

Pengukuran Kinerja Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan Pendekatan *Maslahah Scorecard* (MasSC)

Agnes Yolanda

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Email: anesyolanda22@gmail.com

Abstract : *This research aims to observe and describe the orientation of Maslahah in Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta. The measurement of the performance process and the performance of the result of Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta was conducted through Maslahah Scorecard (MaSC) approach. This is a qualitative-descriptive research with the type of field research. The data were collected using the method of observation, documentation and interview in which the results of this were measured and analyzed using Maslahah Scorecard (MaSC) approach. Maslahah scorecard (MaSC) is a assessment tool developed by Ahmad Firdaus measuring the performance of an organization through two phases: assessing the business in achieving the Maslahah (process performance) and assessing the outputs of the Maslahah performance (performance of output). The results of this research showed that Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta has implemented six orientations of benefit (Maslahah) including the orientation of worship, orientation of internal process, orientation of talent or workforce, orientation of learning, orientation of customers, and orientation of wealth. In the performance of process in Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta it obtained the score of 0.780 and in the performance of the output of the Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta it obtained the score of 0,994.*

Keyword : *Performance, Sharia Hotel, Maslahah Scorecard (MaSC)*

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan orientasi masalah pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta. Melakukan pengukuran kinerja proses dan kinerja hasil Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan pendekatan masalah scorecard (MaSC). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis studi lapangan. Pengumpulan data dengan metode observasi, dokumentasi dan wawancara yang kemudian akan diukur dan dianalisis dengan alat ukur masalah scorecard (MaSC). Maslahah scorecard (MaSC) merupakan alat ukur yang dikembangkan oleh Ahmad Firdaus untuk mengukur kinerja suatu organisasi melalui dua tahap yaitu mengukur usaha dalam mencapai masalah (kinerja proses) dan mengukur hasil kinerja masalah (kinerja hasil). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta menerapkan enam orientasi kemaslahatan diantaranya orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi bakat atau tenaga kerja, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, dan orientasi harta kekayaan. Pada kinerja proses Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memperoleh nilai sebesar 0,780 dan pada kinerja hasil Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memperoleh nilai sebesar 0,994.

Kata kunci: Kinerja, Hotel syariah, Maslahah Scorecard (MaSC)

A. Pendahuluan

Salah satu negara yang penduduknya mayoritas muslim ialah negara Indonesia, berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia dan data di Badan Pusat

Statistik menunjukkan jumlah penganut muslim sebanyak 207.176.162 juta jiwa dari jumlah keseluruhan penduduk Negara Indonesia sebanyak 237.641.326 juta jiwa, hal ini menunjukkan jumlah umat muslim di Indonesia berkisar 87,21% dari total penduduk di Indonesia.¹ Perkembangan umat muslim tersebut sangat mendukung kegiatan ekonomi, khususnya kegiatan ekonomi Islam.

Ekonomi Islam merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia. Ia senantiasa berkembang dengan pesat dan menjadi salah satu pemain utama dalam keuangan global. Terdapat tujuh sektor ekonomi Islam diantaranya adalah kuliner, keuangan Islam, industri asuransi, kosmetik, farmasi, hiburan, pariwisata dan hotel syariah.² Hotel syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah.³

Perkembangan hotel syariah juga mampu merambat keseluruh daerah Yogyakarta, berdasarkan sumber data yang diperoleh dari agen perjalanan *online* yaitu tiket.com, islampos, travelingyuk, pegipegi.com, cek promo hotel, Idntime.com, dan traveloka. Terdapat sembilan hotel syariah yang menjadi rekomendasi di Yogyakarta, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1
 Nama-Nama Hotel Syariah di Yogyakarta Rekomendasi
 Agen Penjualan *Online*

No	Nama Hotel	Alamat	Fasilitas	Nilai / ulasan
1	Hotel adila syariah	Jl. Ngorojo. No. 15 Ambarukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Bantul, DIY	Makanan (restoran berAC, sarapan, sarapan prasmanan), Transportasi (sewa mobil), Konektivitas (komputer, internet, wife gratis), Umum (AC, ruang keluarga, area bebas rokok dan area rokok)	4,3 / 670
2	Hotel desa puri syariah	Jl. Wonosari KM 6,7 No. 272, Wirono, Kec. Banguntapan, Bantul, DIY	kamar tidur, Meeting room , Restoran	4,0 / 302
3	Royal home syariah	Jl. Kledokan I, Ngentak, Caturtunggal, Kec. Depok Kab. Sleman, DIY	wife gratis, Area tempat tidur, temoat tidur queen - Cadangan daya, DAN, Area parkir, Televisi Camera CCTV	4,7 / 146
4	Alzara hotel	Dukuhbansari RT.02/RW.04, Bansari, Kepek, Wonosar, Gunung kidul regency, DIY	no-smoking room, Hot shower, Free wife, King size bed, Spacious parking area	4,3 / 282
5	Sofyan inn unisi hotel yogyakarta	Jl. Pasar kembang No. 42 Sosromenduran, Gedongtengen, Kota Yogyakarta DIY	Resto, Room duluxe, Room superior	4,4/1.0 81
6	Ndalemnuryyat syariah	Jl. Sinta No. 9, Karang moko, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kab. Sleman, DIY	Spa, Jacuzzi, Outdoor pool sauna	4,4 / 58
7	Hotel madani syariah	Jl. Cantel Baru II No. 1 A, Muja Muju Kec. Umbulharjo, DIY	Sarapan gratis, Parkir gratis	4,1 / 98
8	Grand dafamrohanjogja	Jl. Gedong kuning No. 336, Mondalan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Bantul, DIY	Bar, gymnasium, outdoor pool, coffe shop, no smoking area, morning call, sauna, fitnes, restaurant, lounge, layanan kamar, parkir area, cleaning service, konerksi LAN (semua kamar)	4,6/3.2 69
9	Namira hotel syariah	Jl. Magelang KM 4,5Sinduadi, Kutu Asem,	Mushola, sajjadah, penunjuk arah kiblat, mukena dan sarung dirunag mushola, wife gratis, ruang lobi, breakfast	4,0 / 140

¹Badan Pusat Statistik Indonesia dan Kemenag RI, dikutip dari <https://pkub.kemenag.go.id>, diakses pada hari Rabu tanggal 17 Juli 2019 jam 10:10 WIB.

² A Zamakhsyari Baharuddin and Fahadil Amin Al Hasan, “PERKEMBANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah Di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat),” *Jurnal Al-‘Adl* 11, no. 1 (2018): 33–52, <http://ejournal.iainkendari.ac.id/al-adl/article/view/1106>.

³ Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011). h. 64-64

	Sendangadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, DIY	gratis, air mineral	
--	--	---------------------	--

Sumber: data diolah 2019

Usaha hotel syariah didasarkan pada peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 2 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan hotel syariah. Berdasarkan tabel diatas, jelas bahwasannya usaha bisnis syariah di Yogyakarta telah mampu berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat akan usaha bisnis yang syariah dan berlabel halal. Akan tetapi usaha bisnis syariah juga dapat mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya, peningkatan serta penurunan dapat terjadi karena sebagian besar dipengaruhi oleh sistem kinerja yang di terapkan pada suatu organisasi. Sistem kinerja yang diterapkan juga perlu untuk diukur, agar sebuah instansi ataupun organisasi serta kegiatan dan program didalamnya mampu untuk memberi gambaran seberapa besar tingkat kesuksesan atau kegagalan dalam organisasi tersebut.⁴

Sebagaimana terlihat pada tabel 1 diatas, bahwasannya nilai berdasarkan ulasan pada setiap hotel syariah berbeda-beda, ada yang memiliki ulasan sedikit tetapi memperoleh nilai tinggi, dan sebaliknya. Maka dari itu kegiatan pengukuran kinerja sangat penting dalam pengelolaan organisasi khususnya organisasi syariah, karena organisasi syariah merupakan organisasi yang didirikan dengan mengarah pada dua tujuan, yaitu tercapainya tujuan dunia dan tujuan akhirat.⁵ Hal ini menjelaskan bahwasannya organisasi yang berbasis syariah tidak hanya mementingkan tingkat kebahagiaan dunia saja tetapi juga mementingkan tingkat kebahagiaan akhirat (*falah*). Untuk memperoleh *falah*, kita harus mampu mencapai *masalah*. *Maslahah* Secara umum diartikan sebagai kebaikan (kesejahteraan) dunia dan akhirat.⁶

Sebagaimana disampaikan oleh Achmad Firdaus bahwa tercapainya *masalah* dalam kegiatan bisnis yaitu apabila terlaksanakannya enam aspek orientasi kemaslahatan, diantaranya orientasi ibadah, proses internal, bakat, pembelajaran, pelanggan, harta kekayaan.⁷ Besar kecilnya *masalah* dapat diketahui melalui pengukuran kinerja dengan alat ukur kinerja yang berbasis syariah yaitu *masalah scorecard* yang merupakan alat ukur yang perlu diterapkan bagi organisasi syariah karena memiliki tiga kelebihan, diantaranya mampu untuk mengakomodir unsur keadilan penilaian yaitu penilaian dari sudut internal *stakeholder* maupun eksternal *stakeholder*, aspek materi maupun nonmateri, sudut pandang kehidupan dunia maupun akhirat, dan orientasi proses serta hasil. Kedua, menggunakan siklus PDCA yaitu *Plan – Do – Check – Action*. Ketiga, yaitu menitikberatkan pada keseimbangan semua aspek *masalah* yaitu agama, jiwa, keturunan, akal, dan harta.

Maka konsep pengukuran kinerja yang komprehensif seperti *masalah scorecard* perlu diterapkan oleh hotel syariah di Yogyakarta, salah satunya adalah Hotel UNISI yang beralamat di Jl. Ps. Kembang No. 42, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, DIY. Objek tersebut dipilih dengan latar belakang bahwa selama ini

⁴ I Gusti Agung Rai, *Audit Kinerja: Pada Sektor Publik* (Jakarta: Salemba Empat, 2008). h. 17

⁵ Abdul Ghofar Rosyihan Anwar, "Rekonstruksi Teknologi Balanced Scorecard Dengan Menggunakan Perspektif Khalifatullah Fir Ardh: Suatu Studi Literatur Tentang Bagaimana Visi Organisasi Syariah Dapat Menjadi Suatu Aksi," *Jurnal Tema* 8, no. 2 (2007), <https://tema.uob.ac.id/index.php/tema/article/view/140>.

⁶ Veithzal Rival dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Bank: Risiko Buka Untuk Ditakuti, Tapi Dihadapi Dengan Cerdik, Cerdas, Dan Profesional* (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2013). h. 174

⁷ Achmad Firdaus, *Maslahah Performa (MaP): Sistem Manajeme Kinerja Berbasis Maslahah*, 2nd ed. (Yogyakarta: K-Media, 2017). h. 76

pengukuran kinerja yang dilakukan hanya melihat dari sisi pemasukan hotel, sehingga yang tergambar hanyalah besarnya laba materi saja. Untuk pengukuran seberapa besar tingkat *Maslahah* dari kinerja belum sama sekali pernah dilakukan, meskipun aturan-aturan pada hotel syariah telah diterapkan. Sehingga dengan belumlahnya terlaksana pengukuran kinerja secara syariah, maka perlu dilakukan pengukuran sebagaimana mestinya. Karena organisasi syariah merupakan organisasi yang didirikan dengan mengarah pada dua tujuan, yaitu tercapainya tujuan dunia dan tujuan akhirat. Artinya, organisasi tidak hanya bertujuan mencari laba materi saja, tetapi juga menebarkan rahmat serta manfaat bagi alam semesta dalam rangka mengharap ridho Allah.⁸ Beberapa alasan, pertama, berdasarkan rekomendasi dari agen perjalanan *online* Hotel UNISI hanya mampu mencapai nilai 4,4 dari 1.081 ulasan, nilai tersebut tidak sebanding dengan Hotel Royal Home Stay yaitu sebesar 4,7 yang hanya berdasarkan 146 ulasan. Maka dengan ketidaksesuaian tersebut perlu adanya pengukuran kinerja secara syariah agar mempunyai gambaran mengapa hal tersebut dapat terjadi, terkhusus pada Hotel UNISI yang memiliki ulasan terbanyak. Kedua, berdasarkan jumlah Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak hotel dan restoran yang berasal dari Kota memiliki jumlah tertinggi dibandingkan dengan daerah lainnya yaitu sebesar Rp. 171.695.183.383.⁹

Sumber dari usaha bisnis hotel syariah akan masuk kedalam Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satu hotel syariah yang berada di Kota Yogyakarta adalah Hotel UNISI, yang mampu meningkatkan pendapatan setiap tahunnya. Tahun 2016 mampu menjual kamar sebanyak 4.526 dengan pemasukan Rp. 2.005.933.780. Pada tahun 2017 sebanyak 16.649 kamar terjual dengan pemasukan Rp. 7.074.249.493 dan pada tahun 2018 mampu menjual kamar sebanyak 18.420 dengan pemasukan sebesar Rp. 7.500.000.000.¹⁰

Ketiga, berdasarkan kunjungan wisatawan di daya tarik wisatawan per Kabupaten atau Kota pada tahun 2013-2017, bahwasannya untuk kota mempunyai jumlah tertinggi yaitu sebanyak 25.409 jiwa.¹¹ Besarnya jumlah kunjungan akan berdampak pada setiap usaha di daerah tersebut tidak terkecuali untuk usaha bisnis hotel syariah, seperti contoh Hotel UNISI setiap tahunnya telah mampu untuk menerima tamu sebanyak 17.000 orang.¹²

Keempat, berdasarkan fasilitas yang diberikan Hotel UNISI telah mampu untuk memenuhi beberapa syarat hotel syariah, yaitu dengan disediakan kamar mandi dan tempat wudhu yang terpisah dari toilet, tanda petunjuk arah kiblat, dan perlengkapan sholat serta perlengkapan dan fasilitas mandi. Restoran yang menyediakan hidangan halal dan menu makanan nusantara serta internasional, serta parkir yang memadai.¹³

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut mengenai pengukur kinerja pada hotel, khususnya pada Hotel UNISI. Maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu orientasi kinerja *masalah* yang diterapkan pada Sofyan Inn Hotel

⁸ Rosyihan Anwar, "Rekonstruksi Teknologi Balanced Scorecard Dengan Menggunakan Perspektif Khalifatullah Fir Ardh: Suatu Studi Literatur Tentang Bagaimana Visi Organisasi Syariah Dapat Menjadi Suatu Aksi."

⁹ Visiting Jogja Istimewa, *Statistik Kepariwisata 2017*, 2017, <https://visitingjogja.com/15691/statistik-pariwisata-diy-2017/h.78>

¹⁰ Ibid. h. 70

¹¹ Ibid.

¹² Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

¹³ Berdasarkan hasil survei di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta pada tanggal 24 Juli 2019.

UNISI Yogyakarta, pengukuran kinerja proses pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan pendekatan *Maslahah Scorecard* (MaSC) dan pengukuran kinerja hasil pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan pendekatan *Maslahah Scorecard* (MaSC).

B. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*),¹⁴ Pada penelitian ini jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.¹⁵ Penelitian ini dilaksanakan di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta yang beralamat di Jl. Ps. Kembang No. 42, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Informan yang dibutuhkan meliputi Pimpinan (1 orang), resepsionis (1 orang), *marketing* (1 orang), *security* (1 orang) dan tamu hotel (1 orang). Sehingga jumlah informan yang di butuhkan sebanyak 5 orang.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan dengan pertimbangan atau kriteria tertentu.¹⁶ Kebutuhan atau kriteria diantaranya informan yang dianggap memiliki kemampuan serta menguasai terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini, serta mampu menjawab dan menjelaskan mengenai permasalahan yang akan diteliti dan dikaji oleh peneliti, sehingga diharapkan akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan konsep dari Miles dan Huber man dengan melalui tiga langkah yaitu kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Setelah data diperoleh kemudian diukur dan dianalisis dengan menggunakan alat ukur *Maslahah Scorecard* (MaSC) yang terdiri dari dua aspek penting yaitu kinerja proses dan kinerja hasil. Pengukuran kinerja proses dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$P(p) = \sum_{i=1}^{n=19} W_i \times S_i$$

Keterangan:

P(p) : Kinerja proses *masalah*

W_i : Bobot langkah ke-i kinerja *masalah*

i : Langkah ke-i kinerja *masalah*

S_i : 1, Langkah kinerja kemaslahatan diterapkan

0, Langkah kinerja kemaslahatan tidak diterapkan

Bobot setiap langkah kinerja *masalah* (W_i) adalah sebesar 0,052 yang diperoleh dari 100% / 19 langkah kinerja *masalah*. Bobot setiap langkah kinerja *masalah* memiliki nilai yang sama. Pertimbangannya adalah keseimbangan pemenuhan kemaslahatan. Kinerja proses kemaslahatan memiliki *range* antara 0,000 sampai dengan 1,000. Organisasi yang memiliki nilai kinerja proses kemaslahatan sebesar 0,000 berarti organisasi tidak menerapkan kinerja *masalah*. Organisasi yang memiliki nilai kinerja proses kemaslahatan sebesar 1,000 berarti organisasi telah menerapkan kinerja *masalah* secara penuh.¹⁷

¹⁴ Nasution, *Metodelogi Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 1996, 1996). h. 24

¹⁵ Lexy J Moelong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007). h. 6

¹⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012). h. 79

¹⁷ Achmad Firdaus, *Maslahah Performa (MaP): Sistem Manajeme Kinerja Berbasis Masalah*. h. 197

Pengukuran kinerja hasil (*Result oriented*) kemaslahatan dapat diterapkan dengan mengukur dari setiap hasil pencapaian kinerja *masalah*. Pengukuran dilakukan dengan cara membandingkan target masing-masing orientasi kemaslahatan yang telah ditetapkan terhadap pencapaian kinerja hasil di setiap orientasi kemaslahatan. Pengukuran kinerja hasil kemaslahatan dihitung dengan:

$$P(r) = \sum_{i=1}^{n=6} W_i \times \frac{A_i}{T_i}$$

$P(r)$: Kinerja hasil *masalah*

I : Orientasi ke- i kinerja *masalah*

A_i : Jumlah target yang tercapai pada orientasi ke- i kinerja kemaslahatan

T_i : Jumlah target yang ditetapkan pada orientasi ke- i kinerja *masalah*

W_i : Bobot orientasi ke- i kinerja *masalah*

Bobot setiap orientasi kemaslahatan (W_i) adalah sebesar 0,166 diperoleh dari 100% / 6 orientasi organisasi, keenam orientasi tersebut adalah orientasi ibadah, orientasi proses internal, orientasi keberlanjutan, orientasi bakat, orientasi pembelajaran, orientasi pelanggan, orientasi harta kekayaan, dan orientasi lingkungan.

Kinerja hasil kemaslahatan memiliki *range* antara 0,000 sampai dengan 1,000. Organisasi dengan organisasi dengan nilai kinerja hasil kemaslahatan sebesar 0,000 menunjukkan bahwa organisasi tidak memberikan kemaslahatan bagi pemangku kepentingan. Organisasi dengan nilai kinerja hasil kemaslahatan sebesar 1,000 menunjukkan bahwa organisasi memberikan kemaslahatan secara penuh kepada pemangku kepentingan.¹⁸

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pengukuran Kinerja

Menurut Wilson Bangun, kinerja merupakan gambaran atau hasil yang telah diraih oleh setiap orang dengan telah terpenuhinya syarat-syarat atau standar pekerjaan yang menjadi ketentuan agar tujuan dan target yang diharapkan mampu tercapai.¹⁹ Pengukuran kinerja merupakan solusi untuk suatu organisasi dalam menilai apakah terjadi penyimpangan antara kinerja yang diharapkan dengan kinerja aktual, serta untuk menilai kesuksesan atau tidaknya pada organisasi. Apabila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka harus cepat untuk ditindaklanjuti demi peningkatan dan perbaikan kinerja.²⁰ selain itu Pengukuran kinerja merupakan bagian dari sistem pengendalian manajemen yang mencakup tindakan menyiratkan keputusan perencanaan, penilaian kinerja dan operasi karyawan. Penilaian kinerja adalah alat manajemen untuk menentukan seberapa jauh adalah tujuan perusahaan yang telah dicapai, mengevaluasi kinerja bisnis, manajer, divisi dan individu dalam perusahaan, juga untuk memprediksi harapan perusahaan di masa depan.²¹

¹⁸ Ibid. h. 199

¹⁹ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012). h. 231

²⁰ Rai, *Audit Kinerja: Pada Sektor Publik*. h. 17

²¹ Nonie Afrianty, "Analisis Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Provinsi Bengkulu Dengan Pendekatan Sharia Maqsid Inde (SMI)," *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2019): 204–216, <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/alilmi/article/view/2260>.

2. Hotel Syariah

Hotel syariah merupakan usaha bisnis dalam penggunaan fasilitas, produk, pengadaan dan penyediaan bahkan dalam kegiatan pengoperasiannya berdasarkan aturan syariah. Semua yang menjadi keperluan dalam usaha bisnis hotel sangatlah diperhatikan sedemikian rupa, misalnya dalam hal yang kecil yaitu mengenai informasi apa saja yang berkaitan dengan peraturan pada hotel harus tersedia di bagian *front office* atau *resepsionis*, penghidangan dari berbagai jenis minuman dan makanan, serta tersedianya peralatan ibadah dan perlengkapan istinja di toilet. Semua yang tersedia sudah dipastikan telah memenuhi secara syariah.²²

3. Masalah

Menurut Al-Ghazalimasalah adalah pada dasarnya ungkapan dari menarik manfaat dan menolak *mudarat*, tetapi bukan itu yang dimaksud sebab menarik manfaat dan menolak *mudarat* adalah tujuan makhluk (manusia), dan kebaikan makhluk itu akan terwujud dengan meraih tujuan-tujuan mereka, yang dimaksud dengan *masalah* ialah memelihara tujuan syara' atau hukum islam, dan tujuan syara' dari makhluk itu ada lima, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan (ada yang menyatakan keturunan dan kehormatan), dan harta mereka. Setiap yang mengandung upaya memelihara kelima hal prinsip ini disebut *masalah* dan setiap yang menghilangkan kelima prinsip ini disebut *mafasadat*.²³

4. Siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action)

Siklus PDCA merupakan siklus yang memiliki empat langkah dalam pemecahan masalah yang terdiri dari *plan*, yaitu mendefinisikan problem serta hipotesis mengenai usulan solusi dan penyebab masalah. *Do*, yaitu menerapkan solusi. *Check*, merupakan kegiatan pengecekan hasil yang didapat. *Action*, yaitu melaksanakan peningkatan dan tindakan perbaikan.²⁴

5. Balance Scorecard (BSC) Sebagai Alat Ukur Pendukung Sistem Kinerja Masalah

Dalam sistem kinerja *masalah* diperlukan lima variabel utama pengukuran kinerja sebagaimana yang digunakan oleh *Balance Scorecard* (BSC). Kelima variabel tersebut antara lain Sasaran strategis, Ukuran, Target, Inisiatif strategis, dan Formula.²⁵

6. Masalah Scorecard (MaSC)

Masalah scorecard merupakan alat ukur yang dikembangkan oleh Ahmad Firdaus yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi yang berbasis *maqasid syariah* atau dikenal dengan *Maslahah Performa* (MaP), dimana *masalah performa* (MaP) adalah suatu sistem manajemen kinerja pada organisasi yang diterapkan dalam rangka mewujudkan visi manusia agar memperoleh keselamatan baik didunia maupun di akhirat. Agar Visi serta Misi dapat terwujud, maka dalam

²² Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*. h. 64-65

²³ Zainal Azwar, "PEMIKIRAN USHUL FIKIH AL-GHAZÂLÎ TENTANG AL-MASLAHAH AL-MURSALAH (Studi Eksplorasi Terhadap Kitab Al-Mustashfâ Min 'Ilmi Al-Ushûl Karya Al-Ghazâlî)," *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman* 1, no. 1 (2016): 47.

²⁴ Achmad Firdaus, *Maslahah Performa (MaP): Sistem Manajeme Kinerja Berbasis Masalah*. h. 176

²⁵ Ibid. h. 65

pemenuhan dasar yang menjadi kebutuhan organisasi harus mampu untuk menjaga keseimbangannya.²⁶

Maslahah scorecard merupakan kartu skor berbasis *masalah* yang digunakan untuk menilai kinerja pada organisasi syariah. Keunggulan *masalah scorecard* yaitu dapat mengukur kinerja suatu organisasi melalui dua tahap baik pada usaha dalam mencapai *masalah* (*proses oriented*) dan mengukur hasil kinerja *masalah* (*result oriented*).²⁷

7. Orientasi Kinerja *Maslahah* pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Untuk mengukur kinerja proses *masalah* dan kinerja hasil *masalah* badan usaha terlebih dahulu harus mengetahui orientasi apa saja yang diterapkan pada organisasi tersebut, karena kemaslahatan dapat tercapai apabila suatu organisasi memenuhi enam aspek orientasi, diantaranya orientasi ibadah, proses internal, bakat, pembelajaran, pelanggan, dan harta kekayaan. Adapun penerapan keenam orientasi tersebut di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta adalah *pertama*, Orientasi ibadah untuk memelihara agama. Hotel UNISI adalah hotel yang berbasis syariah dengan menjunjung tinggi nilai-nilai keagamaan di setiap aktivitasnya. Semua kegiatan yang dilakukan adalah dalam bentuk ibadah seseorang hamba terhadap sang pencipta. Ibadah yang diterapkan tidak hanya dalam bentuk perkataan saja tetapi juga dalam bentuk perbuatan maupun perilaku. Berdasarkan fasilitas ibadah di kamar, sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Kukuh, jelas bahwasannya semua yang ada dalam hotel sudah sesuai standar ketentuan dari MUI. Bagi tamu yang menginap juga dipermudahkannya.²⁸ Bagi pasangan yang menginap pada hotel tersebut wajib untuk menunjukkan identitas diri (KTP) serta buku nikah sebagai syarat kelegalan hubungan. Sebagaimana disampaikan oleh ibu Deni bahwa hotel UNISI karakteristiknya berbeda.²⁹ Pada orientasi ibadah, proses untuk mewujudkan suatu organisasi yang memberikan *masalah* dapat dilakukan dengan membangun fondasi kemaslahatan berupa akidah, syariah, dan akhlak. Aqidah dalam bentuk pelaksanaan sholat, kegiatan pengajian, puasa pada bulan ramadhan serta himbauan untuk puasa sunnah seninkamis. Pada bulan ramadhan, pelaksanaan sholat berjamaah dikoordinir oleh pimpinan. Bagian syariah, pihak hotel menerapkan regulasi yang telah ditetapkan syariat. Semua produk-produk yang disediakan yaitu produk yang berguna serta memiliki nilai manfaat bagi penggunaannya, serta sudah standar MUI, baik dari segi makanan, peralatan, serta layanan. Akhlak yang diterapkan tidak hanya berhubungan dengan Maha Pencipta, tetapi juga ke sesama manusia. Dimana setiap karyawan di himbau untuk tetap bersikap jujur, sebagaimana di sampaikan oleh bapak Kukuh. Kejujuran dalam menjelaskan produk yang tersedia serta laporan keuangan yang rapi dan akurat. Disiplin dijalankan dengan pelaporan keuangan tepat waktu,

²⁶ Ibid. h. 128

²⁷ Achmad Firdaus, "Maslah } a Scorecard , Sistem Pengukuran Kinerja Bisnis Berbasis Maqosid Sha > Riah CALL FOR PAPER ISLAMIC BANKING AND FINANCE CONFERENCE 2012 " Islamic Economy Revivalism Between Theory and Practice " UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Maslah } a Scorecard ," no. August (2015), https://www.researchgate.net/profile/Achmad_Firdaus2/publication/280713126_Maslaha_Scorecard_Sistem_Pengukuran_Kinerja_Bisnis_Berbasis_Maqosid_Shariah/links/55c1f74d08aeb28645829850.pdf.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

²⁹ Wawancara dengan Ibu Deni selaku Marketing di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

kedatangan tenaga kerja ke hotel harus *on time*, serta penyelesaian tugas-tugas yang diberikan. Pembelajaran dapat terlihat dari kehadiran setiap tenaga kerja dalam aktifitas keagamaan, serta kehadiran tenaga kerja pada pelatihan-pelatihan yang telah diamanahkan.

Kedua, Orientasi proses internal untuk memelihara jiwa. Proses internal merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan pada Hotel UNISI dengan membangun fondasi kemaslahatan berupa adanya input, proses inti, proses pendukung dan output. Proses input pada hotel dimulai dari proses penerimaan pegawai.³⁰ Proses inti pada hotel adalah penjualan kamar-kamar hotel, sedangkan untuk proses pendukung diantaranya ada sumber daya manusia (SDM), pemasaran dan pengelolaan keuangan. Proses pemasaran dapat dilakukan oleh semua tenaga kerja di hotel, akan tetapi pihak hotel tetap memiliki bagian khusus untuk melakukan pemasaran yaitu bagian *marketing*. Dalam proses untuk mengatur semua yang berkaitan dengan keuangan dilakukan oleh pihak *accounting* Pengelolaan SDM dipegang oleh *general manager*, sedangkan pemasaran dilakukan oleh pihak *marketing* dalam melakukan pemasaran berupa jasa dan barang yang dimiliki oleh pihak hotel. *Output* yang sangat diharapkan didasari atas Visi yang dibuat, yaitu menyelenggarakan kegiatan hotel syariah yang unggul di kota Yogyakarta, dengan diadakannya seminar, pelatihan, dan pengajian. Sikap dan perilaku yang selalu berusaha untuk ditanamkan pada setiap tenaga kerja dengan menerapkan keadilan, kepatuhan, inovasi, dan keberlanjutan.³¹ Sikap kepatuhan yang diterapkan ialah dengan tetap menanamkan dan menjalankan semua prosedur kerja berdasarkan yang telah ditetapkan oleh MUI. Untuk tetap menjaga dan meningkatkan jumlah pengunjung yang menginap, maka pihak hotel selalu melakukan pembaharuan berupa inovasi. Keberlanjutan adalah hal yang sangat penting dilaksanakan demi kelangsungan hidup bisnis, pada hotel hal yang harus dilakukan ialah dengan rutin melakukan rapat.

Ketiga, Orientasi bakat untuk memelihara keturunan. Menjalankan semua operasional yang telah ditetapkan pada Hotel UNISI sendiri seluruh tenaga kerja yang menjalankan semua operasional hotel berstatus kontrak. Fondasi kemaslahatan yang diterapkan pada hotel diantaranya adanya lingkungan kondusif, wawasan, pengalaman serta keterampilan. Lingkungan yang kondusif dapat terealisasi dengan tetap menjaga hubungan disetiap tenaga kerja di hotel. Wawasan yang berhubungan dengan hotel adalah hal yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kerja, hal tersebut dapat dimiliki oleh tenaga kerja dimulai saat perekrutan tenaga kerja yaitu wawancara, tes tertulis. Pengalaman bagi pihak hotel adalah hal yang dapat mendukung dalam penerimaan tenaga kerja. Keterampilan yang diharapkan pihak hotel terkhusus pada bagian *front office agent* atau *resepsionis* serta *marketing* ialah dengan menanamkan rasa percaya diri menerangkan produk-produk hotel. Semua fondasi kemaslahatan pada tenaga kerja dapat dicapai oleh hotel dengan terus melakukan sistem *rolling* atau rotasi tenaga kerja. Hal ini dilakukan demi kemajuan hotel serta kualitas tenaga kerja

³⁰Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

³¹Wawancara dengan Bapak Maulana selaku Resepsionis di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 6 Agustus 2019.

yang dimiliki.³²Melibatkan tenaga kerja adalah hal yang sangat penting serta harus dilakukannya pertemuan rapat rutin sebanyak satu kali dalam sebulan. Dalam rapat tersebut akan di bahas mengenai berbagai hal yang bersangkutan dengan operasional hotel serta kinerja setiap tenaga kerja.

Keempat, Orientasi pembelajaran untuk memelihara akal. Kegiatan pembelajaran dilakukan dengan menerapkan fondasi kemaslahatan yang terdiri dari modal organisasi serta modal manusia. Modal organisasi yang diterapkan oleh hotel yaitu proses kerja dan sistem kerja. Perilaku yang di miliki oleh hotel diantaranya pembudayaan serta pemanfaatan teknologi. Pemanfaatan teknologi juga terus dilakukan yaitu dengan memanfaatkan media sosial dalam kegiatan pemasaran hotel. Salah satunya melalui traveloka, tiket.com, pegipegi dan lainnya. Hati dan akal sebagai modal manusia, dimana terdapat kompetensi, pengalaman serta pengetahuan. Pemenuhan akal pada setiap tenaga kerja dengan melibatkan pendidikan dan pelatihan.³³Pemenuhan hati dilakukan dengan rutin melakukan kegiatan pengajian.

Kelima, Orientasi pelanggan untuk memelihara hubungan dengan pelanggan. Fondasi kemaslahatan pada pelanggan selalu diperhatikan oleh pihak hotel, baik pada pelanggan lama atau calon pelanggan. Perilaku yang diterapkan oleh hotel pada setiap pelanggan yaitu dengan cara melalui kegiatan mendengarkan keluhan atau tanggapan pelanggan serta melibatkan pelanggan. Hal yang lagi penting harus diperhatikan dalam mendengarkan pelanggan. Berdasarkan pendapat bapak kukuh jelas bahwasannya komentar-komentar dan tanggapan pelanggan lama sangatlah penting bagi calon pelanggan.

Keenam, Orientasi harta kekayaan untuk memelihara harta. Harta yang diperoleh oleh pihak hotel yaitu berasal dari penjualan kamar hotel. Baik dalam kegiatan mendistribusikan atau mengalokasikan harta pihak hotel menggunakan bank syariah, salah satu contohnya untuk membeli fasilitas hotel yang sudah layak untuk diganti serta untuk kegiatan pemasaran.³⁴ Sedangkan untuk cara memperoleh atau mendapatkan harta pada hotel diperoleh dari pendapatan penginapan, harga-harga yang ditetapkan oleh pihak hotel merupakan harga yang sesuai dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak hotel. Untuk menjalankan semua operasional harta pada hotel dilakukan dengan menerapkan perilaku transparan baik pada penyusunan keuangan.

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasannya Hotel UNISI telah menerapkan enam orientasi yang mampu menciptakan kemaslahatan pada suatu organisasi, diantaranya ada orientasi ibadah, proses internal, tenaga kerja atau bakat, pembelajaran, pelanggan, dan harta kekayaan.

8. Pengukuran Kinerja Proses pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan Pendekatan *Maslahah Scorecard* (MaSC)

Dalam mengukur kinerja proses didukung dengan siklus PDCA dengan dilakukan wawancara dengan bapak Kukuh (*general manager*), bapak Maulana (*front office*), Ibu

³²Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

³³ Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

³⁴ Wawancara dengan Ibu Deni selaku Marketing di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

Dian (*marketing*), dan bapak Ariana (*security*). Pertanyaan diberikan berdasarkan standar kinerja *masalah* PDCA yang berjumlah 19. Dalam mencari kinerja proses dapat dilakukan dengan membandingkan antara sistem kinerja PDCA yang diterapkan dengan standar sistem kinerja PDCA. Langkah kinerja PDCA yang diterapkan pada Hotel UNISI adalah *pertama*, menyusun perencanaan strategis. Menyusun perencanaan strategis terdiri dari tiga langkah diantaranya pertama Menyusun RJPP, RJMP, RAKP. Kedua menetapkan sasaran strategis, ketiga menentukan inisiatif strategis. Hotel UNISI melaksanakan langkah pertama dimana dilakukan dengan jangka waktu 5 tahun dan 10 tahun. Langkah kedua dengan menyusun sasaran strategis pada setiap orientasi kemaslahatan di hotel. bahwasannya telah menentukan sasaran strategis disetiap orientasi, diantaranya sasaran strategis pada orientasi ibadah dengan mewujudkan organisasi yang konsisten dan patuh serta mewujudkan pengelolaan yang visioner. Orientasi proses internal dengan mewujudkan keadilan. Orientasi tenaga kerja dengan menjamin keberlangsungan kepemimpinan. Orientasi pembelajaran dengan pembentukan budaya kerja pembelajaran serta penerapan sistem *reward* berbasis pembelajaran. Orientasi pelanggan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Orientasi harta dengan menciptakan kebersihan harta dan mewujudkan peningkatan pemasukan dana dari jumlah kamar hotel yang terjual.³⁵ Langkah ketiga menetapkan inisiatif strategis, pada orientasi ibadah dengan berusaha meningkatkan keimanan seperti kegiatan sholat, mengaji dan anjuran puasa sunnah. Pada proses internal dengan mewujudkan keadilan pada tenaga kerja dan tamu hotel. Orientasi tenaga kerja dengan kegiatan *rolling*, kegiatan olahraga, maupun jalan-jalan.³⁶ Orientasi pembelajaran yaitu adanya program pelatihan, seminar dan diklat serta pemberian *reward*. Orientasi pelanggan dengan meningkatkan prosedur pelayanan pada tamu hotel, serta menyediakan *call canter*. Orientasi harta dengan rutin melakukan pemberian sedekah, zakat.³⁷

Berdasarkan uraian diatas, terdapat tiga langkah dalam penyusunan rencana strategis. Hotel UNISI telah melakukan ketiga langkah tersebut. Oleh karena itu, langkah pada penyusunan rencana strategis diberi nilai 3. (1) Mengidentifikasi Fondasi Kemaslahatan. Fondasi kemaslahatan pada orientasi ibadah diantaranya adanya akidah, syariah, dan akhlak. Fondasi pada proses internal diantaranya input, proses inti, proses pendukung, *output*. Fondasi pada tenaga kerja diantaranya wawasan, keterampilan, pengalaman, serta lingkungan yang kondusif. Fondasi pada pembelajaran diantaranya modal manusia dan modal organisasi. Fondasi pada harta diantaranya memberikan perhatian bagaimana cara mendapatkan dan membelanjakan harta. Fondasi pada pelanggan hotel dengan memperhatikan pelanggan lama dan pelanggan baru. Berdasarkan keterangan diatas, proses membangun fondasi kemaslahatan di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta diberi nilai 1, karena telah membangun kemaslahatan disetiap orientasinya. (2) Menentukan Perilaku Kemaslahatan. Untuk mewujudkan organisasi yang memberikan kemaslahatan bagi

³⁵Wawancara dengan Ibu Yuke selaku Tamu Hotel di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 22 Agustus 2019

³⁶Wawancara dengan Bapak Maulana selaku Resepsionis di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 6 Agustus 2019.

³⁷Wawancara dengan Ibu Deni selaku Marketing di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

pemangku kepentingan, salah satu caranya yaitu dengan menerapkan perilaku-perilaku yang mampu menjunjung nilai-nilai syariah. Hotel UNISI telah berusaha untuk menerapkan perilaku-perilaku yang diharapkan mampu untuk mewujudkan fondasi kemaslahatan, sebagaimana disampaikan bapak Kukuh perilaku pada ibadah diantaranya menerapkan sifat jujur, disiplin dan pembelajaran. Perilaku yang terdapat dalam orientasi proses internal diantaranya kepatuhan, keberlanjutan, inovasi, serta menerapkan keadilan. Keadilan yang diterapkan pada tenaga kerja juga sangat diperhatikan.³⁸ Perilaku tenaga kerja yaitu melakukan pengembangan serta pemberdayaan dan melibatkan tenaga kerja. Perilaku pada pembelajaran diantaranya pembudayaan serta pemanfaatan teknologi.³⁹ Pada orientasi harta diterapkan perilaku transparan. Melibatkan pelanggan lama dan calon pelanggan merupakan perilaku yang diterapkan pada pelanggan di Hotel UNISI. Berdasarkan penjelasan tersebut, dalam langkah menentukan perilaku kemaslahatan diberi nilai 1, sebab Hotel UNISI menetapkan serta menerapkan perilaku kemaslahatan pada setiap orientasi kemaslahatan. (3) Menentukan Ukuran. Hotel UNISI untuk saat ini baru melaksanakan tiga langkah dari enam langkah tersebut, diantaranya menentukan ukuran orientasi kemaslahatan, nama ukuran, serta formula ukuran. Sehingga berdasarkan penjelasan tersebut, pihak hotel diberi nilai 3 karena belum mampu untuk melakukan secara menyeluruh.

Kedua, Menyepakati Kontrak Kerja. Hotel UNISI telah menetapkan target yang konsisten sebab sistem *masalah* perform adalah sistem kinerja yang mengutamakan kesinambungan usaha yang targetnya harus berjangka menengah (lima tahun). Pada saat ini hotel telah menetapkan target setiap tahunnya meskipun hotel baru berjalan tiga tahun, penandatanganan kontrak kinerja pada hotel telah dilakukan apabila target telah ditetapkan.⁴⁰ Berdasarkan uraian diatas, pada langkah menyepakati kontrak kinerja di Hotel UNISI telah melaksanakannya, sehingga diberi nilai 2. **Ketiga**, Menerapkan Kinerja Kemaslahatan. Hotel UNISI secara umum telah menerapkan kinerja kemaslahatan.⁴¹ Berdasarkan penjelasan diatas, penerapan kinerja kemaslahatan diberi nilai 1 karena secara umum Hotel UNISI telah melaksanakannya. **Keempat**, Melakukan Pemantauan. Dalam langkah ketujuh ini mempunyai 3 langkah diantaranya memantau kinerja organisasi dan proses *coaching*, serta memantau kinerja individu dan fungsi kerja. Namun Hotel UNISI hanya melakukan 2 langkah yaitu melaksanakan proses *coaching* serta memantau kinerja individu serta fungsi kerja, sehingga diberi nilai 2. **Kelima**, Melakukan Tindak Lanjut. Terdapat dua langkah dalam melakukan tindak lanjut sesuai konsep *masalah* performa, diantaranya memberi penghargaan dan melakukan tindakan peningkatan. Hotel UNISI dalam mensejahterakan tenaga kerjanya dengan melakukan tindakan peningkatan serta

³⁸Wawancara dengan Bapak Ariana selaku security di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

³⁹Wawancara dengan Ibu Deni selaku Marketing di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

⁴⁰Wawancara dengan Bapak Maulana selaku Resepsionis di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 6 Agustus 2019.

⁴¹Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

memberikan penghargaan.⁴² Berdasarkan penjelasan tersebut, Hotel UNISI telah melaksanakan semua kegiatan pada tahap melakukan tindak lanjut, sehingga diberi nilai 2.

Tabel 3
Kinerja proses kemaslahatan Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

No	Nama proses	Bobot (Wi)	Jumlah langkah	Pelaksanaan (Si)	Bobot pencapaian (Wi x Si)
1	Menyusun RJPP, RJMP, RAKP	0,052	1	1	0,052
2	Sasaran strategis	0,052	1	1	0,052
3	Inisiatif strategis	0,052	1	1	0,052
4	Mengidentifikasi fondasi kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
5	Menetapkan perilaku kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
6	Ukuran orientasi kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
7	Nama ukuran	0,052	1	1	0,052
8	Pengelompokan ukuran	0,052	1	-	0,000
9	Penyelarasan	0,052	1	-	0,000
10	Pembobotan	0,052	1	-	0,000
11	Formula	0,052	1	1	0,052
12	Menentukan target kinerja kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
13	Penetapan kontrak	0,052	1	1	0,052
14	Menerapkan kinerja kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
15	Memantau kinerja kemaslahatan	0,052	1	1	0,052
16	Melakukan proses <i>coching</i>	0,052	1	1	0,052
17	Memantau kinerja kemaslahatan organisasi	0,052	1	-	0,000
18	Memberikan penghargaan	0,052	1	1	0,052
19	Melakukan tindak peningkatan	0,052	1	1	0,052
Total					0,780

Sumber : data olahan

Berdasarkan penjelasan pada tabel 3 diatas, Hotel UNISI memiliki kinerja proses sebesar 0,780. Hal ini menunjukkan bahwa Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta sudah menerapkan sistem kinerja *masalah* meskipun masih ada langkah-langkah kinerja *masalah* yang belum sepenuhnya diterapkan.

9. Pengukuran Kinerja Hasil pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta dengan Pendekatan *Maslahah Scorecard* (MaSC)

Kinerja hasil pada organisasi merupakan suatu pencapaian yang telah diperoleh atas kinerja yang telah dilakukan. Pada pengukuran kinerja hasil didasari atas enam orientasi (ibadah, proses internal, bakat atau tenaga kerja, pembelajaran, pemanggan, harta kekayaan) yang diterapkan pada suatu organisasi sertadengan didukung lima variabel yang terdapat pada *balanced scorecard* yaitu ada sasaran strategis, ukuran, formula, target, dan inisiatif strategis.⁴³ Adapun penerapan kinerja proses pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta adalah *pertama*, Orientasi ibadah untuk memelihara agama. Orientasi ibadah pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta mempunyai dua sasaran startegis, sebagaimana di jelaskan dibawah ini:

Tabel 4
Orientasi Ibadah pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif	Hasil	Kinerja
-------------------	--------	---------	--------	-----------	-------	---------

⁴²Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku General manager di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.

⁴³ Achmad Firdaus, *Maslahah Performa (MaP): Sistem Manajeme Kinerja Berbasis Masalah*. h. 65

				Strategis		2018
Mewujudkan pengelolaan organisasi yang visioner	Menyediakan makanan dan minuman yang halal	Jumlah makanan dan minuman yang halal / jumlah makanan dan minuman yang disediakan	100% (Lulus uji halal)	Peningkatan kegiatan keimanan: - Himbuan sholat berjamaah bagi seluruh tenaga kerja - Anjuran puasa (senin, kamis) dan pengajian - Menyediakan kotak amal pada bulan ramadan	Semua lulus uji halal	100%
	Membuat laporan keuangan perusahaan	Catatan pada bagian <i>accounting</i> (hari, minggu, bulan, tahun)	100% (Dapat terlaksana)		Terlaksana	100%
	Keterlibatan lembaga pengawas syariah dan konsultan syariah	Jumlah kehadiran lembaga pengawas syariah dan konsultan syariah / total pertemuan	100% (1 kali dalam 1 tahun)		1/1	100%
Mewujudkan organisasi yang patuh dan konsisten	Temuan internal audit	Tindak lanjut temuan audit	100% (terlaksana)		Ditindaklanjuti	100%

Sumber: hasil olahan data, 2019

Berdasarkan tabel 4 diatas, pada orientasi ibadah di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 4 target, diantaranya makanan dan minuman diharapkan lulus uji halal secara menyeluruh, membuat catatan keuangan secara berkala, melibatkan LPS setahun sekali dalam pemeriksaan, dan menindak lanjuti temuan audit. Semua target yang diharapkan telah tercapai, oleh karena itu kinerja hasil pada orientasi ibadah sebesar $0,166 \times 4/4 = 0,166$. **Kedua**, Orientasi proses internal untuk memelihara jiwa. Orientasi internal pada hotel memiliki 1 sasaran strategis, sebagaimana di jelaskan dibawah ini:

Tabel 5
Orientasi proses internal pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil	Kinerja 2018
Mewujudkan keadilan	Proses pemberian harga kamar hotel	Harga yang diberikan sesuai fasilitas kamar	100% (Tidak ada kamar yang cacat, 852 kamar)	- Menetapkan harga sesuai aturan - Melaksanakan kerjasama dengan bank syariah	124 kamar cacat	14%
	Proses pemberian gaji tenaga kerja	Waktu dalam pemberian gaji tenaga kerja dalam 1 bulan	100% (Dibayar tepat waktu setiap bulan)		Terlaksana	100%

Sumber: hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 4 diatas, pada orientasi proses internal di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 2 target, diantaranya tidak adanya kamar yang cacat dan pemberian gaji tenaga kerja tepat waktu setiap bulannya. Semua target yaag diharapkan telah tercapai, oleh karena itu kinerja hasil pada orientasi proses internal sebesar $0,166 \times 2/2 = 0,166$. **Ketiga**, Orientasi bakat atau tenaga kerja untuk memelihara keturunan. Sasaran strategis dalam orientasi tenaga kerja memiliki 1 sasaran strategis, sebagaimana di jelaskan dibawah ini :

Tabel 6
Orientasi tenaga kerja Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil	Kinerja 2018
Menjamin keberlangsungan kepemimpinan	Jumlah tenaga kerja yang memiliki sertifikat kompetensi	Tenaga kerja yang memiliki sertifikat kompetensi/ jumlah tenaga kerja	100% Memiliki sertifikat kompetensi	- <i>Rolling</i> tenaga kerja - Peningkatan kekeluargaan (olaraga, jalan-jalan) - Menetapkan sistem karir dan kinerja	16 tenaga kerja	59%
	Persentasi	Jumlah tenaga kerja	100% (tidak		7 tenaga	25%

	pergantian tenaga kerja	yang keluar/jumlah seluruh tenaga kerja	ada yang keluar)	tenaga kerja berbakat	kerja	
--	-------------------------	---	------------------	-----------------------	-------	--

Sumber: hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 6 di atas, orientasi tenaga kerja pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 2 target, diantaranya mampu memiliki tenaga kerja yang bersertifikat kompetensi dan tidak adanya tenaga kerja yang keluar. Semua target yang diharapkan tercapai, meskipun pada target pertama hanya melebihi setengah dari target yang ditetapkan. Sehingga kinerja hasil pada orientasi tenaga kerja sebesar $0,166 \times 2/2 = 0,166$. **Keempat**, Orientasi pembelajaran untuk memelihara akal. Orientasi pembelajaran memiliki 2 sasaran strategis, sebagaimana di jelaskan dibawah ini:

Tabel 7
Orientasi pembelajaran Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil	Kinerja 2018
Terbangun budaya kerja pembelajaran	Jumlah tenaga kerja yang ikut pelatihan	Jumlah tenaga kerja yang hadir / jumlah tenaga kerja pada hotel	100% (27 tenaga kerja)	Adanya program, pelatihan, seminar, dan diklat	25 tenaga kerja yang hadir	92%
Terbangunnya sistem reward berbasis pembelajaran	Kenaikan gaji atau bonus	Jumlah tenaga kerja yang mendapatkan kenaikan gaji atau bonus / jumlah tenaga kerja pada hotel	100% (seluruh tenaga kerja mendapatkan)		Seluruh karyawan mendapatkan kenaikan gaji	100%

Sumber: hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 7 di atas, orientasi pembelajaran pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 2 target, diantaranya mampu menghadiri seluruh tenaga kerja pada pelatihan dan tenaga kerja mampu untuk mendapatkan kenaikan gaji atau bonus dari kinerja dan waktu lemburnya. Kedua target yang ditetapkan telah terlaksana dengan baik meskipun pada sasaran strategis pertama jumlah tenaga kerja yang mengikuti pelatihan tidak seluruhnya. Sehingga kinerja hasil pada orientasi pembelajaran sebesar $0,166 \times 2/2 = 0,166$. **Kelima**, Orientasi pelanggan untuk memelihara hubungan dengan pelanggan. Orientasi pelanggan memiliki 2 sasaran orientasi, sebagaimana di jelaskan dibawah ini:

Tabel 8
Orientasi pelanggan Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil	Kinerja 2018
Meningkatkan kepuasan pelanggan	Indeks kepuasan pelanggan	Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan	8,4 point	- Meningkatkan prosedur pelayanan - Memberi kotak komentar disetiap kamar tamu dan layanan komentar pada pemesanan hotel pada media online - Call center	8,8 point	104%
Meningkatkan jumlah pelanggan	Jumlah pelanggan baru	Realisasi pelanggan baru / target pelanggan	17.000 tamu hotel		Melebihi target	Melebihi target

Sumber: hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 8 di atas, orientasi pelanggan Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 2 target, diantaranya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui point dan meningkatkan jumlah tamu hotel yang menginap. Semua target tersebut telah mampu untuk dicapai, maka karena itu kinerja hasil pada orientasi pelanggan sebesar $0,166 \times 2/2 = 0,166$. **Keenam**, Orientasi harta kekayaan untuk memelihara harta. Orientasi harta kekayaan memiliki 2 sasaran strategis, sebagaimana di jelaskan dibawah ini:

Tabel 9
Orientasi harta Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

Sasaran strategis	Ukuran	Formula	Target	Inisiatif Strategis	Hasil	Kinerja 2018
Mewujudkan kebersihan harta	Jumlah pembayaran zakat setiap tenaga kerja	2,5% dari gaji	100% (semua melaksanak an)	- Kerjasama dengan lembaga pengawas syariah - Kerjasama dengan bank syariah	Melaksana nakan semua	100%
Mewujudkan peningkatan pemasukan dari jumlah kamar hotel yang terjual	Pemasukan dana tahunan	Realisasi pemasukan tahun 2018 / target yang diinginkan	7,7 Miliar	- Optimalisasi pemasaran	Melebihi target	Melebihi target

Sumber: hasil olahan data, 2019.

Berdasarkan tabel 9 di atas, orientasi harta Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta memiliki 2 target, diantaranya mampu untuk menghimbau seluruh tenaga kerja membayar zakat setiap tahunnya dan meningkatkan pemasukan dana dari kamar hotel. Kedua target tersebut telah mampu untuk dicapai dengan sempurna, maka dari itu kinerja hasil pada orientasi harta sebesar $0,166 \times 2/2 = 0,166$.

Tabel 10
Total kinerja hasil Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

No	Orientasi kemaslahatan	Bobot (Wi)	Jumlah target (Ti)	Pencapaian target (Ai)	Kinerja hasil P (r)
1	Orientasi ibadah	0,166	4	4	0,166
2	Orientasi proses internal	0,166	2	2	0,166
3	Orientasi tenaga kerja	0,166	2	2	0,166
4	Orientasi pembelajaran	0,166	2	2	0,166
5	Orientasi pelanggan	0,166	2	2	0,166
6	Orientasi kekayaan	0,166	2	2	0,166
Total					0,996

Sumber: data olahan

Berdasarkan penjelasan pada tabel 10 diatas, Hotel UNISI memiliki kinerja hasil sebesar 0,996 hal ini menunjukkan bahwa Hotel UNISI telah mampu memberikan kemaslahatan secara penuh kepada pemangku kepentingan. Berdasarkan perhitungan dari kinerja proses dan kinerja hasil di atas, diperoleh nilai untuk kinerja proses sebesar 0,780 dan untuk kinerja hasil sebesar 0,996. Nilai kinerja proses tersebut dapat diperoleh dari penerapan setiap langkah kinerja proses kemaslahatan pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, sebagaimana dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 11
Langkah Kinerja Proses Kemaslahatan Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta

No	Langkah kinerja masalah	Sub langkah kinerja masalah	Terlaksana \checkmark Tidak terlaksana \times
1	Menyusun perencanaan strategis	Menyusun RJPP, RJMP, RKAP	\checkmark
		Sasaran strategis	\checkmark
		Inisiatif strategis	\checkmark
2	Mengidentifikasi fondasi kemaslahatan organisasi		\checkmark
3	Menentukan perilaku kemaslahatan		\checkmark
4	Menentukan ukuran	Ukuran orientasi kemaslahatan	\checkmark
		Nama ukuran	\checkmark
		Pengelompokan ukuran	\times
		Penyelarasan	\times
		Pembobotan	\times
		Formula	\checkmark
5	Menyepakati kontrak kinerja	Penentuan target kinerja kemaslahatan	\checkmark
		Penetapan kontrak	\checkmark
6	Menerapkan kinerja kemaslahatan		\checkmark
7	Melakukan pemantauan	Memantau kinerja kemaslahatan	\checkmark
		Melakukan proses coaching	\checkmark
		Memantau kinerja kemaslahatan organisasi	\times
8	Melakukan tindak lanjut	Memberikan penghargaan	\checkmark
		Melakukan tindak peningkatan	\checkmark

Sumber : data olahan

Sedangkan kinerja hasil memperoleh nilai sebesar 0,996 yang didapat dari setiap target yang telah tercapai di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta. Dari kedua hasil tersebut dapat digambarkan bahwasannya Hotel UNISI telah mampu untuk menerapkan standar-standar dalam kinerja *masalah*serta mampu untuk mencapai setiap target yang ditetapkan, meskipun nilai yang diperoleh belum mencapai 1,000 dan masih ada langkah yang belum dapat diterapkan.

D. Simpulan

Hotel UNISI menerapkan enam orientasi sebagaimana dinyatakan oleh Ahmad firdaus untuk menciptakan dan mencapai *masalah* pada suatu organisasi apabila memenuhi enam aspek orientasi. Orientasi yang diterapkan pada Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta diantaranya orientasi ibadah, proses internal, bakat, pembelajaran, pelanggan, dan harta kekayaan.

Hotel UNISI memiliki kinerja proses sebesar 0,780. Nilai tersebut diperoleh dari setiap langkah kinerja *masalah* yang diterapkan, diantaranya menyusun perencanaan strategis 0,156. Mengidentifikasi fondasi kemaslahatan 0,052. Menetapkan perilaku kemaslahatan 0,052, menentukan ukuran kinerja 0,156. Menyepakati kontrak kinerja 0,104. Menerapkan kinerja kemaslahatan 0,052. Melakukan pemantauan 0,104. Melakukan tindak lanjut 0,104. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel UNISI sudah menerapkan sistem kinerja *masalah* meskipun masih ada langkah-langkah kinerja *masalah* yang belum sepenuhnya diterapkan.

Hotel UNISI memiliki kinerja hasil sebesar 0,994. Nilai tersebut diperoleh dari setiap target orientasi yang telah dicapai, diantaranya orientasi ibadah 0,166. Orientasi proses internal 0,166. Orientasi tenaga kerja 0,166. Orientasi pembelajaran 0,166. Orientasi pelanggan 0,166. Orientasi harta kekayaan 0,166. Nilai tersebut telah menunjukkan bahwa Hotel UNISI telah mampu memberikan kemaslahatan secara penuh kepada pemangku kepentingan.

Daftar Pustaka

- Achmad Firdaus. *Maslahah Performa (MaP): Sistem Manajeme Kinerja Berbasis Masalah*. 2nd ed. Yogyakarta: K-Media, 2017.
- Azwar, Zainal. "PEMIKIRAN USHUL FIKIH AL-GHAZÂLÎ TENTANG AL-MASLAHAH AL-MURSALAH (Studi Eksplorasi Terhadap Kitab Al-Mustashfâ Min 'Ilmi Al-Ushûl Karya Al-Ghazâlî)." *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-ilmu Keislaman* 1, no. 1 (2016): 47.
- Baharuddin, A Zamakhsyari, and Fahadil Amin Al Hasan. "PERKEMBANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah Di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat)." *Jurnal Al-'Adl* 11, no. 1 (2018): 33–52. <http://ejournal.iainkendari.ac.id/al-adl/article/view/1106>.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Firdaus, Achmad. "Maslah } a Scorecard , Sistem Pengukuran Kinerja Bisnis Berbasis Maqosid Sha > Riah CALL FOR PAPER ISLAMIC BANKING AND FINANCE CONFERENCE 2012 " Islamic Economy Revivalism Between Theory and Practice " UIN Syarif Hidaytullah Jakarta Maslah } a Scorecard ," no. August (2015). https://www.researchgate.net/profile/Achmad_Firdaus2/publication/280713126_Maslaha

_Scorecard_Sistem_Pengukuran_Kinerja_Bisnis_Berbasis_Maqosid_Shariah/links/55c1f74d08aeb28645829850.pdf.

Ismal, Veithzal Rival dan Rifki. *Islamic Risk Management For Islamic Bank: Risiko Buka Untuk Ditakuti, Tapi Dihadapi Dengan Cerdik, Cerdas, Dan Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 2013.

Moelong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Nasution. *Metodelogi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 1996, 1996.

Nonie Afrianty. "Analisis Kinerja Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Provinsi Bengkulu Dengan Pendekatan Sharia Maqsid Inde (SMI)." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah* 4, no. 2 (2019): 204–216. <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/alilmi/article/view/2260>.

Rai, I Gusti Agung. *Audit Kinerja: Pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Rosyihan Anwar, Abdul Ghofar. "Rekonstruksi Teknologi Balanced Scorecard Dengan Menggunakan Perspektif Khalifatullah Fir Ardih: Suatu Studi Literatur Tentang Bagaimana Visi Organisasi Syariah Dapat Menjadi Suatu Aksi." *Jurnal Tema* 8, no. 2 (2007). <https://tema.ub.ac.id/index.php/tema/article/view/140>.

Sofyan, Riyanto. *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.

Visiting Jogja Istimewa. *Statistik Kepariwisata 2017*, 2017. <https://visitingjogja.com/15691/statistik-pariwisata-diy-2017/>.

Wawancara dengan Ibu Yuke selaku Tamu Hotel di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 22 Agustus 2019

Wawancara dengan Bapak Ariana selaku security di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

Wawancara dengan Ibu Deni selaku Marketing di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 20 Agustus 2019.

Wawancara dengan Bapak Maulana selaku Resepsionis di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 6 Agustus 2019.

Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku Genaral manajer di Sofyan Inn Hotel UNISI Yogyakarta, Tanggal 24 Juli 2019.