

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sistem Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ekonomi yang berdasarkan ketuhanan dan etika. Ia terpancar dari etika yang Islamiah. Islam sengaja diturunkan oleh Allah Swt untuk seluruh umat manusia. Sehingga Ekonomi Islam akan bekerja sekuat tenaga untuk mewujudkan kehidupan yang baik dan sejahtera bagi manusia. Tetapi hal ini bukanlah sebagai tujuan akhir, sebagaimana dalam sistem ekonomi yang lain. Ekonomi Islam bertitik tolak dari Allah sebagai satu-satunya sesembahan dan memiliki tujuan akhir pada Allah juga (*Allah Kaghoyatul Ghoyyah*). Penampakan yang sangat mencolok dari Ekonomi Islam adalah bagaimana proses distribusi kekayaan tersebut dan berbagai hal kegiatan ekonomi diliputi perasaan atas setiap perilaku kegiatan ekonomi bahwa dirinya selalu diawasi oleh Allah (*muraqabatullah*) dan senantiasa bersama Allah (*ma iyatullah*).<sup>1</sup>

Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT. Ia bisa melakukan aktifitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, pengolahan makanan dan minuman. Ia juga dapat melakukan aktifitas distribusi, seperti perdagangan, atau dalam bidang jasa seperti transportasi kesehatan dan sebagainya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Akhmad Mujahidin, *Ekonomi islam*, (Pekanbaru: Al- Mujtahadah press, 2010), h.2-3.

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Guna Insani, 2005), h. 169

Produksi adalah kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang kemudian dimanfaatkan konsumen.<sup>3</sup> Sedangkan distribusi adalah bagaimana produk anda dapat sampai pada pengguna terakhir (*end-user*) dengan biaya seminimal mungkin tanpa mengurangi kepuasan pelanggan.<sup>4</sup>

Dalam sebuah perusahaan, membuat atau memproduksi barang dan jasa dan kemudian berusaha menjualnya sebagai bagian dari usaha perusahaan, dan masyarakat mengkonsumsi barang dan jasa tersebut dengan membelinya dalam bentuk daya beli atau permintaan efektif.<sup>5</sup>

Di dalam sebuah perusahaan karyawan diibaratkan sebagai produsen yang menghasilkan jasa, dan konsumennya adalah orang yang memakai jasa tersebut. Untuk menghasilkan barang dan jasa, maka dalam sebuah perusahaan dibutuhkan karyawan, yaitu karyawan yang memiliki etika yang bagus dan profesional.

Etika diartikan sebagai suatu perbuatan (*standar of conduct*) yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etika adalah sebuah studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang.<sup>6</sup>

Jadi perilaku yang Etis ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah SWT dan menjauhi larangannya. Dalam Islam, banyak dinyatakan dalam Al-

---

<sup>3</sup> Burhanuddin Abdullah, *Ekonomi islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.230-231

<sup>4</sup> Thorik Gunara, *Marketing Muhammad*, (Bandung: Maddani Prima, 2004), h.53

<sup>5</sup> Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.118

<sup>6</sup> *Ibid.* h. 110

Qur'an dan Hadis tentang cara berbuat baik kepada sesama muslim antaranya adalah sabda Nabi SAW yang berbunyi:

اتق الله حيثما كنت وأتبع السيئة الحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن

Artinya:” Bertakwalah engkau kepada Allah dimana pun engkau berada. Ikutilah (perbuatan) yang buruk dengan (perbuatan) yang baik, niscaya perbuatan yang baik itu akan menghapus perbuatan yang buruk dan, gaulilah manusia dengan budi pekerti yang baik.<sup>7</sup>

Secara sederhana istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi tidaklah mudah mencari padanan kata dalam Bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, reaksi, dan seterusnya.<sup>8</sup>

Didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen, karyawan harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional digambarkan dalam Al- Qur'an Surat Al- Isra' (17): 84



Artinya: Katakanlah: masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS.Al-Isra': 84)

<sup>7</sup> At-Tirmidzi, *Sunan At-Tirmidzi*, (Beirut: Dar-Al Kotob Al-Ilmiyah, 1987), h.355

<sup>8</sup> Fandy, Tjiptono, *Service Manajemen*, (Yogyakarta:CV. Andi Offset ,2008), h. 1

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap orang yang bekerja itu sesuai dengan kemampuannya. Artinya seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan semua keahliannya. Maka apa saja yang dilakukan seseorang dalam bekerja yang sesuai dengan keahliannya maka akan menghasilkan hal-hal yang optimal.

Di samping memberikan pelayanan yang baik, para karyawan juga dituntut untuk memiliki sikap ramah dan mudah tersenyum. Dengan tersenyum maka akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain akan merasa lebih dihargai.

Dalam meningkatkan pelayanan yang baik perusahaan membutuhkan Sumber Daya untuk menjalankan kegiatan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran Sumber Daya Manusia sangat menentukan. Sumber Daya Manusia merupakan satu-satunya Sumber Daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam menentukan tujuan.

Dalam dunia persaingan perusahaan harus memiliki Sumber Daya yang tangguh. Dengan semakin berkembangnya zaman maka akan semakin banyak persaingan. Oleh karena itu Setiap perusahaan harus bisa meningkatkan Sumber Daya Manusianya. Di dalam Manajemen Sumber Daya Manusia bahwa karyawan adalah kekayaan (aset) utama perusahaan sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang menjadi perhatian dalam

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan masalah perusahaan yang paling penting, karena melalui SDM yang menyebabkan Sumber Daya yang lain dalam perusahaan dapat berfungsi dengan baik.<sup>9</sup>

Pada sekarang ini Ekonomi Islam mulai bergeliat dan menunjukkan peningkatan yang cukup menggembirakan mulai dari Perbankan Syariah, Asuransi Syariah, hingga perhotelan Syariah. Bahkan hotel dengan konsep syariah cenderung mengalami peningkatan pemasukan yang signifikan.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.<sup>10</sup>

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dalam jasa akomodasi, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII Ps. 24 ayat 1, dijelaskan sebagai berikut: Dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk: (a) Memberi perlindungan kepada para tamu hotel; (b) Menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Riv'ai Veitzal, *Manajemen Sumber Daya Islami*, (Jakarta: Raja Grafiindo Persada, 2009), h.8

<sup>10</sup> Abd. Rachman Arief, *Ilmu Perhotelan dan restoran*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2005) h.10

<sup>11</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 58

Prinsip dan kaidah syariah pengelolaan hotel diantaranya adalah:

- a. Mengutamakan tamu (*fal yukrim dhaifan*)
- b. Tenteram, damai dan selamat (*salam*)
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- d. Rahmatan bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*)
- e. Penuh kasih sayang (*marhamah*)
- f. Jujur (*siddiq*)
- g. Dipercaya (*amanah*)
- h. Konsisten (*istiqamah*)<sup>12</sup>

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Di Pekanbaru sangat banyak terdapat penyedia jasa akomodasi perhotel. Baik hotel yang menggunakan prinsip syariah maupun tidak. Salah satu hotel yang menggunakan prinsip syariah adalah Hotel Rauda Pekanbaru. Hotel Raudah beralamat di Jalan Tengku Zainal Abidin, (Tangkuban Perahu) No 4. Memiliki karyawan berjumlah 38 orang yang terdiri dari 8 orang karyawan wanita, dan 30 karyawan laki-laki. Jumlah kamar pada Hotel Raudah sebanyak 56 kamar, dengan 5 tipe kamar, yaitu *Deluxe A* 15 kamar, *Deluxe B* 10 kamar, *Superior A* 16 kamar, *Superior B* 9 kamar dan standar 6 kamar. Setiap kamar terdiri dari perlengkapan sholat seperti telekung, sajadah,

---

<sup>12</sup> *Ibid*, h. 103

Al-Qur'an dan surat yasin. Setiap karyawan harus berpenampilan yang sopan dan sesuai syariah, walaupun hotel ini tidak memiliki fatwa yang baku dari DSN MUI.<sup>13</sup>

Seorang tamu Hotel Raudah mengatakan bahwa Hotel Raudah memiliki ciri khas yang unik, yaitu penampilan karyawan dan fasilitas yang ditawarkan bernuansa Islami sangat berbeda dengan hotel yang ada, di Hotel Rauda tidak ada musik sehingga merasa nyaman bagi para pengunjung. Dan tempatnya juga strategis berada ditengah kota tempat perbelanjaan, walaupun masih dalam tahap renovasi hotel ini tetap memberikan pelayanan yang bagus bagi konsumennya .<sup>14</sup>

Namun sebagian masyarakat hanya bisa menilai etika karyawan hotel syariah dan konvensional itu sama saja. Yang membedakan hanya label syariahnya saja namun dalam praktek tidak ada bedanya. Masyarakat menganggap bahwa etika karyawan hotel yang berbasis syariah dan konvensional dalam segi berpakaian, fasilitas yang ditawarkan, tutur kata, keramahan, kesopanan dan pelayanan itu sama saja.

Beranjak dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk membahas dan menyelesaikan permasalahan ini dengan melakukan penelitian di Hotel Raudah Pekanbaru dengan judul **“ANALISIS ETIKA PELAYANAN KARYAWAN HOTEL RAUDA PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM”**.

---

<sup>13</sup> Harwanis, Human Resource dan Administration (HRD), *Wawancara*, 13 November 2013

<sup>14</sup> Pak syukur, Tamu Hotel Raudah Pekanbaru , *wawancara*, 13 November 2013

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya batasan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi bagaimana Etika Pelayanan Karyawan Hotel Raudah Pekanbaru di Tinjau Menurut Ekonomi Islam.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru?
2. Bagaimana Penerapan Etika Pelayanan di Hotel Rauda Pekanbaru?
3. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap standar dan penerapan Etika Pelayanan Karyawan berdasarkan Prinsip Syariah?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini:
  - a. Untuk mengetahui Bagaimana Standar Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru
  - b. Untuk mengetahui penerapan Etika pelayanan di Hotel Rauda Pekanbaru
  - c. Untuk mengetahui Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam terhadap standar dan penerapan Etika Pelayanan Karyawan berdasarkan Prinsip Syariah.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Sebagai bahan kajian untuk memperdalam dan memperluas wawasan bagi penulis dan perngembangan dalam khazanah Ekonomi Islam.

- b. Sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen Hotel Rauda Pekanbaru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan hotel demi kepuasan konsumen dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.
- c. Sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di Hotel Rauda yang beralamat di jalan Tengku Zainal Abidin,(Tangkuban Perahu) No. 4 Pekanbaru, penulis memilih melakukan penelitian di Hotel Rauda karena lokasi hotel ini strategis untuk diteliti berada di tengah keramaian kota Pekanbaru, sudah memenuhi syarat untuk diteliti karena sudah berdiri lebih dari dua tahun, dan hotel ini merupakan salah satu hotel yang pengelolaan menggunakan prinsip syariah .

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

- a. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah tamu Hotel Rauda Pekanbaru
- b. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah bagaimana etika pelayanan karyawan terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah di Hotel Rauda Pekanbaru

### **3. Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu Hotel Rauda Pekanbaru yang jumlahnya tidak diketahui, oleh karena itu penulis menggunakan *kuota sampling* sebanyak 40 orang tamu hotel secara *incidentil*

#### 4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket, tamu Hotel Rauda Pekanbaru
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak yang terkait seperti pimpinan dan karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dan dari buku-buku baik berupa bahan-bahan bacaan maupun data angka

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi merupakan metode mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung dilapangan untuk melihat kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan proses tanya jawab langsung kepada pimpinan, karyawan dan tamu Hotel Rauda Pekanbaru.
- c. Angket yaitu mendapatkan data dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada para tamu Hotel Rauda Pekanbaru.

#### 6. Analisis Data

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisa dengan analisis *Deskriptif kualitatif*, yaitu setelah semua data berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis

sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

## 7. Metode Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Deduktif, yaitu uraian yang diambil dengan menggunakan kaedah-kaedah umum dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus
- b. Induktif, yaitu menungkapkan serta menyetengahkan data khusus kemudian data tersebut diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan secara umum
- c. Deskriptif, yaitu menggunakan uraian atas fakta yang diambil dengan apa adanya.

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan suatu kesatuan alur pemikiran dan menggambarkan proses penelitian, adalah sebagai berikut :

### **BAB I**           Pendahuluan

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II**           Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini akan membahas tentang Sejarah berdirinya Hotel Rauda Pekanbaru, Visi dan Misi Hotel Rauda Pekanbaru,

Struktur Organisasi Hotel Rauda Pekanbaru, *Standar Operation Procedur* (SOP) Hotel Rauda Pekanbaru, peraturan karyawan dan tamu Hotel Rauda Pekanbaru, dan Fasilitas Hotel Rauda Pekanbaru.

**BAB III** Tinjauan Umum Tentang Etika Pelayanan Karyawan

Dalam bab ini akan dijelaskan yang berkaitan tentang teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, pengertian Etika Pelayanan Karyawan, Hak dan Kewajiban Karyawan, dan Etika Pelayanan dalam Ekonomi islam

**BAB IV** Hasil penelitian yang membahas tentang Bagaimana standar Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru, Bagaimana Penerapan penerapan etika pelayanan Hotel Rauda Pekanbaru, dan Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap standar dan Penerapan etika Pelayanan Karyawan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah.

**BAB V** Kesimpulan dan saran