

SKRIPSI

**STRATEGI MANAJEMEN HOTEL ATIKA SYARIAH
KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN
PENGUNJUNG HOTEL**



OLEH

**SITI NURHALISA
NIM : 17.2400.060**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

**STRATEGI MANAJEMEN HOTEL ATIKA SYARIAH
KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN
PENGUNJUNG HOTEL**



OLEH

**SITI NURHALISA
NIM : 17.2400.060**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

**STRATEGI MANAJEMEN HOTEL ATIKA SYARIAH
KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG
HOTEL**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Program Studi

Ekonomi Syariah

Disusun dan diajukan oleh

**SITI NURHALISA
NIM : 17.2400.060**

Kepada

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah
Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan
Pengunjung Hotel

Nama Mahasiswa : Siti Nurhalisa

NIM : 17.2400.060

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.1146/In.39.8/PP.00.9/8/2020

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr.Zainal Said, M.H
NIP : 19761118 200501 1 002

Pembimbing Pendamping : Dr. Damirah, S.E.,M.M.
NIP : 19760604 200604 2 001



Mengetahui
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP.19710208 200112 2 002

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah
Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan
Pengunjung Hotel

Nama Mahasiswa : Siti Nurhalisa
NIM : 17.2400.060
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.1146/In.39.8/PP.00.9/8/2020

Tanggal Kelulusan : 13 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr.Zainal Said, M.H	(Ketua)	(.....)
Dr. Damirah, S.E.,M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Andi Bahri S.M.E.,M.Fil.I	(Anggota)	(.....)
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP.19710208200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt berkat hidayah, taufik dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi dengan judul “*Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel*”.

Penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Nurlina dan Ayahanda Zainuddin, dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. selaku pembimbing I dan ibu Dr. Damirah, S.E.,M.M.. selaku pembimbing II atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih:

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang

masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.

4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
5. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
6. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberikan warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.
7. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada sahabat seperjuangan Nirmala dan Novikasari yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 1 Februari 2023
10 Rajab 1444 H

Penulis,



Siti Nurhalisa
17.2400.060

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhalisa

NIM : 17.2400.060

Tempat/Tanggal Lahir : Pinrang, 20 Juli 1999

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten
Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 1 Februari 2023

Penulis,



Siti Nurhalisa
17.2400.060

ABSTRAK

Siti Nurhalisa, *Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel* (Dibimbing oleh Zainal Said dan Damirah)

Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah di terapkan oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Penelitian ini membahas tentang pengelolaan, faktor yang mempengaruhi dan strategi manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.

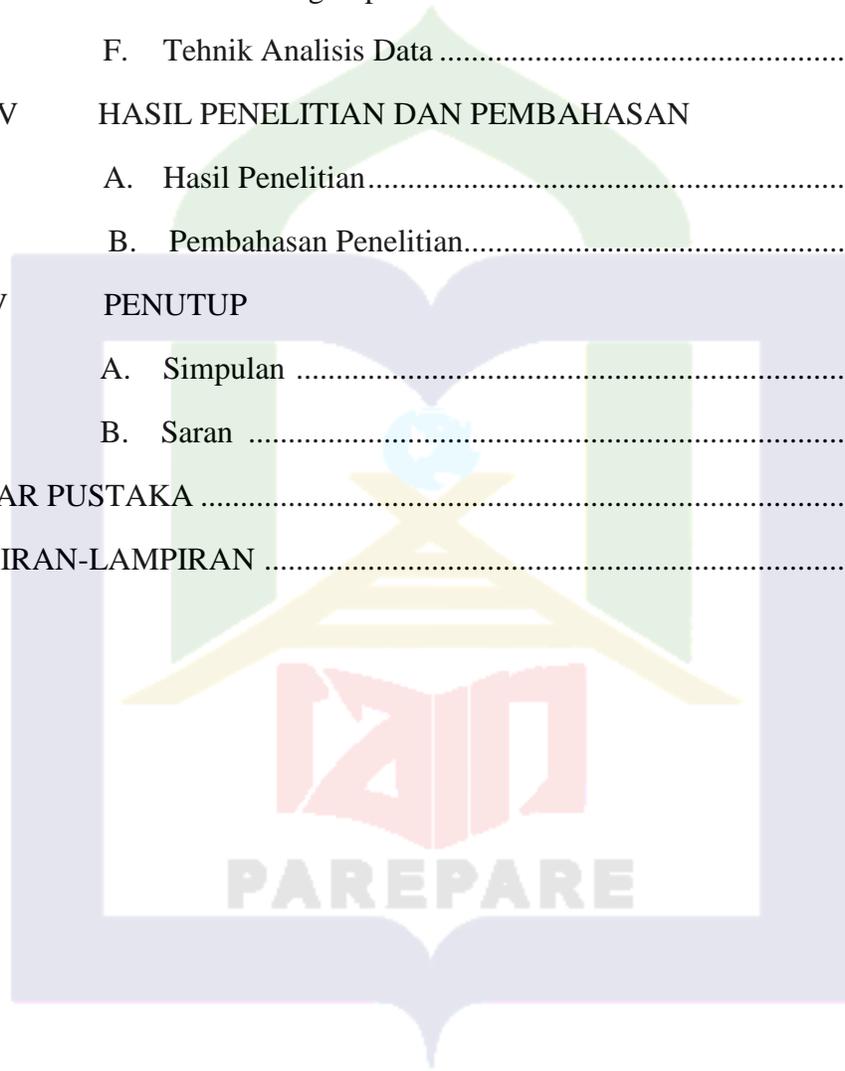
Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan jenis field research pendekatan studi kasus. Data dalam penelitian ini diperoleh dari pengolahan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu analisis kualitatif.

Hasil dari penelitian ini yaitu Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang yaitu dengan memperhatikan pengelolaan pada manajemen personalia dimana perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemeliharaan sumber daya manusia agar manajemen program memberikan mutu kualitas pegawai hotel atika Syariah Pinrang. 2) Faktor mempengaruhi Pengelolaan dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel yaitu faktor sumber daya manusia yang dimanfaatkan sebaik dan seefektif mungkin yaitu dengan Pengelolaan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perkembangan bisnis yang dikelola, pegawai menjadi kunci utama dalam peningkatan mutu pelayanan, faktor sumber daya manusia memegang peranan dalam hal pelayanan dan fasilitasi tamu di Hotel Atika Syariah Pinrang. 3) Strategi Manajemen Pengelolaann yaitu dengan melakukan strategi pemasaran yang memberikan gambaran kepada masyarakat terkait dengan fasilitas dan pelayanan hotel pada beberapa instrument media serta strategi pelayanan yaitu pegawai hotel dengan busana dan tutur kata sopan seperti prinsip syariah.

Kata kunci : *Strategi Manajemen, Hotel Atika Syariah, Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.*

DAFTAR ISI		Halaman
HALAMAN SAMPUL		i
HALAMAN JUDUL.....		ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING		iii
KATA PENGANTAR		iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....		vi
ABSTRAK		vii
DAFTAR ISI.....		viii
DAFTAR TABEL.....		x
DAFTAR GAMBAR		xi
DAFTAR LAMPIRAN		xii
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	5
	C. Tujuan Peneleitian	5
	D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	
	A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
	B. Tinjauan Teoretis	10
	C. Tinjauan Konseptual	19
	D. Kerangka pikir	22
	E. Hipotesis Penelitian	25
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	24

	B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
	C. Populasi dan Sampel.....	25
	D. Instrument Penelitian.....	25
	E. Tehnik Pengumpulan Data	26
	F. Tehnik Analisis Data	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	56
	B. Pembahasan Penelitian.....	58
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	66
	B. Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	I
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	III



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	31



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrument Penelitian	73
2	Surat Izin Penelitian	75
3	Surat melaksanakan penelitian Kota Parepare	76
4	Surat keterangan selesai meneliti	77
5	Dokumentasi	78
6	Biografi Penulis	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar dan terbentang luas alam yang indah serta budaya yang tak kalah menarik tentu akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik. Untuk memajukan pariwisata Indonesia dapat ditempuh dengan cara pendekatan atau menempatkannya dalam bingkai syariah. Pariwisata syariah bukan hanya wisata religi saja seperti tempat-tempat ibadah, maka para wali, maupun peninggalan sejarah, melainkan mencakup hal lain yang lebih luas dengan melibatkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran, spa, sauna, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah. Hal ini telah menandakan bahwa sistem ekonomi syariah telah berkembang cukup luas dari awalnya hanya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industry keuangan dan sekarang berkembang ke gaya hidup yang dapat berupa keramah-tamahan, rekreasi, perawatan dan kesehatan dan lain sebagainya.¹

Konsep pariwisata syariah telah lebih dulu ditekuni oleh Negara tetangga kita yang menamakan dirinya “*The Truly Asia*”. Malaysia memulai pariwisata syariah sebelum banyak dilirik oleh negara lain, sehingga saat ini menjadi negara nomor satu yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan muslim. Menurut data *Crescent Rating* dan Dinar Standart, para turis muslim global nilainya mengalahkan pasar wisata Amerika Serikat, Jerman, China, Inggris atau India. Setiap tahun, uang yang dikeluarkan oleh para turis muslim, diperkirakan

¹ Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, Jakarta: Republika, 2012, h. 4.

mencapai US\$ 126 miliar (Rp. 1.222 triliun). Angka ini nyaris menyamai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Indonesia dan juga lebih tinggi dari pengeluaran wisatawan Jerman yang mencapai US\$ 111 miliar (Rp. 1.077 triliun). Angka itu juga lebih tinggi dari total uang yang dikeluarkan seluruh wisatawan Amerika Serikat yang mencapai US\$ 93 miliar (Rp. 902 triliun) atau China yang mencapai US\$ 65 miliar (Rp. 630 triliun). Data tersebut belum termasuk wisata religi seperti haji dan umrah.²

Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur oleh fatwa dan/atau telah disetujui oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Penggolongan kegiatan bisnis perhotelan secara syariah, secara spesifik dijelaskan dalam standar hotel syariah dari DSN-MUI, sebagai regulasi dan pedoman perhotelan syariah. Terdapat tiga aspek yang tercantum dalam peraturan tersebut, yaitu aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Aspek produk meliputi unsur toilet umum, kamar tidur tamu, kamar spa. Aspek pelayanan meliputi unsur kantor depan, tata graha, makan dan minum olahraga, rekreasi dan kebugaran, spa dan fasilitas hiburan. Aspek terakhir, yaitu pengelolaan meliputi unsur manajemen usaha dan sumber daya manusia.³

Industri pariwisata syariah khususnya mulai berkembang sejak Hotel Sofyan tercatat sebagai hotel pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi hotel syariah dari Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hotel

² Sapta Nirwandar, "*Pariwisata Syariah sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*", makalah disampaikan dalam Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, UNIPDU Jombang, 2013.

³ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017, h. 22

Sofyan merupakan hotel pertama di Indonesia yang melabelkan dirinya menjadi Syariah dan bertempat di Jakarta. Hotel ini beralih dari hotel konvensional menjadi hotel syariah sejak tahun 1994.⁴ Sebagai hotel berlabel syariah dalam menyediakan jasa pelayanan penginapannya, hotel ini tidak hanya menerapkan aturan dan prosedur sesuai dengan ketentuan pemerintah dan industri saja, tapi juga ketentuan syariah turut menjadi pertimbangan. Alasan yang mendasari Hotel Sofyan untuk beralih menjadi hotel syariah ketika itu adalah adanya keinginan dari pemegang saham untuk mendapatkan penghasilan yang halal dari usaha hotel, bersih dari yang haram dan menghindari sesuatu yang samar tentang kehalalannya. Kemudian adanya kebutuhan terhadap pedoman usaha atau terbentuknya budaya kerja perusahaan.⁵

Persaingan bisnis perhotelan bukan saja mutu produk dan harga jasa yang akan menjadi pertimbangan, akan tetapi keunggulan dalam pelayanan terhadap konsumen yang merupakan aspek penting bagi perusahaan jasa, karena ini pokok keberhasilan perusahaan jasa secara prinsip memerlukan manajemen yang profesional pada pemasaran operasi maupun sumber daya manusia. Integrasi unsur-unsur akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan performansi, membangun kepuasan pelanggan melalui fasilitas yang memuaskan.

Semakin pesatnya dunia bisnis perhotelan, kini mulai banyak produsen yang mendesain produknya dengan prinsip syariah. Kehadiran hotel syariah

⁴ Riyanto Sofyan sudah mencanangkan wacana atau pemikiran untuk mengelola hotel secara syariah sejak tahun 1992, akan tetapi dapat direalisasikan pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada tahun 1994.

⁵ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013, h. 87

dapat dikatakan sebagai hotel yang muncul dan mengurangi pandangan masyarakat awam bahwa hotel yang kebanyakan dipandang sebagai berkumpulnya maksiat baik itu perzinahan, narkoba dan perbuatan negatif lainnya, kadang kala hotel menjadi tempat pelarian dan bahkan tujuan untuk melakukan perbuatan maksiat sehingga cara pandang masyarakat terhadap hotel cenderung negatif atau kurang baik. Banyaknya hotel di Kabupaten Pinrang akan bersaing untuk meningkatkan fasilitas, pelayan dan strategi pemasaran yang ada untuk bersaing dengan hotel lainnya, factor yang membedakan antara hotel yang satu dengan yang lainnya diantaranya adalah produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan, proses, dan saraana. Setiap hotel pasti akan berusaha memberikan nilai tambah yang menyebabkan mengapa orang punya alasan sendiri memilih penginapan itu.

Hotel di Pinrang yang bergerak di bidang Syariah, yaitu Hotel Atika Syariah hadir ditengah persaingan hotel-hotel Konvensional di Pinrang. dan memberikan nuansa baru yang sangat berbeda dengan hotel konvensional pada umumnya dan sudah banyak dikenal oleh masyarakat dengan nuansa Islami. Meskipun demikian sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa, Hotel Atika Syariah memberikan pelayanan kepada tamu dengan keramahan dan cakap sehingga para tamu merasa nyaman sehingga tidak jarang Hotel Atika Syariah melempar konsumen kepada hotel yang lainnya akibat fasilitas kamar yang sudah terpenuhi.⁶

⁶Wawancara dengan pak Yono, sebagai Pengelola Hotel Atika Syariah, pada pukul 10.00-11.00 WIB, Pinrang, 31 juli 2022.

Hotel Atika Syariah Pinrang menerapkan konsep syariah dengan ketat. Pengelola hingga pegawai berpakaian islami dan bertingkah laku santun, tak tersedia minuman keras atau beralkohol. Tidak pula makanan-makanan non halal seperti olahan daging babi. Hotel Atika mengusung konsep minimalis, meski minimalis layanan dan fasilitas yang ditawarkan tak kalah dengan hotel-hotel lainnya yang berlantai empat dengan 45 kamar yang terbagi dalam kelas *deluxe* dan *superior*. Sejumlah fasilitas seperti kolam renang, convention hall dan lahan parkir tersedia bagi para tamu. Hotel di bangun berhadapan dengan masjid Agung Al-Munawir sehingga memudahkan para tamu muslim yang ingin beribadah di masjid.

Tentunya kesuksesan hotel Atika Syariah Pinrang tidak terlepas dari strategi pengelolaan yang dilakukan oleh manajemen yang ada didalamnya. Sehingga hotel Atika Syariah dapat terus berkembang ditengah maraknya atau semakin banyaknya usaha-usaha perhotelan yang ada di Kota Pinrang.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “Strategi manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.” untuk meyakinkan kepada masyarakat bahwa Hotel Atika Syariah benar-benar dikelola sesuai dengan prosedur syariah.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang?
2. Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel?
3. Bagaimana Strategi Manejemen pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel??

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan fokus masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Bagaimana Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang.
2. Mengetahui Faktor Yang Mempengaruhi Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.
3. Mengetahui Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan khazanah ilmu pengetahuan kepada para akademisi guna mengetahui tentang ekonomi Islam dan unit-unit usaha syariah khususnya Hotel Syariah yaitu tentang implementasi prinsip-prinsip syariah dalam standar pengelolaan yang telah di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

2. Kegunaan Praktis

Bagi Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemilik Hotel dan manajemen Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam menjaga prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan usaha, khususnya pengelolaannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Fitri Kartini, 2014 “*Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta*”. Berfokus pada bagaimana factor yang mempengaruhi layanan Namira Hotel syariah di Yogyakarta, Kemudian penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengaruh persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik dalam pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini yaitu hasil uji F menunjukkan bahwa model berpengaruh positif signifikan yaitu keputusan tamu hotel dipengaruhi secara bersama-sama oleh persepsi produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik dan hasil uji parsial, variabel independen yang terdiri dari persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel⁷

Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Fitri Kartini tersebut diatas dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul “*Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel*” yaitu terletak pada variabel Hotel Syariah. Hal ini dapat dilihat dari subjek penelitian hotel tersebut yakni berupa pelayanan dan pengunjung yang berkunjung di Namira Hotel Syariah.

⁷ Fitri Kartini, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.

Tia Puspita Sari, 2014 *“Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta”*. Penelitian ini berlokasi di DKI Jakarta dengan subjek produk Hotel, dan pengunjung. Dengan mengidentifikasi produk hotel Syariah di Sofyan Hotel Betawi dan Menganalisis keputusan tamu menginap di Sofyan Hotel Betawi Menganalisis pengaruh produk Hotel terhadap keputusan tamu menginap di Sofyan Hotel Betawi. -Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan variabel yang diteliti. Dimana hasil yang didapat dalam penelitian ini yaitu gambaran produk Hotel Syariah pada Hotel Sofyan Betawi berada pada kategori baik dan keputusan tamu menginap di Hotel Sofyan Betawi sudah tinggi. Hal ini terlihat dari tingginya tamu memutuskan menginap.⁸

Pemaparan penelitian yang dilakukan oleh Tia Puspita Sari tersebut di atas, bahwa ketrkaitan antara penelitian tersebut dengan penelitian peneliti yang berjudul *“Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang”* terletak pada salah satu fokus utama. Adapun salah satu fokus utama tersebut yaitu produk Hotel Syariah yang merupakan bagian dari pengelolaan perhotelan syariah.

Faizal, 2017 *“Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari’ah ditinjau menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”*, Penelitian ini berada di Hotel Aziza Pekanbaru yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp.Lancang Kuning Square,Pekanbaru-Riau, subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai Hotel Aziza Pekanbaru penelitian ini bertujuan

⁸ Tia Puspita Sari, *Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta*, Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014.

untuk mengetahui sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah, dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap Sistem Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif analisis, hasil penelitian ini Hotel Aziza sudah memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung dan dari segi fasilitas yang disediakan pihak Hotel Aziza Pekanbaru masih ada yang belum memenuhi standar prinsip Hotel Syariah.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Faizal tersebut di atas mengindikasikan adanya keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Keterkaitan tersebut terletak pada subjek. Subjek dalam penelitian peneliti adalah tentang pengelolaan Hotel Atika Syariah di Kabupaten Pinrang, dan tujuan penelitian peneliti untuk mengetahui strategi manajemen Hotel Atika Syariah.

B. Tinjauan teori

1. Strategi

Setiap perusahaan mengarahkan kegiatan usahanya untuk dapat menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga dalam jangka waktu dan jumlah produk tertentu dapat diperoleh keuntungan seperti yang diharapkan. Melalui produk yang dihasilkannya, perusahaan menciptakan, membina dan mempertahankan kepercayaan langganan akan produk tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh ketepatan produsen dalam memberikan kepuasan kepada

⁹ Faizal, *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari'ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam Studi Hotel Aziza Pekanbaru*, Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2017.

sasaran konsumen yang ditentukannya, dimana usaha-usaha pemasaran diarahkan kepada konsumen yang ditujukan sebagai sasaran pasarnya. Dalam hal tersebut pemasaran menunjang perusahaan didasarkan pada konsep pemasaran untuk dapat menentukan strategi pemasaran yang mengarahkan kepada sasaran pasar yang sebenarnya.

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “strategos” yang berasal dari “stratos” yang berarti militer dan ‘ag’ yang berarti memimpin. Strategi dalam konteks awalnya diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukkan dan memenangkan perang. Hal senada juga disampaikan oleh seorang ahli bernama Clauswitz yang menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Strategi secara umum didefinisikan sebagai cara mencapai tujuan. Strategi terdiri dari aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah di terapkan

oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.

Setiap perusahaan mempunyai strategi untuk mendukung aktivitas perusahaan dimana strategi harus sesuai dengan keadaan dan kondisi masyarakat. Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategies* yaitu *stratos* dan *ageia*. *Stratos* berarti militer sedangkan *ageia* berarti memimpin yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi jenderal. Konsep ini relevan dengan situasi pada zaman dahulu yang sering diwarnai perang.¹⁰ Namun pada akhirnya strategi berkembang untuk semua kegiatan organisasi termasuk keperluan ekonomi, sosial, budaya dan agama.¹¹

Disimpulkan bahwa strategi adalah rencana tindakan suatu perusahaan yang menjabarkan alokasi sumberdaya dan aktifitas-aktifitas untuk menggapai lingkungan dan membantu mencapai sasaran atau tujuan dari perusahaan tersebut.

Unsur-Unsur dan Fungsi dari Strategi

Bila suatu organisasi mempunyai suatu “strategi”, maka strategi itu harus mempunyai bagian-bagian yang mencakup unsur-unsur strategi. Suatu “strategi” mempunyai 5 unsur, yaitu :

1. Gelanggang aktivitas atau Arena merupakan area (produk, jasa, saluran distribusi, pasar geografis, dan lainnya) di mana organisasi beroperasi.

Unsur Arena tersebut seharusnya tidaklah bersifat luas cakupannya atau terlalu umum, akan tetapi perlu lebih spesifik, seperti kategori produk

¹⁰ Umi Chulsum dan Windy Noura, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kashiko Surabaya, 2006, h. 548.

¹¹ Fandi tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm.3

yang ditekuni, segmen pasar, area geografis dan teknologi utama yang dikembangkan, yang merupakan tahap penambahan nilai atau value dari skema rantai nilai, meliputi perancangan produk, manufaktur, jasa pelayanan, distribusi dan penjualan.

2. Sarana kendaraan atau Vehicles yang digunakan untuk dapat mencapai arena sasaran. Dalam penggunaan sarana ini, perlu dipertimbangkan besarnya risiko kegagalan dari penggunaan sarana. Risiko tersebut dapat berupa terlambatnya masuk pasar atau besarnya biaya yang sebenarnya tidak dibutuhkan atau tidak penting, serta kemungkinan risiko gagal secara total.
3. Pembeda yang dibuat atau differentiators, adalah unsur yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan, seperti bagaimana organisasi akan dapat menang atau unggul di pasar, yaitu bagaimana organisasi akan mendapat pelanggan secara luas. Dalam dunia persaingan, kemenangan adalah hasil dari pembedaan, yang diperoleh dari fitur atau atribut dari suatu produk atau jasa suatu organisasi, yang berupa citra, kustomisasi, unggul secara teknis, harga, mutu atau kualitas dan reabilitas, yang semuanya dapat membantu dalam persaingan.
4. Tahapan rencana yang dilalui atau staging, merupakan penetapan waktu dan langkah dari pergerakan strategik. Walaupun substansi dari suatu strategi mencakup arena, sarana/vehicles, dan pembeda, tetapi keputusan yang menjadi unsur yang keempat, yaitu penetapan tahapan rencana atau staging, belum dicakup. Keputusan penentuan atau staging didorong oleh beberapa faktor, yaitu sumber daya (resource), tingkat kepentingan

atau urgensinya, kredibilitas pencapaian dan faktor mengejar kemenangan awal.

5. Pemikiran yang ekonomis atau economic logic, merupakan gagasan yang jelas tentang bagaimana manfaat atau keuntungan yang akan dihasilkan. Strategi yang berhasil, tentunya mempunyai dasar pemikiran yang ekonomis, sebagai tumpuan untuk penciptaan keuntungan yang akan dihasilkan.

Adapun Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Terdapat enam fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu :

1. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain. Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, dan mengkomunikasikan, tentang apa yang akan dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif-alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai antara kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, di mana kapabilitas tersebut akan digunakan.
2. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
3. Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.

4. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang. Khususnya sumber dana dan sumber-sumber daya lain yang diolah atau digunakan, yang penting dihasilkannya sumber-sumber daya nyata, tidak hanya pendapatan, tetapi juga reputasi, komitmen pegawai, identitas merek dan sumber daya yang tidak berwujud lainnya.
5. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan. Strategi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan sangat penting bagi upaya untuk pencapaian maksud dan tujuan organisasi.
6. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu. Proses yang terus-menerus berjalan bagi penemuan maksud dan tujuan untuk menciptakan dan menggunakan sumber sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya.¹²

2. Manajemen Pengelolaan

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan suatu keinginan yang hendak dicapai atau yang di inginkan oleh sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah dan sebagainya. Manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.¹³

Sebagai bahan perbandingan ada beberapa definisi dari manajemen, yaitu: Manajemen menurut James A.F Stoner di dalam buku karangan

¹² Sofjan Assauri, *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013) hlm. 5-8.

¹³ Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (PT Gasindo, 2001), h.2.

M. Anton Athoillah adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dimana manajemen sebagai seni pencapaian tujuan yang dilakukan melalui usaha orang lain.¹⁴

Manajemen menurut George R. Terry adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, engarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁵

Dikutip dari dalam Kamus Marketing, istilah Manajemen adalah suatu pekerjaan untuk memolakan tugas eksekutif dalam bisnis yang memastikan bahwa sumber-sumber yang bermacam-macam digunakan sedemikian rupa sehingga bisa menghadirkan pra-perencanaan ekonomi tentang keadaan yang hendak dicapai.¹⁶

Hasil dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang meliputi dari semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dari semua kegiatan yang telah ditetapkan.

1. Fungsi manajemen

Fungsi manajemen (pengelolaan) di atas secara garis besar dapat disampaikan bahwa tahap-tahap dalam melakukan manajemen meliputi:

¹⁴ M. Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, h.16

¹⁵ Usman Effendi, *Asas Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, h.3

¹⁶ Norman A Hart, dkk, *Kamus Marketing*, Penj. Anthony Than, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007, h. 123.

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut bersifat universal, di mana saja dan dalam organisasi apa saja. Namun, semuanya tergantung pada tipe organisasi, kebudayaan dan anggotanya. Pada penelitian ini, peneliti cenderung berpedoman pada pendapat Terry dalam The Lian Gie (2000: 21), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi: perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengarahan (actuating), dan pengawasan (controlling).

2. Perencanaan

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternative-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang. Perencanaan merupakan suatu proses penentuan sasaran yang ingin dicapai, tindakan yang akan diambil, bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya, dan SDM yang bertanggung jawab terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.¹⁷

George R. Terry dan Leslie W.R memberikan definisi bahwa perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuann yang akan dikejar

¹⁷ Muhammad Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syariat*, Jakarta: Khairil Bayan, 2002, h.109

selama jangka waktu yang akan datang dan hal-hal yang akan dilaksanakan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai.²⁰ Robbins dan Coulter mendefinisikan perencanaan sebagai proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi.

Definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan visi, misi, tujuan dan sasaran yang diinginkan guna mencapai tujuan yang diinginkan pada masa yang akandatang sesuai dengan syariat Islam.

3. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang menggabungkan sumber daya manusia dan bahan melalui struktur formal dari tugas dan kewenangan. Hasil dari proses pengorganisasian adalah organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Jika dalam fungsi perencanaan tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam pembagian kerja tertentu. Sebagaimana dikemukakan oleh Stoner, ada empat pilar (*building blocks*) yang menjadi dasar untuk melakukan proses pengorganisasian, keempat pilar tersebut adalah pembagian kerja (*division of work*), pengelompokan pekerjaan (*departmentalization*), penelitian relasi antarbagian dalam

organisasi (*hierarchy*), serta penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antarbagian dalam organisasi atau kordinasii (*coordination*).¹⁸

4. Pengarahan

Pengarahan adalah fungsi manajer yang amat penting. Semua usaha kelompok memerlukan pengarahan kalau menginginkan usaha itu berhasil dalam mencapai tujuan-tujuan kelompok. Pengarahan adalah kegiatan pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang tidak diberikan dalam melaksanakan kegiatan usaha.¹⁹

Pengarahan berarti menentukan bagi anggota tentang apa yang harus mereka kerjakan atau tidak boleh mereka kerjakan. Pengarahan mencakup berbagai proses operasi standar, pedoman dan buku panduan, bahkan manajemen berdasarkan sasaran. Pengarahan merupakan metode untuk menyalurkan perilaku individu dalam aktivitas tertentu dan menghindari aktivitas lain dengan menetapkan peraturan dan standar, kemudian memastikan bahwa peraturan tersebut dipatuhi.²⁰

5. Pengendalian

Pengendalian merupakan proses pemantauan kegiatan organisasional untuk mengetahui apakah kinerja aktual sesuai dengan tujuan organisasional yang diharapkan. Sebagai suatu proses maka pengendalian adalah kegiatan penetapan standar kerja, monitoring dan pengukuran kinerja, membandingkan

¹⁸ Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: kencana, 2005, h. 152-153

¹⁹ Nana Herdiana dan Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan,*, h.93.

²⁰ Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011, cet ke-7 hal 104.

hasil kinerja aktual hasil pengukuran dengan standar yang telah dibuat, serta mengambil tindakan korektif dan penyesuaian atau pengembangan bilamana dibutuhkan.²¹

Pengendalian adalah penting karena ia merupakan jaringan terakhir dalam fungsi-fungsi manajemen. Pengendalian penting untuk menentukan efisiensi dan efektivitas keberhasilan pengelolaan mencapai tujuan. Pengendalian dilakukan agar kegiatan organisasional untuk mencapai tujuan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Manajemen Syariah

Pada dasarnya ajaran islam yang tertuang dalam Al-Qur'an dan As Sunnah juga Ijma' ulama banyak mengajarkan tentang kehidupan yang serba rapi, benar, tertib dan teratur. Teori dan konsep manajemen yang digunakan saat ini sebenarnya bukan hal yang baru dalam perspektif islam. Manajemen itu telah ada paling tidak ketika Allah menciptakan alam semesta beserta isinya. Unsur-unsur manajemen dalam pembuatan alam serta makhluk-makhluk lainnya tidak terlepas dengan manajemen langit. Ketika Nabi Adam sebagai khalifah memimpin alam raya ini telah melaksanakan unsur-unsur manajemen tersebut.²²

Manajemen dalam islam tidak jauh dari pemahaman ini. Manajemen dianggap sebagai ilmu teknik (seni) kepemimpinan diawal perkembangan islam. Akan tetapi, pemikiran manajemen telah diterapkan dalam beberapa Negara yang tersebar di penjuru dunia. Pemikiran manajemen dalam islam bersumber dari nash-nash AlQur'an dan petunjuk-petunjuk Al-Sunnah. Selain itu, ia juga berasaskan pada nilai-nilai kemanusiaan

²¹ Ulber Silalahi, *Asas-asas Manajemen*, Bandung: PT. Refika Aditama, cet ke-5, h. 380.

yang berkembang dalam masyarakat pada waktu tersebut. Berbeda dengan manajemen konvensional, ia merupakan suatu sistem yang aplikasinya bersifat bebas nilai serta hanya berorientasi.²³

Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, jika setiap orang perilaku yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali. Hal yang paling penting dalam manajemen berdasarkan pandangan Islam adalah harus memiliki sifat ri'ayah (jiwa kepemimpinan). Jiwa kepemimpinan menurut pandangan Islam merupakan faktor utama dalam konsep manajemen. Watak dasar ini merupakan bagian penting dari manusia sebagai *khalifah fi al ardh*.

Proses - prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah SWT, sebenarnya manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam.²⁴

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata management, yang berasal dari kata "to manage" yang berarti mengatur, melaksanakan, mengelola dan mengendalikan. Namun kata *management* sendiri sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti sama dengan istilah pengelolaan.²⁵

²³ Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah* (Jakarta : Gema Insani, 2008),

²⁴ Anton Athoillah, *Dasar-dasar Manajemen* (Bandung : Pustaka Setia, 2010)

²⁵ Rita Mariyana, *Pengelolaan Lingkungan Belajar*, Jakarta, Kencana Prenata Media Group, 2013, h.16.

Menurut Didin Hafidhuddin manajemen syariah adalah perilaku terkait dengan nilai-nilai keimanan, dan ketauhidan serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimana dalam pelaksanaannya terdapat indikator nilai-nilai moral yang harusnya diterapkan agar kinerja manajemen suatu organisasi dapat berjalan secara tepat dan benar. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesadaran bahwa dirinya diperintah oleh Allah

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa tidak ada sesuatu yang dapat kita tutupi, semuanya dalam pantauan Allah SWT, dan nanti pada hari perhitungan segala perbuatan kita yang baik dan yang buruk ada berorientasi syariah.

b. Komitmen yang tinggi pada kejujuran

Jujur adalah kesucian nurani yang memberi jaminan terhadap kebenaran dalam berbuat, ketepatan dalam bekerja, dan dapat dipercaya, serta enggan untuk berbuat dusta

c. Komitmen yang tinggi pada amanah

Amanah atau kepercayaan yang diberikan kepada seorang yang berorientasi syariah merupakan penghargaan moral yang teramat mahal. Amanah tidak didapatkan begitu saja, tetapi melalui proses yang panjang, dimulai dari pengamatan

d. Fathanah

Seorang nazir juga dituntut mempunyai kecerdasan (fathanah). Kecerdasan merupakan karunia Allah SWT kepada orang-orang yang mau berpikir, mengembangkan nalar, menganalisis, menemukan berbagai alternatif, mengevaluasi alternatif itu, memilih alternatif yang terbaik dan melaksanakan pilihan tersebut.²⁶

²⁶ Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2019)h, 176.

4. Pengelolaan

Kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.²⁷

Menurut Suharsimi arikunta pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan , melaksanakan, sampai dengan pengawasan dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan suatu dan sesuatu itu dapat merupakan sumber penyempurnaan dan peningkatan pengelolaan selanjutnya.²⁸

Pengelolaan merupakan peran yang sangat penting dalam kelangsungan hidup suatu usaha, baik yang berskala kecil, sedang ataupun besar. Tanpa adanya pengelolaan atau pengaturan, sangat sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuannya. Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses yang memberikan pengawasan padasemua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaiantujuan. Di dalam aspek pengelolaan diatur pula pada pencapaian manfaat duniawi semata. Pada awalnya manajemen ini berusaha untuk diwarnai dengan nilai-nilai, namun dalam perjalanannya tidak mampu. Karena, ia

²⁷ Daryanto, kamus indonesia lengkap, (Surabaya : Apollo, 1997). 348

²⁸ Suharsimi arikunta, pengelolaan kelas dan siswa, (jakarta : CV. Rajawali, 1988). 8

tidak bersumber dan berdasarkan petunjuk syariah yang bersifat sempurna, komprehensif dan kebenaran.

4. Perhotelan

1. Pengertian perhotelan dan perhotelan syariah

Usaha di bidang perhotelan merupakan bagian tak terpisahkan dari bidang pariwisata. Layaknya rumah, hotel tersedia bagi masyarakat sebagai usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan yang di dalamnya juga dapat dilengkapi dengan pelayanan lainnya baik makan, minum, laundry, dan berbagai fasilitas tambahan lainnya.

2. Pengertian Perhotelan

Kata hotel mulai dikenal sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai hotel garni yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap atau tempat tinggal untuk menyewa secara harian, mingguan. Atau bulanan.²⁹

Surat keputusan Menteri Pariwisata Pos dan telekomunikasi No.KM94/HK.103/MPPT-87 disebutkan bahwa pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.³⁰

Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No.52 Tahun 1995 Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan

²⁹ Sri Perwani, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademik Perhotelan Make Up Room*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, h.14.

³⁰ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel,.....*, h.57.

untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dikelola secara komersial yang meliputi hotel berbintang dan hotel melati.³¹

Perhotelan merupakan industri yang tergolong tahan terhadap krisis ekonomi (*economy crisis resistance*) dan kebangkrutan. Ditengah-tengah terjadinya goncangan ekonomi global yang memaksa para pelaku usaha untuk memutuskan hubungan kerja dengan pegawainya, bahkan banyak perusahaan yang sampai gulung tikar, industri perhotelan justru menunjukkan persentase kenaikan yang signifikan. Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sector pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus menerus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.³²

Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus, yaitu memadukan usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*), seperti kamar, makanan dan minuman, dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan, dan lain-lain. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan mampu menyajikan pelayanan sebaik-baiknya.

3. Pengertian Perhotelan Syariah

Perhotelan Syariah adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Ahmat

³¹ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman penerapan Pada Bisnis Hotel,....*, h. 58.

³² Agus Sambodo & Bagyono, *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2006, H.2-3

mengemukakan bahwa hotel syariah adalah hotel yang menyediakan layanan dan transaksi keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah secara keseluruhan, bukan hanya terbatas pada penyedia makanan dan minuman yang halal tapi juga untuk kesehatan, keamanan, lingkungan, dan manfaat dari aspek ekonomi yang dirasakan oleh masyarakat tidak memandang ras, kepercayaan maupun budaya.³³

Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah. Dari dua definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan secara menyeluruh bahwa hotel syariah adalah hotel yang menerapkan sistem syariah dalam kegiatan usahanya tidak hanya dimakanan dan minuman yang halal saja, namun operasional hotel baik

dari sisi keuangan, etika, kegiatan hiburan, tata letak dan tata kelola perusahaan yang sesuai dengan prinsip syariah serta tidak mengabaikan sisi sosial kemasyarakatan dengan membayar zakat, dan tidak hanya diperuntukkan bagi Muslim namun untuk seluruh kalangan masyarakat baik Muslim maupun Non-Muslim.

Hotel berbasis syariah dalam praktiknya harus menyesuaikan kegiatan bisnisnya dengan prinsip hukum Islam yang sudah diatur oleh regulator. Penyesuaian yang dimaksud adalah harus memenuhi klasifikasi dan kualifikasi yang telah disusun oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang standar hotel syariah. Dengan merujuk standar tersebut, maka sebuah hotel bisa masuk ke dalam kriteria Hotel Syariah.

³³ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapannya*,..., h. 18.

Hotel syariah sendiri pelayanannya dibatasi. Makanan, minuman dan restoran harus bersertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bahkan, ada seleksi tamu dalam pelayanan hotel syariah. Berbeda dengan hotel konvensional semuanya serba bebas, baik makanann, minuman, dan hiburan. Untuk mengetahui lebih jelas perbedaan hotel syariah dan hotel konvensional peneliti uraikan dalam bentuk tabel terlampir.

4. Jenis-jenis Perhotelan dan Perhotelan Syariah

a. Jenis-jenis Perhotelan

Pada prinsipnya jenis hotel ini dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa hal, di antaranya adalah sebagai berikut:³⁴

b. Jenis hotel berdasarkan lokasi

Berdasarkan lokasi, hotel dapat dibedakan menjadi beberapa macam, antara lain:

- a. *Beach Hotel (resort)*, yaitu hotel yang berlokasi di kawasan pantai. Hotel ini umumnya mengandalkan pemandangan kamar sebagai keunggulan kamar.
- b. *City Hotel*. Adalah hotel yang terletak di jantung kota atau ditengah kota. Jenis hotel ini lebih fleksibel, menarik tamu-tamu dengan berbagai macam tujuan kunjungan, mulai dari tamu-tamukonvensi, keluarga, hingga tamu-tamu bisnis.
- c. *Resort Hotel* adalah Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai, tepi danau, atau aliran sungai. Hotel ini di peruntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau berkreasi.
- d. *Airport hotel*, yaitu hotel yang terletak di lokasi bandar udara.

³⁴Agus Sambodo &Bagyono ,*Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*,....., h. 19-26.

- e. *Highway* hotel, adalah hotel yang berlokasi di tepi jalan raya ataupun di jalan bebas hambatan. Tamu-tamu yang membawa kendaraan sendiri, sales person yang membawa mobil, ataupun para sopir umumnya lebih suka menginap di hotel jenis ini.
- f. *Downtown* hotel adalah hotel yang berlokasi di luar kota.
- g. *Suburban* hotel, adalah hotel yang terletak di pinggiran kota
- h. Jenis hotel berdasarkan lama tamu menginap:
- i. *Transident* hotel, yaitu hotel yang dirancang khusus untuk orang yang melakukan perjalanan dalam waktu singkat.
- j. *Residential* hotel, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya menginap dalam jangka waktu yang lama.
- k. *Semi residential* hotel, yaitu hotel di mana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu
 - a. Berdasarkan lamanya buka, hotel dibedakan menjadi:
 - 1) *All year around*, yaitu hotel yang beroperasi sepanjang tahun. Tidak ada sela untuk berhenti
 - 2) *Seasonal Hotel*, yaitu hotel-hotel yang beroperasi pada waktu-waktu tertentu.
 - b. Jenis Hotel Berdasarkan Kelas Hotel di Indonesia digolongkan menjadi dua jenis, yaitu hotel melati dan hotel bintang. Hotel melati diklasifikasikan menjadi melati satu, melati dua dan melati tiga. Sedangkan hotel berbintang diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu, hotel bintang dua, bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima. Penggolongan hotel di negara kita pada tiga kriteria, yaitu:

- 1) Fisik, yang terdiri dari lokasi dan lingkungannya, taman, tempat parkir, bangunan, kamar tamu dan perlengkapannya, sarana olahraga dan rekreasi, ruang makan, bar, area publik, kantor depan, dapur, ruang laundry dan lain-lain
 - 2) Operasional/manajemen, terdiri dari organisasi, tenaga kerja, kantor depan, tata graha, penyajian makanan dan minuman, fasilitas laundry, keamanan, engineering dan lain-lain.
 - 3) Pelayanan, yaitu keramah-tamahan, sikap pegawai, kemahiran / ketrampilan di bidang masing-masing.
- c. Fasilitas dan Tingkat Pelayanan Berdasarkan fasilitas dan tingkat pelayanannya, hotel dapat di bedakan menjadi empat jenis, yaitu:
- 4) Hotel Ekonomis, hotel ekonomis mulai dikenal sejak pertengahan tahun 1980-an. Segmentasi pasar hotel-hotel jenis ini sangat khusus, yaitu hanya untuk tamu-tamu bisnis dan para wisatawan dengan anggaran terbatas.
 - 5) *All Suites*, hotel jenis ini berkembang sejak tahun 1980-1n dengan menawarkan berbagai layanan seperti di hotel ekonomis. Hotel semacam ini dapat ditemui di tengah kota, pinggiran kota, dekan bandar udara. Sekarang all suites telah mengembangkan konsepnyadengan menambah fasilitas dan layanan jaringan internet, reservasi melalui website, dan lain-lain.
 - 6) Hotel *Eksekutif*, hotel eksekutif lebih menekankan pada fasilitasdan dekorasi ruangan kelas atas dengan pelayanan oleh pegawai yang terlatih dan terampil

- 7) Hotel Mewah, hotel mewah menawarkan fasilitas layanan kelas atas (*high class*). Desain eksterior dan interior hotel mewah bernuansa klasik dan modern.
- d. Jenis hotel berdasarkan komponen harga kamar
- Ditinjau dari komponen harga kamar, hotel dibedakan menjadi empat jenis, yaitu:
- 1) *European Plan* Hotel (EP), yaitu hotel yang menetapkan harga kamar tidak termasuk makan (*room only*).
 - 2) *Continental Plan* Hotel (CP), hotel yang menerapkan ketentuan harga kamar termasuk satu kali makan pagi.
 - 3) *Modified American Plan* Hotel (MAP), hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi dengan makan siang atau makan pagi dengan makan malam).
 - 4) *Full american Plan* Hotel (FAP), hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk tiga kali makan (makan pagi, siang, dan malam)
- c. Jenis-jenis Perhotelan Syariah
- Hotel berbasis syariah dibagi menjadi dua golongan, yaitu:³⁵
- a. Hotel Syariah Hilal-1, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan Muslim. Dengan kata lain, memenuhi sebagian unsur syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel syariah yang ditentukan oleh DSN-MUI.

³⁵Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*, h. 14.

b. Hotel Syariah Hilal-2, yaitu penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan Muslim. Bisa dikatakan kategori ini berarti memenuhi seluruh unsur Syariah sesuai dengan penilaian usaha hotel yang ditentukan juga oleh DSN-MUI. Pengklasifikasian hotel syariah menjadi dua golongan tersebut dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen dengan menjaga kualitas yang dimiliki oleh hotel syariah dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah ketika menjalankan usahanya.

d. Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah

Terdapat tiga aspek dalam pengelolaan bisnis hotel syariah yaitu dari produk yang dijual oleh hotel, pelayanan yang diberikan hotel kepada para tamu dan pengelolaan hotel tersebut. Penjabarannya sebagai berikut:

1. Produk Hotel Syariah

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, diambil, digunakan, atau dikonsumsi, sehingga dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan, termasuk diantaranya obyek fisik, tempat, organisasi, dan gagasan.⁴¹

Produk-produk yang ada dalam hotel Jamrud Syariah dalam hal ini adalah segala macam produk fisik maupun jasa yang diperuntukkan oleh manajemen hotel kepada para tamu atau pelanggan hotel tersebut.

2. Pelayanan Hotel Syariah

Jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Jasa atau pelayanan

juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi, serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Keberadaan pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

3. Pengelolaan Hotel Syariah

Pengelolaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. Usaha manajemen operasi yang efektif adalah dengan adanya misi dan strategi. Misi merupakan arah sedangkan strategi menyangkut bagaimana arah tersebut dapat dicapai. Misi juga merupakan tujuan atau maksud dari sebuah organisasi.

e. Pengelolaan Bisnis Hotel Syariah

Terdapat tiga aspek dalam pengelolaan bisnis hotel syariah yaitu dari produk yang dijual oleh hotel, pelayanan yang diberikan hotel kepada para tamu dan pengelolaan hotel tersebut. Penjabarannya sebagai berikut:

C. Tinjauan Konseptual

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal skripsi, maka adanya pembahasan yang menegaskan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul proposal skripsi “ Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang” untuk memahami maksud dari judul di atas, maka berikut penafsiran judul proposal skripsi.

- a. Strategi pada kamus besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah strategi adalah suatu ilmu untuk menggunakan sumberdaya-sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan tertentu.³⁶ Secara umum pengertian strategi merupakan cara untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi dalam bisnis dapat berupa *geografis*, diversifikasi, akuisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, rasionalisasi pegawai, divestasi, likuidasi dan *joint venture*.³⁷
- b. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan suatu keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah dan sebagainya. Manajemen adalah pengelolaan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dengan cara menggerakkan orang-orang lain untuk bekerja.³⁸
- c. Pengelolaan pada Kamus Bahasa Indonesia lengkap disebutkan bahwa pengelolaan adalah proses atau cara perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan mencapai tujuan.³⁹
- d. Perhotelan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti kata perhotelan adalah urusan yang berkenan dengan hotel. Perhotelan berasal dari kata dasar

³⁶ Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997) hlm.199

³⁷ David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hlm.18

³⁸ Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT Gasindo, 2001, h.2.

³⁹ Daryanto, kamus indonesia lengkap, (Surabaya : Apollo, 1997). 348

hotel. Perhotelan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga perhotelan dapat menyatukan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibenda-bendakan.

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas terkait dengan strategi manajemen yang dilakukan di Hotel Atika Syariah pinmag dengan merujuk pada beberapa indikator yaitu fungsi manajemen, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Hasil akhir dari penelitian merujuk padda rumusan permasalahan yang dikaji secara mendalam oleh peneliti.

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif sebagaimana pendapat Lexy J. Moleong adalah suatu penelitian yang akan mengumpulkan kata-kata, gambar, dan bukan angka, dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.⁴⁰

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis . Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”⁴¹

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h. 309

⁴¹ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cek I, Jakarta: Rineka Cipta, 2008)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan sesudah proposal ini diseminarkan dan mendapatkan izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

2. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang berlokasi di Hotel Atika Syariah Jl. Jenderal Sudirman, Macorawalie, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu pusat perhatian yang harus dicapai dalam penelitian yang dilakukan⁴². Fokus penelitian penulis dalam penelitian ini adalah Peneliti akan melakukan penelitian secara penuh dibagian Stategi Menejemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah di Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini digunakan sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder.

⁴² Moh. Kasiran, *Metodologi Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang : UIN-Maliki Press (anggota IKAP), h. 67

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada pimpinan dan pegawai maupun observasi dari masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi.⁴³

E. Teknik pengumpulan dan pengolahan data

Teknik pengumpulan data yang umum digunakan pada suatu penelitian adalah dengan cara observasi (pengamatan) interview (wawancara), dan kuisiuner (angket). Dalam penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan:

1. Pengamatan (observasi)

Menurut Siregar Observasi (pengamatan langsung) adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Observasi ini digunakan karena memperhatikan fenomena yang terjadi, sehingga terfokus pada kejadian ataupun gejala-gejala yang terjadi terhadap sesuatu kemudian menafsirkan dan mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya.

⁴³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV (Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), h. 114

Penulis menggunakan metode observasi tidak terstruktur dengan melakukan observasi tanpa adanya persiapan yang sistematis atau terencana sehingga peneliti harus selalu siap dengan setiap kondisi yang akan terjadidilapangan, peneliti tetap membuat rancangan observasi namun tidak digunakan secara baku, sehingga dapat di ubah sewaktu-waktu.

Penulis menggunakan kemampuan dalam melihat, mendengar, dan merasakan sendiri fenomena yang terjadi dilapangan. Dengan melakukan penelitian ini penulis mampu mendapatkan sendiri informasi atau data melalui pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap program yang ditawarkan indihome serta mengoptimalkan sehingga pelanggan merasa puas di masyarakat kota pinrang.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara sebagaimana yang diutarakan Estenberg “*a meeting of two persons to change information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁴⁴

Hal ini adalah segala informasi yang berhubungan dengan produk, pelayanan dan pengelolaan yang ada pada Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang. Pada praktiknya penulis menyiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan secara

⁴⁴ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2000, h. 130

langsung kepada pengelola atau pengusaha hotel, parapegawai Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang .

3. Observasi

Observasi berasal dari bahasa latin yang artinya melihat, mengamati, dan memperhatikan. Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁴⁹ Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Penulis menggunakan observasi partisipatif (*passive participation*): *means the research is present at the same of action but does not interest of participate*. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kejadian orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.⁴⁵ Observasi yang dilakukan penulis adalah pada setiap produk, pelayanan dan pengelolaan pada Hotel Jamrud Syariah Pangkalan Bun.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dan pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴⁶

Data-data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder, yaitu berupa dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan usaha Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang. Dokumen-dokumen tersebut meliputi:

⁴⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011, 227.

⁴⁶ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,, h.231.

- a. Profil perusahaan yang berisi gambaran umum dari Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang.
- b. Struktur organisasi Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang
- c. Produk, pelayanan dan pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang.

F. Uji Keabsahan data

Peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid dalam melakukan penelitian kualitatif, sehingga peneliti harus menguji validitas data dalam pengumpulan data agar data yang diperoleh tidak invalid (cacat).⁴⁷

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas yang digunakan untuk menetapkan keabsahan data atau meyakinkan hasil data yang diperoleh dilapangan dapat dipercaya dan benar-benar akurat menggunakan triangulasi.⁴⁸

2. Uji Dependabilitas (*dependability*)

Uji dependabilitas pada penelitian kualitatif dikatakan reliabel jika pembaca dapat mengulangi proses penelitian yang dijalankan peneliti. Uji dependabilitas melalui audit seluruh proses penelitian yang dilakukan peneliti oleh auditor netral atau pembimbing.⁴⁹

3. Uji *Confirmability*

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,h.241.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,h.338

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,h.337

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

G. Teknik Analisis Data

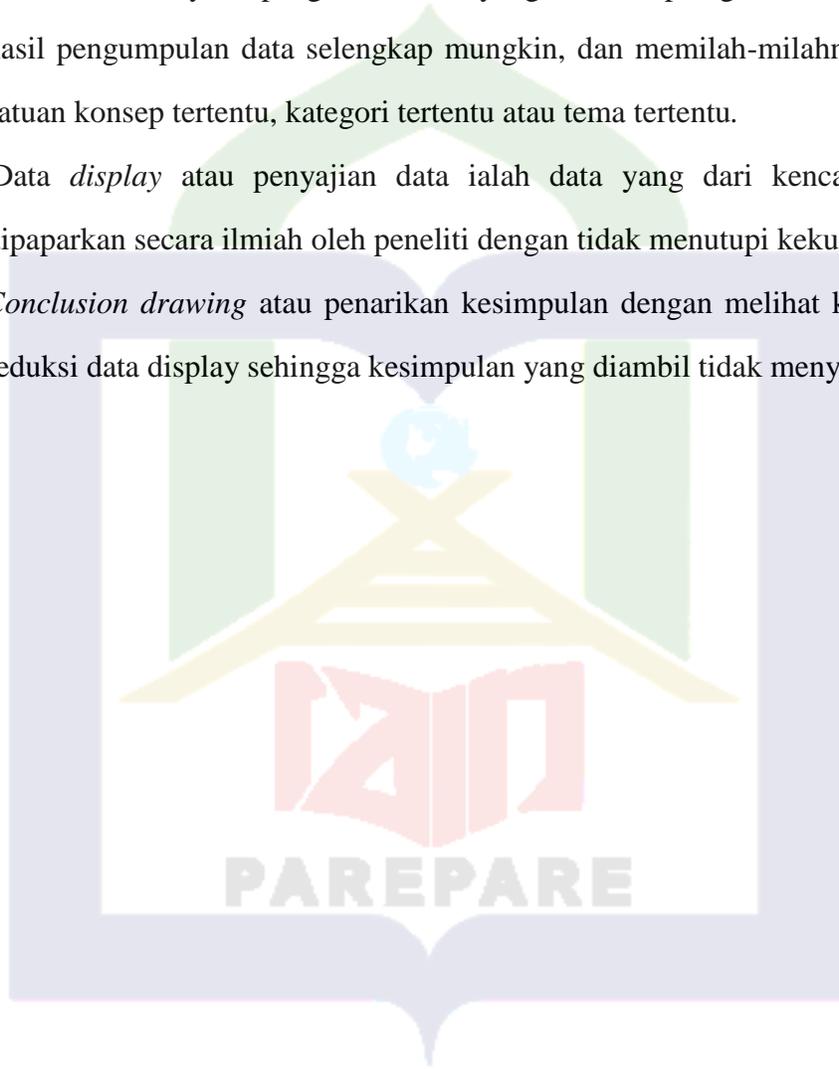
Teknik analisis data adalah proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami, supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan dari informan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengategorikan data yang terkumpul baik dari catatan, lapangan, foto, atau dokumen berupa laporan.

Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan merealisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berisikan dengan fenomena yang bersangkutan. Pengelolaan data dalam penelitian lapangan berlangsung sejak proses pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi data.⁵⁰

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, yakni:

⁵⁰Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 86

1. Data *Collection* atau koleksi data adalah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. Data *reduction*, yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtikan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Data *display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyinggung.⁵¹



⁵¹ Burhan Bungin, *Analisis data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 69-70

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang

Pada bagian awal hasil penelitian ini merujuk pada pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang yang menjadi sasaran penelitian ini, beberapa pertanyaan yang diajukan kepada narasumber berkaitan dengan pertanyaan umum dan pertanyaan secara khusus merujuk pada fokus penelitian pada rumusan masalah pertama.

Berberapa narasumber memberikan pandangannya terkait dengan seluruh pertanyaan yang diajukan, wawancara yang dilakukan secara terstruktur dimulai dari pertanyaan umum terkait dengan latar belakang dan histori hotel. Hingga pada beberapa aspek pertanyaan yang merujuk pada pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian yang merujuk pada pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang, pertanyaan pertama diajukan yaitu berkaitan dengan bagaimana cara manajemen dalam mengelolah pelayanan jasa di Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang. Sebagaimana dikutip dalam hasil wawancara bahwa:

“Yang membedakan kami dengan hotel lainnya itu adalah berbasis syariah jadi memang sarannya itu syar’i, hotel dengan pendekatan syar’i baik itu dari jasa layanan properti penyewaan room maupun kuliner lainnya”⁵²

⁵² Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Senada dengan penjelasan narasumber lain bahwa:

“Hotel ini mengusung konsep syar’i sesuai dengan namanya, sejak awal memang hotel berbasis syariah memiliki peluang yang bagus khususnya di pinrang ini, operasional dan layanan yang di berikan semuanya merujuk pada pelayanan syar’ih baik itu dari aspek busana maupun sistem yang di gunakan”⁵³

Hasil wawancara diatas bahwa pengelolaan pelayanan jasa pada Hotel Atika Syariah mengusung tema syariah yang berdasarkan pada ajaran agama baik itu dari sisi pakaian serta tutur kata yang sopan dan berwibawa. Sebagaimana dijelaskan bahwa Hotel Atika Syariah Pinrang. Menuntut terus menerus pegawai dilihat dari segi peningkatan sumber daya manusianya maupun standar operasional yang tanpa melihat kondisi mereka bukanlah hal yang bijaksana dalam penerapan manajemen syariah, bahkan dapat membuat pegawai merasa patah semangat dan merasa tidak nyaman dalam mengerjakan pekerjaan yang hasil akhirnya kerja tidak maksimal. Bagi pegawai hotel syariah juga diberikan pelatihan dan pendidikan.

Pelatihan dan pendidikan di sini menyangkut dari berpakaian, sopan santun dalam menerima dan melayani tamu serta kegiatan keagamaan untuk menambah keimanan dan sekaligus pegawai dapat langsung belajar masalah Agama.

Hasil kutipan wawancara terkait dengan pengelolaan yang dilakukan berdasarkan manajemen Hotel Atika Syariah Pinrang bahwa:

“Implementasi Syariah mempunyai keunikan tersendiri, syariah tidak

⁵³Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

saja komprehensif, tetapi juga universal. Universal bermakna bahwa syariah dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat oleh setiap manusia. Keuniversalan ini terutama pada bidang sosial (ekonomi) yang tidak membeda-bedakan antara kalangan Muslim dan non-Muslim”⁵⁴

Hasil wawancara maka penulis menyimpulkannya secara umum bahwa terdapat beberapa hal yang diperhatikan oleh pihak manajemen Hotel Atika Syariah Pinrang dalam rangka pengelolaan pelayanan jasa yaitu:

1. Manajemen Personalia

Hasil penelitian yang dilakukan, beberapa pertanyaan terkait dengan manajemen pengelolaan Hotel Atika Syariah Pinrang yang dijawabkan merujuk pada manajemen personalia berdasarkan kajian disiplin ilmu ekonomi sesuai dengan rujukan disiplin ilmu peneliti. Berikut hasil kutipan wawancara narasumber:

“Manajemen yang dilakukan lebih khusus pada manajemen pengembangan sumber daya manusianya saja, selebihnya itu adalah meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang dilakukan kepada para tamu”⁵⁵

Penjelasan narasumber tersebut bahwa manajemen secara umum di Hotel Atika Syariah Pinrang dilakukan hanya merujuk pada pengembangan SDM semata mata dan juga fasilitas yang diberikan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas efisien organisasi,

⁵⁴ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

⁵⁵ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia yang sering disebut dengan manajemen personalia oleh para penulis didefinisikan secara berbeda.

Senda dengan apa yang dijelaskan oleh narasumber bahwa:

“Sejauh ini berkaitan dengan manajemen dalam pengelolaan itu masih menjadi rahasia perusahaan namun yang bisa saya sampaikan yaitu dari aspek manajemen personalia yaitu yang berkaitan dengan mutu dan pelayanan pegawai hotel yang membantu seluruh kebutuhan dari para tamu hotel itu sendiri”⁵⁶

Penjelasan kedua narasumber diatas bahwa secara umum manajemen utama dalam perusahaan tidak serta merta dapat dijadikan sebagai bahan hasil penelitian karena masih bersifat privasi sebagai rahasia perusahaan, namun manajemen personalia menjadi hal yang penting untuk ditingkatkan dan hal tersebut yang dilakuakn oleh pihak manajemen di Hotel Atika Syariah Pinrang.

Manajemen personalia adalah perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi, dan masyarakat.

Penjelasan diatas bahwa manajemen personalia menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu kualitas pelayanan di Hotel Atika Syariah

⁵⁶ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Pinrang, Secara spesifik dijelaskan bahwa:

“Tahapan paling penting yaitu sumber daya manusia dalam di hotel ini karena memang merupakan faktor penting yang berkaitan dengan perencanaan dan kebutuhan pegawai atau sumber daya manusia dari hootel di masa mendatang.”⁵⁷

Penjelasan tersebut bahwa hotel syariah menurut yang dimaksudkan adalah hotel yang operasional, layanan, dan manajemennya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syaria^h atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenang, nyaman, sehat dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non muslim juga perlu untuk di berkikan sebagai suatu layanan kepada para tamu.

2. Manajemen Program

Pembahasan terkait dengan manajemen program yaitu merujuk pada manajemen secara umum yang berkaitan dengan program program yang akan dilaksanakan oleh para tamu di Hotel Atika Syariah Pinrang.

Manajemen secara program ini lebih khusus pada program program yang dapat meningkatkan minat para tamu untuk kembali menggunakan pelayanan dan fasilitas di Hotel Atika Syariah Pinrang. Berdasarkan seluruh visi dan misi di Hotel Atika Syariah Pinrang maka tentu adanya perencanaan secara terprogram oleh pihak Hotel Atika Syariah Pinrang.

Berikut aktivitas manajemen program dalam upayanya untuk meningkatkan minat masyarakat untuk mengkhuni di Hotel Atika Syariah Pinrang. Yaitu:

⁵⁷ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

a) Persiapan

Kegiatan persiapan dan pengadaan meliputi banyak kegiatan, di antaranya yaitu dengan melakukan analisis persiapan terhadap calon pegawai yang kemudian akan bekerja. Sebagaimana dijelaskan dalam kutipan hasil wawancara:

“Tahapan persiapan ini merujuk pada tahapan dalam melakukan analisis calon pegawai yang akan digunakan selama proses bisnis di Hotel Atika Syariah ini, tahapan persiapan,”⁵⁸

Hasil kutipan wawancara diatas bahwa proses manajemen secara spesifik dijelaskan dalam tahapan perencanaan, perencanaan yang dilakukan tersebut merujuk pada tahapan paling awal untuk menentukan siapa dan mengapa pemilihan pegawai tersebut sangat penting.

Persiapan ini dilakukan dengan menyebarkan beberapa pamflet penerimaan pegawai hotel yang dimana syarat dan ketentuan dicantumkan secara jelas pada pamflet tersebut, hal itu diberikan sebagai bentuk untuk memberikan gambaran awal kepada calon pegawai nantinya.

b) Pengembangan

Program kedua ialah program pengembangan kualitas pegawai, manajemen sumber daya manusia masih saja tetap menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen di Hotel Atika Syariah

⁵⁸ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Pinrang.

Pengembangan di Hotel Atika Syariah Pinrang merujuk pada Pegawai yang setelah mereka bekerja secara berkala harus dilakukan pelatihan-pelatihan. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan menjaga terjadinya keusangan kemampuan pegawai akibat perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja.

Kemudian dilakukan penilaian yang bertujuan untuk melihat apakah untuk kerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan, dan memberikan umpan balik untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja.

Disisi lain bahwa selanjutnya membantu perencanaan karier pegawai dalam organisasi agar selaras dengan kebutuhan organisasi, ini diperlukan sebagai usaha pengembangan kemampuan pegawai, karena pegawai yang memasuki suatu organisasi senantiasa menginginkan jabatan yang lebih tinggi dan biasanya dengan tanggungjawab dan gaji yang lebih tinggi.

Sebagaimana dijelaskan oleh narasumber bahwa:

“Setelah beberapa bulan pegawai bekerja kemudian kami juga punya program peningkatab mutu kualitas pelayanan agar kemudian pegawai kita ini memiliki engetahuan yang baik dan mumpuni dalam hal pelayanan di Hotel”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, salah satu narasumber juga menjelaskan bahwa salah satu manajemen yang selalu

⁵⁹ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

diimplementasikan yaitu terkait dengan pemberian reward dan motivasi kepada para pegawai sebagai bentuk apresiasi kepada mereka. Kutipan wawancara menyebutkan bahwa:

“Motivasi pegawai juga menjadi penyebab utama yang sangat mempengaruhi kualitas performa pegawai, jadi motivasi ini supaya terus di kembangkan dan dipertahankan”⁶⁰

Hasil kutipan penelitian diatas bahwa motivasi menjadi salah satu aspek penting yang dikhususnya program di Hotel Atika Syariah Pinrang. Untuk mempertahankan dan memelihara semangat kerja dan motivasi, para pegawai diberi kompensasi dan beberapa kenikmatan dan keuntungan lainnya dalam bentuk program-program kesajtraan. Hal ini disebabkan pegawai menginginkan balas jasa yang layak sebagai konsekuensi pelaksanaan pekerjaan. Selain itu juga untuk melindungi pegawai dari akibat buruk yang mungkin timbul dari pelaksanaan pekerjaan, serta menjaga kesehatan para pegawai.

⁶⁰ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

2. Faktor mempengaruhi Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel

Hasil penelitian kedua merujuk pada faktor yang mempengaruhi pengelolaan Hotel Atika Syariah dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel. selama proses pengelolaan tersebut, beberapa sub hasil penelitian disimpulkan bahwa Faktor SDM Unggul menjadi faktor utama, disisi lain bahwa pengelolaan yang berdasarkan pada urusan bisnis Hotel yaitu jasa pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan.

Hasil kutipan wawancara bahwa :

“Menurut saya salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di hotel ini dalam meningkatkan pengunjung hotel. adalah faktor pegawai dan fasilitas Hotel, karena memang fasilitas dan pegawai ini yang menjadi penentu dari pelayanan Hotel”⁶¹

Pendapat narasumber diatas bahwa Pegawai menjadi faktor utama dalam peningkatan mutu kualitas pelayanan di Hotel Atika Syariah, faktor tersebut sejalan dengan pengelolaan manajemen di Hotel Atika Syariah sebagaimana pada hasil penelitian diawal.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah manajemen baik itu pada instansi maupun perusahaan serta organisasi, tidak jauh berbeda dengan institut maupun perusahaan. SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah hotel sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

⁶¹ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Perkembangan terbaru memandang pegawai bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi, organisasi atau perusahaan terkhusus pada usaha hotel. Pengelolaan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perkembangan bisnis yang dikelola, pegawai menjadi kunci utama dalam peningkatan mutu pelayanan, hingga sejak tamu hendak untuk memesan kamar yang mereka inginkan dengan tetap memperhatikan kaidah dan aturan yang berlaku di Hotel Atika Syariah.

Sebagaimana dijelaskan oleh narasumber bahwa:

“Bagi kami, pegawai memegang peranan penting dalam manajemen pengelolaan hotel dalam meningkatkan pengunjung hotel. Jika berkaitan dengan faktor harga dan fasilitas seumumnya itu tidak ada perbandingan”⁶²

Penjelasan dari salah satu informan bahwa manajemen pelayanan yang difokuskan di Hotel Atika Syariah yaitu peningkatan mutu pelayanan pegawai demi untuk meningkatkan performa hotel. Baik itu bidang kuliner maupun bidang properti sewa kamar dan ballroom.

Terdapat beberapa hambatan yang dirasakan oleh manajemen di Hotel Atika Syariah yaitu terkait dengan dampak akibat dari pandemi covid-19 yang telah dilalui selama beberapa tahun, namun hambatan tersebut tidak serta merta dapat menurunkan semangat pengelola di Hotel Atika Syariah.

Sebagaimana dijelaskan dalam kutipan hasil wawancara yaitu:

⁶² Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

“Dampak dari covid-19 tentunya masih berbekas dimana berkurangnya minat masyarakat untuk memesan makanan dan properti di Hotel Atika Syariah”⁶³

Penjelasan narasumber diatas bahwa dampak covid-19 masih membekas di Hotel Atika Syariah khususnya berkurangnya minat dari masyarakat membuat pengelola hotel harus memutar kepala untuk melakukan pemasaran kepada umum agar minat masyarakat kembali seperti sebelum covid-19.

3. Strategi Manajemen Pengelolaann Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam meningkatkan Pengunjung Hotel

Hasil penelitian merujuk pada strategi manajemen pengelolaan Hotel Atika Syariah, secara umum bahwa Bisnis di bidang hotel syariah pada saat ini menjadi salah satu investasi yang cukup berkembang mengikuti kebutuhan terhadap perhotelan, dengan berbagai fasilitas untuk melayani tamu, serta mengikuti kebutuhan pelanggan yang semakin hari menuntut pelayanan dan kenyamanan yang lebih. Serta pengembangan bisnis di bidang hotel syariah ini dirasa mampu untuk meningkatkan daya saing destinasi pariwisata di Indonesia.

Strategi merupakan bagian penting dalam peningkatan perusahaan yang berorientasi pada masa depan perusahaan, startegi adalah perekat yang bertujuan untuk membangun dan memberikan proposisi nilai yang konsisten dan membengun citra yang berbeda kepada pasar sasaran

⁶³ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Pada penelitian ketiga ini, strategi manajemen pengelolaan Hotel Atika Syariah menggunakan beberapa strategii yang dijelaskan dalam kutipan hasil wawancara yaitu sebagai berikut:

“Selama ini persoalan strategi manajemen itu masih menjadi rahasisa Hotel, namun yang menjadi pokoknya adalah cuman berbasis syariah, tapi kalau persoalan strategi marketing itu memang kami punya pegawai yang khusus untuk promosi dan pemasarannya”

Penjelasan tersebut bahwa strategi manajemen tidak serta merta dapat di jelaskan oleh narasumber, namun strategi yang digunakan khusus pada bidang marketing, pemilihan pegawai yang menjadi bagian penting untuk pemasaran.

a. Strategi Pemasaran:

Strategi yang pertama yang digunakan oleh pihak manajemen Hotel Atika Syariah yaitu dengan melakukan pemasaran baik itu pada sosial media maupun media lainnya.

Pegawai telah mengikuti berbagai pelatihan yang ditujukan untuk merekrut wawancara yang diberikann terbuka bagi siapa saja yang baik pribadi maupun kelompok, formal maupun informal, dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan.

Aktivitas yang dilakukan pada lingkungan hotel Asalakan aktivitas tamu tidak di larang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran, permusuhan dan lain sejenisnya.

“Bagi saya, strategi yang paling efektif kami gunakan itu strategi pemasaran yang memang juga selama ini kami selalu fokus

disananaya”⁶⁴

Penjelasan tersebut bahwa strategi yang menjadi bagian pokok dan terpenting yang di kenbangkan oleh pengelolah manajemen hotel, disisi lain strategi yang merujuk pada pemasaran makanan dan Minuman: makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang dijamin kehalalannya baik bahan-bahan maupun proses pembuatannya, serta baik bagi kesehatan tubuh yang memakannya.

Hasil wawancara dengan narasumber lainnya bahwa:

“Strategi pemasaran yang harus diperkuat karena memang untuk minat masyarakat atau tamu yaitu dari pemasaran dimedia sosial dan lainnya”⁶⁵

Penjelasan kedua narasumber yang berkaitan dengan strategi yang idgunakan, kedua narasumber berpendapat yang senada dengan mengungkapkan startegi pemasaran yang jauh lebi ooptimal lagi.

Hasil pennelitian diatas bahwa strategi memegang peranana penting dan merupakan tindakan yang bersifat *incremental* atau berkelanjutan, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan/tamu dimasa depan.

Strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan inti Hotel/perusahaan perluh mencari kompetensi intidalam bisnis yang dilakukan.

Jika merujuk pada aspek strategi yang digunakan di Hotel Atika

⁶⁴ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

⁶⁵ Risal, Laki-laki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Pinrang ini yaitu strategi untuk menggait tamu baik itu memperomosisan layanan dan fasilitas serta sasaran yang berikan yaitu masyarakat umum dengan kelebihan berbasis syariah.

Strategi pemasaran dan promosi yang dilakukan juga untuk meningkatkan keinginan masyarakat atau tamu untuk membeli kuliner yang ada di Hotel Atika Pinrang tersebut. Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

2. Stategi Pelayanan

Strategi ini memberikan pelayanan kepada para costumer jauh lebih baik, sehingga masyarakat lebih memilih hotel dengan budgded yang lebih murah. Beberapa strategi pelayanan yang diberikan yaitu berkaitan dengan pelayanan baik itu daya tarik yang diberikan adalah pelayanan yang sesuai kaidah islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terimakasih

“Hotel ini merupakan hotel yang bebasis syariah jadi dalam hal penerimaan tamu hotel itu harus suami istri, kalau misalnya bukan muhrimnya maka diutamakan untuk terimah tamunya dilobi tidak bisa langsung dibawa kekamar”⁶⁶

Penjelasn tersebut maka dapat disajikan beberapa informasi yang berkaitan dengan sistem penerimaan dan prosedur dari beberapa layanan di

⁶⁶ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

Hotel ini.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa tamu dan regulasi dari hotel ini cukup ketat, dengan penjagaan karakter dan cara kerja yang baik.

Hasil wawancara narasumber bahwa:

“Pelayanan nomor 1, jika tamu memiliki keperluan maka kami harus memberikan pelayanan yang baik, tidak hanya sebatas kebutuhan mereka namun juga dari kenyamanan mereka, salah satunya yaitu berkaitan dengan sarapan dan kuliner mereka”⁶⁷

Pelayanan fasilitas menjadi bagian yang tak kalah penting adanya, beberapa fasilitas perlu untuk diperhatikan oleh pengelola Hotel. semua fasilitas merupakan fasilitas yang dapat memberi manfaat bagi tamu. Fasilitas-fasilitas yang mengakibatkan kerusakan, kemungkaran perpecahan, perpecahan, mengakibatkan hawa nafsu, eksploitasi wanita, dan lain yang sejenis ditiadakan sehingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas.

“Beberapa fasilitas yang kami berikan murni sesuai dengan syariah dan tidak menimbulkan perpecahan dan asusila yang telah dilarang dalam agama islam terkhusus”⁶⁸

Senada dengan apa yang disampaikan oleh narasumber lain bahwa:

“Selalu kami pentingkan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dalam berkomunikasi, terkhusus bagi

⁶⁷ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

⁶⁸ Nursabila, Perempuan, *Pegawai Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

mereka yang ingin menginap dengan lawan jenis tanpa adanya ikatan suami istri⁶⁹

Berdasarkan penjelasan narasumber diatas bahwa pelayanan yang diberikan dengan pendekatan yang sangat sopan dimana para tamu yang *chek in* :tamu yang *chek in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan *reception policy* (seleksi tamu). Seleksi dilakukan untuk mengetahui apakah pasangan merupakan psangan suami istri atau keluarga. Seleksi tersebut didasarkan dua hal yakni: gelagat (pasangan tersebut lebih cangung atau terlihat mesra, mengucapkan kata-kata sayang pada pasangannya, berjauhan pada saat mendatangi *counter front office*) dan penampilan (pasangan wanita berpenampilan seksi, pasangan wanita mengenakan seragam sekolah dan masi belia, tidak membawa perlengkapan menginap (koper) serta perbedaan usia cukup mengcolok.

Hasil penelitian diatas bahwa ketiga rumusan permasalahan telah dianalisis sesuai dengan pendekatan penelitian kualitatif sesuai dengan teori kajian analisis. Rumusan masalah pertama dengan fokus utama yaitu pada pengelolaan Hotel Atika Syariah Pinrang dan faktor yang mempengaruhi pengelolaan serta strategi yang digunakan dalam hal manajemen yang baik di Hotel Atika Syariah Pinrang.

Setelah mengkaji secara mendalam hasil wawancara yang dilakukan, dan peneliti menyimpulkan bahwa hasil penelitian yang dikaji telah melewati beberapa tahapan dalam proses keabsahan data yang

⁶⁹ Risal, Lakilaki, *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*, Wawancara di Pinrang

menuntut kajian analisis hingga berada di titik jenuh narasumbernya, dimana pertanyaan yang diajukan memberikan hasil jawaban yang sama. Sehingga baik itu keabsahan data trianggulansi telah absah sesuai dengan kajian teori kualitatif.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang

Pembahasan rumusan permasalahan pertama yaitu berkaitan dengan pengelolaan yang dilakukan di Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang, pengelolaan yang dilakukan lebih kepada pendekatan peningkatan mutu kualitas pelayanan dengan mengedepankan aspek peningkatan mutu pegawai.

Hasil penelitian yang dijelaskan pada penjelasan sebelumnya bahwa pegawai dilihat dari segi peningkatan sumber daya manusianya maupun standar operasional yang tanpa melihat kondisi mereka bukanlah hal yang bijaksana dalam penerapan manajemen syariah, bahkan dapat membuat pegawai merasa patah semangat dan merasa tidak nyaman dalam mengerjakan pekerjaan yang hasil akhirnya kerja tidak maksimal. Pengelolaan di Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang berfokus pada pengelolaan manajemen personalia dan manajemen progrma yaitu sumber daya manusianya. Pegawai yang dimaksudkan ialah mereka yang mengemban tugas dan kewajiban untuk bekerja sebagai orang yang memberikan fasilitas kepada para tamu sehingga para tamu dapat merasakan kenyamanan saat memesan room di Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang.

Sumber daya manusia dianggap sangat penting karena menjadi stake holder pertama yang akan bertemu langsung dengan pengunjung di Hotel

Atika Syariah Kabupaten Pinrang. Berdasarkan hasil penjelasan diatas terkait dengan pentingnya sumber daya manusia maka pengelolaan yang kaitannya dengan konsep manajemen syaria`ah perlu untuk diketahui oleh seluruh pegawai di Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang ini.

Sofyan Syafri Harahap, manajemen Syaria`ah adalah sebagai suatu ilmu manajemen yang berisi struktur teori menyeluruh yang konsisten dan dapat dipertahankan dari segi empirisnya yang didasari pada jiwa dan prinsip-prinsip Islam.

Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, menyatakan bahwa manajemen syaria`ah membahas perilaku yang diupayakan menjadi amal shaleh yang bernilai abadi. Manajemen syaria`ah membahas struktur yang merupakan sunatullah dan struktur yang berbeda-beda itu merupakan ujian Allah Swt.

Penjelasan diatas maka tentunya manusia atau masyarakat yang merupakan sumber daya satu satunya. Pada diri manusia melekat kreativitas sebagai kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru. Isi manajemen sumber daya manusia sudah mulai mengemuka dalam ilmu manajemen pengelolaan. Tetapi isu manajemen sumber daya manusia semakin penting saat ini karna berbagai bukti empiris, menunjukkan, sebagai salah satu unsur sumber daya ma di dalam perusahaan, manusialah yang dapat melakukan pembelajaran (*learning*) dan perubahan (*change*).

Demi kemajuan dan kesuksesan bisnis perhotelan, maka diperlukan manajemen bisnis khususnya pada peningkatan mutu sumber daya manusia itu sendiri. Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang yang mampu meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang bagus, terorganisasi,

sehingga para karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya maupun pada masyarakat social. Memberikan pelayanan kepada konsumen adalah hal yang wajib bagi pihak hotel seperti ramah

2. Faktor mempengaruhi Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel

Pembahasan kedua yaitu berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel, faktor yang dimaksud ialah sumber daya manusia, sebagai salah satu karyawan menjadi faktor utama dalam peningkatan mutu kualitas pelayanan di Hotel Atika Syariah, faktor tersebut sejalan dengan pengelolaan manajemen di Hotel Atika Syariah sebagaimana pada hasil penelitian ini.

Sebagaimana diistilahkan bahwa kekayaan yang baik sinonimnya dengan Servis prima untuk pelanggan hotel sebaiknya tak hanya fokus pada penyediaan fasilitas, tapi juga bagaimana pegawai hotel melayani tamu. Pelayanan yang baik tentu akan memberikan kesan positif di mata tamu. Kualitas SDM hotel sangat berpengaruh terhadap baik buruknya layanan yang diberikan. Makin tinggi mutu pegawai suatu hotel, makin berkelas pula servis yang diterima tamu.

Sebagai pemilik atau pengelola hotel, tugas terpenting adalah memastikan setiap pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan *job description* masing-masing. Hal ini sangat penting untuk menghindari komplain dan keluhan dari tamu yang menginap.

Setiap pegawai tentu akan lebih bersemangat jika lingkungan kerjanya memiliki atmosfer yang positif. Nah, hal ini bisa dimulai dari memperhatikan

kesejahteraan pegawai, misalnya dengan memenuhi hak-haknya, memberikan bonus/uang lembur, komplimen, memperlakukan setiap pegawai setara, dan lain-lain.

Hal-hal semacam ini barangkali terkesan remeh, tapi punya efek positif yang sangat besar terhadap kinerja pegawai hotel. Mereka pun akan lebih semangat dan total dalam bertugas karena merasa dirinya betul-betul diperhatikan

Memperhatikan pegawai hotel akan membuat mereka makin profesional dalam melayani tamu. Servis yang prima tentu akan mendatangkan feedback yang baik. Inilah yang dinamakan dengan promosi tak langsung. Lewat pelayanan yang baik, hotel Anda pun akan mendapat nilai positif dari tamu. Akhirnya, citra hotel makin meningkat.

Kombinasi dari ketiga poin diatas akan mendatangkan keuntungan positif berupa peningkatan laba bagi perusahaan. Tamu yang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai selama menginap pasti takkan ragu untuk menginap lagi di hotel Atika Syariah Pinrang, termasuk memberi review positif dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Jika sudah begini, tingkat okupansi hotel tentu akan makin meningkat. Artinya makin banyak pemasukan dan laba yang diterima perusahaan/hotel. lain cara-cara yang sudah disebutkan sebelumnya, bentuk perhatian terhadap pegawai hotel lain adalah mengadakan training, workshop, atau pelatihan. Lewat kegiatan ini, pegawai akan dibekali dengan ilmu yang komprehensif tentang bagaimana cara terbaik melayani tamu-tamu hotel, seperti etiket menerima tamu, menghadapi komplain, menata kamar, dan masih banyak lagi

yang lainnya. Training adalah bentuk investasi yang sangat berharga. Pada akhirnya manfaat pelatihan ini juga akan kembali ke hotel/akomodasi yang di kelola. Sekarang sudah banyak training yang fokus pada pengembangan SDM hotel.

3. Strategi Manajemen Pengelolaann Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel

Pada hasil penelitian ketiga merujuk pada strategi manajemen yang dikakukan di Hotel Atika Syariah Pinrang bahwa terdapat beberapa strategi yang digunakan dalam manajemen pengelolaannya, Strategi merupakan bagian penting dalam peningkatan perusahaan yang berorientasi pada masa depan perusahaan, startegi adalah perekat yang bertujuan untuk membangun dan memberikan proposisi nilai yang konsisten dan membengun citra yang berbeda kepada pasar sasaran.

Setiap bisnis memerlukan strategi pemasaran (promosi) untuk memperkenalkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada banyak orang, serta menarik calon pelanggan/tamu untuk menggunakan produk hotel atau jasa penginapan tersebut bisnis hotel juga membutuhkan sebuah iklan untuk memasarkan hotel kamu agar dikenal oleh banyak orang. Fasilitas hotel bukan hanya menyediakan ruangan tidur atau ballroom tempat makan. Kamu juga harus menyediakan fasilitas-fasilitas umum yang menarik dan bermanfaat. Seperti laundry dan internet gratis.

Berdasarkan seluruh penjelasan diatas bahwa mempunyai bisnis hotel yang sukses dan dikenal oleh banyak orang, menjadi impian setiap pemilih hotel. Pemasaran secara digital atau biasa dikenal dengan “*Digital Marketing*”

merupakan salah satu strategi pemasaran yang tepat untuk mempromosikan bisnis hotel namun belum terlalu di implementasikan oleh pemilik hotel di Atika Syariah Kota Pinrang. Secara umum bahwa promosi marketing, mempermudah pengelola untuk menjangkau klien di berbagai daerah, bahkan dunia, hal tersebut juga akan dikenal banyak orang, serta biaya yang dikeluarkan juga akan lebih sedikit dibandingkan beriklan secara tradisional.

Hasil penelitian ini kemudian dikaitkan dengan beberapa penelitian lainnya yang mendukung, sebagaimana dikatakan oleh Elly dalam penelitiannya yaitu media promosi yang digunakan lebih kepada promosi online yaitu hotel Bahtera harus dapat mengembangkan dan meningkatkan promosi yang gencar juga lebih menarik, baik secara online seperti instagram dan youtube dengan memperlihatkan pula fasilitas-fasilitas yang tersedia di Hotel Bahtera Pelni Resort and Convention, selain itu melakukan promosi secara offline seperti menggunakan baliho atau brosur sebagai alat promosi.⁷⁰ Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian ini dimana penggunaan strategi pemasaran kepada masyarakat umum yang menjadi target dari Hotel Atika Syariah.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini ialah hasil penelitian Heryunda yaitu strategi pemasaran di hotel Grand Surya Kediri dalam meningkatkan okupansi meliputi 7P. Produk yang bermacam-macam, Lokasi pemasarannya berada di tempat yang strategis, harga yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa . Promosi yang efektif dengan memberikan layanan

⁷⁰ Devy Febrian Adhity, “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing Hotel Bahtera Pelni Resort And Convention Cipayung Kabupaten Bogor”(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan)

diskon dan paket promo terhadap pelanggannya. pegawai yang unggul dan berkompoten dalam bidangnya yang mengutamakan kenyamanan konsumen, serta fisik hotel yang terawat dengan baik. 2) Kelebihan strategi pemasaran yang diterapkan hotel Grand Surya diantaranya memaksimalkan marketing mix dan target pasar serta kekurangan dari strategi pemasaran yang diterapkan oleh hotel Grand Surya adalah belum bekerja sama dengan media mancanegara untuk mempromosikan hotel. Hotel Grand Surya juga menjalankan strategi pemasaran yang sesuai syariat Islam seperti mengedepankan kualitas produk demi tercapainya visi dan misi hotel. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dimana menunjukkan bahwa strategi yang digunakan yaitu lebih merujuk pada strategi pemasaran pada promosi media sosial.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan dikaitkan dengan manajemen syariah bahwa Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang telah menerapkan dan mengimplementasikan seluruh aspek yang dijelaskan dalam prinsip manajemen syariah serta mengedepankan unsur syariah dalam setiap pelayanan yang dilakukan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan manajemen syariah diawali dari tahapan perencanaan dimana dijelaskan bahwa segala sesuatu pasti sudah direncanakan beserta manfaat/hikmahnya. Planning (perencanaan) merupakan fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena organizing, actuating dan controlling pun harus terlebih dahulu direncanakan, dan juga merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana

untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Setiap perencanaan yang dilakukan haruslah mempertimbangkan unsur syariah didalamnya, tahapan pengambilan keputusan untuk setiap pelayanan yang hendak di berikan tentunya tidak melanggar syariat.

Dalam ajaran Islam juga menekankan bahwa dalam melaksanakan sesuatu kegiatan harus dijalankan sesuai dengan keahliannya, tidak adanya tumpang tindih antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, agar segala sesuatu tersebut dapat berjalan lancar. Dalam sebuah hadits, Rasulullah SAW bersabda:

“Allah sangat mencintai jika seseorang melakukan perbuatan yang terutama dilakukan dengan itqan (kesungguhan dan keseriusan) (HR. Thabrani). Dari penjelasan diatas bahwa keseriusan dan kesungguhan mengorganisir sangat dianjurkan oleh Islam”⁷¹

Kesimpulan dari penjelasan diatas ialah sesungguhnya Allah Maha Mengetahui Segala Sesuatu. Seseorang pasti yakin bahwa Allah selalu mengawasi hambaNya, maka ia akan bertindak hati-hati dan ketika ia sendiri maka ia tidak merasa sendirian karena Allah itu ada. Sehingga setiap tindakan haruslah disesuaikan dengan apa yang diamanahkan dan yang menjadi keputusan bersama. Agar antara perencanaan , tujuan dan pelaksanaan dapat berjalan sesuai harapan.

⁷¹ Didin Hafiduddin, *Manajemen Syariat* (Jakarta: Gema Insani , 2021)

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengelolaan serta faktor pengelolaan dan strategi manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang, berikut simpulan yang dijelaskan:

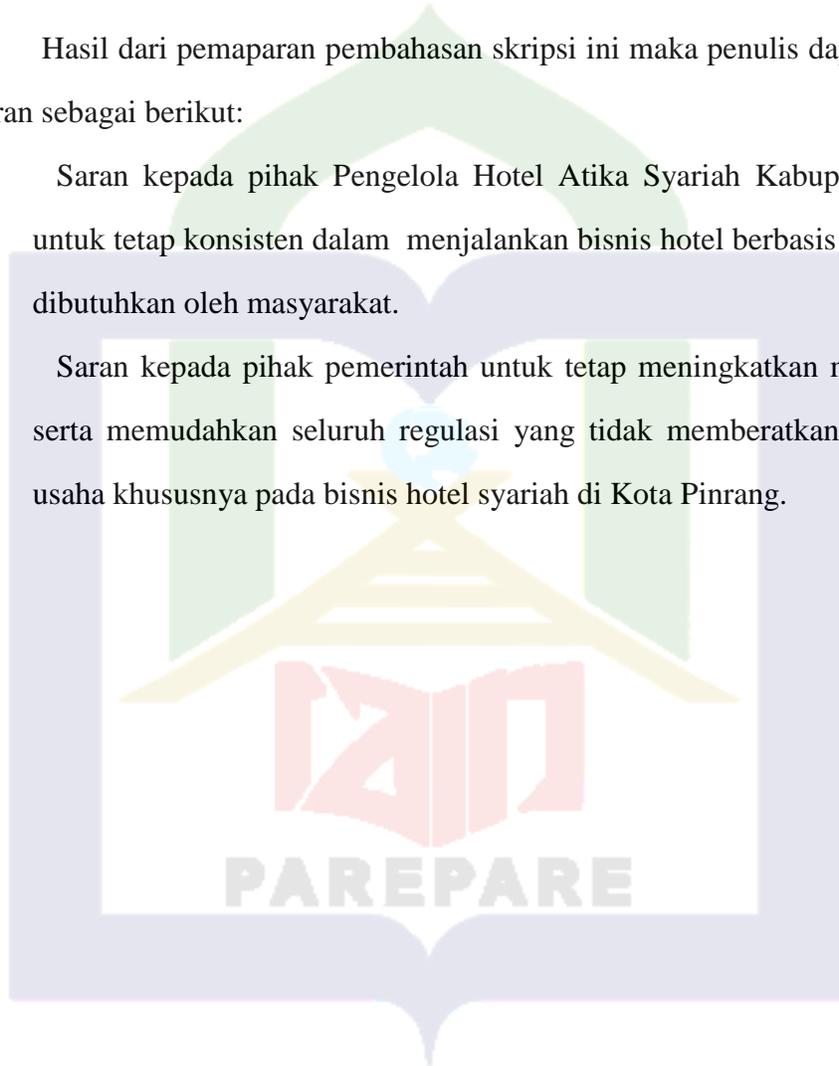
1. Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang yaitu dengan memperhatikan pengelolaan pada manajemen personalia dimana perencanaan, perorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan dari visi hotel berbasis syariah dan manajemen program yaitu analisis terkait dengan persiapan dan pengembangan terhadap mutu kualitas pegawai hotel atika Syariah Pinrang.
2. Faktor mempengaruhi Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel yaitu faktor sumber daya manusia yang dimanfaatkan sebaik dan seefektif mungkin yaitu dengan Pengelolaan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perkembangan bisnis yang dikelola, pegawai menjadi kunci utama dalam peningkatan mutu pelayanan, faktor sumber daya manusia memegang peranan dalam hal pelayanan dan fasilitasi tamu di Hotel Atika Syariah Pinrang.
3. Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel yaitu dengan melakukan strategi pemasaran yang memberikan gambaran kepada masyarakat terkait dengan

fasilitas dan pelayanan hotel pada beberapa instrument media serta strategi pelayanan yaitu pegawai hotel dengan busana dan tutur kata sopan seperti prinsip syariah.

B. Saran

Hasil dari pemaparan pembahasan skripsi ini maka penulis dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Saran kepada pihak Pengelola Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang untuk tetap konsisten dalam menjalankan bisnis hotel berbasis syariah yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Saran kepada pihak pemerintah untuk tetap meningkatkan mutu kualitas serta memudahkan seluruh regulasi yang tidak memberatkan bagi pelaku usaha khususnya pada bisnis hotel syariah di Kota Pinrang.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus & Bagyono. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET. 2006.
- Agus Sambodo & Bagyono. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel.....*
- Alwi. Lakilaki. *Pengelola Hotel Atika Syariah Pinrang*. Wawancara di Pinrang
- Basrowi dan Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif* .Cek I. Jakarta: RinekaCipta. 2008.
- Burhan Bungin. *Analisis data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2003.
- Daryanto. kamus indonesia lengkap. .Surabaya : Apollo. 2013.
- David. *Manajemen Strategi Konsep* .Jakarta: Salemba Empat. 2014.
- Devy Febrian Adhistry. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing Hotel Bahtera Peln Resort And Convention Cipayang Kabupaten Bogor”.Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
- Erni Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: kencana. 2015
- Faizal. *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syari’ah ditinjau Menurut Ekonomi Islam Studi Hotel Aziza Pekanbaru*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2017.
- Fandi tjiptono. *Strategi Pemasaran*. .Yogyakarta: ANDI.2018.
- Fitri Kartini. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Layanan Namira Hotel Syariah*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga. 2014.
- Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial* .Cet VI. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2016..
- Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.
- Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama. 2010
- M. Anton Athoillah. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- Moh. Kasiran. *Metodologi Kualitatif-Kuantitatif* .Malang : UIN-Maliki Press .anggota IKAP.
- Muhammad Ismail Yusanto. *Pengantar Manajemen Syariat*. Jakarta: Khairil Bayan. 2012
- Muhammad Rayhan Janitra. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*.

- Muhammad Rayhan Janitra. *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada. 2017.
- Nana Herdiana dan Abdurrahman. *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*.
- Norman A Hart. dkk. *Kamus Marketing*. Penj. Anthony Than. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2017.
- Rita Mariyana. *Pengelolaan Lingkungan Belajar*. Jakarta. Kencana Prenata Media Group. 2013.
- Riyanto Sofyan sudah mencanangkan wacana atau pemikiran untuk mengelola hotel secara syariah sejak tahun 1992. akan tetapi dapat direalisasikan pada Rapat Umum Pemegang Saham .RUPS. pada tahun 1994.
- Riyanto Sofyan. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel.....*
- Riyanto Sofyan. *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Republika. 2012
- Sapta Nirwandar. “*Pariwisata Syariah sebagai Ikon Baru Pariwisata Nasional*”. makalah disampaikan dalam Pendidikan dan Pengembangan SDM Wisata Syariah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. UNIPDU Jombang. 2013.
- Siswanto. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2011.
- Sofjan Assauri. *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta : Rajawali Pers. 2013.
- Sri Perwani. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademik Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2000.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi IV .Cet II. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1998.
- Tia Puspita Sari. *Pengaruh Produk Hotel Syariah Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Hotel Betawi DKI Jakarta*. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia. 2014.
- Tim Penyusun Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1997.
- Ulber Silalahi. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Umi Chulsum dan Windy Noura. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko Surabaya. 2006. h. 548.
- Usman Effendi. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2014.

Wawancara dengan pak Yono. sebagai Pengelola Hotel Atika Syariah. pada pukul 10.00-11.00 WIB. Pinrang. 31juli 2022.

Yayat M. Herujito. *Dasar-Dasar Manajemen*. .PT Gasindo. 2001.





	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM</p> <p>Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</p>	

NAMA MAHASISWA : SITI NURHALISA
 NIM : 17.2400.060
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : EKONOMI SYARIAH
 JUDUL : STRATEGI MANAJEMEN HOTEL ATIKA SYARIAH KABUPATEN PINRANG DALAM MENINGKATKAN PENGUNJUNG HOTEL

Instrumen Penelitian

1. Bagaimana pengelolaan pelayanan jasa pada hotel atika syariah di kabupaten pinrang?
2. Apa saja sarana dan prasarana yang di fasilitasi oleh Hotel Atika Syariah?
3. Apakah pihak hotel atika Syariah beserta pegawainya telah menerapkan prinsip-prinsip Syariah ?
4. Kapan penerepan Strategi Manajemen Syariah mulai di lakukan ?
5. Bagaimana manfaat atau keuntungan yang di dihasilkan dari strategi manajemen Hotel Atika Syariah?

6. Bagaimana pelaksanaan manajemen pada hotel atika syariah kabupaten pinrang?
7. Bagaimana perencanaan hotel atika syariah kabupaten pinrang dalam mencapai hasil yang diinginkan?
8. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi manajemen Hotel?
9. Hambatan apa saja yang dominana di rasakan?
10. Bagamana strategi yang digunakan di Hotel ini

Parepare, 08 Desember 2021



Administrasi

0853/1210225
Sti Nur Haridani

EMERINTAH KABUPATEN PINRANG
ENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jln. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921095 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 0853/1210225/2021

TENTANG
REKOMENDASI PENELITIAN

Maksud : Adanya berbagai jenis penelitian terdahulu pelaksanaan yang berbeda tanggal 30-12-2021 oleh nama STI NUR HARIDANI, sehingga hasil penelitian yang sudah dilakukan, sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 1999,
2. Undang - Undang Nomor 10 Tahun 2002,
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007,
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2008,
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014,
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014,
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014,
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016 dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 30 Tahun 2018

Mengingat :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 118/INT/2020/PMPTSP/12/2021, Tanggal : 30-12-2021
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0853/BAP/PERWELTI/AN/PMPTSP/12/2021, Tanggal : 30-12-2021

MEMUTUSKAN

Mempunyai :

KEDUA : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga	INSTITUT AGAMA ISLAM Negeri (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga	Jl. AMAL BAKTI No. 08 SOERANG
3. Nama Peneliti	STI NUR HARIDANI
4. Judul Penelitian	STRATEGI MANAJEMEN HOTEL-ATIRA SYARIAH KABUPATEN PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian	2 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian	MANAJEMEN HOTEL-ATIRA SYARIAH
7. Lokasi Penelitian	Kecamatan Watang Sasutu

KEDUA : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 30-06-2022.

KETIGA : Peneliti wajib memfoto dan menyerahkan kelengkapan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pinrang Pada Tanggal 30 Desember 2021

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP, MSI
 NIP. 197406031993112001
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-

PAREPARE

Balai Sertifikasi Elektronik

ZONA HIJAU

ONE-STOP SERVICE

Dokumen ini telah dibenarkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BIRK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Amal Bakdi No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telpun (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1146/In.39.8/PP.00.9/8/2020 5 Agustus 2020
 Lampiran : -
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: **1. Dr. Zainal Said, M.H.** (Pembimbing Utama)
2. Dr. Damirah, S.E., M.M. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i) :

Nama : Siti Nurhalisa
 NIM. : 17.2400.060
 Prodi. : Ekonomi Syariah

Tanggal **29 Juni 2020** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

Strategi Manajemen Pengelolaan Hotel Atika Syariah di Kabupaten Pinrang

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Dekan,

 Muhammad Kamal Zubair

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	Mohamad Fizar
Tempat Tanggal Lahir	Palu, 15 April 1998
Jenis Kelamin	Laki-laki
Agama	Islam
Pekerjaan	Receptionist

Menyatakan bahwa Benar telah melakukan wawancara atas penelitian:

Nama	Siti Nurhalisa
Nim	17.2400.060
Alamat	Jln Pole Baramufi Pinrang
Judul Penelitian	Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan semestinya.

Pinrang, Oktober 2022

Yang bersangkutan

(Moh. Fizar.)

PAREPARE

Dokumentasi



Wawancara bersama Manajer Hotel



Wawancara bersama Karyawan



Wawancara Bersama Karyawan

BIODATA PENULIS



Nama Siti Nurhalisa. Lahir di Pinrang, 20 juli 1999. Anak keempat dari lima bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Zainuddin dan Ibu Nurlina. Pendidikan yang di tempuh penulis yaitu SDN 162 Kota Pinrang dan Lulus tahun 2010, SMPN 2 Pinrang masuk pada tahun 2011 dan lulus tahun 2014, melanjutkan jenjang di SMAN 1 Pinrang dan lulus tahun 2017. Hingga kemudian melanjutkan studi ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Ekonomi Syariah, penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di LOKASI PPL di Kementrian Agama Parepare pada Tahun 2020 kemudian melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat di Kota Pinrang pada tahun 2020 dan menyelesaikan tugas akhirnya yang berjudul “Strategi Manajemen Hotel Atika Syariah Kabupaten Pinrang dalam Meningkatkan Pengunjung Hotel ”