

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman terus melangkah maju dan banyak menyumbangkan perubahan-perubahan, membangun tatanan dan peradaban baru, seperti ideology-ideologi kemanusiaan, life style, dan sebagainya. Perilaku budaya dan sosial masyarakat telah banyak mengabaikan moralitas, nilai-nilai, persahabatan yang manusiawi, bahkan lebih condong pada materi, kekuasaan, kehormatan, kesenangan duniawi, dan lebih mementingkan dunianya sendiri.¹ Hal ini karena orientasi hidup manusia diarahkan hanya untuk “menguasai”, meskipun pada hakekatnya manusia tidak sadar bahwa ia dikuasai oleh emosi dan nafsunya. Spinoza dalam karyanya yang disadur oleh Erich Fromm membenarkan adanya gejala atau kecenderungan yang sama antara zaman modern dan zaman beberapa ratus tahun silam mengenai kecenderungan manusia yang rakus dan ambisius, yang memikirkan nama harum dirinya.²

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu : dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan.

¹ H. Undang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010, hlm 21.

² *ibid*, hlm 22

Demi memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat agama Islam mengajarkan agar umatnya melakukan kerja keras baik dalam bentuk ibadah maupun amal saleh. Ibadah merupakan perintah-perintah yang harus dilakukan oleh umat Islam yang berkaitan langsung dengan Allah SWT dan telah ditentukan secara terperinci tentang tatacara pelaksanaannya. Sedangkan amal saleh adalah perbuatan-perbuatan baik yang dilakukan oleh umat Islam, dimana perbuatan-perbuatan tersebut berdampak positif bagi diri yang bersangkutan, bagi masyarakat, bagi bangsa dan negara serta bagi umat Islam itu sendiri.³

Bidang perhotelan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen bagus dan terorganisir untuk memberikan pengaruh kinerja karyawan yang dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Adalah menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Karena setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli. Dalam dunia bisnis, suatu manajemen perusahaan adalah menjadi salah satu yang

³ H. Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen bisnis syariah*, Bandung: alfabeta, 2009, hlm 157

diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perhotelan.

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini sektor bisnis di bidang perhotelan mulai banyak dibidik oleh para pengusaha dengan menerapkan manajemen islam. Alhasil, tidak sedikit hotel yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional serta dalam menerapkan manajemen islam dalam bisnisnya.

Elemen terpenting lainnya dalam keterlibatan terpadu adalah : pemberdayaan karyawan. Oleh karena itu karyawan perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen, yaitu dengan cara memberdayakannya kearah yang lebih baik

Bekerja adalah suatu bentuk ibadah yang dilakukan di dunia. Bekerja dengan etika kerja yang benar sesuai ajaran islam merupakan syarat mutlak untuk dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat. Sebab dengan manajemen yang baik dapat meningkatkan semangat kerja yang berpengaruh dalam meningkatkan produktivitas. Hal ini dikarenakan nilai etik, moral, susila atau akhlaq adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh punya seperangkat pengetahuan tentang mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang islam

hanya ada dua yaitu Al-Qur'an dan Hadist sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam bisnis.⁴

Dalam pandangan Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah Saw. Bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Imam Thabrani, "*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat waktu, terarah, jelas dan tuntas)*". Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai oleh Allah Swt. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, cepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam.

Dalam konsep manajemen syariah yang dirumuskan oleh Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc. dan Hendri Tanjung, S.Si., MM. Dalam bukunya berjudul "*Manajemen Syariah dalam Praktik*", manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Mahatinggi, yaitu Allah Swt. yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk. Hal ini berbeda dengan

⁴ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009, hal. 172

perilaku dalam manajemen konvensional yang sama sekali tidak terkait bahkan terlepas dari nilai-nilai tauhid. Orang-orang yang menerapkan manajemen konvensional tidak merasa adanya pengawasan yang melekat, kecuali semata-mata pengawasan dari pemimpin atau atasan. Setiap kegiatan dalam manajemen syariah, diupayakan menjadi amal saleh yang bernilai abadi.⁵

Dalam memperoleh kebahagiaan di dunia dan akhirat agama islam mengajarkan agar umatnya melakukan kerja keras baik dalam bentuk ibadah atau amal sholeh. Ibadah adalah merupakan perintah-perintah yang harus dilakukan oleh umat Islam yang berkaitan langsung dengan ALLAH SWT dan telah ditentukan secara terperinci tentang tata cara pelaksanaannya. Sedangkan amal sholeh adalah perbuatan-perbuatan baik yang dilakukan oleh umat Islam, dimana perbuatan-perbuatan tersebut berdampak positif bagi diri yang bersangkutan, bagi masyarakat, bagi bangsa dan negara serta bagi umat Islam itu sendiri.⁶

Islam juga menekankan pentingnya unsur kejujuran dan kepercayaan dalam manajemen. Kejujuran sangatlah penting dalam suatu manajemen yang tidak boleh diabaikan karena dengan kejujuran tersebut maka akan melahirkan kepercayaan bawahan kepada atasan. Nabi Muhammad saw adalah seorang yang sangat terpercaya dalam menjalankan manajemen bisnisnya. Manajemen yang dicontohkan Nabi Muhammad saw

⁵ <http://www.edosegara.com/2011/09/nilai-nilai-manajemen-syariah-dalam.html>.
dibrowsing pada tanggal 22 Maret 2012

⁶ H. Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm. 157

menempatkan manusia sebagai postulatnya atau sebagai fokusnya, bukan hanya sebagai faktor produksi yang semata diperas tenaganya untuk mengejar target produksi. Nabi Muhammad saw mengelola (manage) dan mempertahankan (mantain) kerjasama dengan stafnya dalam waktu yang lama dan bukan hanya hubungan sesaat. Salah satu kebiasaan Nabi adalah memberikan reward atas kreativitas dan prestasi yang ditunjukkan stafnya. Manajemen Islam pun tak mengenal perbedaan perlakuan (diskriminasi).

Ciri lain manajemen islam yang membedakannya dari manajemen ala Barat adalah seorang pimpinan dalam manajemen islami harus bersikap lemah lembut terhadap bawahan. Seperti halnya menerapkan kelembutan dalam hubungan kerja adalah memberikan senyum ketika berpapasan dengan karyawan dan mengucapkan terima kasih ketika pekerjaannya sudah selesai. Bukankah memberikan senyum merupakan salah satu bentuk ibadah dalam Islam. Namun, kelembutan tersebut tak lantas menghilangkan ketegasan dan disiplin. Jika karyawan tersebut melakukan kesalahan, tegakkan aturan. Penegakkan aturan harus konsisten dan tak pilih kasih. Untuk aspek keadilannya, Islam menekankan pentingnya manajemen islami dalam suatu hubungan kerja.⁷

Dari pemaparan ini didapatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan menerapkan manajemen Islam yang tinggi. Setiap pimpinan pasti selalu menginginkan karyawannya untuk bekerja secara maksimal agar kinerja karyawan selalu meningkat. Akan tetapi menuntut terus menerus

⁷ <http://jpmi.or.id/2011/05/30/pilar-etika-manajemen-bisnis-menurut-islam/>. Dibrowsing pada tanggal 22 Maret 2012

karyawan tanpa melihat kondisi mereka bukanlah hal yang bijaksana dalam penerapan manajemen Islam, malah dapat membuat karyawan patah semangat atau kondisi fisiknya menurun.

Hotel Grasia Semarang memiliki keunikan yang membedakan dengan hotel-hotel lain. Hotel Grasia Semarang adalah perusahaan dibidang perhotelan yang menerapkan system manajemen Islami. Hal yang membedakan manajemen Hotel Grasia Semarang dengan hotel lain adalah penerapan system manajemen Islami. Sebagai contoh sederhana, semua karyawan hotel diberikan kegiatan rutin di setiap hari sabtu yakni sebuah siraman rohani atau pengajian. Serta dalam system penggajiannya, setiap karyawan telah langsung dipotong untuk zakat dan shodaqoh yang dialokasikan kepada yang berhak menerima dan manajemen selalu transparan dalam memberikan penjelasan.

Perkembangan hotel di Semarang khususnya hotel berbintang sangatlah pesat dan merupakan hotel bisnis yang kebanyakan digunakan sebagai tempat transit dengan potensi pasar usahawan. Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa-jasa (service) dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan wisatawan. Dalam memilih strategi pemasaran pariwisata harus memperhatikan syarat-syarat hotel yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan hotel Grasia Semarang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen untuk menginap di hotel tersebut

Persaingan hotel di Kota Semarang nampak semakin ketat. Beberapa Hotel mulai memperjelas segmentasi. Salah satu hote di kota Semarang memposisikan diri sebagai pusat kegiatan *entertainment* (hiburan), sementara Hotel Grasia menerapkan manajemen-nya dengan sistem Syariah.

Hotel grasia semarang yang berlokasi di Jalan S. Parman No. 29, Semarang. Merupakan salah satu hotel yang Menerapkan sistem manajemen berbasis Syariah. Meskipun secara bergening tak nampak label syariah, namun hotel Grasia Semarang telah mampu dan berhasil dalam menerapkan dengan sistem syariah dalam sisi manajemannya.

Kepada seluruh karyawan dan jajaran manajemen serta semua stakeholder (pihak yang berkepentingan), Hotel Grasia Semarang daftar hotel bintang 3 senantiasa berusaha melaksanakan komitmen untuk menjadi CLEAN HOTEL dengan harga menarik :

- No Alcohol
- No Prostitute
- No Mark-Up

Bagi Hotel Grasia Semarang, terhadap komitmen ini memang agak berat untuk dilaksanakan, namun ada keyakinan bahwa Hotel Grasia daftar bintang 3 ingin memberikan layanan yang tulus kepada semua tamu dengan harga kompetitif, berusaha menciptakan atmosfer yang bersih dan positif.

Hotel Grasia mempunyai visi yang sangat mendukung atas sistem manajemen syari'ah yaitu menjadikan Grasia sebagai hotel pilihan utama dalam pelayanan dan produk sesuai syari'ah.⁸

Sebagai bagian dari manajemen Hotel Grasia daftar bintang 3, yakin bahwa tamu akan merasa betah bermalam di tempat yang aman dan nyaman tanpa gangguan, sesuai dengan harga kompetitif, demikian juga keluarga tamu yang ditinggal akan merasa aman jika keluarganya tinggal di Hotel Grasia Semarang daftar bintang 3. Karena tidak ada Pub ataupun ruang disco, maka kami sediakan hiburan berupa LIVE MUSIC dan JAVANESE MUSIC yang tampil beberapa kali dalam setiap minggunya.⁹

Mengingat keunikan dari manajemen Hotel Grasia Semarang yang berani memposisikan diri sebagai penyedia jasa akomodasi yang berdasar pada prinsip-prinsip syari'ah dan juga begitu pentingnya variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dengan mengambil judul : **“Pengaruh Manajemen Syari'ah Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grasia Semarang”**

⁸ Wawancara dengan Ibu Ima selaku HRD Hotel Grasia, pada tanggal 30 Mei 2012

⁹ <http://hotelgrasia.blogspot.com/2008/01/company-profile-2008.html>. Dibrowsing pada tanggal 23 Maret 2012

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti, yaitu bagaimana pengaruh manajemen Islam terhadap kinerja karyawan (Hotel Grasia Semarang)?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian:

- 1.3.1.1 Mengidentifikasi variable manajemen Islam dan kinerja karyawan. (Hotel Grasia Semarang).
- 1.3.1.2 Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Manajemen Islam dan kinerja karyawan (Hotel Grasia Semarang)

1.3.2 Manfaat Penelitian

- 1.3.2.1 Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen Hotel Grasia Semarang dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.
- 1.3.2.2 Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan khazanah ilmu ekonomi islam.
- 1.3.2.3 Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika Penelitian dalam skripsi ini adalah:

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang :

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Perumusan Masalah.
- 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1.4 Sistematika Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang :

2.2 Kerangka Teori.

2.3 Hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan.

BAB III : Metode penelitian, pada bab ini memuat tentang:

3.1 Jenis dan Sumber data

3.2 Populasi dan Sampel

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

3.5 Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis data dan pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

4.1 Penyajian Data

4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data

BAB V : Kesimpulan dan saran, pada bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian.

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.