangan dengan sebuah tempat tidur yang berukuran *queen*. Kamar ini bisa ditempati satu orang atau dua orang.
5. **Twin**, kamar dengan dua tempat tidur berukuran sama. Kamar ini ditempati oleh satu atau dua orang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Departemen hotel syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor telah menetapkan pelayanan sebagaimana yang diterapkan dalam manajemen hotel syariah. Namun masih perlu dibenahi dan ditingkatkan, terutama dari manajemen pelayanan, para pekerja, departemen (F&B) dan fasilitas-fasilitas. Fasilitas hotel syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor yang saat ini sudah sesuai syariah, yaitu masih perlengkapan sholat di tiap kamar, penyediaan musholla, seleksi tamu, makanan dan minuman yang sudah ada logo halal.
2. Pelaksanaan Nilai-Nilai Islam Dalam Sistem Manajemen Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor sudah ditetapkan namun masih menunjukkan kekurangan dalam hal adil, jujur, peduli, tolong menolong dan toleransi yang masih belum sesuai dengan diharapkan namun mengalami peningkatan dalam hal ramah, disiplin, amanah, saling menghormati dan tanggung jawab.
3. Pada hotel konvensional semuanya serba bebas, baik makanan, minuman, dan hiburan. Di hotel syariah pelayanannya dibatasi.

B. Saran

1. Hotel syariah Sofyan *Inn* Srigunting Bogor, sebagai hotel syariah pertama di bogor seharusnya menambahkan dan menerapkan fasilitas yang masih kurang menurut syariah Islam.
2. Pelayanan pada tamu haruslah diutamakan biarpun tidak sesuai dengan keadaan karyawan saat itu.
3. Perbedaan hotel syariah harus lebih diunggulkan karena Syariah merupakan merk hotel itu sendiri.

4. Operasional/manajemen organisasi Hotel seharusnya memiliki struktur organisasi yang menyeluruh untuk tiap-tiap departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf/karyawan.
5. Untuk pengembangan hotel syariah, yaitu: senantiasa selalu berpegang teguh pada syariah dan bersih dari segala penyimpangan yang harus oleh pemilik hotel, pegawai dan masyarakat. Selain itu menyebarkan iklan promosi hotel syariah melalui media elektronik dengan cetak sehingga mampu memperkenalkan keberadaan hotel ini sebagai hotel yang menjunjung tinggi nilai agama dan adat.
6. Penelitian ini perlu dan dapat ditindak lanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, 2012, Manajemen Berbasis Syariah , Aswaja, Yogyakarta

Al-Adawy, Syaikh Mustafa, 2010, Fiqih Akhlak, Qisthi Press, Jakarta

Bagyono, Ludfi Urbani 2003. Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Yogyakarta :

Adicita Karya Nusa

Budi, Agung Permana Manajemen Marketing Perhotelan, CV Andi Offset, 2013

H. Buchori Alma dan Donni Juni Priansa, Manajemen Bisnis Syariah , Bandung: Alfabeta, 2009

Hakim, Budi Rahmat Manajemen Bisnis Syariah, Yogyakarta ,Aswaja Pressindo, 2014

HM. Chatib Thoha, Kapita Selekta Pendidikan Islam, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1996

[http://www.budpar.go.id/filedata/5436Z_1695-Ranking devisa.pdf](http://www.budpar.go.id/filedata/5436Z_1695-Ranking_devisa.pdf) diakses pada hari

Jumat tanggal 15 Agustus 2014 pukul 16.32

Jurnal Pendidikan Agama Islam –Ta’lim Vol. 10 No. 1 – 2012

K.H Toto Tasmara, Membudayakan Etos Kerja Islami, 2002

Komar Richard, 2014, Hotel Management, Jakarta, Grasindo

M. Ma’ruf Abdullah, Manajemen Bisnis Syariah, Yogyakarta. Aswaja Pressindo, 2014

[News.detik.com/read/2010/07/12/180032/1397809/159/geliat-bisnis-di-hotel-syariah.](http://News.detik.com/read/2010/07/12/180032/1397809/159/geliat-bisnis-di-hotel-syariah)

Diakses pada Tanggal 2 Februari 2014 pukul 12.34

Pendit, Nyoman S. Ilmu Pariwisata, Jakarta : Akademi Pariwisata Trisakti, 1999

Purwadarminta, W.J.S. , Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1999)

Rita Swietenia. 2009. "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Disiplin Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang)." *Jurnal Ekonomi –Manajemen –Akuntansi*, No. 26, Th. XVI.

Romzi. Dalam Training Bulanan "Service Excellent". 22 Juli 2014

Sayuti, Abdul Jalaludin. *Manajemen Kantor Praktis*, Alfabeta Bandung, 2013

Sofyan Riyanto. *Membangun Jiwa Wirausaha Syariah Sebagai Pilar Utama Perekonomian Indonesia*. Dalam seminar bulanan "Masyarakat Ekonomi Syariah". 15 juni 2011

Sofyan, Riyanto. 2010. *Bisnis Syariah, Mengapa tidak! Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*. Jakarta.

Soedjatmoko, *Etika Pembahasan* (Jakarta : LP3ES,1988)

T. Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta: BPFE, 1984

Travel.Okezone.com read/2012/12/24/407/736528/kemenparekraf-bersiap-

kembangkan-wisata-syariah/large. Diakses pada Tanggal 2 Februari 2014.

Dokumen data Sofyan *Inn Srigunting Bogor*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Perbandingan Hotel Syariah dan Hotel Konvensional

NO	KONSEP HOTEL	SYARIAH	KONVENSIONAL
1	Visi	Iman	Ideologi Komersial
2	Misi	Amal/Ibadah	Profesionalisme Dalam Produksi
3	Metodologi	Syariah	Common Management Practice
4	Rasionalitas Manajemen	Pertimbangkan Sosio-Psikologi- Ekonomi Pertimbangan Nilai-Nilai dan Prinsip Syariah Yang Menjamin Kesuksesan dan Kelanggengan Suatu Bisnis	Pertimbangkan Sosio- Psikologi-Ekonomi
5	Makanan dan Minuman	Tidak Menyediakan Minuman Yang Berbau Alkohol Dan Makanan Harus Halal Dan Ada Logo Halal Karena Itu Tidak Disediakkannya Fasilitas Seperti Klub Atau Diskotik.	Disediakan Makanan dan Minuman Yang Tidak Halal
6	Pengelolaan Dana	Wajib Menggunakan Fasilitas Perbankan Syariah	Bekerja Sama Dengan Perbankan Konvensional
7	Fasilitas Hotel	Tersedia Musallah, Alat Shalat Di Kamar, Waktu Peningat Adzan Di Dalam Kamar, dan Pada Interior Memasukkan Unsur-Unsur Islamiyah Seperti Tambahan Kaligrafi.	Bar, Klub Diskotik
8	Pelayanan	Pegawai Wajib Berpakaian Muslim, Mengetahui Prinsip Dasar Syariah	Pegawai Tidak Diwajibkan Memakai Pakaian Muslim
9	Tamu	Tamu Yang Akan <i>Check In</i> Diperiksa	Tamu Yang Akan <i>Check In</i>

		<p>Statusnya Melalui KTP</p> <p>Tidak Mengizinkan Pertemuan Antara Tamu Yang Bukan Muhrim Dengan Tamu Yang Menginap, Pertemuan Dilakukan Diarea Umum Seperti Lobby Atau Diluar Hotel.</p>	<p>Tidak Diperiksa Statusnya</p>
--	--	---	----------------------------------

Lampiran 2 Surat MUI Hotel Syariah Sofyan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**DEWAN SYARIAH NASIONAL
MAJELIS ULAMA INDONESIA**

شهادة

SERTIFIKAT

LEMBAGA BISNIS SYARIAH

Nomor: DOI / VIII / DSN-MUI / 2003

*Dengan memantapkan panti syukur ke hadapan Allah Subhanahu wa Ta'ala
Setelah menepelajari, mengkaji, meninjau dan menilikinya, Dewan Syariah Nasional
Majelis Ulama Indonesia menyatakan bahwa:*

Nama: PT SOFYAN HOTELS Tbk

Alamat: JALAN CILI MERTUA NO. 9, JAKARTA 10310 INDONESIA

*tidak memenuhi syarat sebagai Lembaga Bisnis Syariah yang dalam kegiatan operasinya
terikat dengan ketentuan - ketentuan Syariah Islam.*

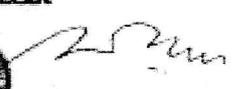
Sesungguhnya Allah Subhanahu wa Ta'ala maha adil dan maha bijaksana.

*Sertifikat ini diberikan pada tanggal diterbitkan
dan tetap berlaku sepanjang belum dicabut kembali oleh DSN - MUI.*

Jakarta 26 JELI 2003 M / 26 FEB. AWAL 1425 H

**DEWAN SYARIAH NASIONAL
MAJELIS ULAMA INDONESIA**


Dr. KH. M.A. Sahal Mahfudh
Ketua

 
Prof. Dr. H.M. Din Syamsudin
Sekretaris

Lampiran 3

Nama : Iman

Jabatan : Manajer

Waktu Wawancara : 29 April 2014

1. Apa perbedaan hotel syariah dan konvensional?

Jawab : Pada dasarnya hotel syariah dan konvensional adalah sama-sama sebuah bisnis yang bergerak di bidang properti yang menyediakan hunian sebagai tempat menginap sementara. Perbedaannya adalah terletak pada cara penyajian dan berbagai layanan yang diberikan.

2. Apa bisa diterangkan lebih jelas tentang perbedaan hotel syariah dan konvensional?

Jawab : Jika pada hotel konvensional semuanya serba bebas, baik makanan, minuman, dan hiburan. Di hotel syariah pelayanannya dibatasi. Makanan, minuman, dan restoran harus bersertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bahkan, ada seleksi tamu dalam pelayanan hotel syariah ini.

3. Apa produk yang diunggulkan dari Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor dan apakah Hotel Syariah boleh untuk semua kalangan (muslim dan non muslim)?

Jawab : Produk yang syariah itu bagus untuk semua bukan hanya muslim *tok*, baik yang dipakai atau lainnya. Baik untuk muslim dan non muslim. Misalkan dari makanan, muslim kebutuhan utama makanan halal dan semuanya halal, untuk tahu halal harus ada sertifikasi, ini semuanya sudah harus dapat sertifikat MUI

4. Selain pelayanan makanan apakah masih ada produk yang diunggulkan di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor?

Jawab : Selain makanan dan minuman halal, setiap rest room atau kamar kecil harus menyediakan air yang cukup untuk bersuci, baik untuk buang air kecil maupun besar bahkan mandi. Hal ini kadang jarang ditemui di hotel konvensional. Kemudahan bersuci harus ada toilet shower tidak hanya tissue. Kan banyak hotel tidak menyediakan itu, ini kan nggak ramah buat muslim. Kemudahan untuk beribadah ini kalau misalkan di kamar ada arah kiblat, disediakan sajadah, ada Al-Quran, Suasana hotel harus kondusif secara Islami, tidak boleh ada bar. Pokoknya intinya yang dugem nggak karuan, yang terlau hingar bingar dan hura-hura dilarang. Kita berhibur boleh tapi muslim kan lifestyle lebih ke manfaatnya.

5. Bila tamu yang akan *check in* di seleksi dulu?

Jawab : Setiap tamu yang datang diperiksa secara hati-hati. Artinya, tidak semua tamu bisa diterima untuk menginap di hotel syariah, misalkan pasangan laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim. setiap tamu yang datang diperiksa secara hati-hati. Artinya, tidak semua tamu bisa diterima untuk menginap di hotel syariah, misalkan pasangan laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim. Itu bisa dilihat dari identifikasi KTP nya itu sudah jadi dasar hukum dan bukan dilihat surat nikah karena nggak ada orang bawa-bawa surat nikah ke mana-mana

6. Apakah pelayanan itu sudah sesuai dengan pelaksanaannya (operasional)?

Jawab : Sudah dilaksanakan namun masih belum sempurna. Pelayanan itu sudah diterapkan, namun saat ini masih perlu diperbaiki dalam pelaksanaannya

7. Nilai-nilai Islam apakah yang telah di terapkan dan dilaksanakan dalam manajemen Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor?

Jawab : Pelaksanaan Nilai-Nilai Islam dalam Sistem Manajemen Hotel Sofyan *Inn* Srigunting Bogor sudah diterapkan dan dilaksanakan namun masih menunjukkan kekurangan dalam hal adil, jujur, peduli, tolong menolong dan toleransi yang masih belum sesuai dengan diharapkan namun mengalami peningkatan dalam hal ramah, disiplin, amanah, saling menghormati dan tanggung jawab.