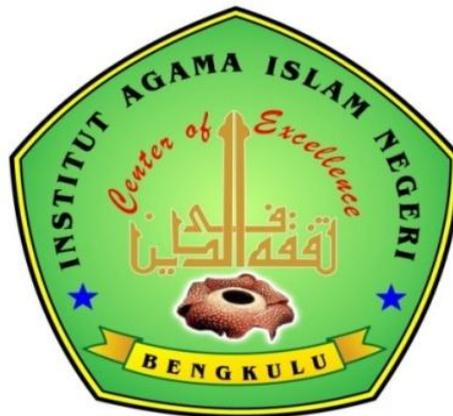


**PENERAPAN *CORPORATE VALUE* PADA USAHA HIBURAN
KELUARGA DI TINJAU DARI KARAKTERISTIK
MANAJEMEN DALAM ISLAM**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH:

NOVTHA IBNU PUTRA

NIM. 141 661 2399

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2019 M / 1440 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "*Penerapan Manajemen Bisnis Islam Pada Fantasi Karaoke Bengkulu Dalam Menarik Minat Pengunjung*," adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali dari arahan tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma ketentuan berlaku.

Bengkulu, 29 Agustus 2019 M
28 Dzul-Hijjah 1440 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Novtha Ibnu Putra, NIM 1416612399 dengan judul **“Penerapan *Corporate Value* Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam”** Program Studi Ekonomi Syariah

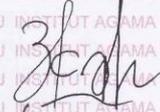
Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 28 Juli 2019 M
25 Dzulq’idah 1440 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Andang Sunarto Ph.D
NIP. 197611242006041002


Eka Sriwahyuni, SE, M.M
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: JL. Raden Fatah Pagar Dewa Tejo, (0736) 51276.51771 Fax (51771) Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Penerapan Corporate Value Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam"**

oleh **Novtha Ibnu Putra NIM: 1416112399**, Program Studi **Ekonomi Syariah** Jurusan **Ekonomi Islam**, telah diuji dan dipertahankan di depan **Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu** pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 30 Agustus 2019 M / 29 Dzul Hijjah 1440 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang **Ekonomi Syariah** dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 2 September 2019 M
 2 Muharram 1440 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Andang Sunarto, Ph.D
 NIP. 197611242006041002

Eka Sriwahyuni, MM
 NIP. 197705092008012014

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA
 NIP. 196606161995031002

Yosy Arisandy, MM
 NIP. 198508012014032001



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا
أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (Q.S.Ar-Ra’d : 11)

Kesabaran dan kejujuran adalah suatu hal yang pahit dan menyakitkan, namun buahnya sangatlah manis untuk dinikmati.

Kemenangan yang terbesar adalah bukan karena kita tidak pernah jatuh, melainkan ketika kita dapat bangkit setiap kali kita jatuh. Sebesar kengerian dan kesulitan dalam mencapai sesuatu, sebesar itulah kesenangan dan kelezatan yang dirasakan (Ibnu Qoyyim)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada

Dengan segala kerendahan dan kebanggan hati kupersembahkan karya ilmiah ini kepada orang-orang yang telah memberi arti dalam perjalanan hidupku :

- Yang tercinta kedua orang tua ku Bapak Ibnu Hajar dan Ibu Emi Wartini. Terima kasih untuk semangat dan kasih sayang serta iringan doa dan restu yang tiada henti membuat Allah memberikan pintu rahmat-Nya hingga jerih payah dan usaha ini telah tampak dilihat mata dan semoga bermanfaat. Engkau telah membimbing, mendidik, selalu memotivasi serta memanjatkan doanya kepadaku.
- Untuk adek ku Vita Dwi Agustina, yang tercinta dan tersayang terima kasih atas motivasinya, dan doanya untuk mencapai kesuksesan inilah langkah awal kesuksesanku.
- Untuk rekan-rekan kerjaku di Fantasi Karaoke Bengkulu yang banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- Sahabat seperjuangan EKIS REG 2 2014 yang selalu memberikan semangat dan terima kasih untuk kebersamaan selama ini.
- Untuk dosen pembimbing skripsiku Bapak Andang Sunarto Ph.D dan Ibu Eka Sriwahyuni SE.MM.
- Untuk sanak keluarga, teman-teman, sahabat yang telah banyak membantu moril kepada saya.
- Untuk Agama, Bangsa dan Almamaterku.

ABSTRAK

**Penerapan Corporate Value Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau
Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam Oleh Novtha Ibnu Putra.
1416612399**

Pada penelitian ini terdapat dua tujuan, penelitian yang dilakukan adalah lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini : (1) Data Primer diperoleh melalui wawancara dengan pengunjung FANTASI Bengkulu. (2) Data Sekunder diperoleh dari buku-buku dan skripsi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian-uraian terhadap subjek yang diamati) selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pertanyaan. Hasil penelitian ditemukan bahwa (1) Penerapan yang dilakukan oleh manajemen FANTASI sudah sesuai dengan minat pengunjung (2) Ditinjau dari ekonomi Islam sudah ada yang menyangkut ke dalam syariat Islam berupa pemberitahuan *banner* untuk tidak menerapkan hal-hal yang tidak pantas, ada beberapa fasilitas yang masih perlu diperhatikan untuk diperbaiki seperti toilet, kotak tisu, AC yang kurang dingin dan lain-lain.

Kata Kunci : Penerapan Corporate Value Fantasi Bengkulu

ABSTRACT

Implementation of Corporate Value in the Family Entertainment Business In
Review of Management Characteristics in Islam By Novtha Ibnu Putra.

1416612399

In this study there are two objectives, the research conducted was a field (Field Research) using qualitative methods. Data used in this study: (1) Primary data obtained through interviews with visitors to the FANTASI Bengkulu. (2) Secondary data obtained from books and thesis related to the research problem. Then analyzed using qualitative descriptive methods (form of descriptions of the subjects being observed) then the discussion concluded deductively, that is drawing conclusions from the questions. Research results It was found that (1) The application carried out by the management of FANTASI was in accordance with the interests of visitors (2) In terms of Islamic economics there were those involved in Islamic Sharia in the form of banner notifications not to apply inappropriate things, there were several facilities which still needs to be considered for improvement such as toilets, tissue boxes, air conditioners that are less cold and others.

Keywords: Application of Fantasi Bengkulu Corporate Value

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Manajemen Bisnis Islam Pada Fantasi Karaoke Bengkulu Dalam Menarik Minat Pengunjung”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw, yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua Amin.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah (EKIS) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah Swt, kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag M.H, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kami semua menuntut ilmu di IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

4. Eka Sriwahyuni, SE.MM, selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Andang Sunarto, Ph.D, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak waktu untuk membimbing, saran, serta petunjuk dalam proses penulisan skripsi.
6. Eka Sriwahyuni, SE.MM, selaku pembimbing II dan pembimbing akademik yang tidak pernah bosan memberikan motivasi, nasehat, semangat, bimbingan, serta jalan dalam menyelesaikan perkuliahan maupun skripsi.
7. Kedua orang tuaku Ibnu Hajar dan Emi Wartini yang telah mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan

mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 30 Agustus 2019 M
29 Dzul Hijjah 1441 H

Novtha Ibnu Putra
NIM.1416612399

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PENGESAHAN PLAGIAT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
1. Secara teoritis	10
2. Secara Praktis	10
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitan	15
2. Waktu dan Tempat Penelitian	16
3. Subjek/Informasi Penelitian	17
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	17

5. Teknik Analisa Data	18
------------------------------	----

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pengertian Manajemen	20
1. Pengertian Manajemen	20
2. Fungsi Manajmen	21
3. Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM).....	23
B. Pengertian Manajemen Dalam Islam	24
1. Pengertian Manajemen Dalam Islam	24
2. Karakteristik dan Nilai Nilai Manajemen	26
3. Syariah Klasifikasi Manajemen Islam.....	26
4. Tujuan Manajemen Dalam Islam	29
C. Bisnis Islam	31
1. Pengertian Bisnis Islam	31
2. Nilai Dasar dan Prinsip Bisnis Islam.....	32
D. Manajemen Bisnis Islam	34
1. Pengertian Manajemen Bisnis Islam	34
2. Nilai Manajemen Bisnis Secara Islam.....	35
E. Pengertian Karaoke	40
F. Minat Pengunjung	41
1. Pengertian Minat	41
2. Pentingnya Minat	42
3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat	43
4. Teknik Analisa Dalam Menarik Minat Pengunjung	45
5. Evaluasi Minat Pengunjung Fantasi Karaoke Bengkulu	46

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Letak Geografis	49
B. Sejarah Berdirinya Fantasi Karaoke Bengkulu	49
C. Visi dan Misi Fantasi Karaoke Bengkulu	50
D. Corporate Value (Nilai Nilai Perusahaan)	51
E. Budaya Kerja Fantasi Karaoke Bengkulu	53
F. Promo Promo dan Menu Fantasi Karaoke	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
1. Penerapan Manajemen Fantasi Karaoke Bengkulu.....	58
2. Pembahasan Penelitian.....	78
B. Deskripsi Informan.....	81

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin banyak kebutuhan yang dirasakan oleh masyarakat. Diantaranya kebutuhan untuk relaksasi dan menyalurkan hobi. Peningkatan kebutuhan masyarakat ini merangsang para pengusaha untuk mengembangkan usaha mereka dan mendapatkan keuntungan dari kebutuhan masyarakat tersebut, salah satunya adalah usaha hiburan keluarga, bidang usaha ini semakin berkembang dengan pesat tidak terkecuali di Bengkulu yang memiliki kurang lebih ada 10 tempat hiburan keluarga dengan berbagai macam konsep yang ditawarkan, mulai dari konsep yang biasa-biasa saja seperti, minibox hingga karaoke hiburan keluarga yang bertaraf nasional seperti Ayu Ting-Ting, Master Piece, Inul Vista, Fantasi. Hiburan keluarga Fantasi yang berada di Jl. Iskandar tengah padang kota Bengkulu menyediakan room karaoke sebagai fasilitas hiburan keluarga untuk para tamu. Saat ini konsumen cenderung selektif ketika memilih produk, sehingga mereka akan selalu mencoba barang dan jasa yang baru hingga mendapatkan produk yang sesuai keinginan dan kebutuhannya.¹

¹Kutipan ini terdapat dalam dokumen Fantasi Hiburan Keluarga.

Dalam memilih tempat hiburan, masyarakat pada umumnya pertama kali akan mencoba terlebih dahulu, dan untuk kedua kalinya mereka akan mulai melakukan perbandingan antara perusahaan hiburan yang satu dengan yang lainnya. Hal ini yang membuat perusahaan hiburan lebih terpacu lagi untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha mereka. Lahirnya pesaing yang semakin hari semakin bertambah ini, menjadikan semakin banyaknya pilihan bagi konsumen yang cenderung menghendaki produk/jasa yang memiliki kualitas lebih baik dan bervariasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi, perkembangan dalam bidang usaha karaoke ini pun semakin maju. Perkembangan teknologi dalam bidang audio visual dan komputerisasi semakin berperan sehingga mengakibatkan munculnya berbagai perusahaan yang memanfaatkan teknologi tersebut.²

Hal ini mengakibatkan semakin banyaknya pesaing yang berpotensi sukses dipasar, pilihan alternatif konsumen dalam mencari tempat hiburan keluarga pun, khususnya di kota Bengkulu menjadi beragam, menjadikan persaingan antar perusahaan menjadi semakin sempurna. Perusahaan hiburan khususnya Fantasi Karaoke Bengkulu dituntut untuk lebih peka terhadap perubahan-perubahan tersebut dengan mengembangkan strategi yang tepat untuk mengantisipasi persaingan pasar yang semakin terbuka.

²Ayu. *Ungkapan Pengunjung*: Penerapan Manajemen Islam Dalam Menarik Minat Pengunjung, Wawancara Pada Tanggal 5 Juni 2019.

Dalam hal ini dapat dilihat dalam Al-Qur'an surah al-Baqarah (2):267
yaitu:

لَا رِزْقَ لَكُمْ أَجْرًا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا ۚ آمِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

وَأَعْلَمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا ۚ إِنَّ الْآبَاءَ حَذِيذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَ تَيْمَمُوا وَلَا

حَمِيدٌ غَنَى اللَّهُ أَنْ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dalam erakompetitif dan krisis moneter sekarang ini, penggunaan *Marketing Public Relations* (MPR) dapat mendukung berbagai program perusahaan dalam upaya mencapai tujuan utama perusahaan dalam berkompetisi, terutama untuk menghadapi selera konsumen yang cepat mengalami perubahan tersebut dibutuhkan taktik dan strategi *Marketing Public Relations* (MPR) untuk menarik minat pengunjung, dan

memberikan kepuasan berdasarkan kebutuhan konsumen yang pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan. Philip Kotler dalam Ruslan.³

Hiburan keluarga Fantasi merupakan sebuah tempat hiburan keluarga yang menawarkan fasilitas untuk hiburan bernyanyi juga makanan dan minuman. Sesuai dengan konsepnya sebagai hiburan keluarga.

Hiburan keluarga Fantasi dikemas menjadi tempat hiburan yang terlepas dari simbol hiburan malam, sehingga pada tahun 2010 hiburan keluarga Fantasi yang memiliki slogan “Rumah Bernyanyi Keluarga” sebagai pelopor Karaoke Keluarga di Bengkulu yang didirikan oleh saudara Alfian Rafiadi. Sambutan yang baik dari masyarakat Bengkulu merupakan tempat hiburan keluarga dengan konsep keluarga yang sudah cukup dikenal di masyarakat dan telah melekat dalam benak para customernya dengan persaingan cukup kompetitif.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis perlu meneliti tentang “*Marketing Public Relations*” Hiburan keluarga ditinjau dari manajemen dalam Islam dalam menarik minat pengunjung. Sangat penting bagi pihak manajemen hiburan keluarga mempunyai keunggulan kompetitif. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, maka dituntut untuk memuaskan konsumennya.⁴

³Alliyah Fauziyyah, *Pengaruh Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan* (Palembang, UIN Raden Fatah 2017).

⁴Budi Martono, *Penyusutan dan Pengamanan Arsip Vital dalam manajemen Kearsipan* (Jakarta: Pustaka sinar Harapan, 1994), hlm. 16.

Banyak faktor yang bisa menyebabkan lesunya tingkat kunjungan tempat hiburan keluarga seperti pelayanan yang diberikan terhadap tamu dimulai dari konsumen datang, selama tamu menggunakan jasa sampai tamu meninggalkan tempat hiburan. Selain itu juga buruknya strategi pemasaran yang diterapkan, seperti kurangnya menjalin hubungan komunikasi dengan konsumen lama yang mungkin sudah mulai jarang datang berkunjung.

Hiburan keluarga Fantasi Bengkulu memiliki room sebanyak 10 room yang terdiri dari berbagai kelas, 2 *VIP Class*, 2 *Large Class*, 2 *Medium Class*, 4 *Small Class* setiap room terdapat full music *touchscreen mix speaker* juga beberapa fasilitas yang tersedia di Hiburan keluarga Fantasi, antara lain *live music*, room, kualitas layanan menjadi hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu pihak Fantasi Karaoke Bengkulu selalu mengadakan evaluasi.

Namun pada kenyataannya, dalam pemeliharaan fasilitas di Fantasi Bengkulu masih banyak mengalami kesulitan, dimana hal ini sangat mempengaruhi kualitas jasa hiburan keluarga terhadap pelanggannya. Fasilitas fisik yang seharusnya disediakan untuk menunjang kualitas jasa, seringkali justru membuat para pelanggan mengeluh karena banyaknya hambatan yang terjadi.⁵

Beberapa bentuk keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Fantasi adalah: pendingan ruangan atau AC yang terdapat dalam setiap ruangan

⁵Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta, Rajawali 2010)

(*room*) sering mengalami kerusakan ketersediaan koleksi lagu untuk karaoke yang kurang lengkap, dan kondisi toilet yang seringkali berbau kurang sedap. Keluhan juga ditujukan pada karyawan.

Hiburan keluarga Fantasi yang dinilai masih kurang baik dalam menyampaikan layanannya, misalnya tenaga receptionist dalam melayani tamu yang check-in cenderung lambat dan kurangnya jumlah karyawan sehingga pelayanan room service cenderung lama. Berbagai keluhan yang muncul tersebut jelas dapat mengganggu kenyamanan pelanggan.

Parasuraman, et al dalam Edwin, et al menyatakan bahwa kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan. Pada dasarnya hanya pelanggan yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas atau tidak. Sedangkan pengertian loyalitas seperti dinyatakan oleh Zeithaml et.al dalam Edwin adalah suatu keadaan dimana pelanggan memiliki sikap yang positif terhadap suatu merek, memiliki komitmen pada merek tersebut dan berniat untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk dengan merek tertentu tersebut di masa yang akan datang.⁶

Hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan dinyatakan oleh Cronin dan Taylor yang menyebutkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas layanan yang baik serta kepuasan konsumen tersebut menyebabkan intensitas kunjungan

⁶Ayumi Nestesyah, *Penerapan Manajemen Bisnis terhadap tempat Karaoke Happy Puppy Banjarmasin* (Banjarmasin, UMB 2016)

konsumen pada kesempatan berikutnya pada badan usaha tersebut, atau dapat dikatakan bahwa dengan kualitas layanan yang baik serta kepuasan konsumen tersebut menyebabkan loyalitas konsumen.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya hiburan keluarga Fantasi menerapkan program pemasaran relasional atau biasa disebut dengan *relationship marketing*.⁷

Penerapan program pemasaran relasional ini diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia dan loyal sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antar penjual dan pembeli, tapi lebih mengarah hubungan sebagai mitra.

Chan menyatakan bahwa *relationship marketing* merupakan pengenalan setiap pelanggan secara lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan badan usaha.

Hubungan *relationship marketing* dengan loyalitas pelanggan dinyatakan oleh Bruhn dalam Edwin, et al, menyatakan bahwa pemasaran relasional atau *relationship marketing* berhubungan dengan bagaimana perusahaan dapat membangun keakraban dengan pelanggannya, sehingga perusahaan dapat mengetahui keinginan dan harapan pelanggan, yang pada akhirnya perusahaan dapat mewujudkan loyalitas pelanggan.⁸

⁷Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen .pdf hari jumat tanggal 04 september 2016 23:45 WIB Vol.3 No.6 Juli 2016 hal.21

⁸Arindha, *Penerapan Manajemen Bisnis Islam pada Perusahaan Swasta* (Malang, UIN 2016)

Program pemasaran relasional yang dijalankan oleh pihak Fantasi Karaoke Bengkulu yaitu dengan memberikan *privilege card* bagi pelanggan Fantasi Karaoke Bengkulu dengan memiliki kartu tersebut, pemegang kartu mendapat potongan harga untuk pemakaian fasilitas di Fantasi. Ada beberapa jenis *privilege card* yang dikeluarkan oleh Fantasi Karaoke Bengkulu, antara lain: *gold card*, dan *platinum card*. Pelaksanaan program pemasaran relasional masih dirasakan kurang efektif oleh pihak hiburan keluarga Fantasi.

Masalah yang banyak terjadi adalah banyaknya pelanggan Fantasi yang memiliki *privilege card* pada saat melakukan kunjungan, mereka tidak mengetahui adanya manfaat yang dapat mereka peroleh sebagai pemegang *privilege card*.

Selain itu tidak adanya pemeliharaan hubungan antara pelanggan pemegang *privilege card* dengan karyawan Fantasi Karaoke Bengkulu, sehingga para karyawan Fantasi Karaoke Bengkulu tidak mengetahui apakah pemegang kartu telah menggunakan fasilitas yang tersedia atau belum. Selain itu kurangnya minat tamu untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan kepada orang lain merupakan masalah yang sedang dihadapi oleh pihak hiburan keluarga Fantasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Corporate Value Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perencanaan, Pelaksanaan, Pengevaluasian *Marketing Public Relations* Hiburan Keluarga Fantasi dalam menarik minat pengunjung?
2. Bagaimana Tinjauan Bisnis Islam pada hiburan keluarga dalam menarik minat pengunjung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Perencanaan, Pelaksanaan, Pengevaluasian *Marketing Public Relations* yang dilakukan hiburan keluarga dalam menarik minat pengunjung?
2. Untuk mengetahui tinjauan bisnis islam pada hiburan keluarga Fantasi dalam menarik minat pengunjung?

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan tentang penerapan manajemen bisnis pada karaoke di indonesia sehingga dapat dijadikan bahan rujukan untuk

penelitian masa mendatang dan bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Hiburan Keluarga Fantasi

Diharapkan kepada pihak Fantasi penerapan manajemen sehingga dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan minat untuk kembali berkunjung di hiburan keluarga Fantasi.

b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan penelitian bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang penerapan manajemen.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertam oleh Mega Christine Wangko dalam skirpsinya yang meneiti tentang “*Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Panther Pada PT ASTRA INTERNASIONAL – IZUZU MANADO*” Untuk memperoleh hasil regresi linier berganda yang baik maka terlebih dahulu digunakan uji asumsi klasik, untuk menguji variabel Produk (X1), Harga (X2), Tempat (X3) dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (Y) yang akan diteliti sebagai berikut: Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel independent, variabel dependent, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahuinya digunakan uji Kolmogorov

Smirnov, menurut Singgih Santoso pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu bila nilai sig atau signifikan lebih besar daripada 0,05 maka distribusi adalah normalitas (simetris) Uji Heterokedastisitas.⁹

2. Penelitian kedua oleh Umu Hasanah, judul skripsi “*Strategi Bauran Komunikasi Pemasaran Wisata Baru (Deskripsi Kualitatif Wisata Bukit Kapur Setigi di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik)*” Analisis data adalah bagian dari tahap penelitian kualitatif yang berguna untuk menelaah data yang diperoleh dari informan maupun dari lapangan. Analisis data juga bermanfaat untuk mengecek kebenaran dari setiap data yang diperoleh. Analisis data ini sudah dilakukan sejak awal penelitian dan bersamaan dengan pengumpulan data. Peneliti telah menemukan fakta mengenai strategi bauran komunikasi pemasaran wisata yang dilakukan pengelola Wisata Bukit Kapur (SETIGI) dalam menarik pengunjung, yang dimulai dari perumusan atau perencanaan strategi hingga pada pelaksanaan strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak pengelola SETIGI itu sendiri. Dari hasil wawancara maupun hasil dokumentasi yang dilakukan peneliti selama penelitian di Wisata Bukit Kapur (SETIGI) menemukan perumusan atau perencanaan strategi, yaitu sounding atau dalam bentuk mensosialisasikan dengan sering berkomunikasi dengan publik pihak

⁹Mega Christine Wangko “*Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Panther Pada PT ASTRA INTERNASIONAL – IZUZU MANADO*” (Manado, UT, 2012)

pengelola Wisata Bukit Kapur (SETIGI) akan tetap menjaga eksistensi wisata alam itu sendiri.¹⁰

3. Penelitian yang dilakukan Oleh Dinar Ika Pratiwi, 2014. Penelitian ini berjudul “*Analisa pengaruh harapan pelanggan, kualitas produk kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Internet flash unlimitid di semarang*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas terhadap pelanggan. Metode yang digunakan regresi linear kuantitatif.¹¹
4. SR. Handayani dan Mtaufik, 2017 ”*Analisa keputusan konsumen warung angkringan yang dipengaruhi lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan (studi kasus pada warung kos dikota semarang)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah lokasi fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan konsumen atas pembelian di warung angkringan. (studi kasus pada warung kos dikota semarang).

Tabel 1.1 : Kajian Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Mega Christine Wangko	Umu Hasanah B06303040
Jenis Karya Skripsi, Judul :	<i>Pengaruh Strategi Bauran</i>	Skripsi, Judul : “Strategi Bauran

¹⁰Umu Hasanah “*Strategi Bauran Komunikasi Pemasaran Wisata Baru (Deskripsi Kualitatif Wisata Bukit Kapur Setigi di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik*” (Jakarta Timur, UMB, 2018)

¹¹Eprint,undip.ac.id/23014/1/analisis_pengaruh_harapan_pelanggan_kualitas_produk_kepuasan.pdf, pada hari kamis, tanggal 01 maret 2018, pukul 21:00 WIB.

	<i>Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Panther Pada PT ASTRA INTERNASIONAL – IZUZU MANADO</i>	Komunikasi Pemasaran Wisata Baru (Deskripsi Kualitatif Wisata Bukit Kapur Setigi di Desa Sekapuk Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik)”
Tahun Penelitian	2012	2018
Metode	Kuantitatif	Deskriptif Kualitatif

Penelitian		
Hasil	Menjelaskan Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Panther Pada PT ASTRA INTERNASIONAL – IZUZU MANADO dan usaha meningkatkan penjualan produknya .	Menjelaskan bahwa promosi diperlukan dalam menarik perhatian dan minat pelanggan dengan menggunakan iklan iklan reminder, papan pengumuman atau <i>billboard</i> , seperti papan-papan iklan yang terpampang pada papan-papan

		reklame yang gampang ditangkap mata serta menggunakan komunikasi persuasif yaitu mengajak, mendesak dan membujuk, meyakinkan orang lain.
Tujuan	Bertujuan Untuk Menjelaskan: 1. Komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan produk 2. Komunikasi pemasaran yang dilakukan dapat menarik pelanggan untuk membeli produk Mobil Panther Pada PT ASTRA INTERNASIONAL – IZUZU	Bertujuan Untuk Memahami: 1. Strategi komunikasi dan promosi wisata Bahari Lamongan. 2. Publikasi dan jenis iklan yang digunakan dalam menarik pelanggan
Perbedaan	Terletak pada pembahasan, subyek, obyek, dan lokasi penelitian	Terletak pada pembahasan, Subyek, obyek, dan lokasi penelitian
Persamaan	Terletak pada metode penelitian yang digunakan Khususnya pada observasi lapangan khususnya pada observasi lapangan	Terletak pada metode penelitian yang Digunakan

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis

Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data langsung, situasi pendidikan baik dalam keluarga, sekolah, dan masyarakat sebagaimana adanya tanpa dilakukan perubahan dan intervensi oleh peneliti. Dalam penelitian tentang “*Penerapan Corporate Value Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam*” adalah pendekatan kualitatif deskriptif.¹²

b. Pendekatan Penelitian

Pertumbuhan pendapatan perusahaan menggunakan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan teknik *Purposive Sampling*¹³, pendekatan kualitatif sama sekali tidak menggunakan data kuantitatif, akan tetapi penekanannya tidak pada pengujian hipotesis melainkan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berikir formal dan argumentative. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi realif kecil, kurang dari 20 orang dan membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Berdasarkan pengertian tersebut, kriteria yang menjadi informan penelitian adalah:

¹²owny, *Manajemen Agribisnis*. Edisi Ketiga. Terjemahan Ganda S. Dan Alfonsus Sirait, (Jakarta: Erlangga.2002), h.90

¹³Alma, Buchari dan Hurriyati, Ratih, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008)

1. Informan Karyawan dan Pengunjung
2. Informan harus mengalami langsung dan melihat situasi atau kejadian yang berkaitan dengan penelitian.
3. Bersedia untuk diwawancara, foto atau penelitian berlangsung.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 1 (satu) bulan dari waktu keluarnya SK penelitian dari pihak KP2T sampai tanggal 1 juni- 1 juli 2019)

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan ditempat hiburan dimana peneliti melakukan di: Hiburan Keluarga Fantasi Jl Iskandar, Tengah Padang No. 73, Bengkulu. Karena yang diteliti adalah “Penerapan Corporate Value Pada Usaha Hiburan Keluarga Di Tinjau Dari Karakteristik Manajemen Dalam Islam”Pengamatan yang dilakukan peneliti kebanyakan datanya berupa kata-kata bukan angka-angka jadi harus terlibat langsung di dalamnya.¹⁴

3. Subjek/Informasi Penelitian.

¹⁴Suharismi Arikunto. *Manajemen Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta,2009)h.11

- a. Subjek penelitian yang diambil dari beberapa informan, yakni :
Hiburan Keluarga Fantasi
- b. Objek penelitian ini mengenai manajemen komunikasi khususnya manajemen Hiburan Keluarga Fantasi.
- c. Penelitian ini dilakukan di: Hiburan Keluarga Fantasi Jl Iskandar, Tengah Padang No. 73, Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data, yang penulis butuhkan berdasarkan permasalahan maka penulis menggunakan instrument pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara, yang dimaksud adalah percakapan dan Tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dilakukan guna untuk memperoleh informasi dan keterangan langsung dari informan. Dalam hal ini penulis menggunakan dua metode wawancara, yaitu wawancara tatap muka secara langsung dengan owner perusahaan dan dengan customer Fantasi Karaoke Bengkulu.
- b. Observasi, yakni menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai komunikasi yang terjalin antara owner dan customer Fantasi secara langsung.
- c. Telah pustaka, berupa pengumpulan data dan informasi dari sumber tertulis yang memiliki hubungan dengan masalah yang sedang diteliti berupa buku, Koran, dan sebagainya.¹⁵

¹⁵Sugiono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixes Methods)*. (Bandung, Alfabet, 2012 h.343

5. Teknik Analisa Data

Sumber data adalah subjek utama dalam meneliti masalah diatas untuk memperoleh data-data kongkrit, adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Sumber Data Primer : Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian bisnis dan yang sering kali diperlukan untuk bisnis.
- b. Sumber data sekunder : yang menjadi sumber data sekunder dari penelitian ini adalah buku-buku dan berbagai literatur yang berhubungan dengan manajemen komunikasi karyawan dalam menarik pelanggan pada perusahaan bisnis jasa.¹⁶

¹⁶Fattah, Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung, 2018

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi Mary Parker Follet ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah definisi manajemen menurut para ahli:

- a. Menurut George Robert Terry, pengertian manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan.
- b. Menurut Henry Fayol, pengertian manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/ kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- c. Menurut Ricky W. Griffin, pengertian manajemen adalah sebuah proses perencanaan, proses organisasi, proses koordinasi, dan proses kontrol terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

2. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu adadan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Berkaitan dengan fungsi-fungsi manajemen ini, berikut penjelasan mengenai fungsi manajemen :

1. Fungsi *Planing*

Perencanaan atau planning adalah suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu atau periode tertentu serta tahapan atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Fungsi *Organizing*

Organizing adalah pengelompokkan dan pengaturan orang untuk dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan menuju tercapainya tujuan yang ditetapkan. Ada tiga unsur organizing yaitu:

- a. Pengenalan dan pengelompokkan kerja.
- b. Penentuan dan pelimpahan wewenang serta tanggung jawab.
- c. Pengaturan hubungan kerja.

Setelah adanya gambaran pengertian pengorganisasian sebagaimana telah diuraikan di atas, maka pengorganisasian merupakan rangkaian aktivitas dalam menyusun suatu kerangka

yang menjadi wadah bagi segenap kegiatan usaha dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan dan menyusun jalinan hubungan kerja di antara satuan-satuan organisasi.

3. Fungsi *Actuating*

Penggerakan adalah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. Setelah rencana ditetapkan, maka tindakan berikutnya dari pimpinan adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan suatu kegiatan usaha benar-benar tercapai. Tindakan pimpinan menggerakkan itu disebut “penggerakan” (*actuating*).

4. Fungsi *Controlling*

Pengendalian dalam Kamus besar Bahasa Indonesia berarti proses, cara, perbuatan mengendalikan, pengekangan, pengawasan atas kemajuan dengan membandingkan hasil dan sasaran secara teratur serta menyesuaikan usaha (kegiatan) dengan hasil pengawasan. Pengertian pengendalian menurut istilah adalah proses kegiatan pengendalian semua

Secara etimologi, bisnis berarti keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan yang

menghasilkan keuntungan. Kata “bisnis” sendiri memiliki tiga penggunaan tergantung skopnya, Penggunaan kata bisnis dapat merujuk pada badan usaha yaitu kesatuan yuridis(hukum), teknis, ekonomis yang bertujuan mencari laba. Penggunaan yang lebih luas dapat merujuk pada sektor pasar tertentu, misalnya “bisnis pertelevisian”. Penggunaan yang paling luas merujuk.

3.Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.¹⁷

Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penataan pegawai yang mencakup tata cara memperoleh dan menggunakan tenaga kerja dengan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Apabila manajemen sumber daya manusia dikaitkan dengan Islami, berarti manajemen yang dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan yang

¹⁷Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: P.T. BumiAksara,2003), hlm. 10 14Ibid..., hlm, 89

Islami, khususnya yang terkait dengan tenaga dan pegawai dalam satu organisasi.¹⁸

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam perspektif Islami diarahkan pada dua perbuatan manusia di dunia, yaitu perbuatan yang dinamakan muamalah dan perbuatan yang termasuk dalam kategori ibadah. Islam memberikan perhatian dan pandangan yang sangat mendalam terhadap pengembangan sumber daya manusia. Bukan hanya karena manusia merupakan khalifah di muka bumi, namun juga termasuk kepada nilai-nilai sikap dan perilaku manusia itu sendiri. Allah SWT berfirman, Q.S. Al-Baqarah(2)(30) :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ

“Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat, "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi. Mereka bertanya, 'Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah?'”

B. Pengertian Manajemen Dalam Islam

1. Pengertian Manajemen dalam Islam

Dalam konteks islam manajemen disebut juga dengan (اداسج سياسح ذذ) yang berasal dari lafadz (دتنش - اداس-) . Menurut S. Mahmud Al-Hawary manajemen (al-idarah) ialah: الإِدَاسِجُ إِشْفَحُ إِذْ ذَرَعًا شَفْحُ

¹⁸ahim Jones dan Sewu Lindawaty, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*,(Bandung:PT Refika Aditama, 2007), hal. 25

أَشَأْ وَ أَرَّ ذَجْنَأَ شَفْحَ أُمِّيْ أَرَّ دِشْضُ شَفْحَ وَفِ أَرْصَفْ هُنَّا خَشْدَهْ أَطَالُ
أَنَحْشَجْ نَفَاءَجْ تَذِ طَاعَ فَرْشِ حِجِّ أَرْبَابِ إِيَّانِ

Artinya: “manajemen adalah mengetahui kemana yang dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan-kekuatan apa yang dijalankan dan bagaimana mengemudikan kapal anda serta anggota dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses mengerjakannya”

Menurut Ketua Dewan Penasihat Majelis Ulama Indonesia, Prof KH Ali Yafie, dalam Islam manajemen dipandang sebagai perwujudan amal soleh yang harus bertitik tolak dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi aktivitas untuk mencapai hasil yang bagus demi kesejahteraan bersama. Dari ta’rif di atas memberi gambaran bahwa manajemen merupakan kegiatan, proses dan prosedur tertentu untuk mencapai tujuan akhir secara maksimal dengan bekerja sama sesuai jobnya masing-masing. Maka kebersamaan dan tujuan akhirlah yang menjadi fokus utama.

Urgensi Manajemen dalam Islam Pada dasarnya ajaran islam yang tertuang dalam Al-Qur’an dan As Sunnah juga Ijma’ ulama banyak mengajarkan tentang kehidupan yang serba terarah dan teratur.(Jawahir Tanthowi:1983) Dalam pelaksanaan shalat yang menjadi icon paling sakral dalam Islam.

2. Karakteristik dan nilai-nilai Manajemen

Berdasarkan penjelasan tersebut, teori manajemen Islam bersifat universal dan komprehensif, dan memiliki karakteristik sebagai berikut:¹⁹

- a. Manajemen dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat, manajemen merupakan bagian dari sistem sosial yang dipenuhi dengan nilai, etika, akhlak, dan keyakinan yang bersumber dari Islam.
- b. Teori manajemen islam menyelesaikan persoalan kekuasaan dalam manajemen, tidak ada perbedaan antara pemimpin dan karyawan. Perbedaan level kepemimpinan hanya menunjukkan wewenang dan tanggung jawab. Atasan dan bawahan saling bersekutu tanpa ada pertentangan dan perbedaan kepentingan. Tujuan dan harapan mereka adalah sejenis dan akan diwujudkan bersama.
- c. Pegawai dan karyawan menjalankan pekerjaan mereka dengan keikhlasan dan semangat profesionalisme, mereka ikut berkontribusi dalam menetapkan keputusan, dan taat kepada atasan sepanjang mereka berpihak pada nilai-nilai syari'ah.

3. Syariah Klasifikasi Manajemen Islam

- a. Manajemen Bawah

¹⁹Ahmad Sinn Abu Ibrahim, Manajemen Syariah- sebuah kajian historis dan kontemporer, h.249.

Tugas Manajemen bawah atau sering juga dikenal dengan penyelia. Kelompok manajemen ini bertindak sebagai pelaksana; rencana dan arahan manajemen menengah dan manajemen puncak kedalam operasi sehari-hari termasuk dalam melakukan pemikiran yang konseptual atau dan setengah kemanusiaan dan juga konseptual.

Peranan manajemen bawah lebih ditekankan pada berbagai keterampilan teknis seperti; melaksanakan pengawasan, keorganisasian /mengkoordinasi) dan sebagian kecil dari pengarahan.²⁰

b. Manajemen Menengah

Merupakan kelompok yang mendukung manajemen pada kebijakan, prosedur, anggaran serta mengalokasikan sumberdaya untuk organisasi secara keseluruhan, kurun waktu yang dialokasikan bersifat jangka menengah. Begitu juga berkaitan dengan tugas adalah menafsirkan arahan yang ditentukan manajemen puncak kedalam suatu rencana dan pedoman.

Manajemen menengah bertanggung jawab penuh namun wewenangnya terbatas, namun bertindak penuh untuk bagian personalia bawah, karena banyak hal-hal yang penting seperti koordinasi serta kerjasama.

²⁰Qomar, Mujamil, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007)

Manajemen pada tingkatan ini perlu memiliki keterampilan yang konseptual, sebagian lagi ketrampilan teknis, untuk menyelenggarakan fungsi manajemen supaya lebih berperan maka pembekalan hubungan antar pribadi, informasional untuk pencapaian produktifitas.

c. Manajemen Puncak

Manajemen penggerak untuk keberhasilan tujuan perusahaan tentu saja dengan dukungan/koordinasi dengan lini tengah dan bawah. Manajemen puncak menentukan strategi, alokasi sumberdaya bagi organisasi secara keseluruhan dalam jangka waktu panjang dan lebih banyak melakukan pemikiran konseptual dan sedikit sekali teknis. Peran manajemen ini meliputi hubungan antar pribadi, informasional dan pengambilan keputusan. Peranan ini dilaksanakan manajemen dalam rangka menjalankan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan)

Kewewenang manajemen puncak, terdapat hierarki yang akan menunjukkan posisi, siapa yang bertanggung jawab, di dalamnya ada kegiatan tertentu serta laporan untuk rancang bangun hierarki meliputi : rantai komando, satuan komando dan rentang manajemen. Rentang komando adalah serangkaian hubungan pelaporan yang terjalin dan dan tak terputuskan dari tingkat atas organisasi sampai ke tingkat bawah. Setiap tingkat pada struktur

dari bawah sampai keatas bertanggung jawab hanya pada satu orang atasan saja.

Pada umumnya keterampilan manajemen terdiri atas: keterampilan teknis, kemanusiaan dan konseptual. Kemampuan teknis mencakup penggunaan alat, teknik dan pengetahuan khusus. Keterampilan kemanusiaan adalah kemampuan bekerja efektif dalam hubungan antar pribadi.²¹

Sedangkan keterampilan konseptual berhubungan dengan menghayati organisasi secara keseluruhan dan menyelesaikan masalah demi sistem sebagai keseluruhan. Adapun peranan ini dilakukan unrtuk membina hubungan antarpribadi, memberikan informasi dan mengambil keputusan dengan peringkatnya masing-masing. Hubungan antar pribadi dapat sebagai panutan, pimpinan, dan penghubung; pemberi informasi dapat sebagai pemantau, penyebar dan pembicara; dan juga sebagai pengambil keputusan sebagai wiraswastawan, pendamai, mengalokasikan sumberdaya dan sekaligus bertindak sebaga pemusyawarah.

4. Tujuan Manajemen Dalam Islam

Ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan Islam, yaitu: Kebenaran, kejujuran, keterbukaan, keahlian.

²¹Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Reorientasi Konsep Perencanaan Strategi untuk Menghadapi Abad 21*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005, Cet. 12.)

Seorang manajer harus memiliki empat sifat utama itu agar manajemen yang dijalankannya mendapatkan hasil yang maksimal, yang paling penting dalam manajemen berdasarkan pandangan Islam adalah harus ada jiwa kepemimpinan. Kepemimpinan menurut Islam merupakan faktor utama dalam konsep manajemen.²²

Manajemen menurut pandangan Islam merupakan manajemen yang adil. Batasan adil adalah pemimpin tidak menganiaya bawahan dan bawahan tidak merugikan pemimpin maupun perusahaan yang ditempati. Bentuk penganiayaan yang dimaksudkan adalah mengurangi atau tidak memberikan hak bawahan dan memaksa bawahan untuk bekerja melebihi ketentuan. Seyogyanya kesepakatan kerja dibuat untuk kepentingan bersama antara pimpinan dan bawahan.

Jika seorang manajer mengharuskan bawahannya bekerja melampaui waktu kerja yang ditentukan, maka sebenarnya manajer itu telah mendzalimi bawahannya. Dan ini sangat bertentangan dengan ajaran Islam. Mohammad Hidayat, seorang konsultan bisnis syari'ah, menekankan pentingnya unsur kejujuran dan kepercayaan dalam manajemen Islam. Nabi Muhammad SAW adalah orang yang sangat terpercaya dalam menjalankan manajemen bisnisnya.

Manajemen yang dicontohkan Nabi Muhammad SAW mengelola (manage) dan mempertahankan (mantain) kerjasama dengan stafnya dalam

²²Sismanto, Andik, *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam, Studi Kasus di IAIN Walisongo Semarang* (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2008.)

waktu yang lama dan bukan hanya hubungan sesaat. Salah satu kebiasaan Nabi adalah memberikan reward atas kreatifitas dan prestasi yang ditunjukkan stafnya.

Menurut Hidayat, manajemen Islam pun tidak mengenal perbedaan perlakuan (diskriminasi) berdasarkan suku, agama, ataupun ras. Nabi Muhammad SAW bahkan pernah bertransaksi bisnis dengan kaum Yahudi. Ini menunjukkan bahwa Islam menganjurkan pluralitas dalam bisnis maupun manajemen. Hidayat mengungkapkan, ada empat pilar etika manajemen bisnis menurut Islam seperti yang dicontohkan Nabi Muhammad SAW. Pilar pertama, tauhid artinya memandang bahwa segala aset dari transaksi bisnis yang terjadi di dunia adalah milik Allah, manusia hanya mendapatkan amanah untuk mengelolanya.

C. Bisnis Islam

1. Pengertian Bisnis Islam

Pengertian Bisnis Islam adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli yang berlandaskan hukum syariah atau sistem Islam. Bisnis syariah sendiri berasal dari dua kata yakni bisnis dan syariah. Bisnis merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli atau berdagang. Sementara syariah berarti sumber jalan yang lurus. Sementara secara istilah syariah artinya perundang-undangan yang diturunkan oleh Allah SWT melalui Rasulullah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik yang menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamalah

Kegiatan bisnis syariah bukan hanya kegiatan jual beli yang targetnya mendapatkan keuntungan. Namun bisnis ini lebih mengarah kepada hukum Islam yang sesuai dengan Al Quran dan Hadis. Jadi bisnis ini dibatasi oleh cara mendapatkan keuntungan dan mengembangkannya dengan konsep halal dan haram. Jika halal dijalankan namun jika haram maka ditinggalkan. Sehingga bukan melulu keuntungan namun juga mendapatkan keridhoan dari Allah. Berikut ayat tentang bisnis islam An-Nisa 29:30

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِطْلَاقٍ لَّأَنْتُمْ تَجَارَةٌ عَنْتُمْ أَضْمِنُكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ حَرِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha- Penyayang.

2. Nilai Dasar dan Prinsip Bisnis Islam

Bisnis Islam dijabarkan sebagai berikut:

1. *Transparency* (Keterbukaan Informasi) Secara sederhana bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi. Dalam mewujudkan prinsip ini, lembaga keuangan dituntut untuk menyediakan informasi yang cukup, akurat, tepat waktu kepada segenap stakeholders-nya.

2. *Accountability* (Akuntabilitas) Yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggung jawaban elemen lembaga keuangan. Apabila prinsip ini diterapkan secara efektif, maka akan ada kejelasan akan fungsi, hak, kewajiban dan wewenang serta tanggung jawab antara manajer dan karyawan.
3. *Responsibility* (Pertanggung Jawaban) Bentuk pertanggung jawaban lembaga keuangan adalah kepatuhan lembaga keuangan terhadap peraturan yang berlaku, diantaranya: masalah pajak, hubungan kelembagaan, kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan lingkungan hidup, memelihara lingkungan bisnis yang kondusif bersama masyarakat dan sebagainya.
4. *Independency* (Kemandirian) Intinya, prinsip ini mensyaratkan agar perusahaan dikelola secara profesional tanpa ada benturan kepentingan dan tanpa tekanan atau intervensi dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. *Fairness* (Kesetaraan dan Kewajaran) Prinsip ini menuntut adanya perlakuan yang adil dalam memenuhi hak *stakeholder* sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Diharapkan *fairness* dapat menjadi faktor pendorong yang Mekanisme Pengangkatan Pegawai dapat memonitor dan

memberikanjaminan pelakunya yang adil diantara beragam kepentingan dalam perusahaan.²³

D. Manajemen Bisnis Islam

1. Pengertian Manajemen Bisnis Islam

Manajemen Bisnis Islam adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah yang tertuang dalam Al-Quran, Al-Hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat. Dari definisi yang dipaparkan maka dapat kita ketahui bahwa ruang lingkup manajemen syariah sangatlah luas, antar lain yaitu mencakup tentang pemasaran, produksi, mutu, keuangan, sumber daya alam, sumber daya manusia, dan masih banyak hal lagi yang belum disebutkan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa syariah menghendaki kegiatan ekonomi yang halal dilakukan tanpa paksaan (ridha), adil, baik produk yang menjadi objek, cara perolehannya, maupun cara penggunaannya. manajemen syariah juga menerapkan empat fungsi standar Layaknya manajemen konvensional, diantaranya yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*) Perencanaan merupakan tatanan bagaimana target sebuah perusahaan atau organisasi bisa tercapai

²³Winarto, Heri, *Manajemen Humas dalam Meningkatkan Pencitraan Publik di TK Annur Tugurejo Semarang*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2010.)

dengan melakukan berbagai keputusan yang telah disepakati bersama.

2. Pengorganisasian (*Organizing*) Pengorganisasian adalah mengurutkan atau mengelompokkan seseorang atau lebih dalam sebuah posisi kerja yang dianggap lebih berpotensi dari yang lainnya, guna mendapatkan suatu efisiensi kerja.

2. Nilai Manajemen Bisnis Secara Islam

Dalam pandangan Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik, sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah. Bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan Imam Thabrani, "Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat waktu, terarah, jelas dan tuntas). Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai oleh Allah. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, cepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran Islam.

Dalam konsep manajemen syariah yang dirumuskan oleh Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc. dan Hendri Tanjung, S.Si., MM, dalam bukunya berjudul "Manajemen Syariah dalam Praktik", manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan

ketauhidan, setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Maha Tinggi, yaitu Allah yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk. Hal ini berbeda dengan perilaku dalam manajemen konvensional yang sama sekali tidak terkait bahkan terlepas dari nilai-nilai tauhid. Orang-orang yang menerapkan manajemen konvensional tidak merasa adanya pengawasan yang melekat, kecuali semata-mata pengawasan dari pemimpin atau atasan. Setiap kegiatan dalam manajemen syariah, diupayakan menjadi amal saleh yang bernilai abadi.

Lebih dalam bukunya Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung mengelaborasi beberapa contoh manajemen yang dicontohkan oleh para Nabi. Nabi Adam misalnya, dengan peristiwa perselisihan yang terjadi pada putra-putranya sampai pada pembunuhan antara Habil dan Qabil karena ada pihak yang melanggar peraturan dalam memilih pasangan. Ini bentuk manajemen dimana diterapkan sebuah aturan-aturan, jika dilanggar maka akan menyebabkan sesuatu yang fatal.

Nabi Yusuf juga mencotohkan bagaimana ia seorang yang memiliki sifat hafidz dan alim. Dimana ia merupakan pemimpin yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan bukan semata-mata pada kekuasaan. Nabi Nuh yang melakukan dakwah dengan manajemen yang

baik dimana ia lakukan dengan cara halus, hikmah, jelas, dan argumentatif.

Nabi Ibrahim dan Nabi Ismail juga mencotohkan proses manajemen dimana perintah-perintah dari Allah yang sifatnya mutlak ia lakukan dengan proses-proses dialogis kepada pengikutnya supaya dijalankan dengan kesadaran. Dan terakhir manajemen yang dicontohkan Rasulullah dengan menempatkan orang pada posisi yang tepat (*right man on the right place*). Inilah beberapa contoh manajemen syariah yang dicontohkan para Nabi. Dalam konteks di atas, Islam menggariskan hakikat amal perbuatan manusia harus berorientasi pada pencapaian ridha Allah. Hal ini seperti dinyatakan oleh Imam Fudhail bin Iyadh, dalam menafsirkan surat Al-Muluk ayat 2 : “Dia yang menciptakan kematian dan kehidupan untuk menguji kamu siapa yang paling baik amalnya. Dialah Maha Perkasa dan Maha Pengampun.” Ayat ini mensyaratkan dipenuhinya dua syarat sekaligus, yaitu niat yang ikhlas dan cara yang harus sesuai dengan syariat Islam. Bila perbuatan manusia memenuhi dua syarat itu sekaligus, maka amal itu tergolong baik (*ahsanul amal*), yaitu amal terbaik di sisi Allah. Dengan demikian, keberadaan manajemen organisasi harus dipandang pula sebagai suatu sarana untuk memudahkan implementasi Islam dalam kegiatan organisasi tersebut.

Nilai Manajemen Bisnis Islam ini akan menjadi payung strategis hingga taktis seluruh aktivitas organisasi sebagai kaidah berfikir,

aqidah, dan syariah difungsikan sebagai asas atau landasan pola pikir dan beraktivitas, sedangkan kaidah amal, syariah difungsikan sebagai tolak ukur kegiatan organisasi. Tolak ukur syariah digunakan untuk membedakan aktivitas yang halal dan haram. Hanya kegiatan yang halal saja yang dilakukan oleh seorang Muslim.

Sementara yang haram akan ditinggalkan semata-mata untuk menggapai keridhaan Allah. Atas dasar nilai-nilai utama itu pula tolak ukur strategis bagi aktivitas perusahaan adalah syariah Islam itu sendiri. Aktivitas perusahaan apa pun bentuknya, pada hakikatnya adalah aktivitas manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang akan selalu terikat dengan syariah. Oleh karena itu, syariah adalah aturan yang diturunkan Allah untuk manusia melalui lisan para Rasul-Nya. syariah tersebut harus menjadi pedoman dalam setiap aktivitas manusia, termasuk dalam aktivitas bisnis. Dengan demikian, orang yang mendambakan keselamatan hidup yang hakiki, akan senantiasa terikat dengan aturan syariah tersebut. Oleh karena syariah mengikat setiap pelaku keuangan syariah, maka aktivitas perusahaan yang dilakukan tidak boleh lepas dari koridor syariah.

Konsep perdagangan yang dibicarakan Al Quran pada umumnya bersifat prinsip-prinsip yang menjadi pedoman dalam perdagangan sepanjang masa, sesuai dengan karakter keabadian Al Quran. Dengan demikian Al Quran tidak menjelaskan konsep perdagangan secara rinci. Seandainya Al Quran berbicara secara rinci dan detail, ia akan sulit

untuk menjawab berbagai persoalan perdagangan yang senantiasa berubah dan berkembang dalam menghadapi tantangan zaman.

Atas dasar uraian di atas maka perlu disimpulkan prinsip-prinsip manajemen lembaga keuangan syariah yang diajarkan Al Quran sebagai berikut:

1. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha di antara dua pihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau didzalimi.
2. Penegakan prinsip keadilan, baik dalam takaran, timbangan, ukuran mata uang (kurs), dan pembagian keuntungan.
3. Prinsip larangan riba.
4. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal.
5. Dalam kegiatan perdagangan tidak melakukan investasi pada usaha yang diharamkan seperti usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi. Demikian pula komoditas perdagangan haruslah produk yang halal dan thayyib baik barang maupun jasa.

E. Pengertian Hiburan Keluarga

Pengertian hiburan keluarga menurut *encyclopedia* adalah sebuah gaya bernyanyi yang menjadi populer di Jepang pada 1970-an, dimana lagu-lagu yang direkam dengan dukungan penuh accompanimental tapi

tanpa vokal (*Minus One*), yang kemudian dapat ditambahkan vokal oleh siapa saja yang ingin melakukannya.

Pengertian hiburan keluarga menurut Wikipedia adalah bentuk hiburan interaktif atau *video game* di mana penyanyi amatir bernyanyi bersama dengan rekaman musik (*A Music Video*) dengan menggunakan mikrofon dan sound sistem publik. Musik karaoke biasanya lagu minus *lead vocal*.

Lyrics biasanya ditampilkan pada layar video, bersama dengan simbol bergerak, berubah warna, atau gambar video musik, untuk membimbing penyanyi di beberapa negara, di sebut sebuah kotak bernyanyi KTV. Ini juga merupakan istilah yang digunakan oleh para teknisi rekaman diterjemahkan sebagai “Lagu Kosong” yang berarti tidak ada *track vokal*.

Pengertian hiburan keluarga menurut *oxford dictionary* adalah suatu bentuk hiburan, biasanya ditawarkan oleh bar dan klub, di mana orang bergiliran menyanyikan lagu-lagu populer lewat mikrofon selama pra-rekaman backing track.

Pengertian hiburan keluarga menurut KBBI jenis hiburan dengan menyanyikan lagu-lagu populer dengan iringan musik yang telah direkam terlebih dahulu. Sebuah mesin karaoke dasar terdiri dari pemutar musik, mikrofon input, sarana pengubah dari musik yang dimainkan, dan output audio. Beberapa mesin low-end berusaha untuk memberikan penekanan vokal sehingga seseorang dapat memainkan lagu biasa ke dalam mesin dan menghapus suara penyanyi aslinya, namun ini jarang efektif. Mesin yang

paling umum adalah CD + G , *Laser Disc* , VCD atau *DVD player* dengan input mikrofon dan mixer audio built in pemutar CD + G menggunakan jalur khusus yang disebut subcode untuk mengkodekan lirik dan gambar ditampilkan pada layar sementara format lain native menampilkan baik audio dan video. Kebanyakan mesin di tempat karaoke memiliki teknologi yang secara elektronik mengubah nada musik sehingga penyanyi amatir dapat memilih kunci yang sesuai untuk rentang vokal mereka, sambil mempertahankan tempo asli lagu. Sistem lama yang menggunakan kaset untuk mengubah kecepatan pemutaran, tapi sudah tidak ada di pasaran, dan penggunaan komersial sebagai karaoke hampir tidak ada.²⁴

F. Minat Pengunjung

1. Pengertian Minat

Minat seseorang terhadap suatu objek akan lebih kelihatan apabila objek tersebut sesuai sasaran dan berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan. Menurut Tampubolon mengatakan bahwa minat adalah suatu perpaduan keinginan dan kemauan yang dapat berkembang jika ada motivasi. Sedangkan menurut Djali bahwa minat pada dasarnya merupakan penerimaan akan sesuatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.

Minat sangat besar pengaruhnya dalam mencapai prestasi dalam suatu pekerjaan, jabatan, atau karir. Tidak akan mungkin orang yang tidak

²⁴[https://www.kanalinfo.web.id//pengertian karaoke](https://www.kanalinfo.web.id//pengertian%20karaoke)17:44 WIB

berminat terhadap suatu pekerjaan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik. Minat dapat diartikan sebagai rasa senang atau tidak senang dalam menghadapi suatu objek.

2. Pentingnya Minat

Elizabeth B. Hurlock mengatakan bahwa pada semua usia, minat memainkan peran yang penting dalam kehidupan seseorang dan mempunyai dampak yang besar atas perilaku dan sikap, terutama selama masa kanak-kanak.

Menurut Sudirman minat seseorang terhadap suatu objek akan lebih kelihatan apabila objek tersebut sesuai sasaran dan berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan seseorang yang bersangkutan. Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Minat merupakan kecenderungan pada seseorang yang ditandai dengan rasa senang atau ketertarikan pada objek tertentu disertai dengan adanya pemusatan perhatian kepada objek tersebut dan keinginan untuk terlibat dalam aktivitas objek tertentu, sehingga mengakibatkan seseorang memiliki keinginan untuk terlibat secara langsung dalam suatu objek atau aktivitas tertentu, karena dirasakan bermakna bagi dirinya dan ada harapan yang di tuju. Dari pendapat para ahli peneliti mengambil kesimpulan bahwa timbulnya minat seseorang itu disebabkan oleh beberapa faktor penting yaitu faktor intern dan ekstern. Adapun faktor intern terdiri dari perhatian, tertarik, dan aktifitas.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Minat yang timbul dalam diri seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri (faktor intrinsik) maupun faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri (faktor ekstrinsik).

Menurut Sri Rumini menjelaskan bahwa minat dipengaruhi oleh faktor pekerjaan, sosial ekonomi, bakat, umur, jenis kelamin, pengalaman, kepribadian dan lingkungan.

Menurut Siti Rahayu Haditomo menjelaskan bahwa ada 2 faktor yang mempengaruhi minat seseorang yaitu:

- a. Faktor dari dalam (intrinsik), yaitu sifat pembawaan, dan
- b. Faktor dari luar (ekstrinsik), diantaranya keluarga, sekolah dan masyarakat sekitar.

Minat yang terjadi dalam individu dipengaruhi dua faktor yang menentukan, yaitu faktor keinginan dari dalam dan faktor keinginan dari luar. Minat dari dalam terdiri dari tertarik atau rasa senang pada kegiatan, perhatian terhadap suatu kegiatan dan adanya aktivitas atau tindakan akibat rasa senang maupun perhatian. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara garis besar minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor

yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri (faktor intrinsik) dan faktor yang berasal dari luar individu tersebut faktor ekstrinsik).

Faktor intrinsik terdiri atas rasa tertarik, perhatian dan aktivitas. Ketiga faktor intrinsik dari minat tersebut dijelaskan sebagai rasa tertarik Menurut Suadirman ketertarikan adalah proses yang dialami setiap individu tetapi sulit dijelaskan. Dzakhir menyampaikan, tertarik adalah suka atau senang, tetapi belum melakukan aktivitas.

Sedangkan Winkell mendefinisikan rasa tertarik sebagai penilaian positif terhadap suatu obyek. Berdasarkan tiga pendapat ini, disimpulkan bahwa rasa tertarik merupakan rasa yang dimiliki setiap individu dalam ungkapan suka, senang dan simpati kepada sesuatu sebelum melakukan aktivitas, sebagai penilaian positif atau suatu obyek.

Hal-hal yang berkaitan dengan minat beberapa hal yang berkaitan dengan minat diantaranya adalah jika pekerjaan tidak jelas dan tidak menentu, makin sulit suatu tugas makin besar minat dan tenaga untuk menyelesaikan tugas itu, pekerjaan yang dilakukan secara cepat dan bersama-sama menumbuhkan minat.²⁵

4. Teknik Analisa Dalam Menarik Minat Pengunjung

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif (*Interactive Model Analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan

²⁵Pengertian Minat Menurut Para Ahli Artikel Definisi Minat Heri, P. (1998). Pengantar Perilaku Manusia. Jakarta

Huberman yang terdiri atas tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan Hasil *Marketing Public Relations* yang diterapkan hiburan keluarga Fantasi kegiatan-kegiatan, seperti:

- a. Identitas korporat adalah perusahaan atau jati diri perusahaan (*Bahasa Inggris: Corporate Identity*) adalah semua perwakilan atau perwujudan media visual dan fisik yang menampilkan suatu jati diri organisasi sehingga dapat membedakan perusahaan tersebut dengan organisasi/perusahaan lainnya.
- b. *Sponsorship* adalah dukungan finansial atau materi pendukung kepada suatu organisasi, orang, atau aktivitas yang dipertukarkan dengan publisitas merek dalam suatu hubungan kerjasama
- c. *Community relations* adalah upaya membina hubungan harmonis antara perusahaan/organisasi dengan komunitas masyarakat untuk meningkatkan kepedulian sosial dan saling pengertian
- d. Publikasi adalah mempublikasikan membuat konten yang diperuntukkan bagi publik atau umum
- e. *Customer Relations* adalah management strategi untuk mengelola hubungan dan interaksi organisasi dengan pelanggan dan pelanggan potensial. Sistem CRM membantu perusahaan tetap

terhubung dengan pelanggan, merampingkan proses, dan meningkatkan profitabilitas.²⁶

Melalui kartu member dan menjalin komunikasi dengan konsumen melalui telepon atau sms, kegiatan-kegiatan tersebut melalui tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian, upaya-upaya inilah yang dilakukan untuk menciptakan citra positif dalam benak pengunjung dan masyarakat, sehingga hal tersebut memiliki kekuatan menarik minat calon pengunjung lainnya.

Perencanaan *Marketing Public Relations* merupakan inti dasar untuk memperoleh hasil dari sebuah tujuan, dengan perencanaan dapat meminimalisasi langkah-langkah yang tidak tepat sasaran. Semua kegiatan *Marketing Public Relations* yang dilakukan Fantasi Karaoke melalui tahap perencanaan, karena dengan perencanaan yang matang dapat membuahkan hasil yang maksimal.

5. Evaluasi Minat Pengunjung Fantasi Karaoke Bengkulu

Pelaksanaan atau implementasi *Marketing Public Relations* proses mengubah rencana menjadi tindakan yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan Fantasi selalu konsisten dalam membangun dan menjaga citra sebagai tempat hiburan yang memiliki konsep keluarga yang berkualitas melalui kegiatan-kegiatan. Pelaksanaan evaluasi dilakukan untuk semua

²⁶Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003.)

program atau kegiatan yang telah di lakukan, mempertahankan agar apa yang telah di targetkan.²⁷

Marketing Public Relations tetap terarah pada tujuan dan sasaran. Evaluasi dapat pula di arahkan untuk mencari peluang-peluang baru atau menghindari ancaman-ancaman atau permasalahan. Pada umumnya evaluasi dilakukan adalah untuk mengevaluasi kinerja karyawan atau sumber daya manusia dalam seluruh kegiatan atau program yang telah di jalankan dikaitkan dengan tingkat penjualan sewa ruangan dan makanan atau minuman.

Citra perusahaan yang berkembang di masyarakat sangat berpengaruh minat pengunjung yang berimbas pada tingkat penjualan, jadi apakah kegiatan atau program *Marketing Public Relations* tersebut sukses sesuai dengan target yang ingin dicapai, apakah ada masalah dengan pelaksanaan, apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan, dari hasil evaluasi akan di pertimbangkan suatu program dapat dapat dilakukan lagi, dikembangkan lagi atau dihentikan, jadi hasil evaluasi yang diperoleh akan menjadi bahan pertimbangan untuk program yang akan datang.

Evaluasi di lakukan terhadap semua kegiatan atau program hiburan keluarga Fantasi yaitu meeting bulanan yang diikuti semua karyawan untuk membicarakan kegiatan bulan sebelumnya apa yang menjadi masalah atau kelemahan, membahas kekurangan dan kelebihan dalam pelaksanaan kegiatan atau program. Sehingga program kedepan lebih baik

²⁷Nurul Huda, *Pemasaran Syariah*, (Depok, Kencana. 2017)h. 48 HR. Tirmidzi IV, 1965

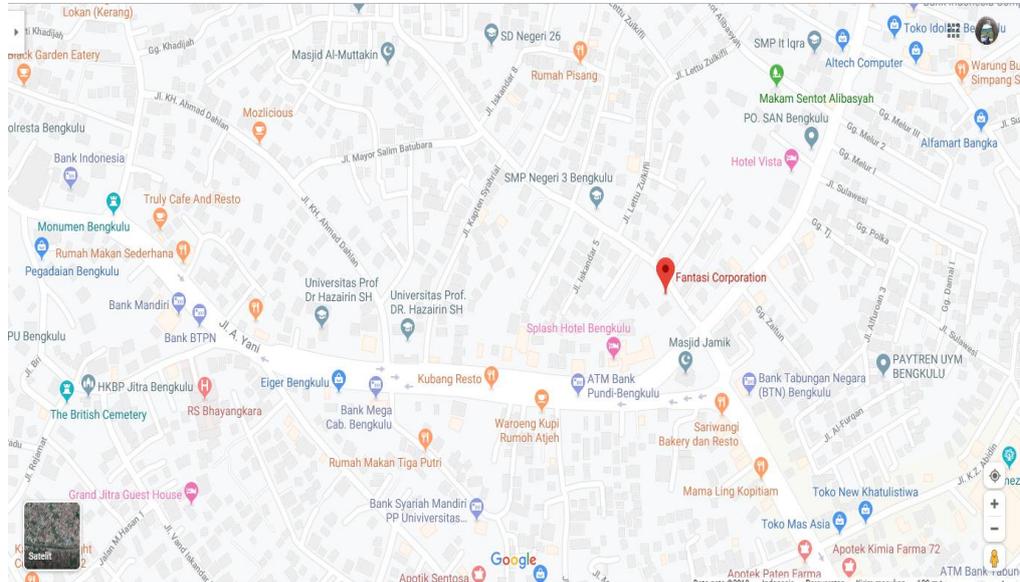
dan maksimal. Evaluasi secara menyeluruh juga di lakukan yaitu pertemuan seluruh kepala outlet Fantasi berbagai daerah untuk membahas perkembangan outlet masing-masing, untuk *sharing*, berbagi strategi untuk mengembangkan usaha, dapat meniru upaya-upaya outlet lain lebih yang berhasil dalam upayanya menarik perhatian pengunjung, karenanya pengevaluasian memang sangat penting.²⁸

²⁸Usman, Husaini, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006. hal.5)

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Letak Geografis



Gambar 3.1 Lokasi Hiburan Keluarga Fantasi

B. Sejarah Berdirinya Hiburan Keluarga Fantasi

1. Sejarah Hiburan Keluarga Fantasi

Fantasi didirikan pada tahun 2009 bulan April pada tanggal 05 jam 09:30 saat lounching nya Fantasi yang dihadiri oleh warga setempat beserta Bapak Walikota Bengkulu. Hiburan keluarga Fantasi merupakan sebuah tempat hiburan yang menawarkan fasilitas untuk hiburan bernyanyi juga makanan dan minuman. Sesuai dengan konsep nya sebagai hiburan keluarga.

Fantasi dikemas menjadi tempat hiburan yang terlepas dari simbol hiburan malam, sehingga pada tahun 2010 Fantasi yang memiliki slogan “Rumah Bernyanyi Keluarga” sebagai pelopor Hiburan Keluarga di

Bengkulu yang telah didirikan oleh saudara Alfian Rafiadi pada tahun 2009, untuk karyawan yang berjumlah 7 orang laki-laki dan 4 orang perempuan. Sambutan yang baik dari masyarakat Bengkulu merupakan tempat hiburan dengan konsep keluarga yang sudah cukup dikenal di masyarakat dan telah melekat dalam benak para customernya dengan persaingan cukup kompetitif.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis perlu meneliti tentang “*Marketing Public Relations*” Corporate Value dalam menarik minat pengunjung. Sangat penting bagi pihak manajemen Fantasi mempunyai keunggulan kompetitif. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, maka pihak hiburan dituntut untuk memuaskan konsumennya. Sehingga strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memuaskan pelanggan secara terus menerus.

Hiburan keluarga Fantasi memiliki room sebanyak 10 room yang terdiri dari berbagai kelas, 2 *VIP Class*, 2 *Large Class*, 2 *Medium Class*, 4 *Small Class* setiap room terdapat *full music touchscreen mixspeaker* juga beberapa fasilitas yang tersedia di Fantasi, antara lain *live music, karaoke room*, kualitas layanan menjadi hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu pihak Fantasi selalu mengadakan evaluasi.²⁹

C. Visi Dan Misi Hiburan Keluarga Fantasi

Adapun visi dan misi Hiburan Keluarga Fantasi :
Visi Hiburan Keluarga Fantasi

²⁹Kutipan ini terdapat dalam dokumen Hiburan Keluarga Fantasi Bengkulu.

Menjadi Tempat Hiburan yang Berkualitas di Bengkulu

Misi Hiburan Keluarga Fantasi

1. Menciptakan tempat hiburan yang paling nyaman dan berkualitas.
2. Menciptakan kepuasan setiap orang yang datang dengan kenyamanan, ramah, serta pelayanan yang maksimal.
3. Menciptakan lingkungan yang nyaman antara pengunjung dan karyawan.³⁰

D. CORPORATE VALUE (Nilai-Nilai Perusahaan)

1. *Integrity* (Kejujuran)

Hiburan keluarga Fantasi sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran untuk karyawan dalam menjalankan operasional.

2. *Convenience* (Kenyamanan)

Oleh Manajemen Fantasi dibuat nyaman mungkin dalam bekerja.

3. *Loyalty* (Setia)

Di Fantasi sangat dituntut untuk kesetiannya pada perusahaan, terutama loyalitas pada waktu.

4. *Excellence* (Keunggulan)

Di Fantasi juga memiliki keunggulan dalam bidang SDM, kualitas produk, tempat, pelayanan.

5. *Affability* (Keramahan)

Disetiap karyawan dituntut untuk selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang.

6. *Next Level* (Tingkat selanjutnya)

Yaitu setiap karyawan yang sudah memenuhi syarat bisa mencapai karir.

Di Fantasi juga menerapkan pada karyawannya fokus operasional untuk menjalankan SOP agar berjalan sebagaimana mestinya.³¹

³⁰Manajemen 2015, Standart Operational Procedur Sistem Hiburan Keluarga Fantasi Bengkulu

³¹Kutipan ini terdapat dalam dokumen Fantasi Bengkulu tahun 2015.

1. Memakai seragam yang lengkap dengan atribut yang telah disiapkan oleh perusahaan.
2. Berpenampilan rapi, bersih, dan harum
3. Karyawan tidak boleh menggunakan *handphone* pada saat jam kerja, kecuali ada urusan darurat.
4. Tidak boleh berkumis, tidak berjambang bagi karyawan cowok, kuku, dan rambut sesuai standart yang ada serta tidak bau badan.
5. Masuk kerja tepat waktu.
6. Melakukan breffing sebelum melakukan aktifitas kerja.
7. Membersihkan setia room yang telah digunakan oleh pengunjung.
8. Melakukan greeting dan salam kepada setiap pengunjung yang datang dan pulang.
9. Menawarkan promo yang berlangsung, dan menanyakan room setiap pengujung yang datang.
10. Mangantar pengunjung sampai ke room, dan menawarkan makanan serta minuman.
11. Dan saat pulang melakukan cleaning, dan breffing.

E. Budaya Kerja Hiburan Keluarga Fantasi

Untuk menyamakan langkah dalam melaksanakan tugas kerja Operasional, maka setiap karyawan harus mengerti dan memahami serta mempraktekan budaya kerja yang kita kenal dengan DQSC (*Disciplinc, Quality, Service, Cleanlines*) dengan penuh kesungguhan dan rasa tanggung jawab.

Budaya Kerja DQSC adalah sebagai berikut:

1. D = *Discipline* (Disiplin)

- a. Disiplin datang tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan cepat, dan tidak menunda pekerjaan.
- b. Disiplin dalam melaksanakan tugas pekerjaan tanpa mengandalkan orang lain.
- c. Disiplin dalam mematuhi prosedur dan sistem kerja dengan penuh tanggung jawab.
- d. Disiplin dalam mematuhi prosedur keselamatan kerja.

2. Q = *Quality* (Kualitas)

- a. Memberikan produk yang berkualitas dan harga terjangkau.
- b. Memberikan produk yang sesuai dengan standar, promo berlangsung.

3. S = *Service* (Pelayanan)

- a. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan ramah serta antusias.
- b. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar kecepatan.

4. C = *Cleanlines* (Kebersihan)

- a. Memberikan suasana nyaman, ramah, dan bersahabat dengan menjaga keberishan lingkungan tempat kerja.
- b. Membersikan barang dan fasilitas yang ada di tempat kerja.

F. Promo-Promo dan Menu Fantasi Bengkulu

Hiburan Keluarga Fantasi memiliki room sebanyak 10 room yang terdiri dari berbagai kelas, 2 *VIP Class*, 2 *Large Class*, 2 *Medium Class*, 4 *Small Class* setiap room terdapat full *music touchscreen mix speaker* juga beberapa fasilitas yang tersedia di Fantasi Bengkulu, antara lain live music, room, kualitas layanan menjadi hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh sebab itu pihak Hiburan Keluarga Fantasi selalu mengadakan evaluasi.³²

Ayat yang menjelaskan tentang Bisnis Islam An- Nur (37):

رَجَالًا تُلْهِهِمْ تِجَارَةٌ أَوْ لَا بَيْعٌ عِنْدِكُمْ اللَّهُوَ إِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ يَخَافُونَ يَوْمًا تَدَّ
قَلْبُ فِيهَا الْقُلُوبُ بَوَّاءُ الْأَبْصَارُ

Artinya: Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. Mereka takut kepada suatu hari.

1. *VIP Class*

Weekday (Senin- Jumat) harga room 299.900/jam kapasitas

+12 orang dengan free 3 porsi nasi goreng + 5 porsi kentang goreng + 1 porsi nugget/makaroni + 5 botol teh + 5 botol air mineral.

Weekend (Sabtu-Minggu) promo berlangsung /jam = 599.900 kapasitas 12

orang dengan free 5 porsi nasi goreng + 3 porsi kentang goreng + 1 porsi nugget /makaroni+ 5 cup pepsi + 5 botol teh + 3 botol air mineral + 1 piring buah.

³²Alfan Rafiadi, *Owner Hiburan Keluarga Fantasi Bengkulu*, wawancara pada tanggal 05 juni 2019

2. Large Class

Weekday (Senin- Jumat) harga room 119.900/jam kapasitas

-+7 orang dengan free 2 porsi nasi goreng + 1 porsi kentang goreng/makaroni +
2 botol teh + 3 botol air mineral.

Weekday (Senin- Jumat) Promo Member dan Kartu Mahasiswa harga room
89.000/jam kapasitas

-+7 orang dengan free 2 porsi nasi goreng + 1 porsi kentang goreng/makaroni +
2 botol teh + 2 botol air mineral.

Weekend (Sabtu-Minggu)

Promo berlangsung /jam = 199.900 kapasitas 7 oarang dengan free 2 porsi nasi
goreng + 2 porsi kentang goreng + 1 porsi nugget/makaroni + 2
cup pepsi + 2 botol teh + 2 botol air mineral + 1 piring buah.

3. Medium Class

Weekday (Senin- Jumat) harga room 79.900/jam kapasitas

-+5 orang dengan free 1 porsi nasi goreng + 2 botol teh + 2 botol air mineral.

Weekday (Senin- Jumat) Promo Member dan Kartu Mahasiswa harga room
49.000/jam kapasitas

-+5 orang dengan free 1 porsi nasi goreng + 2 botol teh + 2 botol air mineral.

Weekend (Sabtu-Minggu)

Promo berlangsung /jam = 99.900 kapasitas 5 oarang dengan free 1 porsi nasi
goreng + 2 botol teh + 2 botol air mineral.

4. Small Class

Weekday (Senin- Jumat) harga room 39.900/jam kapasitas

2 orang dengan free 1 botol teh / 2 botol air mineral (pilih salah satu)

Weekday (Senin- Jumat) Promo Member dan Kartu Mahasiswa harga room

30.000/jam kapasitas

2 orang dengan free 1 botol teh / 2 botol air mineral (pilih salah satu)

Weekend (Sabtu-Minggu) harga room 39.900/jam kapasitas

2 orang dengan free 1 botol teh / 2 botol air mineral (pilih salah satu)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan Corporate Value Manajemen

Dalam penerapan manajemen Hiburan Keluarga Fantasi Bengkulu tentu menjadi hal yang sangat penting dan di lakukan sebaik mungkin untuk menarik minat pengunjung, karena segala sesuatu yang berkaitan dengan pengunjung tentunya merupakan prioritas utama yg di lakukan oleh pihak Fantasi. Tanpa ada nya penerapan dalam manajemen yang di lakukan dalam menarik minat pengunjung maka semua itu terasa kurang dan tentunya minat pengunjung akan berkurang.

Tentunya di setiap hiburan pasti yang di lihat pertama kali yaitu promo bagaimana cara agar mereka bisa tertarik untuk datang ke tempat hiburan tersebut, tentu penerapan dalam manajemen disini sangat berpengaruh dalam menarik minat pengunjung.

Berdasarkan wawancara dengan 15 informan atau pengunjung di hiburan keluarga Fantasi yang terdiri dari 4 orang dari karyawan Fantasi dan 11 dari pengunjung Fantasi. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi pelanggan FANTASI KARAOKE?

Bapak Alung Sujatmiko mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah menjadi pelanggan di Hiburan Keluarga Fantasi sudah 2 tahun terakhir”³³

Bapak Adi Saputra mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah menjadi pelanggan Hiburan Keluarga Fantasi sejak 1 tahun terakhir”³⁴

Ibu Intan Lasri mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah menjadi pelanggan Fantasi lebih kurang 5 tahun”³⁵

Ibu Kamilia Putri mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah menjadi pelanggan Hiburan Keluarga Fantasi sudah 4 tahunan”³⁶

Bapak Ibnu Putra mengungkapkan bahwa :

“Saya sudah menjadi pelanggan Fantasi sudah 2,5 tahun”³⁷

Dari wawancara di atas penulis menarik kesimpulan bahwa rata-rata informan adalah pelanggan yang sudah lumayan lama, rata-rata informan di atas sudah menjadi pelanggan Hiburan Keluarga Fantasi di atas 1 tahun.

³³ Bapak Alung Sujatmiko, Ibu Emi Wartini, Ibu Vita Dwi, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019.

³⁴ Bapak Adi Saputra, Ibu Diana Wulan, Bapak Agustono, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019.

³⁵ Ibu Intan lasri, Bapak Widiono, Bapak Agusran, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019.

³⁶ Ibu Kamilia Putri, Bapak Iwan Santoso, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

³⁷ Bapak Ibnu Putra, Bapak Aryadi, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

Selanjutnya penulis menanyakan. Apakah yang di lakukan Fantasi dalam menarik minat pengunjung sudah sesuai menurut syariat islam?

Bapak Alung Sujatmiko mengatakan bahwa :

“Menurut saya yang di lakukan pihak manajemen Fantasi itu sudah benar tidak ada yang salah, untuk promo dan ketentuan lain nya juga pas. Dari harga nya juga tidak mahal, seperti yang lain mencari untung yang terlalu besar dan juga banyak yang menyediakan hal-hal yang berbau negatif. Untuk Fantasi rasanya sudah sesuai menurut islam”³⁸

Ibu Vita Dwi mengatakan bahwa :

“Disini merupakan tempat yang menurut saya sudah termasuk dalam syariat islam, bagaimana tidak peraturan disini dilang untuk berbuat hal-hal yang negatif seperti berbuat mesum, membawa senjata tajam, di larang membawa minuman keras dan menggunakan narkoba. Terlebih lagi Fantasi merupakan tempat hiburan yang berbasis Keluarga”³⁹

Bapak Ibnu Putra mengatakan bahwa :

“Menurut saya di sini tempat yang paling baik di bandingkan tempat lain, dan menurut saya mungkin sudah termasuk lah ya ke dalam syariat islam. Orang-orang disini begitu ramah pelayanan juga bagus, serta menyediakan makanan dan minuman halal dan tentunya bebas

³⁸ Bapak Alung sujatmiko, Bapak Adi Saputra, Ibu Intan Lasri, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

³⁹ Ibu Vita Dwi, Ibu Kamilia Putri, Ibu Emi wartini, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

alkohol juga .Ini juga yang membuat saya betah dan ingin kembali lagi kesini dan satu lagi promo yang di sediakan pun relatif murah harga di sini sesuai begitupun paket yg di tawarkan tidak seperti yang lain mencari keuntungan besar”⁴⁰

Dari wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa apa yang di lakukan oleh pihak manajemen Hiburan Fantasi disini sudah benar dengan ketentuan yang di buat dan juga berpedoman dengan syariat islam.

Selanjutnya penulis menanyakan. Apa tanggapan Bapak/Ibu yang di lakukan Fantasi sudah sesuai dalam menarik minat pengunjung?

Bapak Aryadi mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya sangat pas dan sesuai dengan promo yang di berikan dan begitu banyak promo yang menarik”⁴¹

Ibu Diana Wulan mengatakan bahwa :

“Saya sangat senang dengan apa yang di lakukan Fantasi membuat pengunjung merasa nyaman,bagaimana tidak promo yang di tawarkan sangat susah untuk di tolak”⁴²

Bapak Agustono mengatakan bahwa :

“Kapan lagi saya bisa datang barreng keluarga untuk nyanyi kalo bukan disini,karena makanan dan minuman nya enak enak”⁴³

⁴⁰ Bapak Ibnu Putra,Ibu Diana Wulan,Bapak Agustono,Bapak Iwan Santoso,Bapak Aryadi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁴¹ Bapak Aryadi,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁴² Ibu Diana Wulan,Ibu Kamilia Putri,Bapak Adi Saputra,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

Bapak Iwan Santoso mengungkapkan :

“Apa yang di lakukan Fantasi membuat pengunjung ingin datang karena tertarik dengan promo dan harga yang di tawarkan begitupula saya”⁴⁴

Ibu Emi Wartini mengatakan :

“Dengan senang hati saya mengatakan apa yang di lakukan pihak FantasiI sangat baik dengan promo,makanan,minuman,dan juga kualitas sound yang baik sehingga saya rasa kita sudah di manjai dengan berbagai hal yang di lakukan manajemen Fantasi”⁴⁵

Dari wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa setiap pengunjung yang datang ke Hiburan Keluarga Fantasi kesan nya semua positif baik laki-laki maupun perempuan,dan mereka senang dengan apa yang di lakukan oleh pihak manajemen dalam upaya menarik minat pengunjung.

Selanjutnya penulis menanyakan apakah yang di lakukan karyawan jika ada fasilitas yang tidak sesuai/*troubel* dengan pengunjung?

Bapak Ibnu Putra mengatakan bahwa :

“Dari karyawan nya sendiri mereka sigap jika ada masalah dalam sistem yang eror saat sedang bernyanyi dan melakukan nya dengan cepat”⁴⁶

Ibu Diana Wulan mengatakan bahwa :

⁴³ Bapak Agustono,Ibu Intan Lasri,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁴⁴ Bapak Iwan Santoso,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁴⁵ Ibu Emi Wartini,Bapak Ibnu Putra,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁴⁶Bapak Ibnu Putra,Ibu Emi WartiniPelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

“Jika ada sound atau musik yang tidak sesuai saat kita melapor mereka dengan cepat langsung memperbaiki ketika itu juga sehingga tidak mengecewakan pelanggan yang sedang bernyanyi”⁴⁷

Bapak Adi Saputra mengungkapkan bahwa :

“Seperti nya mereka di tuntutan untuk cepat dalam menghadapi hal seperti itu dan juga karyawan nya sudah terlatih jika ada yang bermasalah seperti itu, jadi kita sebagai pelanggan merasa senang”⁴⁸

Ibu Intan Lasri mengatakan bahwa :

“Saya pernah mengalami sound di room saya mati tiba-tiba tapi dari karyawan nya itu sendiri masih ada yang sedikit terlambat merespon, saya gak tau mungkin lagi rame atau apa tapi di situ saya sedikit kecewa karena ada keterlambatan untuk memperbaiki. Dan pada akhirnya di sarankan untuk pindah room, mungkin saya kira untuk lebih merespon jika ada masalah seperti itu”⁴⁹

Bapak Alung Sujatmiko mengungkapkan bahwa :

“Saya pernah merasakan sedikit kecewa karena sistem di room saat saya bernyanyi tiba-tiba itu bermasalah karena keterlambatan karyawan

⁴⁷Ibu Diana Wulan, Ibu Kamilia Putri, Bapak Adi Saputra, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁴⁸Ibu Diana Wulan, Ibu Kamilia Putri, Bapak Adi Saputra, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁴⁹Bapak Agustono, Ibu Intan Lasri, Pelanggan FANTASI KARAOKE Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

untuk memperbaiki saya sedikit di rugikan oleh waktu yang berkurang di situ lah saya agak sedikit kecewa”⁵⁰

Dari hasil wawancara di atas saya sebagai penulis dapat menyimpulkan mungkin ada pro dan kontra tentang bagaimana dalam penindakan yang di lakukan jika ada fasilitas yang tidak sesuai/*troubel* mungkin di satu sisi saat lagi ramai mereka karyawan tidak bisa semua untuk di datangi dengan cepat di situ lah mungkin ada pengunjung yang merasa sedikit kecewa,dan sebalik nya untuk yang langsung di perbaiki saat sistem atau sound bermasalah mereka senang karena bisa di tindak dengan cepat.

Selanjutnya penulis menanyakan bagaimana harga yang di tawarkan dari pihak manajemen Fantasi apakah sesuai?

Bapak Alung Sujatmiko mengatakan bahwa :

“Tentu harga yang di tawarkan sangat tidak mengecewakan harga murah tetapi kualitas tidak murahan mungkin itu saja menurut saya”⁵¹

Bapak Aryadi mengatakan :

“Disini karena saya sudah langganan ya jelas harga yang di tawarkan tentu gak terlalu mahal,apalagi untuk harga siang itu bisa discount setengah harga belum lagi kalo ngambil paket itu harga nya pas nyanyi puas perut kenyang”⁵²

Ibu Intan Lasri mengungkapkan bahwa :

⁵⁰ Bapak Aryadi,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI KARAOKE Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁵¹Bapak Alung Sujatmiko,Bapak Aryadin,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁵²Bapak Aryadi,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

“Kalo menurut saya sih harga nya relatif ya gak beda jauh lah sama yang lain,tapi karena saya udah nyaman disini pasti kalo harga hampir sama semua ya gak jd masalah”⁵³

Bapak Ibnu Putra mengatakan bahwa :

“Harga yang di tawarkan oleh pihak Fantasi menurut saya sesuai lah termasuk murah apa lagi untuk kalangan pelajar,muda mudi atau yang ingin bernyanyi sama keluarga saya rasa cocok dengan hargatersebut”⁵⁴

Dari wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan harga yang di tawarkan Hiburan Keluarga Fantasi termasuk harga yang terjangkau dan memang harga yang di tawarkan untuk bersaing dengan hiburan keluarga lain nya sehingga para pengunjung merasa bahwa harga yang di tawarkan begitu murah.

Selanjutnya penulis menanyakan apa yang di keluhkan saat berkunjung ke Fantasi?

Bapak Iwan Santoso mengungkapkan bahwa :

“Hal yang saya keluhkan saat ke Fantasi ialah di mana toilet nya,sering saya mau pergi ke toilet sampai harus nutupin hidungkarena terkadang bau mungkin saya rasa harus di tingkat kan lagi itu kebersihan toilet nya”⁵⁵

Ibu Emi Wartini mengungkapkan bahwa :

⁵³Bapak Agustono,Ibu Intan Lasri,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁵⁴Bapak Ibnu Putra,Ibu Emi WartiniPelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 agustus 2019

⁵⁵Bapak Iwan Santoso,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

“Mungkin AC yang kurang dingin karena kalo tiap rame-rame mau nyanyi itu terasa panas karena kurang dingin mungkin harus di perbaiki lagi atau mungkin di tambah AC nya lagi”⁵⁶

Bapak Ibnu Putra mengatakan bahwa :

“Kalo menurut saya sih mungkin Blower/alat penghisap asap rokok karena kan sebagian pasti ada yang ngerokok di tiap room itu kan ada Blower nya tapi kurang narik jadi kalo ngeroom itu susah banyak asap jadi merasa terganggu dengan kumpulan asap”⁵⁷

Ibu Kamilia Putri mengatakan bahwa :

“Kalo saya sih mungkin tempat tisu karena pernah saya nyanyi di di room lain itu ada dan di room lain gak ada jadi tisu itu langsung di tarok di meja itu aja mungkin itu sih yang kurang”⁵⁸

Ibu Vita Dwi mengatakan bahwa :

“Menurut saya gak ada yang terlalu di keluh kan mungkin sedikit itu tempat kotak sampah gak ada di tiap room nya,tapi dari pihak Fantasi sudah menyediakan di luar room mungkin itu aja yang kurang.”⁵⁹

⁵⁶Bapak Aryadi,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Emi Wartini,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁵⁷Bapak Ibnu Putra,Bapak Aryadi,Ibu Intan Lasri,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁵⁸Ibu Diana Wulan,Ibu Kamilia Putri,Ibu Vita Dwi,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁵⁹Ibu Vita Dwi,Bapak Alung Sujatmiko,Ibu Emi Wartini,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

Dari wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa memang sebagian dari mereka ada yang merasa fasilitas yang kurang di tiap room nya tetapi itu tidak terlalu signifikan, mungkin yang harus di perhatikan adalah kebersihan terutama untuk di toilet nya.

Selanjutnya penulis menanyakan hal apa yang membuat Bapak/Ibu untuk kembali lagi ke Fantasi?

Bapak Agustono mengatakan bahwa :

“Tentunya dengan promo dan harga yang menarik pasti bakalan balik lagi walaupun tempat jauh sekalipun”⁶⁰

Bapak Aryadi mengungkapkan bahwa :

“Tentunya dengan harga dan promo yang menarik saya pasti nya akan kembali lagi tentu setiap pengunjung mengharap kan pro dan harga yang murah seperti yang saat ini”⁶¹

Bapak Adi Saputra mengatakan bahwa :

“Kalo saya sih mungkin karena sudah jadi pelanggan disini gak perlu di tanya lagi, yang jelas yang membuat saya akan kembali lagi kesini jelas karena sound nya bagus dan tentu harga cukup menarik”⁶²

Ibu Intan Lasri mengungkapkan bahwa :

⁶⁰Bapak Agustono, Bapak Iwan Santoso, Ibu Kamilia Putri, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁶¹Bapak Aryadi, Bapak Alung Sujatmiko, Ibu Vita Dwi, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

⁶²Bapak Adi Saputra, Bapak Ibnu Putra, Ibu Emi Wartini, Pelanggan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

“Tentunya karena makanan dan minuman yang enak-enak dan harga yang relatif murah serta paket yang di tawarkan menarik,karena saya kalo tiap kesini pasti selalu nanyain paket promo nya.Habis makanannya enak serta banyak macam nya jadi gak mudah bosan”⁶³

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hal yang menarik minat pengunjung untuk bisa balik lagi yaitu dengan adanya promo dan harga yang relatif murah dan di situ pengunjung bakal merasa betah dan akan kembali. Dan juga yang paling penting kualitas sound yang bagus dan di sertai promo yang menarik.

Dari pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa apa yang di lakukan pihak manajemen Fantasi Bengkulu dalam menarik minat pengunjung sudah baik.Tetapi ada hal yang harus ada perbaikan atau pembenahan untuk fasilitas umum seperti toilet penggunaan *Blower* serta AC yang tidak begitu berfungsi dan penyediaan kotak tisu sehingga para pengunjung merasa terpuaskan,dan ada hal yang menjadi perhatian penulis yang di mana itu tertuju pada promo yang menarik sehingga selalu ramai pengunjung.

Selanjutnya penulis mewawancarai karyawan Fantasi Bengkulu yang terdiri dari satu asissten manager dan tiga karyawan Fantasi. Hasil wawancara dengan Ibu Meri Afrianti yang merupakan Asissten Manager di Fantasi Bengkulu. Dalam menarik minat pengunjung

⁶³Bapak Agustono,Ibu Diana Wulan,Ibu Intan Lasri,Pelanggan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 4 Agustus 2019

rencana seperti apa yang di lakukan Fantasi agar tetap eksis kedepannya dan mampu bersaing dengan tempat hiburan keluarga lainnya?

Ibu Meri Afrianti mengungkapkan bahwa :

“Tentunya dalam hal perencanaan yang di lakukan pihak manajemen Fantasi tidak lepas dari promo yang kami buat tentunya promo tersebut di buat semenarik mungkin agar promo tersebut dapat bersaing dalam menarik minat pengunjung dan mampu bersaing dengan tempat-tempat hiburan keluarga lainnya .”⁶⁴

Saudara Alfendri mengatakan bahwa :

“Kami selalu membuat promo-promo dan setiap bulannya promo tersebut akan berganti-ganti agar para pengunjung tidak merasa bosan dengan promo yang ada.”⁶⁵

Saudari Ditha Oktarina mengatakan bahwa :

“Agar tetap eksis kami selalu membuat promo-promo yang menarik untuk dapat bersaing, dan promo yang di buat setiap bulannya akan berganti.”⁶⁶

Dari wawancara di atas penulis menarik kesimpulan bahwa perencanaan yang di lakukan Fantasi yaitu dengan membuat promo

⁶⁴ Ibu Meri Afrianti, Asisten Manager FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

⁶⁵ Saudara Alfendri, Karyawan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

⁶⁶ Saudari Ditha Oktarina, Sudari Puspita Sari, Karyawan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

dan setiap bulannya promo itu akan berganti sehingga pengunjung tidak merasa bosan.

Selanjutnya penulis menanyakan, bagaimana pihak Fantasi menerapkan pelaksanaan yang sudah ada dalam menarik minat pengunjung?

Ibu Meri Afrianti mengatakan bahwa :

“Dengan menawarkan promo-promo kepada pengunjung yang datang dan memberikan paket-paket yang sudah tertera di promo tersebut dengan detail sehingga pengunjung lebih paham dan tau dengan promo yang ada. Tidak hanya di dalam outlet Fantasi tetapi kami melakukannya juga di luar outlet Fantasi dengan cara penyebaran brosur di media sosial, jalan-jalan simpang lampu merah serta di kampus-kampus.”⁶⁷

Saudari Puspita Sari mengatakan bahwa :

“Kami selalu memberikan yang terbaik untuk pengunjung dengan promo tersebut banyak pilihan yang mereka bisa pilih tentunya.”⁶⁸

Saudara Alfendri mengatakan bahwa :

“Kami memberikan promo menarik untuk pengunjung agar bisa datang ke Fantasi dan memberikan yang terbaik buat pengunjung yang datang.”⁶⁹

⁶⁷Ibu Meri Afrianti, Asisten Manager FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

⁶⁸Saudari Ditha Oktarina, Sudari Puspita Sari, Karyawan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

⁶⁹Saudara Alfendri, Karyawan FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

Dari wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak Fantasi melakukan penerapan yang ada dengan menawarkan promo kepada pengunjung yang datang.

Selanjutnya penulis menanyakan, apakah dalam suatu manajemen Fantasi di lakukan pengevaluasian dalam kerja untuk menentukan nilai dalam suatu objek tertentu berdasarkan pada acuan-acuan untuk menentukan tujuan kedepannya?

Ibu Meri Afrianti mengungkapkan bahwa :

“Tentu Fantasi selalu mengadakan evaluasi setiap bulannya untuk meningkatkan kinerja karyawan dan juga membahas aspek-aspek tertentu untuk meningkatkan nilai promo yang di nilai masih ada kurangnya sehingga menjadi lebih baik untuk kedepannya. Dan juga termasuk membahas pendapatan yang di peroleh setiap bulannya. Dalam hal promo tentunya kami juga pasti akan melihat perkembangan tempat-tempat hiburan keluarga yang lainnya utuk sebagai acuan kami dalam membuat promo”⁷⁰

Dari wawancara di atas penulis menarik kesimpulan bahwa manajemen Fantasi selalu melakukan pengevaluasian setiap bulannya karena bertujuan untuk lebih baik lagi kedepannya.

Selanjutnya penulis menanyakan, adakah keterbukaan informasi terhadap karyawan dalam penerapan manajemen Fantasi dalam menarik minat pengunjung?

⁷⁰ Ibu Meri Afrianti, Asisten Manager FANTASI Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

Saudari Ditha Oktarina mengatakan bahwa :

“Tentu ada,hal ini berkaitan dalam menarik minat pengunjung karyawan selalu di beritahu karena berhubungan dengan promo”⁷¹

Saudara Alfendri mengatakan bahwa :

“Yang pastinya jika itu berhubungan dengan promo pasti kami karyawan selalu di beritahu,ini bertujuan supaya kami bisa lebih paham dalam menjelaskan promo yang ada kepada pengunjung”⁷²

Dari wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa ada keterbukaan informasi yang di beritahukan kepada karyawan dalam hal promo yang di buat.

Selanjutnya penulis menanyakan,apakah ada kejelasan fungsi,struktur,sistem dan elemen keuangan di Fantasi?

Ibu Meri Afrianti mengungkapkan bahwa :

“Tentu ada di dalam manajemen Fantasi sudah ada struktur-struktur yan sudah di bagi dari mulai waiters untuk mengantar pesanan,kasir yang menerima pembayaran dari pengunjung,admin yang bertugas mengontrol keuangan dan lain-lain,kitchen bertugas untuk memasak,reseptionist untuk mengantar tamu atau pengunjung yang datang.Fungsi-fungsi tersebut sudah di bagi-bagi.Di dalam

⁷¹Saudari Ditha Oktarina,Sudari Puspita Sari,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷²Saudara Alfendri,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

manajemen Fantasi keuangan sudah di olah oleh admin maupun asissten manager.”⁷³

Saudari Puspita Sari mengatakan bahwa :

“Ada dan itu sudah di bagi-bagi sesuai tugas divisi masing-masing jadi pembagian itu sudah jelas untuk strukturnya,dan untuk keuangan sudah di kelola oleh admin/asissten manager”⁷⁴

Saudara Alfendri mengatakan bahwa :

“Tentu ada fungsi masing-masing struktur dan sistem kerja nyasudah terbagi-bagi sesuai divisi,waiters, kasir, kitchen, admin,reseptionist, untuk keuangan sudah di kelola oleh admin dan asissten manager”⁷⁵

Dari wawanacara di atas penulis menyimpulkan sistem dan struktur di Fantasi sudah terbagi-bagi sesuai divisinya masing-masing. Dan untuk elemen keuangan sudah di kelola oleh admin/asissten manager.

Selanjutnya penulis menanyakan,bagaimana bentuk pertanggung jawaban karyawan dengan pihak perusahaan jika terdapat pelanggaran yang di lakukan?

Saudari Ditha Oktarina mengatakan bahwa :

“Tentunya kami sebagai karyawan akan mendapatkan sanksi jika melakukan pelanggaran berupa surat peringatan”⁷⁶

⁷³Ibu Meri Afrianti,Asissten FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷⁴Saudari Ditha Oktarina,Sudari Puspita Sari,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷⁵Saudara Alfendri,Sudari Puspita Sari,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

Ibu Meri Afrianti mengatakan bahwa :

“Tentu ada surat peringatan yang di keluarkan jika karyawan melakukan pelanggaran terutama pelanggaran yang di buat oleh karyawan tersebut berat,bisa saja pihak Fantasi langsung mengeluarkan karyawan tersebut”⁷⁷

Saudara Alfendri mengatakan bahwa :

“Ya pasti ada surat peringatan yangg di keluarkan jika ada pelanggaran yang di buat oleh karyawan”⁷⁸

Saudari Puspita Sari mengatakan bahwa :

“Di Fantasi jika ada yang membuat pelanggaran besar maupun kecil itu langsung di berikat suurat peringatan bisa saja langsung di keluarkan”⁷⁹

Dari wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa di Fantasi terdapat surat peringatan jika melakukan pelanggaran baik itu besar maupun kecil

Selanjutnya penulis menanyakan,apakah Fantasi di kelola secara profesional tanpa ada benturan kepentingan dan tanpa tekanan atau intervensi dari pihak manapun?

Ibu Meri Afrianti mengatakan bahwa :

“Menurut saya atas perwakilan untuk mengatakan bahwa Fantasi bekerja secara profesional tanpa ada campur tangan atau tekanan

⁷⁶Ibu Meri Afrianti,Asissten FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷⁷Saudari Ditha Oktarina,Sudari Puspita Sari,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷⁸Saudara Alfendri,Saudari Puspita Sari,Karyawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

⁷⁹Saudari Puspita Sari,Saudari Ditha Oktarina,Saudara AlfendriKaryawan FANTASI Bengkulu,wawancara pada tanggal 8 agustus 2019

dari pihak manapun, kepemilikan pribadi yang membuat perusahaan Fantasi berjalan dengan baik. Dan tidak ada namanya campur tangan orang lain maupun tekanan dari pihak manapun. Dengan begitu Fantasi hanya berfokus untuk mengembangkan industri hiburan yang nyaman”⁸⁰

Dari wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa yang perusahaan Fantasi berdiri dan berkembang atas kepemilikan pribadi dan tanpa tekanan maupun intervensi dari pihak lain.

Selanjutnya penulis menanyakan, bagaimana pihak Fantasi menyikapi keadilan dan kesetaraan dalam menarik minat pengunjung menurut syariat Islam?

Ibu Meri Afrianti mengatakan bahwa :

“Menurut saya kalo berdasarkan syariat Islam mungkin belum ada, mungkin kami dari pihak manajemen melakukan upaya dalam menarik minat pengunjung berdasarkan apa yang kami lihat dengan kondisi yang ada”⁸¹

Berdasarkan penjelasan yang di peroleh melalui wawancara penulis dengan pengunjung di Fantasi ,penulis menyimpulkan bahwa apa yang di lakukan pihak Fantasi dalam menarik minat pengunjung itu sudah bagus dan baik dan sudah sesuai dengan SOP sistem perusahaan yang ada. Namun ada beberapa fasilitas yang di nilai

⁸⁰ Ibu Meri Afrianti, Asisten Manager Fantasi Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

⁸¹ Ibu Meri Afrianti, Asisten Manager Fantasi Bengkulu, wawancara pada tanggal 8 Agustus 2019

masih kurang dan ini akan mmenjadi perbaikan oleh pihak manajemen untuk membenahi fasilitas yang ada.Dan juga penulis setelah melakukan wawancara dengan karyawan menyimpulkan bahwa di Fantasi itu belum sepenuhnya menerapkan dalam operasion mereka berdasarkan syariat islam.Ini belum di terapkan karena mungkin perusahaan berbasis hiburan.Tetapi dengan pelayanan nya mungkin sudah ada yang mencakup sedikit.

2. Pembahasan Penelitian

a. Bagaimana Penerapan Manajemen di Fantasi

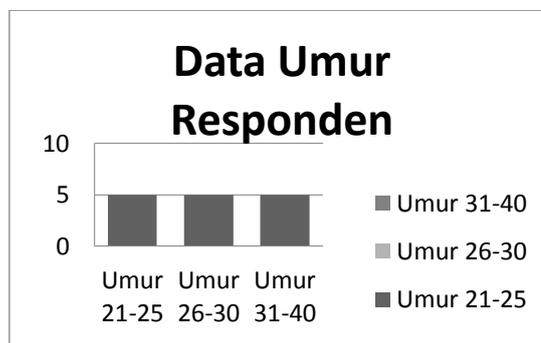
Penerapan manajemen di Fantasi sudah baik.Akan tetapi masih banyak yang perlu di benahi seperti fasilitas toilet yang harus sering bersihkan,tidak tersedianya kotak tisu tiap *room*,perbaikan *blower* dan sebagainya.Masih harus lebih meningkat kan kinerja karyawan bila ada pengunjung yang di rugikan karena keterlambatan karyawan untuk memperbaiki bila ada sistem yang bermasalah,karena di situ pengunjung agak sedikit di rugikan waktu.Semua itu adalah keluhan pengunjung karena mereka tau rata-rata pelanggan Fantasi yang cukup lama.

b. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Pada Usaha Hiburan Keluarga Fantasi

Tinjauan Islam Terhadap Penerapan Manajemen Menarik Minat Pengunjung Pada Fantasi. Dalam hal ini Fantasi belum menerapkan hal yang berkaitan berdasarkan syariat islam.

B. Deskripsi Informan

1. Berdasarkan umur dari 15 informan pada penelitian ini yaitu umur 20-25 tahun berjumlah 5 orang, umur 26-30 tahun berjumlah 5 orang, 31-40 tahun berjumlah 5 orang.
2. Berdasarkan jenis kelamin 15 informan pada penelitian ini yaitu laki-laki 7 orang dan perempuan 8 orang.
3. Berdasarkan pendidikan dari 15 informan pada penelitian ini yaitu, Berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 5 orang, Berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 5 orang, Berpendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berjumlah 5 orang, Berpendidikan Sarjana (S1) berjumlah 5 orang.
4. Berdasarkan pekerjaan dari 15 informan pada penelitian ini yaitu pihak Fantasi Bengkulu 7 orang, pengunjung 8 orang.

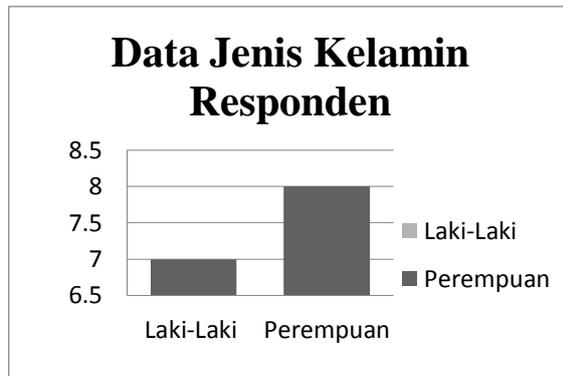


Sumber : Data Penelitian 2019

Gambar 4.1

Data Umur Responden

Dari gambar 4.1 di atas data umur responden dari 15 informan di kelompokkan menjadi 3 yaitu umur 20-25 berjumlah 5 orang, umur 26-30 berjumlah 5 orang, umur 31-40 berjumlah 5 orang.

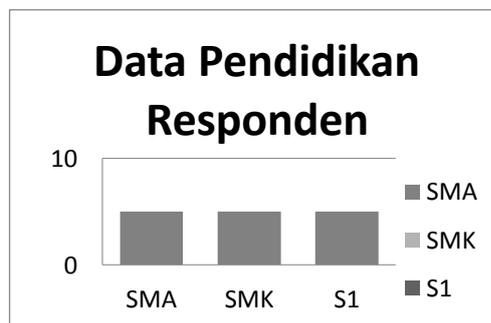


Sumber : Data Terolah 2019

Gambar 4.2

Data Jenis Kelamin Responden

Dari gambar 4.2 di atas data jenis kelamin responden dari 15 informan yaitu laki-laki berjumlah 7 orang dan perempuan berjumlah 8 orang.



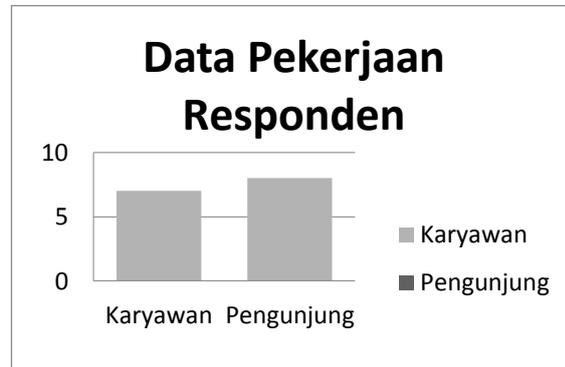
Sumber : Data Terolah 2019

Gambar 4.3

Data Pendidikan Responden

Dari gambar 4.3 di atas data pendidikan responden dari 15 informan di kelompokkan menjadi 3 yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 5

orang, Sekolah Menengah Kejuruan Atas (SMK) berjumlah 5 orang, Sarjana (S1) berjumlah 5 orang.



Sumber : Data terolah 2019

Gambar 4.4

Data Pekerjaan Responden

Dari gambar 4.4 di atas pekerjaan responden dari 15 yaitu 7 orang dari karyawan Fantasi Bengkulu, 8 orang dari pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di laksanakan, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan yang di lakukan oleh pihak manajemen Fantasi Bengkulu sudah bagus,baik itu dari perencanaan,pelaksanaan,maupun pengevaluasian. Ada beberapa Faktor yang masih kurang seperti fasilitas di dalam roomtidak semua ada dan juga di tambah toilet yang kurang bersih.
2. Dari segi Ekonomi Islam, Fantasi belum menerapkan manajemen berdasarkan Syariat Islam. Mereka hanya menerapkan manajemen sesuai SOPyang ada.

B. Saran

1. Kepada Fantasi Bengkulu agar dapat memperbaiki fasilitas yang terasa masih kurang dan memang harus di perbaiki,sehingga dapat membuat pengunjung merasa puas untuk kedepannya,serta tentunya demi kemajuan dan perkembangan terhadap minat pengunjung.
2. Bagi pelanggan Fantasi untuk memahami keterbatasan yang ada karena mereka belum sepenuhnya menerapkan ekonomi islam dalam proses operasional nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rajawali Pers
- Chandra, Gregorius. (1996). *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Cutlip, Scoot M. dkk. (2006). *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan. Terjemahan oleh Tri Wibowo. 2007. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- F, Rachmadi. (1996). *PR dalam Teori Dan Praktek Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta Dan Lembaga Pemerintahan*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Jakarta: Erlangga.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Community Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. Kasali, Rhenald. (2005). *Manajemen Public Relations: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kasali, Rhenald. (2006). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, (1996). *Marketing Management, Sixth Edition, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Alih Bahasa: Jaka Wasana, Ed: Chrisanti Hasibuan, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (1993). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Edisi ketujuh, Volume satu, Alih Bahasa: Adi Zakaria Afiff, Ed: Rakhmat A,
Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi (revisi 10)*. Jakarta: Rajawali.
- Sulaksana, Uyung. (2003). *Integrated Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Vanessa, Gaffar. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Widjaja, A.W. (2001). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Buana Aksara.
- Wilcox dan Cameron. (2006). *Dasardasar Public Relations*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Mariana Elicia (2012) <http://digilib.upn.ac.id//2/pdf> (di akses pada 19 April 2013)
- Usman, Husaini, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Usman, Husaini, *Manajemen, Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, Cet. 1.
- Williams, Chuck, *Management, United States of America: South-Western College Publishing*, 2000.
- Winarto, Heri, *Manajemen Humas dalam Meningkatkan Pencitraan Publik di TK Annur Tugurejo Semarang*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2010Dharma, Surya. *Manajemen Kineja*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Karwati, Euis, Dkk. *Kinerjadan Profesionalisme Kepala Sekolah Membangun Sekolah yang Bermutu*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Mathis John H. Jackson, Robert L. *Manajemen Daya Manusia*, Jakarta: Selemba Empat, 2006
- Moekijat. *Manajemen Kekaryawanan*. Bandung : Alumni, 2003
- Puspitasari, Yemi. *Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Pribadi terhadap Keputusan Menggunakan Pembiayaan pada BMT-RISMA Cabang Kota Bengkulu*, Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2016
- Prayitno, Duwi. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava Media
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2016
- Yuniarsih, Tjutju, Dkk. *Manajemen SumberDayaManusiaTeori, Aptikasi, danIsuPenelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.halaman 161