



Vol. 5, No. 2 (2021)

<http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>

***Analysis of Service Ethics of Sharia Hotel Employees Review According
to Islamic Economy
(Study at Hotel Raudah Pekanbaru)***

Accepted: December 06th, 2021. Approved: December 06th, 2021. Published: December 31th, 2021

Desi Susanti¹, Ahyarul Abrar²

Dosen Ekonomi Syariah UIN Suska Riau, Riau, Indonesia

desisusantipku78@gmail.com¹ dan ahyarulaabrar@gmail.com²

Abstract

The purpose of this study was to determine the Standards of Service Ethics for Employees at Rauda Hotel Pekanbaru, to find out the application of service ethics at the Rauda Hotel Pekanbaru, and to determine the Islamic Economics Review of standards and application of Employee Service Ethics based on sharia principles. The population in the study were 40 guests of Hotel Rauda Pekanbaru with the Accidental Sampling technique. The types of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques are Observation, Interview, Questionnaire, Study of literature. The analysis that the author uses in this study is a qualitative descriptive analysis. The results of the research that have been carried out can conclude that the ethical standards of service for the employees of Hotel Rauda Pekanbaru have carried out their respective duties in accordance with their respective fields according to the SOP Standard Operating Procedure. The application of service ethics at Hotel Rauda Pekanbaru consists of: the principle of equality, hospitality in serving, politeness, using good speech, being patient in serving guest requests, having a sense of security and comfort for guests, cooperation or mutual assistance between departments. , serving with a radiant face, and not being heavy-hearted in serving has been carried out well by the employees of Hotel Rauda Pekanbaru, but the speed in serving guests is sometimes still slow and not optimal. The Islamic

Economics review of standards and the application of the Implementation of Employee Service Ethics based on sharia principles has almost all been applied including the principle of equality without discriminating against hotel guests, friendly in serving, polite, patient, feeling safe and comfortable, the principle of cooperation or mutual help between departments. , Using soft speech and tabassum. However, it was found that there is no standard standard from Dsn Mui regarding Sharia hotels and there are still costs incurred if you want to label sharia hotels.

Keywords: ethics, employee service and sharia hotels

Analisis Etika Pelayanan Karyawan Hotel Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Hotel Raudah Pekanbaru)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru, Untuk mengetahui penerapan Etika pelayanan di Hotel Rauda Pekanbaru, dan untuk mengetahui Tinjauan Ekonomi Islam terhadap standar dan penerapan Etika Pelayanan Karyawan berdasarkan prinsip syariah. Populasi dalam penelitian yaitu tamu Hotel Rauda sebanyak 40 orang dengan teknik *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara, Angket, Studi kepustakaan. Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis *deskriptif kualitatif*. Hasil penelitian bahwa standar etika pelayanan karyawan Hotel Rauda Pekanbaru sudah menjalankan tugas masing-masing sesuai dengan bidangnya sesuai *SOP Standar Operation Procedure*. Penerapan Etika pelayanan pada Hotel Rauda Pekanbaru terdiri dari: prinsip persamaan, ramah-tamah dalam melayani, kesopanan, menggunakan tutur kata yang baik, sabar dalam melayani permintaan tamu, adanya rasa aman dan nyaman untuk para tamu, adanya kerja sama atau tolong menolong antar bagian, melayani dengan wajah yang berseri, dan tidak berat hati dalam melayani telah dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan Hotel Rauda Pekanbaru, namun kecepatan dalam melayani tamu kadang-kadang masih lambat dan belum maksimal. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Penerapan Etika Pelayanan Karyawan berdasarkan prinsip syariah diterapkan diantaranya adanya prinsip persamaan tanpa membedakan tamu hotel, ramah dalam

melayani, sopan, sabar, adanya rasa aman dan nyaman , prinsip Kerjasama atau tolong menolong antara bagian, Menggunakan tutur kata yang lembut dan *tabassum*. Namun, ada temuan penulis bahwa belum ada standar yang baku dari Dsn- Mui mengenai Hotel Syariah dan masih adanya biaya yang dikeluarkan untuk melabelkan hotel syariah.

Kata Kunci: etika, pelayanan karyawan, hotel syariah

PENDAHULUAN

Sistem Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ekonomi yang berdasarkan ketuhanan dan etika. Ia terpancar dari etika yang Islami. 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. (Akhmad Mujahidin, 2010: 2). 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.(Thorik Gunara, 2004:53). 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.

Salah satu perusahaan jasa yaitu bisnis Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah. syariah dalam bisnis hotel meliputi prosedur, makan dan minuman , dan pelayanan. 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 di tengah kota tempat perbelanjaan. 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.

Pengertian Etika

Menurut bahasa (*etimologi*) istilah Etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu *ethos* yang berarti adat-istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan atau mengajarkan tentang keluhuran budi baik- buruk.(M.Yatimin Abdullah,2006:4) Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Etika diartikan sebagai:

- a. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang Hak dan Kewajiban moral
- b. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan Akhlak
- c. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut oleh suatu golongan atau masyarakat.

Menurut istilah (*terminologi*) Etika adalah salah satu cabang filsafat yang mempelajari tentang tabiat konsep nilai, baik buruk, benar salah dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja.(Faisal Badroen, 2007:5) Etika dalam Islam adalah sebuah pengajaran terhadap etos kemanusiaan yang berdasarkan ajaran-ajaran agama islam. Seperti telah diajarkan Al-Qur'an dan Al-Sunnah nabi Muhammad SAW yang didalamnya terdapat nilai-nilai luhur seorang berupa sikap dan perilaku yang terpuji (*mahmudah*) antara lain: berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*'adl*), keberanian (*syaja'ah*), dan malu (*haya'*). (Sudaryono, 2001: 40)

Pelayanan Karyawan

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makan, minum, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan. Sampara mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.(Sinambela, 2007:5) Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan peraturan dan perjanjian.(Malayu S.p Hasibuan ,2009:117) Suatu pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap

karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu (Moenir, 2006:5):

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan dengan tulisan dapat berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

3. Layanan dengan perbuatan

Dalam layanan dengan perbuatan keahlian dan keterampilan merupakan faktor yang sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kehidupan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi harus meliputi dua tingkatan, yaitu: (Burhanuddin Abdullah, 2006 : 148):

1. Pelayanan yang harus diperlihatkan.

Kehandalan (*Reliabilitas*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti fisik (*Tangibles*).

2. Nilai- nilai dasar yang harus dimiliki anggota

- a. Nilai kejujuran (*Honesty*), hal ini tidak terbatas kebenaran dalam melakukan tugas, tetapi mencakup cara terbaik dalam melakukan bisnis.

- b. Tanggapan atau hormat (*Respect*), rasa hormat dibutuhkan dalam interaksi antara *stakeholder* (konsumen, karyawan, pemasok, dan dengan mitra bisnis)

- c. Nilai kegembiraan (*Happiness*), ini harus dimiliki oleh para pegawai dengan harapan kegembiraan yang dimiliki para pegawai tersebut akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
- d. Nilai kerjasama (*Teamwork*), merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-kekuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing anggota.
- e. Nilai kemauan (*Willingness*), disini menunjuk kepada kemauan dan kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam kerangka pemikiran untuk memuaskan konsumen.

Hotel Syariah

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang didambakan, diantaranya: (Riyanto Sofyan,2007: 58)

1. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhoifah*)
2. Tentram, damai, dan selamat (*salam*)
3. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan linnas*)
4. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil 'alamin*)
5. Jujur (*siddiq*)
6. Dipercaya (*amanah*)
7. Konsisten (*istiqomah*)
8. Tolong –menolong dalam kebaikan (*ta'awun alal birri wa taqwa*)

Dalam transaksi menginap dihotel akad yang dipakai adalah akad sewa-menyewa (*ijarah*). *Ijarah* secara *etimologi* berarti menjual manfaat atau menjual kegunaan, (Nurnasrina, 2012:94) sedangkan secara *Terminologi* *ijarah* adalah perjanjian untuk mendapatkan manfaat dari pembakaran, istilah umumnya adalah sewa-menyewa. Dalam menjalankan bisnis perhotelan terdapat suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang saling bersepakat yakni akad (*Contracts*). pada dasarnya akad itu sifatnya mengikat (*lazim*) suatu akad, seperti jual beli dan *ijarah*. Secara Etimologi akad memiliki makna menggabungkan antara ujung sesuatu dan mengikatnya, lawannya adalah “*al-hillu*” (melepaskan), juga diartikan mengokohkan dan memperkuatnya. (Ahmad Wardi Muslich,2010: 110).

Dari penjelasan diatas kebijakan hotel syariah dapat diringkas dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kebijakan Hotel Syariah

No	Unsur	Keterangan
1	Umum	Tunduk kepada peraturan pemerintah standar industry syariah dan syariah transaksi, dalam keseluruhan produk dan jasa, pengelolaan, keuangan, kebijaksanaan investasi, dan pengembangan usaha
2	Fasilitas	Hotel pada umumnya dengan penyesuaian nilai syariah Room-Toilet-TV, program music, Fitness Center, Kolam Renang, Ruang Ibadah.
3	Pelayanan	Memuliakan tamu (fal yukrim Dhoifah). Kesediaan membantu cepat, tepat, andal, konsisten, amanah, House Rules dilengkapi ketentuan syariah suasana yang tentram dapat bersahabat. Reception Policy seleksi tamu. Pelayanan diatur sesuai dengan kaidah syariah agar tidak terjadi khelat.
4	Pemasaran	Terbuka bagi siapa saja selektif sesuai syariah atas kegiatan yang dilakukan di hotel bukan atas orang atau golongan. proses mendapatkan pelanggan, tidak menggunakan cara-cara yang dilarang syariah, seperti, komisi yang esensinya risywah, mark-up atau proses-proses lainnya yang membantu korupsi dan manipulasi, melaksanakan ‘entertainment’ dengan hal-hal yang dilarang syariah, dalam rangka mendapat pelanggan.
5	SDM	Penerimaan karyawan berdasarkan SKNI. Pembina profesi, Motivation and attitude sesuai visi dan misi hotel juga sesuai dengan keimanan dan akhlak yang baik.
6	Makanan dan minuman	Sertifikat halal dipersyaratkan, pemeriksaan langsung unsure-unsurnya, bumbu dianjurkan yang alami dan menyehatkan, tidak mengandung unsur non halal.
7	Dekorasi dan ornamen	Disesuaikan nilai-nilai keindahan islam. Tidak bertentangan dengan syariah. Ornament patung ditiadakan. lukisan makhluk hidup dihindari, dekorasi hotel tidak harus kaligrafi
8	Struktur	Dewan pengawas syariah, lembaga pengawas yang

	organisasi	independen dan berkompetensi. Mengawasi penerapan syariah. Membantu direksi dan manajemen menyusun kebijakan operasional, serta <i>Product and Service Development</i> .
9	Nuansa organisasi	Dewan pengawas syariah, lembaga pengawas yang independen dan berkompetensi. Mengawasi penerapan syariah. Membantu direksi dan manajemen menyusun kebijakan operasional, serta product and service Development
10	Nuansa Pelayanan	Tidak harus bernuansa Timur tengah. Dapat menampilkan nuansa kebudayaan daerah atau etnis di Indonesia, yang disesuaikan dengan ketentuan syariah.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif. Data penelitian dilakukan dikumpulkan melalui Observasi, wawancara, angket dan dokumentasi . Adapun jenis Data primer yaitu data yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket, tamu Hotel Rauda Pekanbaru sedangkan 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Standar Etika Pelayanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru

Setiap perusahaan yang ada pasti memiliki tujuan yang diinginkan. oleh karena itu untuk mencapai tujuan perlu ada standar yang mengatur yang dikenal dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP), Hotel Rauda Pekanbaru memiliki SOP masing-masing di setiap bidangnya. Untuk terus melatih dan meningkatkan mutu karyawan Hotel Rauda Pekanbaru mengadakan pelatihan yang dilaksanakan dua kali dalam sebulan, baik itu pelatihan kerohanian dan pelatihan seminar keahlian Salah satu pelatihan kerohanian dilaksanakan setiap Selasa pada minggu ketiga. Dengan tema pembahasan mengenai “akhlak karyawan yang baik menurut syariah islam” pemateri dari kader salafi yaitu ustad Asril Ilyas yang dilaksanakan di ruangan Anamira I yang diikuti oleh seluruh

karyawan kecuali karyawan yang bertugas. Dan seminar keahlian juga diadakan dengan tema “*Service Excellent*” selama dua hari sebagai pembicara dari IKPI Bapak Harisman.

b. Analisis Penerapan Etika Pelayanan di Hotel Rauda Pekanbaru

1. Alasan menginap di Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.2

**Tanggapan Responden Mengenai Alasan Mereka Memilih
Menginap di Hotel Rauda Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Bernuansa islami	21 Orang	52,5 %
2	Tempat strategis	19 Orang	47,5 %
3	Hemat biaya	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 21 orang atau 52,5 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa alasan tamu memilih menginap di Hotel Rauda karena bernuansa Islami, sedangkan 19 orang atau 47.5 % mengatakan alasan menginap di Hotel Rauda karena lokasi strategis, dan tidak ada satupun responden yang memilih alasan karena hemat biaya untuk menginap di Hotel Rauda Pekanbaru.

2. Sumber pengetahuan tamu Hotel Rauda bahwa pelayanan Hotel Rauda Pekanbaru menggunakan prinsip syariah

Tabel 1.3

**Sumber Responden Mengetahui Pelayanan Hotel Berbasis
Syariah Hotel Rauda Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Teman/Saudara	30 Orang	75 %
2	Brosur / website	8 Orang	20 %
3	Sales	2 Orang	5 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 30 orang atau 75% angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa tamu yang

menginap di Hotel Rauda mengetahui prinsip pelayanan Hotel Rauda berbasis Syariah dari teman atau saudara, sedangkan 8 orang atau 20 % mengatakan mengetahui pelayanan Hotel Rauda yang berbasis syariah dari brosur atau website, dan 2 orang atau 5 % tamu Hotel Rauda yang mengetahui bahwa pelayanan Hotel Rauda berbasis syariah dari sosialisasi yang dilakukan pihak Hotel Rauda Pekanbaru melalui sales.

3. Prosedur pemesanan Kamar Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.4

**Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pemesanan Kamar
Di Hotel Rauda Pekanbaru**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Mudah	28 Orang	70 %
2	Sedang	12 Orang	30 %
3	Sulit	-Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 28 orang atau 70% angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa prosedur untuk pemesanan kamar yang di Hotel Rauda adalah mudah, sedangkan 12 orang atau 30 % mengatakan bahwa prosedur pemesanan kamar di Hotel Rauda sedang, dan tidak satu orang pun yang mengatakan bahwa prosedur pemesanan kamar di Hotel Rauda Pekanbaru adalah sulit.

4. Penerapan prinsip persamaan atau tidak membedakan
Pengunjung Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.5

**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Karyawan Hotel
Rauda pekanbaru tidak membeda- bedakan konsumen Hotel**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Membeda- bedakan	-Orang	0 %
2	Tidak membeda- bedakan	35 Orang	87,5 %
3	Kadang- kadang	5 Orang	12,5 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa tidak ada satupun responden menyatakan bahwa Hotel Rauda Membeda-bedakan tamu yang datang. Dan 35 orang atau 87,5% mengatakan bahwa Hotel Rauda tidak membeda-bedakan tamu hotel, dan 5 orang atau 12,5% mengatakan bahwa kadang-kadang Hotel Rauda membeda-bedakan tamu yang datang.

5. Nilai Keramahan karyawan Hotel Rauda dalam melayani tamu Hotel

Tabel 1.6

Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam Melayani Tamu Hotel

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Ramah	32 Orang	80 %
2	Biasa-biasa saja	8 Orang	20 %
3	Kurang ramah	-Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 32 orang atau 80% angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru bersikap ramah dalam melayani tamu hotel, sedangkan 8 orang atau 20 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru biasa-biasa saja dalam melayani tamunya, dan tidak ada satupun responden mengatakan sikap karyawan hotel kurang ramah dalam melayani tamunya.

6. Nilai Kesopanan karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam melayani tamu Hotel

Tabel 1.7

Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam Melayani Tamu Hotel

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sopan	36 Orang	90 %
2	Biasa-biasa saja	3 Orang	7,5 %
3	Kurang Sopan	1 Orang	2,5 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 36 orang atau 90% angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru sopan dalam melayani tamu hotel, sedangkan 3 orang atau 7,5 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru biasa-biasa saja dalam melayani tamunya, dan 1 orang responden mengatakan sikap karyawan hotel kurang sopan dalam melayani tamunya.

7. Nilai bertutur kata yang baik dalam berbicara dan melayani para tamu Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.8
Tanggapan Responden Terhadap Tutur Kata Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam Melayani Tamu Hotel

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Baik	39 Orang	97,5 %
2	Kurang baik	1 Orang	2,5 %
3	Tidak baik	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 39 orang atau 97.5 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru menggunakan tutur kata yang baik dalam melayani tamu hotel, sedangkan 1 orang atau 2,5 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru menggunakan tutur kata yang kurang baik dalam melayani tamunya, dan tidak ada satu orang pun responden mengatakan tutur kata karyawan hotel yang tidak baik dalam melayani tamunya.

8. Nilai kesabaran Karyawan dalam melayani permintaan tamu Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.9
Tanggapan Responden Tentang Kesabaran Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam Melayani Tamu Hotel

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sabar	39 Orang	97,5 %

2	Kurang sabar	1 Orang	2,5 %
3	Tidak sabar	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 39 orang atau 97.5 % angket yang disebarakan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru sabar dalam melayani tamu hotel, sedangkan 1 orang atau 2,5 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda Pekanbaru kurang sabar dalam melayani tamunya, dan tidak ada satu orang pun responden mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda yang tidak sabar dalam melayani tamunya.

9. Adanya rasa aman dan nyaman yang diberikan Hotel Rauda Pekanbaru untuk para tamu Hotel

Tabel 1.10
Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan
Menginap Di Hotel Rauda Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Nyaman	30 Orang	75 %
2	Biasa-biasa saja	10 Orang	25 %
3	Tidak nyaman	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 30 orang atau 75% angket yang disebarakan kepada responden menyatakan bahwa tamu yang menginap di Hotel Rauda Pekanbaru merasa nyaman, sedangkan 10 orang atau 25 % mengatakan bahwa tamu atau pengunjung hotel yang menginap di Hotel Rauda Pekanbaru merasa biasa-biasa saja, dan tidak ada satupun tamu Hotel Rauda mengatakan bahwa menginap di Hotel Rauda Pekanbaru merasa tidak nyaman.

10. Nilai kerjasama antar Karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam melayani para tamu Hotel

Tabel 1.11

Tanggapan Responden Tentang Kerjasama Antar Bagian Dalam Melayani Tamu yang Menginap Di Hotel Rauda Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Bagus	38 Orang	95 %
2	Kurang Bagus	2 Orang	5 %
3	Tidak Bagus	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 38 orang atau 95% angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa kerjasama karyawan antar bagian di Hotel Rauda Pekanbaru bagus, sedangkan 2 orang atau 5% mengatakan bahwa kerjasama karyawan antar bagian di Hotel Rauda Pekanbaru kurang bagus, dan tidak ada satupun tamu hotel mengatakan bahwa kerjasama karyawan antar bagian di Hotel Rauda Pekanbaru tidak bagus.

11. Para karyawan Menggunakan Wajah yang berseri dalam melayani para tamu Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.12

Tanggapan Responden Mengenai Wajah Karyawan yang Berseri Dalam Melayani Tamu yang Menginap Di Hotel Rauda Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Berseri	39 Orang	97,5 %
2	Kurang Berseri	1 Orang	2,5 %
3	Tidak Berseri	- Orang	0 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 39 orang atau 97.5% angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda melayani tamu hotel dengan wajah yang berseri, sedangkan 1 orang atau 2,5 % mengatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda melayani tamu hotel dengan wajah yang kurang berseri, dan tidak ada satupun tamu hotel mengatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda melayani tamu hotel dengan wajah yang tidak berseri.

12. Nilai kecepatan dalam melayani permintaan para tamu Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.13
Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Permintaan Tamu yang Menginap Di Hotel Rauda Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Pernah	2 Orang	5 %
2	Kadang-kadang	28 Orang	70 %
3	Tidak Pernah	10 Orang	25 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 2 orang atau 5 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda pernah lambat dalam melayani permintaan tamu hotel, sedangkan 28 orang atau 70 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Rauda kadang- kadang lambat dalam melayani permintaan tamu hotel, dan 10 orang atau 25 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda tidak pernah lambat dalam melayani permintaan tamu hotel.

13. Nilai senang hati dalam melayani tamu Hotel Rauda Pekanbaru

Tabel 1.14
Tanggapan Responden Mengenai Kesenangan Hati Karyawan Dalam Melayani Permintaan Tamu yang Menginap Di Hotel Rauda Pekanbaru

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sering	2 Orang	5 %
2	Kadang-kadang	2 Orang	5 %
3	Tidak Pernah	36 Orang	90 %
Jumlah		40 Orang	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat diambil pengertian bahwa 2 orang atau 5 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda sering berat hati dalam melayani permintaan tamu hotel, sedangkan 2 orang atau 5% mengatakan bahwa Karyawan Hotel Rauda kadang-kadang berat hati dalam melayani permintaan tamu hotel, dan 36

orang atau 90 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Rauda tidak pernah berat hati dalam melayani permintaan tamu hotel.

c. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap standar dan penerapan etika pelayanan karyawan Hotel Rauda Pekanbaru

Hotel ditinjau Menurut Ekonomi islam, dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Prinsip persamaan (*Musawah*)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Rauda Pekanbaru tidak membedakan suku dan status sosial antara pengunjung atau tamu hotel. Dengan demikian prinsip persamaan ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. dalam Surat Al-Hujurat (49) :13.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاهُ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاهُ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝ ١٣

Artinya: “Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya Orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS.Al-Hujurat: 13)

2. Ramah-tamah

Setiap orang dianjurkan untuk bersikap ramah-tamah dan lemah lembut dan begitu juga yang diterapkan oleh setiap karyawan Hotel Rauda pekanbaru dalam melayani tamu hotel Rauda. Agar para tamu senang dan merasa puas. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Surat Thaha (20): 43-44

إِذْهَبَا إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ - ٤٣ فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ - ٤٤

Artinya : ”Pergilah kamu berdua kepada Fir’aun, sesungguhnya dia telah melampaui batas, maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut mudah-mudahan ia ingat atau takut” (QS. Thaahaa: 43-44)

Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa karyawan pihak Hotel Rauda Pekanbaru dalam melayani tamu selalu menerapkan budaya yang baik yaitu dengan sikap *tabassum* (tersenyum). dengan *tabassum* (tersenyum) akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lainpun (konsumen) akan merasa lebih dihargai.

3. Sopan santun dan rendah hati

Setiap karyawan Hotel Rauda Pekanbaru dalam melayani permintaan tamu hotel, bersikap sopan, santun, rendah hati dan bersahabat dengan pelanggan. Rasulullah SAW bersabda bahwa salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain, Dan orang lain pun mudah bersahabat dengannya, Rasulullah SAW bersabda:

عن جابر بن عبد الله رضي الله عنهما : أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال (رحم الله رجلا سمحا إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى)

Artinya :”semoga Allah memberikan rahmat-nya kepada orang yang murah hati,sopan pada saat dia menjual, membeli,atau saat menuntut haknya”¹

4. Tutur Kata dan Berwajah Manis

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Al-Luqman (31):
19

وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ □ - ١٩

Artinya : “Dan sederhanakanlah kamu dalam berjalan, dan lunakkanlah suaramu. Sungguh seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”(Al- Luqman : 19)

Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa dalam melayani permintaan tamu para karyawan hotel telah menggunakan tutur kata dan berwajah manis dan sesuai dengan etika pelayanan yang sesuai prinsip syariah.

5. Kerjasama

Dalam melakukan tugas, setiap karyawan Hotel Rauda Pekanbaru saling tolong menolong antar bagian agar apa yang dikerjakan berjalan efektif dan efisien. Dalam islam kita dianjurkan untuk saling tolong menolong. Sebagaimana Allah SWT dalam Surat Al-Maidah (5): 2

وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ - ٢

Artinya :”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong -menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran ”. (QS. Al-Ma’idah:2)

KESIMPULAN

Penerapan Etika pelayanan pada Hotel Rauda Pekanbaru terdiri dari: prinsip persamaan, ramah-tamah dalam melayani, kesopanan, menggunakan tutur kata yang baik, sabar dalam melayani permintaan tamu, adanya rasa aman dan nyaman untuk para tamu, adanya kerja sama atau tolong menolong antar bagian, melayani dengan wajah yang berseri, dan tidak berat hati dalam melayani telah dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan Hotel Rauda Pekanbaru, namun kecepatan dalam melayani tamu kadang-kadang masih lambat dan belum maksimal. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Penerapan Etika Pelayanan Karyawan berdasarkan prinsip syariah diterapkan diantaranya adanya prinsip persamaan tanpa membedakan tamu hotel, ramah dalam melayani, sopan, sabar, adanya rasa aman dan nyaman , prinsip Kerjasama atau tolong menolong antara bagian, Menggunakan tutur kata yang lembut dan *tabassum*. Namun, ada temuan penulis bahwa belum ada standar yang baku dari Dsn- Mui mengenai Hotel Syariah dan masih adanya biaya yang dikeluarkan untuk melabelkan hotel syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah, 2010
- Akhmad Mujahiddin, *Ekonomi Islam*, Pekanbaru: Al- Mujahadah Press, 2010
- Burhanuddin Abdullah, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Kencana Perdana Media Group , 2007
- Melayu S. P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- M.Yatimin Abdullah, *Pengantar Studi Etika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- Nurnasrina, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru :Suska Press,2012

Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007

Sudaryono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Bineka Cipta, 2001

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi aksara, 2007