

Implementasi Nilai-nilai Amanah pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Pesantren Gontor di Ponorogo

Sri Herianingrum

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga

E-mail: sriheria@yahoo.co.id

Meri Indri Hapsari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga

E-mail: meryhapsari@gmail.com

Syahrudin

Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Darussalam Gontor

E-mail: syahrudin.darussalam.gontor@gmail.com

Abstract

This research aims to know the assessment of the implementation of the amanah in employees Darussalam Hotel at Pondok Pesantren Gontor Ponorogo. This research focuses on the discussion of the amanah. Amanah could mean everything to fulfill deposited and entrusted to a person. This study used a qualitative approach to exploratory case study strategy. File was collected through interviews to employees Darussalam Hotel at Pondok Pesantren Gontor Ponorogo. The results of this study show that the majority of informants has been carrying out the nature of the amanah to implement their duties as employee of Darussalam Hotel at Pondok Pesantren Gontor Ponorogo, it can be seen by the attitude of the employees who are able to demonstrate a sense of responsibility, just promise with high work commitment and transparency in carrying out its duties. The nature of the mandate carried out in the service process in carrying out each task by the employee for the service that the mandate would have a positive impact for the hotel as one of the Pondok Gontor's Business.

Keywords: . amanah, implementation, employee

A. PENDAHULUAN

Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu kabupaten di Jawa Timur yang memiliki banyak pondok pesantren, dan pesantren-pesantren tersebut mayoritas merupakan pesantren yang tidak mengandalkan bantuan dana pihak eksternal namun berusaha secara mandiri dengan mengembangkan unit-unit bisnis. Hotel Darussalam merupakan salah satu unit bisnis yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Gontor. Pengelolaan hotel sebagai produk jasa harus dilakukan dengan profesional sehingga dapat dijaga *sustainability*-nya. Hotel sebagai produk jasa pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan terhadap sesuatu (Kotler dan Keller, 2007:42). Produk jasa yang tidak berwujud sangat mengandalkan pada kualitas layanan, dimana kualitas tersebut diwujudkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Berdasarkan konsep ekonomi Islam, Rasulullah SAW telah memberikan keteladanan kepada umatnya untuk sukses dalam segala bidang, termasuk didalamnya berbisnis atau bekerja. Ada lima hal yang menjadi kunci sukses Rasulullah SAW dalam membina umatnya. Kelima hal tersebut adalah: *Fathanah* (cerdas), *Amanah* (terpercaya), *Shiddiq* (benar), *Tabligh* (komunikatif), dan *Istiqomah* (konsisten). Kartajaya dan Sula (2006:120) menjelaskan bahwa sifat *Fathanah*, *Siddiq*, *Amanah*, dan *Tabligh* merupakan *key success factor* (KSF) dalam bisnis, karena bisnis membutuhkan nilai-nilai moral dan etika untuk mencegah adanya ketidakadilan. *Amanah* sebagai salah satu karakter Nabi Muhammad SAW, merupakan hal yang patut diteladani dalam upaya manajemen dan pengembangan organisasi ke arah yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan sifat *amanah* sebagai alat penilaiannya. Sifat *amanah* perlu diterapkan oleh para karyawan Hotel dengan cara bertanggung jawab, demi kemakmuran pondok dan para karyawan sendiri, hal tersebut diperlukan karena dengan melaksanakan *amanah* maka karyawan harus menjaga tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan baik menjaga *amanah* dalam bentuk bertanggung jawab terhadap diri sendiri, terhadap atasan, maupun bertanggung jawab terhadap umat atau pelanggan hotel Selain itu melaksanakan *amanah* juga perlu diterapkan oleh karyawan hotel dalam bentuk transparansi dalam melaksanakan tugas serta melakukan tindakan-tindakan yang selalu menjaga *amanah* dan nilai-nilai Islam lainnya. Selain kedua hal tersebut, tepat

janji juga merupakan hal penting yang perlu diterapkan oleh karyawan dan tepat janji juga merupakan salah satu indikator *amanah*.

Penelitian ini bermaksud mengkaji implementasi nilai-nilai *amanah* yang diterapkan oleh karyawan Hotel Darussalam Ponorogo. Oleh karena itu penelitian ini mengkaji bagaimana implementasi nilai-nilai *amanah* yang diterapkan karyawan Hotel Darussalam dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan menjadikan sifat *amanah* sebagai salah satu pedoman, penelitian ini juga memilih Hotel Darussalam sebagai obyek penelitian karena hotel ini merupakan salah satu unit bisnis Pondok yang perlu dikaji tingkat profesionalismenya khususnya terkait manajemen usaha jasa dalam perspektif Islam.

Fokus penelitian ini adalah mendiskripsikan secara mendalam tentang bagaimana "Implementasi Nilai-nilai *Amanah* Dalam Pada Karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor di Ponorogo".

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang Ruang lingkupnya adalah implementasi nilai amanah pada para karyawan Hotel Darussalam. Adapun manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai masukan yang konstruktif bagi pihak terkait, dalam hal ini Hotel Darussalam, pihak pondok, dan pihak pemerintah antara lain Departemen Agama, Dinas Koperasi dan UKM, dan Disperindag. Penelitian ini dibatasi pada nilai amanah supaya lebih fokus pembahasannya, dengan asumsi nilai-nilai amanah merupakan nilai yang paling menonjol yang dapat dieksplorasi. Tujuan penelitian ini menghasilkan output berupa model bisnis Islami berdasarkan implementasi nilai amanah dan nilai urgensi riset ini adalah mengkaji secara mendalam keberhasilan pondok pesantren Gontor dalam melaksanakan bisnis hotel.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Indikator-indikator *Amanah*

Amanah tidak hanya memiliki penjelasan singkat bahwa *amanah* terpercaya atau dapat dipercaya, akan tetapi dalam cakupan yang lebih luas terdapat beberapa indikator yang terdapat didalamnya dan beberapa indikator tercapainya *amanah* menurut Tasmara (2006:232) adalah tanggung jawab, tepat janji, serta transparan.

a. Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Tanggung jawab juga dapat diartikan sebagai sikap dan tindakan seseorang di dalam menerima sesuatu sebagai *amanah* dengan penuh rasa cinta menunaikannya dalam bentuk amal-amal saleh (Tasmara, 2001:2). Tanggung jawab artinya setiap keputusan dan tindakan harus diperhitungkan secara cermat implikasi-implikasinya yang timbul bagi kehidupan manusia dengan memaksimalkan kesejahteraan dan meminimalkan mafsadat dan mudharat (Mubarak, 2009:237).

Terdapat pada penggalan sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Thabrani menyatakan bahwa Abu Bakar ingin melantik Umar bin Khattab sebagai seorang khalifah, maka dia mengirim seorang utusan untuk memanggil Umar bin Khattab dan berkata kepadanya: "Wahai Umar, aku mengajakmu pada suatu tanggung jawab yang meletihkan bagi orang yang memegangnya. Maka takutlah kepada Allah SWT dengan menaati segala perintahNya dan bertakwa kepadaNya. Karena sesungguhnya takwa itu adalah pelindung dari segala dosa. Sesungguhnya jabatan dan tanggung jawab ini hanya dapat dipegang oleh mereka yang melaksanakan tanggung jawabnya". dan seperti yang umat muslim ketahui bahwa Umar selalu melaksanakan perintah dan bertakwa kepada Allah seperti yang telah *diamanahkan* Abu Bakar kepada Umar bin Khattab. Hal ini merupakan salah satu contoh bahwa *amanah* tidak hanya dapat dipercaya ataupun terpercayai akan tetapi *amanah* juga merupakan pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan baik dari atasan, orang tua maupun tanggung jawab dari Allah SWT kepada makhluknya untuk selalu menjaga, berdo'a serta bersyukur hanya kepadaNya.

Tanggung jawab dalam hal pengelolaan yang dipikul oleh manusia untuk mengelola bumi ini adalah dengan menerapkan *amanah* sebagai tuntutan syariat di dalam pengelolaan bumi untuk kesejahteraan dan keamanan seluruh makhluk di atas bumi (Jauhari, 2006:297). Rasa tanggung jawab (takwa), merupakan salah satu aktualisasi diri untuk menunjukkan hasil yang optimal atau *islah* (Tasmara, 2006:222). Sehingga sikap tanggung jawab yang dilakukan oleh karyawanbertujuan untuk memakmurkan masjid.

b. Tepat Janji

Tepat Janji menurut Tasmara (2006:232) merupakan salah satu *Key Performance Indicator* dalam *amanah*. Sikap *amanah* dan tepat janji, adalah dua sifat yang saling berkaitan, apabila ada *amanah* pasti ada sikap menepati janji, jika satu sifat hilang maka hilang pula yang lain, seseorang dikatakan *amanah* apabila ia mampu menaepati janji dan ucapannya di hadapan orang lain, sebaliknya seseorang dikatakan menepati janji jika ia memiliki karakter *amanah* dalam dirinya.

Terdapat sebuah hadist riwayat Anas bin Malik Radhiyallahu 'anhu, yang menjelaskan *amanah* dan menepati janji merupakan salah satu sifat orang beriman: "Tidaklah Nabi Muhammad SAW berkhotbah kepada kami, melainkan dia bersabda: "Tidak ada iman bagi orang yang tidak memiliki (sifat) *amanah*, dan tidak ada agama bagi orang yang tidak menepati janjinya". Hadist tersebut dapat diartikan bahwa barang siapa yang mengadakan sebuah perjanjian dengan orang lain, lalu ia sendiri yang melanggar dan tidak menepati janjinya tanpa ada 'udzur (alasan) yang syar'i, maka agamanya kurang. Adapun jika dengan 'udzur (alasan yang syar'i) seperti seorang Imam (pemimpin) yang membatalkan perjanjian dengan seorang harbi (orang kafir yang diperangi), jika ia melihat ada kemaslahatan padanya, maka hal ini boleh (Irwa-ul, 1985).

Tepat janji seringkali berhubungan dengan lisan, maka apabila seseorang berucap janji sebaiknya menepati sehingga orang tersebut selain sudah menepati janji mereka juga termasuk orang yang menjaga *amanah*. Dan apabila *amanah* telah tersebar dalam masyarakat, maka jalinan antar mereka akan menjadi agung, pertaliannya akan menjadi kokoh serta kebaikan dan berkah akan meliputinya.

Penerapan tepat janji yang merupakan bagian dari *amanah* dalam penerapannya di lingkup karyawandapat dilakukan dengan menepati janjin kerja yang dilakukan di awal sehingga menghasilkan komitmen kerja yang tinggi dan hasil yang maksimal.

c. Transparan

Transaparan dapat juga diartikan terbuka, maksudnya terbuka disini adalah melaporkan segala kegiatan baik kepada publik maupun kepada atasan. Tidak pernah mengkomersilkan jabatan atau memanipulasi dan memanfaatkan juga merupakan pedoman bersikap dan bertingkah laku berdasarkan *amanah* (Tasmara, 2006:236).

Dengan memiliki sikap mental yang amanah akan terjalin sikap saling percaya, positif *thinking*, jujur dan transparan dalam seluruh aktifitas kehidupan yang pada akhirnya akan terbentuk model masyarakat yang ideal yaitu masyarakat aman, damai dan sejahtera. Sehingga menjadikan transparan juga bagian dari sifat *amanah*.

Transparansi perlu dilakukan oleh setiap orang agar tidak menimbulkan kecurigaan satu sama lain sehingga menimbulkan rasa *suudzon* antar sesama manusia. Dan transparansi yang dilakukan oleh karyawan untuk menghasilkan rasa nyaman antar sesama dan dalam penelitian ini sikap transparansi diharapkan dapat tercapai antara para tamu, para karyawan serta antar karyawan divisi kajian dan diklat lainnya.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif jenis studi kasus yang bersifat eksploratoris. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di latar belakang masalah hingga merujuk pada rumusan masalah, serta tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan metode yang digunakan adalah studi kasus. Strategi studi kasus merupakan strategi yang paling cocok untuk pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" (Yin, 2009: 18).

Sesuai dengan penjelasan di atas metode studi kasus dipilih karena penelitian ini menggunakan pertanyaan "bagaimana" untuk menjawab rumusan masalah "bagaimana implementasi nilai-nilai *amanah* yang diterapkan karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo".

D. PEMBAHASAN

1. Pembahasan Penelitian Implementasi Nilai-nilai *Amanah* Karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo

Kata *amanah* memiliki arti dapat dipercaya. *Amanah* bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. *Amanah* tidak hanya menjadi sifat dasar tiap individu yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, akan tetapi *amanah* juga diterapkan pada lingkungan kerja, seperti implemementasi nilai-nilai *amanah* yang di-

terapkan oleh para karyawan yang didapat berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan.

Informan pertama memaknai *amanah* adalah jujur serta tanggung jawab dan dia mengimplementasikan nilai-nilai *amanah* pada para karyawan yaitu harus disiplin, jujur dan juga bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan. Hasil tersebut juga tidak jauh berbeda dengan yang diutarakan oleh informan kedua yang memaknai *amanah* adalah tanggung jawab dan mengimplementasikan nilai-nilai *amanah* oleh karyawan adalah baik.

Informan ketiga merupakan ketua divisi kajian dan diklat, dia memaknai *amanah* yang diimplementasikan harus sesuai dengan yang diterapkan oleh Rasulullah SAW dan saat menjelaskan tentang karyawan yang *amanah* dia menjelaskan bahwa karyawan yang *amanah* harus mampu memakmurkan masjid baik dari sisi fisiknya maupun fungsinya. Sedangkan informan empat yaitu Nauval, dia selain berprofesi sebagai salah satu tim karyawan divisi kajian dan diklat dia juga berprofesi sebagai petugas imam shalat dhuhur, dan dia memaknai *amanah* dengan kepercayaan dan sungguh-sungguh dalam bekerja.

2. Pembahasan Penelitian Implementasi Nilai-nilai Amanah Karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo Berdasarkan Indikator yang Digunakan dalam Penelitian

Amanah merupakan salah satu sifat dasar yang dimiliki oleh Rasulullah SAW, *amanah* tidak hanya dimaknai dapat dipercaya, akan tetapi terdapat indikator lain yang mencakup makna *amanah* dalam pelaksanaannya. Beberapa indikator *amanah* yang dijelaskan oleh Tasmara (2001:232) adalah: Prinsip, Harmoni, Cinta, Teliti, Analisa, Kecepatan, Fakta, Tanggung Jawab, *Respect*, Tepat janji, Wewenang, Jabatan, Tugas, Misi, Kehormatan. Akan tetapi, pelaksanaan sifat *amanah* yang diterapkan oleh karyawan Al-Akbar divisi kajian dan diklat pada penelitian ini hanya menggunakan 3 indikator dalam penilaian pelaksanaannya, diantaranya yaitu tanggung jawab, transparansi serta tepat janji. Ketiga indikator ini dipilih berdasarkan kesesuaian dengan pelaksanaan *amanah* sebagai seorang takmir, tanggung jawab sebagai karyawan tidak hanya menyelesaikan tugas yang diberikan tetapi juga tanggung jawab memakmurkan masjid hal tersebut juga berhubungan bagaimana seorang

karyawan dapat melakukan analisa terhadap tugas dan mengolah dengan berbagai cara sehingga menimbulkan kreativitas yang dikembangkan akan tetapi tidak melupakan tanggung jawab serta tugasnya. Indikator kedua yaitu tepat janji, dalam setiap pekerjaan seringkali terdapat perjanjian kerja yang diterapkan baik sesuai musyawarah maupun kebijakan perusahaan maupun lembaga yang bersangkutan, hal tersebut juga berlaku pada Hotel Darussala, tepat janji tidak hanya dimaknai tepat janji dengan perjanjian kerja yang telah disepakati akan tetapi juga tepat janji dengan tugas yang diberikan sehingga selain bertanggung jawab juga melaksanakan dengan maksimal. Indikator ketiga adalah transparansi, hal tersebut dipilih sebagai indikator dalam pelaksanaan sifat *amanah* dikarenakan transparansi yang diterapkan dengan baik dapat menghilangkan rasa *suudzon* serta dapat menimbulkan rasa percaya yang dapat menghasilkan rasa nyaman antara jama'ah dan takmir, dalam hal ini juga dapat disebutkan timbul rasa nyaman antara tamu dan karyawan. Berdasarkan wawancara dan observasi langsung yang dilakukan kepada kelima informan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar informan telah mampu melaksanakan *amanah* dengan baik sesuai dengan syariah Islam. Berikut adalah rincian indikator nilai-nilai *amanah* tim karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor di Ponorogo.

a. Tanggung Jawab

Tanggung jawab juga dapat diartikan sebagai sikap dan tindakan seseorang di dalam menerima sesuatu sebagai *amanah* dengan penuh rasa cinta menunaikannya dalam bentuk amal-amal saleh (Tasmara, 2001:2). Tanggung jawab artinya setiap keputusan dan tindakan harus diperhitungkan secara cermat implikasi-implikasinya yang timbul bagi kehidupan manusia dengan memaksimalkan kesejahteraan dan meminimalkan mafsadat dan mudharat (Mubarok, 2009:237).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap para informan, beberapa diantaranya memaknai tanggung jawab sebagai seorang karyawan juga meliputi tanggung jawab terhadap kemakmuran masjid, seperti yang dikatakan oleh Informan 5 "*Kalau memaknai tanggung jawab sebagai karyawan seperti apa kalau saya itu berat, karyawan itu harus memakmurkan masjid itu kalau dalam sebuah tafsir itu memakmurkan masjid itu bukan hanya fisiknya tapi ubudiyah*". Pelaksanaan tanggung jawab sebagai salah satu indikator nilai *amanah*

pada implementasinya cukup berbeda untuk tiap individunya, begitu juga tanggung jawab yang diimplementasikan oleh para tim karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo, juga berbeda-beda. Informan satu yaitu Ustadz Syahrudin mengimplementasikan tanggung jawab sebagai tim karyawan yaitu dengan melaksanakan kewajiban sebagai karyawan dengan sungguh-sungguh dan berusaha memenuhi target yang sudah ditentukan, selain itu diimplementasikan dengan bersungguh-sungguh dalam mengajar, tidak hanya sekedar datang dan menguasai materi yang disampaikan sehingga tidak terjadi kebingungan apabila tamu kurang jelas dalam penyampaian.

Informan dua yaitu Arif mengimplementasikan tanggung jawab dengan hadir pada jadwal mengajar yang sudah ditentukan, sedangkan informan tiga yang menjabat sebagai ketua divisi kajian dan diklat mengimplementasikannya dengan mengontrol jalannya program pada divisi kajian dan diklat serta mengayomi para karyawan dan para tamu. Implementasi tanggung jawab tiap tim karyawan berbeda-beda, begitu juga dengan informan empat yang mengimplementasikannya dengan menjalankan semua tugas yang diberikan sebaik mungkin. Implementasi indikator tanggung jawab sebagai bagian dari nilai *amanah* dilakukan oleh semua informan dengan baik. Memiliki rasa tanggung jawab baik terhadap diri sendiri, maupun jama'ah ini juga mampu membantu para karyawan maupun tim karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Dari hasil wawancara dan obsevasi langsung yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa terdapat lingkup yang luas dalam hal tanggung jawab, selain bertujuan memakmurkan umat secara lahiriyah atau *ubudiyah* tetapi para informan juga memiliki tanggung jawab untuk mengayomi, mengurus, serta memahami para tamu terhadap ilmu yang disampaikan. Hal ini yang mengharuskan para tim karyawan divisi kajian dan diklat untuk selalu menanamkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diemban.

b. Tepat Janji

Tepat Janji menurut Tasmara (2006:232) merupakan salah satu *Key Performance Indicator* dalam *amanah*, terdapat sebuah hadist Anas bin Malik Radhiyallahu 'anhu, yang menjelaskan *amanah* dan menepati janji merupakan salah satu sifat orang beriman: "Tidaklah Nabiullah

Shallallahu 'alaihi wa sallam berkhotbah kepada kami, melainkan dia bersabda: "Tidak ada iman bagi orang yang tidak memiliki (sifat) *amanah*, dan tidak ada agama bagi orang yang tidak menepati janjinya". Seorang karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan selalu menepati janjinya, dan hal tersebut berdampak positif terhadap para tamu serta keberhasilan sebuah program. Sebaliknya, apabila seorang karyawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya tidak menepati janji, maka akan membawa dampak negatif bagi keberhasilan suatu program dan para tamu.

Bagi seorang karyawan indikator tepat janji merupakan aspek penting dalam kegiatan sehari-hari. Pentingnya indikator tepat janji bagi seorang karyawan juga diutarakan oleh salah satu informan "*Setelah terpilih sebagai karyawan hotel, saya berusaha selalu tepat janji dan tidak melanggar kesepakatan yang telah dibuat berdasarkan musyawarah bersama. Selalu berusaha datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan*". Dapat disimpulkan bahwa para karyawan melaksanakan tepat janji bukan hanya untuk dirinya sendiri tetapi untuk keberhasilan pelayanan dan memuaskan para tamunya.

Implementasi nilai-nilai *amanah* pada indikator yang kedua yaitu tepat janji yang diterapkan oleh karyawan hotel dapat disimpulkan secara singkat berdasarkan hasil wawancara dengan para informan. Informan kesatu mengimplementasikannya dengan melaksanakan dan tidak melanggar kesepakatan yang telah dibuat berdasarkan musyawarah bersama serta selalu berusaha datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan, sedangkan informan kedua mengimplementasikannya dengan menaati seluruh kesepakatan janji kerja dan berusaha untuk datang tepat waktu. Informan ketiga melaksanannya dengan cara berusaha melaksanakan segala sesuatu yang tidak melanggar aturan yang sudah ada *didraft*.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh informan telah melaksanakan tepat janji dalam melaksanakan tugas sebagai karyawan Hotel Darussalam. Indikator tepat janji menjadi aspek penting bagi seorang karyawan karena selain berhubungan dengan keberlangsungan masa kerja bagi para karyawan, sifat tepat janji juga menjadi faktor pendukung keberhasilan pelayanan hotel.

c. **Transparan**

Implementasi nilai-nilai *amanah* berdasarkan indikator ketiga yaitu transparansi, transparansi dilaksanakan agar tidak timbul kecurigaan diantaranya dan transparansi yang diimplementasikan oleh para informan yang juga bertugas sebagai karyawan hotel adalah saling menjaga komunikasi, hal tersebut seperti yang diimplementasikan oleh ketiga informan dalam hal transparansi, memaknai transparansi yaitu dengan menjaga komunikasi dengan cara evaluasi yang dilakukan antara tim karyawan dengan pimpinan, selain itu komunikasi (evaluasi) juga dilakukan oleh para karyawan dengan para tamunya, sehingga timbul rasa saling mengerti antara para karyawan dengan koordinator maupun direktur serta rasa saling mengerti antara para karyawan dengan para tamu.

Transparan dapat juga diartikan terbuka, maksudnya terbuka disini adalah melaporkan segala kegiatan baik kepada yayasan maupun kepada atasan. Tidak pernah mengkomersilkan jabatan atau memanipulasi dan memanfaatkan juga merupakan pedoman bersikap dan bertingkah laku berdasarkan *amanah* (Tasmara, 2006:236). Transparansi perlu dilakukan oleh setiap orang agar tidak menimbulkan kecurigaan satu sama lain sehingga menimbulkan rasa *suudzon* antar sesama manusia. Dan transparansi yang dilakukan oleh karyawan untuk menghasilkan rasa nyaman antar sesama dan dalam penelitian ini sikap transparansi diharapkan dapat tercapai antara para tamu, serta para karyawan. Hal tersebut sesuai dengan fakta yang terjadi melalui pengamatan observasi langsung bahwa seluruh informan yang berprofesi sebagai karyawan telah menjalankan semua tugas dan kewajiban dengan tanggung jawab untuk mencapai profesionalisme dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, pelaksanaan indikator transparansi seringkali dihubungkan dengan gaji maupun laporan keuangan, akan tetapi transparansi juga diterapkan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa para karyawan cukup mampu melaksanakan. Transparan tidak selalu identik dengan laporan keuangan, sehingga transparan dalam informasi sebagai bahan evaluasi juga diperlukan. Transparansi ini muncul pada diri seseorang berdasarkan rasa kejujuran yang dalam. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang didapatkan dari para informan bahwa pelaksanaan

transparansi dilakukan oleh pihak karyawan kepada para tamu untuk memberikan hasil yang optimal dalam pelayanan. Selain itu, transparansi juga dilakukan kepada pihak karyawan untuk bahan evaluasi kerja.

E. PENUTUP

1. Simpulan

- a. Implementasi sifat *amanah* karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo sudah diterapkan dengan baik. Pelaksanaan sifat tersebut sesuai dengan indikator dalam penelitian ini, yaitu tanggung jawab, transparansi serta tepat janji. Pelaksanaan indikator-indikator tersebut telah diterapkan oleh karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo dalam melakukan proses pelayanan kepada para konsumen untuk tercapainya pelayanan berkualitas.
- b. Indikator-indikator yang menjadi bagian dari sifat *amanah* telah dilaksanakan dengan baik oleh para karyawan meliputi tanggung jawab, transparansi, serta tepat janji. Ketiga indikator tersebut telah diterapkan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara maupun observasi secara langsung dengan para karyawan.
- c. Implementasi sifat *amanah* dalam pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan hotel akan mampu menghasilkan output berupa pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan mampu meningkatkan kondisi ekonomi baik bagi diri sendiri maupun bagi pihak lain.

2. Saran

- a. Bagi Pihak Terkait
Bagi para karyawan Hotel Darussalam Pondok Gontor Ponorogo dalam hal implementasi nilai-nilai *amanah* khususnya pada hal transparansi lebih diperdalam sehingga antara karyawan dengan manager maupun yayasan dapat saling mengerti kebutuhan yang dibutuhkan, selain itu sebaiknya tidak hanya manager atau beberapa yayasan saja yang melakukan evaluasi dengan para konsumen tetapi seluruh karyawan bekerja sama

untuk melakukan evaluasi sehingga kebutuhan konsumen dengan para karyawan dapat tersampaikan dengan baik dan proses evaluasi dapat berjalan lebih lancar.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian ini berkaitan dengan pelaksanaan sifat Rasul dalam bekerja, terutama *amanah* serta hasil penelitian dapat bermanfaat bagi masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya*. 2005. Syamil Al-Qur'an. Bandung: PT Syaamil Cipta Media
- Irwa-ul Ghalil fi Takhriji Ahaditsi Manar as Sabil. 1405 H/ 1985 M. *al Maktab al Islami*. Cetakan kedua. Beirut: Al-Bani
- Kartajaya, Hermawan dan Syakir S. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Media Utama
- Kotler, Philips. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Nawawi, Syaifuddin. 2008. *Memberdayakan Masjid Sebagai Pusat Pembinaan Ekonomi Umat*. Makalah Tidak Dipublikasikan. Surabaya: DMI Jatim
- Paksi, Diera G. 2011. *Implementasi Amanah dalam Pemasaran Internal dan Dampaknya bagi Niat Wali Murid untuk Melanjutkan Studi Anaknya di Sekolah Dasar Islam Al-Azhar Surabaya*. Penelitian Tidak Dipublikasikan. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga
- Tasmara, Toto. 2001. *Kecerdasan Ruhaniyah (Transcendental Intelligence)*. Jakarta: Gema Insani
- _____. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islam*. Jakarta: Gema Insani Press
- Yin, Robert K. 2009. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers