

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Singkat Hotel Madinah Pamekasan

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang memberikan layanan penginapan berupa kamar yang biasanya lengkap dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Di Indonesia terdapat banyak jenis hotel yang pada dasarnya hotel tersebut dikelola menggunakan sistem syariah maupun konvensional.

Hotel konvensional yaitu hotel yang dikelola oleh perusahaan jasa akomodasi penginapan yang sistem kerja dan pelayanannya mengikuti standar umum yang telah diterapkan sesuai standar perhotelan. Sedangkan hotel syariah yaitu hotel yang dikelola perusahaan dengan konsep dan standar Islami. Dimulai dari pengelolaan manajemen perusahaan, pelayanan, fasilitas, makanan, dan lain sebagainya.

Di Pamekasan salah satu hotel yang menggunakan sistem syariah yaitu Hotel Madinah, yang terletak di Jl. Dirgahayu, Kel. Bugih, Kec. Pamekasan, Kab. Pamekasan, Hotel madinah dibangun pada tahun 1990, yang didirikan oleh H. Umar. Hotel Madinah Pamekasan menjalankan bisnisnya sudah sesuai dengan konsep syariah, karena hotel tersebut tidak ada hiburan malam, dan juga menerapkan larangan untuk pasangan bukan suami istri untuk menginap, dalam proses check innya yaitu harus menunjukkan KTP dan Surat nikah.

Perusahaan hotel madinah menggunakan struktur organisasi yang berbentuk fungsional, dimana perusahaan menyerahkan wewenang atas pelaksanaan tugas dari setiap fungsi-fungsi diberikan sepenuhnya kepada orang yang bertanggung jawab atas fungsi tersebut.

a. Struktur organisasi dalam Hotel Madinah, terdiri dari:

1) Pemilik (Direktur Utama)

- a) Memimpin seluruh kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- b) Menetapkan garis besar kebijakan serta mengambil keputusan-keputusan penting dalam segala bidang aktivitas.
- c) Memberi pedoman umum yang dipakai dalam susunan perusahaan baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.

2) *General Manager*

- a) Membantu tugas umum dan khusus Direktur Utama.
- b) Mewakili menjalankan tugas-tugas jika ditunjuk atau jika Direktur Utama berhalangan.
- c) Mengawasi segala aktivitas perusahaan di semua bidang dan melaporkannya kepada Direktur Utama.
- d) Mengkoordinir kegiatan para karyawan.
- e) Mengatur agar setiap pelayanan jasa di Hotel Madinah yang diberikan bekerja secara efektif dan efisien.

3) *Receptionist*

- a) Menjembatani informasi antara manajemen perusahaan dan tamu.

- b) Melayani tamu perusahaan yang berkunjung.
- c) Bersiap dan menunggu tamu di meja lobi perusahaan.
- d) Mencatat data tamu yang berkunjung setiap hari.
- e) Menentukan strategi dan sikap ketika tamu yang datang melakukan hal tak terduga.

4) *Room Boy*

- a) Membersihkan dan mempersiapkan kamar baik kamar terpakai maupun kamar yang akan terjual.
- b) Melaporkan segala kerusakan yang ada di dalam kamar kepada *room supervisor*.
- c) Melayani permintaan tamu dengan baik.
- d) Mendengarkan segala bentuk keluhan tamu kemudian membantu atau melaporkan kepada *room supervisor*.
- e) Mengisi atau memasukkan *laundry* kedalam *laundry bag* yang sudah disiapkan.
- f) Menghubungi bagian *laundry* untuk mengambil *laundry* tamu.
- g) Mempersiapkan dan mengisi troley sesuai standart dengan baik dan benar.
- h) Membuat skala prioritas atas kamar yang sudah dibebankan oleh *room supervisor*.
- i) Melengkapi kamar sesuai standar.
- j) Merapikan dan mengeluarkan peralatan milik *room service* dari kamar.

- k) Menghubungi petugas *room service* untuk segera clear upperalatannya.
- l) Merapikan barang-barang tamu yang berantakan dengan rapi dan hati-hati.
- m) Membuang sampah tamu ke dalam trolley sampah.
- n) Mengganti linen di kamar yang mau diganti.
- o) Menaruh dan merapikan kembali trolley setelah selesai melaksanakan tugas.
- p) Dapat menerima dan melaksanakan tugas-tugas tambahan dari *house keeper*.

5) *Cleaning Service*

- a) Pengelapan bagian-bagian yang kotor di sekitar hotel.
- b) Penyapuan seluruh bagian hotel baik di dalam ruangan maupun di luar ruangan.
- c) Pengepelan bagian-bagian yang diperlukan untuk di pel.
- d) Pengisian toilet supplies (menyediakan segala keperluan dan kekurangan yang ada di dalam toilet).
- e) Pembuangan sampah.

6) *Laundry*

- a) Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional laundry
- b) Mencuci linen.
- c) Berperan dalam proses pelicinan linen.
- d) Memeriksa keadaan cucian yang akan dicuci.

- e) Memberi tanda pada guest laundry yang akan dicuci agar tidak tertukar.
- f) Bertugas dalam pengambilan dan pengiriman guest laundry.

7) *Security*

- a) Memantau dan mengatur keamanan hotel selama 24 jam secara bergantian dengan petugas keamanan yang lain.
- b) Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di hotel ke security manager atau atasannya baik itu kehilangan ataupun penemuan barang milik tamu.
- c) Berjaga di pos keamanan hotel dan memantau serta membantu keluar masuknya kendaraan yang keluar masuk hotel baik kendaraan milik tamu ataupun staf hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan.

8) Bagian Umum

- a) Mengecek ketersediaan air.
- b) Mengecek ketersediaan listrik.

2. Data Lapangan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti akan memaparkan hasil wawancara yang telah dilakukan pemilik hotel, karyawan dan pelanggan Hotel Madinah Pamekasan dalam Implementasi Nilai Etika Bisnis Islam.

a. Implementasi Nilai Etika Bisnis Islam Pada Hotel Madinah Pamekasan

1) Kejujuran

Sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang, baik harta, ilmu pengetahuan, dan hal-hal yang bersifat rahasia yang wajib di pelihara atau disampaikan kepada yang berhak menerima, harus disampaikan apa adanya tidak dikurangi atau ditambah-tambahi. Dengan menerapkan kejujuran secara tidak langsung sebagai cara untuk meningkatkan daya minat konsumen terhadap suatu perusahaan.¹

Seperti yang terjadi pada perusahaan perhotelan yaitu Hotel Madinah Pamekasan. Beberapa contoh dilapangan yaitu memberikan informasi secara jelas, detail, dan terbuka bagi siapa saja yang ingin mengetahui berbagai informasi terkait di Hotel Madinah Pamekasan. Seperti yang dipaparkan oleh Manajer Hotel Madinah yaitu Ibu Chori Laely:

“ Informasi pelayanan usaha penginapan ini, sifat terbuka merupakan suatu hal yang sangat dianjurkan, terutama kepada karyawan, terkait beberapa informasi mengenai dalam kinerja yang harus diterapkan, seperti menerapkan kejujuran dalam dunia bisnis ini sangat ditekankan, cotoh ketika ada barang *customer* yang ketinggalan kita wajib mengembalikan seperti yang pernah terjadi dompet dan HP *customer* yang ketinggalan dan karyawan langsung melaporkan kepada saya selaku manajer, dengan demikian selain sebuah keharusan mengembalikan barang yang bukan milik kita, secara tidak langsung perusahaan ini mendapatkan kepercayaan dari pelanggan, dan meningkatkan daya minat konsumen terkait pelayanan pada Hotel Madinah Pamekasan, secara tidak langsung bisa meningkatkan profit, selain karyawan, saya juga harus menerapkan kejujuran karena saya disini dibagian *Manager* sekaligus *Receptionist*

¹ <http://ilmuanakkampus.blogspot.com/2013/11/etika-bisnis-prinsip-kejujuran-dalam>, diakses pada tanggal 22 November 2020, pada jam 19.00.

seperti halnya pada laporan keuangan, yang setiap minggu harus memberikan laporan terkait pemasukan dan pengeluaran kepada *owner* Hotel Madinah.”²

Menurut manajer Hotel Madinah ibu Chory Laely pengelolaan hotel perlu menerapkan kinerja yang jujur dan terbuka dalam kegiatan operasional pada hotel. Terutama kejujuran kepada *customer* yang merupakan salah satu point paling penting untuk mendapat kepercayaan dari *customer*, dengan begitu salah satu bentuk untuk tetap menjaga nama baik Hotel Madinah tersebut.

Ibu Chory Laely juga mengatakan salah satu bentuk kejujuran, yang juga perlu ditekankan mengenai laporan keuangan, agar tetap kondisi perusahaan perhotelan tersebut tetap aman dan untuk mengantisipasi terjadinya masalah disuatu perusahaan perhotelan tersebut.

Dari pernyataan ibu Chory Laely, dapat disimpulkan bahwa prinsip kejujuran merupakan suatu hal yang sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan, salah satunya pada perusahaan perhotelan tersebut, yaitu Hotel Madinah. Suatu aspek akan berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan apabila semua pemangku perusahaan juga ikut menerapkan prinsip dengan baik dan benar.

Untuk membutuhkan hal itu tentunya sangat di perlukan pernyataan dari pemangku perusahaan yang lain, dengan

² Chory Laely , *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

diperkuat dari pernyataan karyawan Hotel Madinah yaitu Mas Moh. Hanasid beliau merupakan di bagian *Cleaning Service*, yang berusia 37 tahun, dengan pernyataannya:

“ Manajer Hotel Madinah selalu menegaskan kepada karyawan, bahwasannya kejujuran harus selalu ditekankan, untuk tetap menjaga nama baik hotel, karena sesuai dengan namanya merupakan hotel yang berlabel syariah. ”³

Menurut karyawan hotel tersebut, Manajer Hotel Madinah selalu mengaskan kepada semua karyawan untuk selalu menekankan kejujuran, demi kemaslahatan umat.

Dan lanjut dipaparkan oleh karyawan hotel yaitu Mas Junaidi, yang di bagian *Receptionist* yang merupakan *shift* pengganti ibu Chory Laely, dengan pernyataannya;

“ Dari *Owner dan Manager* selalu menyampaikan Informasi apa saja yang terkait di hotel, yang berhubungan dengan kejujuran apalagi dalam berorganisasi untuk mencapai tujuan, seperti di kedudukan *Receptionist* yang merupakan bisa dikatakan di bagian keuangan, merupakan sebuah keharusan untuk melakukan prinsip kejujuran, untuk menjaga kepercayaan dari *Owner dan Manager*. ”⁴

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasannya menerapkan prinsip kejujuran selain sebuah keharusa, yaitu bertujuan untuk tetap menjaga kestabilan di perusahaan.

Lanjut disampaikan oleh pelanggan Hotel Madinah, saudara Moh. Ubas Shalihin:

³ Moh. Hanasid, *cleaning service Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

⁴ Junaidi, *Receptionist*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

“ Mengenai persoalan pada penerapan di Hotel Madinah ini saya sebagai pelanggan merasa sangat puas karena sesuai dengan lebelnya yang berprinsip syariah, mengapa saya mengatakan demikian, karena saya pribadi mengalami ketinggalan HP, dari karyawan hotel tersebut langsung mengembalikan pada saya. ”⁵

Menurut saudara Moh. Ubas Shalihin, Hotel Madinah merupakan hotel yang sudah sangat sesuai dengan konsep syariah.

Dari beberapa pernyataan diatas, peneliti dapat mengetahui dengan jelas terkait kondisi di lapangan bagaimana penerapan prinsip kejujuran yang ada di Hotel Madinah Pamekasan yang disampaikan mulai dari Manajer hotel, karyawan, hingga customer hotel. Dapat disimpulkan bahwa prinsip kejujuran yang dijalankan dalam kinerja sudah sesuai dengan prinsipnya dengan bertujuan untuk tetap menjaga kestabilan pada perusahaan dan meningkatkan profitabilitas pada Hotel Madinah Pamekasan.

2) Tidak Mengambil Keuntungan Terlalu Besar

Seperti teori yang dapat diambil dari Adam Smith, tidak mengejar keuntungan sebesar-besarnya, akan tetapi juga berorientasi pada sikap *ta'awun* (menolong orang lain) sebagai implikasi kegiatan bisnis.⁶

⁵ Moh. Ubas Shalihin, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

⁶ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 27

Dari kegiatan bisnis di perusahaan perhotelan ini, perlu dikelola secara benar, terukur, dan sesuai dengan prinsip syariah, tidak mengambil keuntungan terlalu besar merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. Seperti yang terjadi di Hotel Madinah Pamekasan, seperti halnya contoh di lapangan pada hotel tersebut bahwasannya, tidak menganjurkan mengambil keuntungan yang terlalu besar, dengan Visi dan misinya yaitu menolong seseorang dalam meningkatkan profitabilitas. Seperti kutipan pernyataan dari manajer Hotel Madinah:

“ Pada Hotel Madinah ini, memang pada dasarnya tidak mengambil keuntungan terlalu besar, tidak seperti hotel konvensional pada umumnya yang mengambil keuntungan kurang lebih 50% dari pengeluaran tiap bulan (*fifty-fifty*). Pada Hotel Madinah ini hanya mengambil keuntungan 25% dari pengeluaran tiap bulan, karena pada umumnya customer disini bukan merupakan dari kalangan menengah keatas tapi pada umumnya yang merupakan pekerja menengah kebawah yang dari luar kota.⁷

Menurut manajer Hotel Madinah ibu chory Laely, dari kegiatan operasionalnya pada Hotel Madinah tersebut, terkait sistem pengambilan keuntungannya hanya 25% dari pengeluaran tiap bulan, dengan demikian, perbandingan antara harga hotel konvensional dengan Hotel madinah yang berlabel syariah tersebut, perbandingan harga sangat jauh signifikan. Tentunya dengan harga yang relatif lebih murah adalah salah

⁷ Chory Laely, *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

satu visi dan misi dari perusahaan perhotelan tersebut dalam meningkatkan profitabilitas.

Untuk membuktikan pernyataan Ibu Chory Laely, di perkuat dengan penjelasan yang disampaikan oleh saudara Junaidi, yang merupakan di bagian *receptionist*:

“ Dari pengalaman saya pribadi, dari cerita teman saya yang juga merupakan salah karyawan di perhotelan, namun perhotelan konvensional, dengan demikian dari hasil yang dapat saya tangkap, dan sangat jelas mengenai perbandingan pengambilan keuntungan pada hotel konvensional tersebut sangat jauh lebih tinggi dari pada Hotel Madinah Pamekasan yang mengambil keuntungannya yang sangat minim, karena berpedoman dengan hotel yang berlabel syariah.”⁸

Menurut saudara Junaidi, Hotel Madinah Pamekasan, hotel yang penerapannya sesuai prinsip syariah (Etika Bisnis Islam), karena tidak mengambil keuntungan yang begitu besar, dan hotel konvensional sebagai tolak ukurnya.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan, bahwasannya mengenai bisnis di perhotelan syariah, tidak menganjurkan mengambil keuntungan terlalu besar, seperti yang dijelaskan pada teori Etika Bisnis Islam.

Untuk memperkuat pernyataan diatas, peneliti juga menyajikan pernyataan dari customer, saudara Moh. Ubas Shalihin:

“ Mengenai persoalan harga di Hotel Madinah jauh lebih murah dari hotel konven yang pada umumnya, ya menurut saya, mungkin pengambilan keuntungannya sangat minim, tapi dengan demikian, adalah bentuk

⁸ Junaidi, *Receptionist*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

minat saya, untuk menginap di Hotel Madinah Pamekasan, karena saya tidak terlalu banyak mengeluarkan uang, tentu saja saya menjadi sangat terbantu. ”⁹

Menurut saudara Moh. Ubas Shalihin, dari segi harga sangat memuaskan, karena harga yang murah dan juga merasa terbantu. Dengan demikian, kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk meningkatkan profit.

Hal lebih lanjut juga disampaikan saudara Dedi Irwanto, yang juga merupakan customer Hotel Madinah:

“ Menurut saya Hotel Madinah Pamekasan ini, tidak mengambil keuntungan terlalu banyak, namun mungkin mempunyai strategi baik sehingga banyak peminatnya di hotel ini, salah satunya saya, yang merasa puas, karena harga yang jauh relatif lebih murah dan pelayanan yang nyaman, sehingga sangat memuaskan. ”¹⁰

Menurut saudara Dedi Irwanto, dari pekiranya bahwasannya pengambilan keuntungannya tidak terlalu banyak, namun strategi yang baik adalah salah satu bentuk menarik daya minat *customer*.

Pernyataan lebih lanjut juga disampaikan oleh saudara Happy yang juga merupakan customer hotel madinah yang berasal berasal dari Surabaya:

“ Menurut saya kalau dilihat dari *price* (harga) yang merupakan harga yang standat dengan pelayanan dan fasilitas yang maksimal, bahwa hotel tersebut pengambilan keuntungannya sangat minim. ”¹¹

⁹ Moh. Ubas Shalihin, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

¹⁰ Dedi Irwanto, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (15 Oktober 2020)

¹¹ Happy, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020)

Menurut saudara Happy hotel madinah mengambil keuntungan tidak terlalu besar dikarenakan beliau melihat dari harganya yang sangat relatif lebih murah tetapi pelayanan dan fasilitas yang maksimal.

Pernyataan disampaikan juga oleh saudara Umam customer yang sama berasal dari surabaya:

“ Saya juga satu sependapat terkait jika hotel madinah tidak mengambil keuntungan terlalu besar, karena jika dibandingkan dengan hotel yang lain, hotel madinah tersebut hotel yang paling murah.”¹²

Saudara Umam juga berpendapat bahwasannya hotel madinah memang pada dasarnya tidak mengambil keuntungan yang terlalu besar, dan yang menjadi tolak ukurnya yaitu hotel konvensional.

Hal lebih lanjut disampaikan oleh saudara Suyatno customer di hotel madinah yang berasal dari Mojokerto:

“ Ya menurut saya kalau harga yang standat namun pelayanan dan fasilitas yang maksimal, mungkin saja mengambil keuntungannya memang tidak besar. ”¹³

Menurut saudara Suyatno, menilai hotelmadinah tidak mengambil keuntungan terlalu besar pada harga, pelayanan, dan fasilitas.

Dilanjut dengan pernyataan saudara Anugrah customer yang dari jombang:

“ Menurut saya kalau melihat dari fasilitas dan pelayanan yang bagus dan harga yang terjangkau, maka besar kemungkinan tidak mengambil keuntungan yang

¹² Umam, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020).

¹³ Suyatno, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020).

besar, dan jika berbicara mengenai selisih harga hotel madinah tersebut dengan hotel konvensional kurang lebih sekitar 80%.¹⁴

Menurut saudara Anugrah hotel madinah tidak mengambil keuntungan terlalu besar, karena harga yang terjangkau dan perbandingannya menurut beliau mengenai harga penginapan hotel madinah dengan hotel konvensional mencapai 80%.

Lanjut dengan pernyataan saudara Hairul customer yang berasal dari Jombang:

“ Harga pada hotel madinah standat, yang pasti menurut saya hanya mengambil keuntungan yang sangat sedikit. ”¹⁵

Menurut saudara Anugrah hotel madinah tersebut mengambil keuntungan yang sedikit, dikarenakan tarif pada hotel madinah harganya standat.

Dari beberapa pernyataan yang disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa Hotel Madinah Pamekasan, dengan mengimplementasikan Etika Bisnis Islam, pada kegiatan operasionalnya tersebut, salah satunya tidak mengambil keuntungan terlalu besar, dengan niat membantu orang lain, dan disitulah merupakan ada bentuk strategi terbaik, sehingga Hotel Madinah Pamekasan merupakan hotel yang paling banyak diminati masyarakat.

¹⁴ Anugrah, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020).

¹⁵ Hairul, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020)

3) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Pertanggung jawaban atau *responsibility* merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan untuk mematuhi peraturan serta melaksanakan tugas terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang, yang disesuaikan dengan Nilai Etika Bisnis Dalam Islam, yang mengutamakan hak karyawan.¹⁶

Seperti yang terjadi pada Hotel Madinah Pamekasan telah melakukan bentuk-bentuk tanggung jawab terhadap pemangku perusahaan, lebih khususnya beberapa contoh di lapangan yaitu terkait membayar upah karyawan tepat waktu.

Pernyataan tersebut disampaikan oleh manajer Hotel Madinah, Ibu Chory Laely:

“ Karena pihak *owner* sudah memasrahkan terkait upah karyawan kepada saya, yang sebelumnya sudah ttd kontrak mengenai kesepakatan dari nominal jumlah upah karyawan dan proses pencairan upah karyawan, ya tentu saja saya harus bertanggung jawab atas karyawan. Saya memberikan upah yang mungkin sudah sesuai dengan kinerja dan bagian staf tertentu, yang pencairannya per tanggal 1 (awal bulan) dan juga ada tunjangan hari raya yang pencairannya H-7. ”¹⁷

Menurut ibu Chory Laely, memberikan upah karyawan tepat waktu, sebuah kewajiban yang harus ditekankan, seperti memberikan upah karyawan sesuai dengan kinerjanya dan memberikan tunjangan hari raya adalah kewajiban perusahaan.

¹⁶ Erni Ernawan, ” Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, “ *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.11, 2, (Desember, 2014) hlm, 2

¹⁷ Chory Laely, *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

Lanjut pernyataan yang dijelaskan karyawan Hotel Madinah, saudara Moh. Hanasid:

“ Terkait pimpinan perusahaan *manager* ataupun *owner*, sudah melaksanakan kewajibannya dengan baik, dan memberikan hak saya selaku karyawan, salah satunya yang memberikan upah terhadap karyawan yang selalu tepat waktu dan memberikan tunjangan hari raya.”

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasannya owner dan manager Hotel Madinah Pamekasan, sudah menerapkan tanggung jawab terhadap karyawan dengan baik.

4) Tidak Mengganggu Kegiatan Ibadah

Bisnis yang dilakukan tidak boleh mengganggu kegiatan ibadah kepada Allah.¹⁸ Besar kecilnya dari setiap bisnis yang dilakukan harus tetap taat kepada Allah dan menjauhi larangannya, tetap selalu istiqamah, dengan tujuan mendapat keberkahan terhadap bisnis yang dilakukan.

Seperti pernyataan manajer Hotel Madinah, ibu Chory Laely:

“ Ya karena ibadah kepada Allah merupakan kewajiban dari kita semua sebagai umat muslim, ya meskipun dari sibuknya aktivitas yang kami lakukan, lebih khususnya saya, saya berhenti sejenak dari aktivitas saya untuk menyempatkan diri melaksanakan shalat jika tiba waktunya, dan juga menyarankan semua karyawan untuk tetap selalu mengutamakan ibadah, agar dari setiap kegiatan yang dilakukan mendapatkan keberkahan. ”¹⁹

¹⁸ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014)., hlm. 26

¹⁹ Chory Laely, *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

Menurut ibu Chory Laely, meskipun disibukkan dengan kegiatan operasionalnya, kegiatan ibadah adalah poin penting yang harus paling diutamakan, dengan tujuan mendapatkan keberkahan terhadap kegiatan yang dilakukan.

Lanjut disampaikan oleh oleh karyawan Hotel Madinah, saudara Junaidi:

“ Selain dari kesadaran saya bahwa kegiatan ibadah /harus diutamakan, sering disampaikan oleh pimpinan hotel, bahwa pekerjaan yang kita lakukan, jangan dijadikan penghalang ataupun alasan kita tidak bisa melakukan kegiatan ibadah, dan Alhamdulillah dari semua karyawan, merasa nyaman dan tenang ketika sesudah melaksanakan ibadah (shalat). ”²⁰

Menurut saudara Junaidi, mengutamakan ibadah, merupakan bentuk ketenangan jiwa yang telah kita rasakan sewaktu kita akan melakukan aktivitas kerja lagi.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa, agar dapat berjalan lancar dan mendapatkan keberkahan dari setiap kegiatan kerja, sangat diperlukan tetap selalu bertawakal kepada Allah (*Tawakkaltu ‘alallah*).

b. Manajemen Bisnis Syariah Pada Hotel Madinah Dalam Strategi Bersaing di Perhotelan

1) Mengutamakan Pelayanan

Dalam menjalankan tugasnya kepemimpinan di bidang bisnis Rasulullah SAW memberi contoh perlunya

²⁰ Junaidi, *Receptionist*, wawancara langsung (15 Oktober 2020)

mengutamakan pelayanan (*customer service*) yang menjadi naluri akhlaknya. Pola-pola pelayanan yang perlu diterapkan yaitu: Murah senyum, ramah, menepati janji, adil.²¹

Seperti yang terjadi pada Hotel Madinah Pamekasan, yaitu yang selalu mengutamakan kenyamanan dan kepuasan *customer* terkait pelayanan seperti melayani *customer* dengan murah senyum, menepati janji, adil, dan salah satu bentuk pelayanan yang membedakan pada hotel madinah, hotel yang berlabel syariah pada proses *chek in* yang harus menunjukkan KTP dan surat nikah.

Adapun strategi bersaing Hotel Madinah Pamekasan di perhotelan dalam meningkatkan profit yaitu, dengan mengadakan acara MTQ yang bekerja sama dengan PEMDA.

Hal tersebut disampaikan oleh manajer Hotel Madinah, Ibu Chory Laely:

“ Pelayanan terhadap *customer* adalah hal yang paling penting, kenapa saya menyatakan demikian, karena mengutamakan kenyamanan *customer* salah satu bentuk menarik daya minat terhadap perusahaan kami, saya sering menyampaikan kepada semua karyawan, bahwasannya harus melayani *customer* dengan ramah, dan murah senyum, saya juga menyampaikan jika ada pelanggan yang membutuhkan bantuan, harus dilayani dengan baik, dan hal terpenting terkait pelayanan disini, pada proses *chek in* yang diharuskan menunjukkan KTP dan surat nikah. Jika berbicara strategi bersaing di perhotelan, di perusahaan kami mengadakan acara MTQ yang bekerja sama dengan PEMDA, maksud dengan mengadakan kegiatan ingin mengenalkan terkait produk pada Hotel Madinah, dan juga dari peserta MTQ mendapatkan harga yang murah dengan pelayanan yang

²¹ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 30

makasimal, sehingga dari peserta merasa terhadap pelayanan kami”²²

Menurut ibu Chory Laely, melayani *customer* dengan baik merupakan bentuk sebuah keharusan, karena dengan hal tersebut, kepuasan pelanggan adalah salah satu cara meningkatkan profitabilitas.

Hal lebih lanjut disampaikan oleh karyawan Hotel Madinah, saudara Junaidi:

“ karena saya merupakan di bagian *Receptionist, owner* dan *manager* sering menekankan untuk selalu bersikap ramah kepada *customer* demi kenyamanan *customer*. ”²³

Dilanjut pernyataan dari customer hotel madinah untuk memperkuat pernyataan diatas, saudara Umam:

“ Pada hotel madinah tersebut terkait pelayanannya sudah cukup memuaskan, bagus, semua staf hotel madinah sangat raman dalam hal pelayanan, dan pada hotel ini sudah sesuai syariah, yang diharuskan menunjukkan KTP dan surat nikah pada proses *chek in*. ”²⁴

Menurut saudara Junaidi pimpinan perusahaan bahwa selalu menekankan selalu bersikap ramah terhadap *customer*.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang maksimal dengan harga yang relatif lebih murah merupakan bentuk strategi persaingan di Hotel Madinah Pamekasan dengan perhotelan konvensional pada umumnya.

²² Chory laely, *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

²³ Junaidi, *Receptionist Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

²⁴ Umam, *Customer Hotel Madinah*, wawancara langsung (16 Desember 2020).

2) Mengutamakan Silaturahmi Kemitraan (*networking*)

Seorang pemimpin dalam menjalankan bisnisnya selalu mengutamakan silaturahmi-kemitraan (*networking*) baik terhadap karyawan (pelanggan internal) maupun terhadap stakeholders (pelanggan eksternal).

Dengan mengadakan rutinitas (*networking*) maka hubungan kerja akan terbangun lebih hangat dan masing-masing pihak akan merasa bertanggung jawab untuk memberikan partisipasinya dalam mencapai keberhasilan bisnis sesuai peran dan porsinya masing-masing.²⁵

Seperti yang terjadi pada Hotel Madinah Pamekasan, yang sering mengadakan silaturahmi kemitraan, yang dilaksanakan tiap bulan sekali, namun pada kegiatan (*networking*) di Hotel Madinah, dalam pelaksanaannya hanya internal saja, yang hanya meliputi: Pemilik hotel (*owner*), Manajer, dan karyawan.

Hal tersebut yang disampaikan oleh manajer Hotel Madinah Pamekasan, ibu Chory Laely:

“ Iya di Hotel Madinah, sering mengadakan pertemuan silaturahmi kemitraan, yang dihadiri hanya meliputi internal saja, selain membahasyang membahas terkait jika ada keluhan dari penginap, dan kami semua saling bertukar pikiran dengan bertujuan mencari solusi mengenai langkah selanjutnya untuk menangani jika ada keluhan dari *customer*, dan dalam pertemuan *networking*, yang juga perlu ditekankan yaitu meningkatkan *service* pelayanan terhadap *customer*. ”²⁶

²⁵ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Banjarmasin: Aswaja Pressindo, 2014)., hlm. 2

²⁶ Chory Laely, *Manajer Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

Menurut Ibu Chory Laely, di dalam pertemuan silaturahmi kemitraan (*networking*) pada Hotel Madinah Pamekasan, yang bertujuan memecahkan masalah-masalah yang terjadi.

Pernyataan lebih lanjut disampaikan oleh *cleaning service* Hotel Madinah Pamekasan, saudara Moh. Hanasid:

“ Selain tujuan memecahkan masalah dalam pertemuan silaturahmi kemitraan (*networking*), yang juga menurut saya yaitu menjaga erat silaturahmi antara pimpinan dan juga karyawan, karena *owner* dan juga *manager* membebasakan siapa saja yang akan memberikan pendapat dan juga menerima pendapat orang lain jika itu menguntungkan bagi perusahaan.”²⁷

Menurut saudara Moh. Hanasid, tujuan dari kegiatan *networking* yaitu menjaga erat silaturahmi, dari semua pemangku perusahaan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan mengadakan pertemuan silaturahmi kemitraan yang dilakukan rutin tiap bulan, yaitu bertujuan memecahkan masalah yang terjadi pada Hotel Madinah Pamekasan.

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkan sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian. Beberapa hasil temuan yang bisa dilaporkan dalam bentuk tulisan antara lain sebagai berikut:

²⁷ Moh. Hanasid, *Cleaning Service Hotel Madinah Pamekasan*, wawancara langsung (15 Oktober 2020).

1. Kejujuran yang diberikan Hotel Madinah Pamekasan, untuk meningkatkan dan menjaga kepercayaan customer.
2. Keuntungan yang diambil di Hotel Madinah Pamekasan, tidak hanya mengacu kepada profit yang didapat perusahaan tetapi juga melihat dari kenyamanan yang diberikan kepada customer.
3. Tanggung jawab yang ditekankan di Hotel Madinah Pamekasan, pada aspek pembayaran upah karyawan secara tepat waktu serta juga memberikan bonus terhadap karyawan yang kinerjanya baik.
4. Dalam aspek keagamaan Hotel Madinah Pamekasan, tetap mengutamakan kewajiban ibadahnya meskipun hanya dengan bergantian.
5. Pelayanan yang ada di Hotel Madinah Pamekasan yaitu dengan mengutamakan kenyamanan customer, baik dalam keramahan berkomunikasi, memberikan senyuman serta mengadakan MTQ yang bertujuan untuk mengenalkan produk yang ada di Hotel Madinah Pamekasan, supaya konsumen merasa lebih nyaman.
6. Silaturahmi Kemitraan yang ada di Hotel Madinah Pamekasan yaitu dikemas dengan rapat, yang kegiatannya selain untuk mempererat tali silaturahmi juga, membahas tentang masalah yang terjadi di Hotel Madinah Pamekasan.

C. Pembahasan

Etika Bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan

perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis Islam merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.²⁸

1. Implementasi Nilai Etika Bisnis Islam Pada Hotel Madinah Pamekasan

Etika bisnis Islam merupakan salah satu bentuk implementasi nilai-nilai keislaman di dalam aktivitas bisnis. Etika bisnis Islam memiliki dua aspek yang melekat yakni kejujuran dan keadilan.²⁹

Etika Bisnis Islam merupakan mekanisme pengelolaan pada setiap bidang usaha yang sudah efektif dan efisien, yang terlaksana sudah sesuai syariah, dengan menerapkan aspek Kejujuran, tidak mengambil keuntungan terlalu besar, tanggung jawab (*responsibility*), tidak mengganggu kegiatan ibadah.

a. Kejujuran

Etika dalam bisnis yang paling dasar dan paling penting adalah jujur. Kejujuran adalah hal yang penting untuk dimiliki oleh seorang pebisnis. Jujur baik dalam perusahaan itu sendiri maupun di luar perusahaan. Misalnya saja tetap jujur kepada karyawan dan rekan kerja. Dengan jujur, para karyawan maupun rekan kerja akan dengan

²⁸Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 35

²⁹ Galuh Anggraini, *Academica*, “Pembelajaran dan Implementasi Etika Bisnis Islam”, Vol.1, (Juli,2017) hlm, 2

mudah percaya dengan kita. Sehingga mempermudah proses kinerja para pemilik bisnis.³⁰

Dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai kejujuran yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, yang perlu ditekankan terkait pada hal pelayanannya, yang diantaranya dari karyawan kepada *customer*.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Hotel Madinah Pamekasan menerapkan aspek kejujuran dalam hal berupa pelayanan, yang diantaranya yaitu ketika terdapat barang yang tertinggal di ruangan customer maka karyawan yang bertugas wajib langsung melapor kepada manajer. Dari contoh tersebut dapat disimpulkan bahwa kejujuran sudah diterapkan pada hotel tersebut.

b. Tidak mengambil keuntungan terlalu besar

dalam mengabil keuntungan tidaklah ditentukan berapa laba maksimal yang boleh diambil atau berapa laba minimal yang boleh didapat, dengan syarat pembeli tidak tertipu dengan harga jual sehingga ia tidak merasa ditipu, dan harus saling ridho diantara keduanya.³¹ Sebuah perusahaan tidak dibatasi dalam hal pengambilan kauntungan namun pada dasarnya hal itu tidak merugikan salah satu pihak, baik dari pihak konsumen, maupun pihak perusahaan itu

³⁰ <https://www.jurnal.id/id/blog/pendekatan-dan-prinsip-etika-bisnis-perusahaan/>, diakses pada tanggal 24 November 2020, pada jam 11.45.

³¹ <https://www.kompasiana.com/imamrizki98/5c04016aaeebe1255f1428d2/berapa-persen-keuntungan-yang-diperbolehkan-dalam-syariah?page=all>, diakses pada tanggal 24 November 2020, pada jam 12.30.

sendiri, dan dalam hal tersebut harus ada rasa ridho sama ridho, sehingga tidak ada yang dirugikan.

Dari hasil wawancara yang perlu dilakukan mengenai Tidak mengambil keuntungan terlalu besar yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, Bahwa di hotel madinah disini tidak mengambil keuntungan terlalu banyak bahkan terkadang mengalami kondisi devisit (dibuktikan pada saat adanya pandemi corona), karena terlalu minimnya keuntungan yang diambil.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Hotel Madinah Pamekasan menerapkan aspek Tidak mengambil keuntungan terlalu besar dalam hal pelayanan yang maksimal, namun harga yang relatif lebih murah.

c. Tanggung jawab (*responsibility*)

Pertanggung jawaban atau *responsibility* merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan untuk mematuhi peraturan serta melaksanakan tugas terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang, yang disesuaikan dengan Nilai Etika Bisnis Dalam Islam, yang mengutamakan hak karyawan.³²

Dari hasil wawancara yang perlu dilakukan mengenai Tanggung jawab (*responsibility*) yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan

³² Emn, Emawan, " Tanggung Jawab Sosial Perusahaan," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.11, 2, (Desember,2014) hlm,2

yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, dapat dilihat dalam hal pemberian upah terhadap karyawan yang tepat waktu dan pemberian bonus.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Hotel Madinah Pamekasan menerapkan aspek Tanggung jawab (*responsibility*) dalam hal upah terhadap karyawan yang tepat waktu dan pemberian bonus, dengan demikian pimpinan perusahaan sudah melaksanakan aspek tanggung jawab dengan baik.

d. Tidak mengganggu kegiatan Ibadah

Berbisnis merupakan pekerjaan paling menjanjikan dan menyenangkan sekaligus melalaikan bagi manusia. Menjanjikan karena memang dapat menghasilkan sejumlah keuntungan uang yang berlebih. Menyenangkan karena memang menjadi kehidupannya, hingga tak kenal lelah, pagi hingga pagi lagi ditekuninya. Namun, juga sekaligus melalaikan, sebab dengannya seseorang dapat menjadi lupa jadwal makannya, lupa perhatian terhadap anak dan isterinya, *khilaf* pada jenis maksiat yang dihadapinya, bahkan sampai lalai pada perintah-perintah Allah, Tuhan yang telah menciptakan dan memberinya rezki.³³

Bukan berarti juga lalu meninggalkan bisnis sebab takut lupa. Namun yang terbaik adalah mengikuti arahan syariat dan mengikuti jejak Nabi dan para sahabatnya yang walaupun aktif berbisnis, tapi

³³ <https://rumaysho.com/20910-faedah-surat-an-nuur-31-lalai-dari-ibadah-karena-dagang.html>, diakses pada tanggal 24 November 2020, pada jam 13.00.

tetap memperhatikan ibadah alias tidak melalaikan tugas-tugasnya sebagai hamba Allah.

Dari hasil wawancara yang perlu dilakukan mengenai Tidak mengganggu kegiatan Ibadah yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, Bahwa semua staf Hotel Madinah Pamekasan tersebut, masi tetap mengedepankan ibadah, meskipun disibukkan dengan aktivitas kerja.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Hotel Madinah Pamekasan menerapkan aspek Tidak mengganggu kegiatan Ibadah dalam hal pelayanan.

2. Manajemen Bisnis Syariah Pada Hotel Madinah Pamekasan Dalam Strategi Bersaing di Perhotelan

Secara teologi manajemen dalam pandangan Islam mengandung pengertian segala sesuatu harus dilakukan secara baik, teratur, tertib, rapi, dan benar. Tidak boleh dilakukan secara asal-asalan.³⁴

a. Mengutamakan Pelayanan

Dalam menjalankan tugasnya kepemimpinan di bidang bisnis Rasulullah SAW memberi contoh perlunya mengutamakan pelayanan (*customer service*) yang menjadi naluri akhlaknya. Pola-pola pelayanan yang perlu diterapkan yaitu: Murah senyum, ramah, menepati janji, adil.³⁵

³⁴ Ma'ruf Abdullah, Manajemen Bisnis Syariah, (Banjarmasin: Aswaja Pressindo, 2014), hlm.2

³⁵ Mardani, *Hukum Bisnis Syariah*, (jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm. 30

Dari hasil wawancara yang perlu dilakukan mengenai Pelayanan yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, Bahwa semua staf Hotel Madinah Pamekasan tersebut, Pimpinan dan juga karyawan sudah melakukan pelayanan yang terbaik terhadap *customer*.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di Hotel Madinah Pamekasan lebih mengutamakan kenyamanan *costumer*, dengan bertujuan menarik daya minat *costumer* menjadi lebih tinggi.

b. Mengutamakan Silaturahmi Kemitraan (*networking*)

Seorang pemimpin dalam menjalankan bisnisnya selalu mengutamakan silaturahmi-kemitraan (*networking*) baik terhadap karyawan (pelanggan internal) maupun terhadap stake-holders (pelanggan eksternal).³⁶

Dari hasil wawancara yang perlu dilakukan mengenai Silaturahmi Kemitraan (*networking*) yang di dapat dari Hotel Madinah Pamekasan yaitu sudah sesuai dengan yang ada di lapangan, Bahwa semua staf Hotel Madinah Pamekasan tersebut, Pimpinan dan juga karyawan sering mengadakan kegiatan *networking* yang bertujuan merencanakan kedepannya bagaimana Hotel Madinah Pamekasan menjadi lebih baik dan lebih maju.

³⁶ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Banjarmasin: Aswaja Pressindo, 2014)., hlm. 2

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, di Hotel Madinah Pamekasan mengadakan kegiatan networking untuk merencanakan meningkatkan profitabilitas.