

**STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM PENGEMBANGAN  
DAYA SAING HOTEL BERBASIS SYARIAH DENGAN  
PERBANDINGAN HOTEL KONVENSIAL****Nurlabibah Elsyia Jundiah<sup>1</sup>, Muhammad Ridho Azka<sup>2</sup>, Dimas Adi Saputra<sup>3</sup>, Nawal Riska Salsabila<sup>4</sup>**<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Muhammadiyah Jakarta<sup>1</sup>[nurlabibaheisya4@gmail.com](mailto:nurlabibaheisya4@gmail.com)<sup>2</sup>[azkaridho05@gmail.com](mailto:azkaridho05@gmail.com)<sup>3</sup>[masybotem@gmail.com](mailto:masybotem@gmail.com)<sup>4</sup>[nawalriskasls@gmail.com](mailto:nawalriskasls@gmail.com)**Informasi artikel**

Diterima :

16 Desember 2024

Direvisi :

20 Desember 2024

Disetujui :

26 Desember 2024

**ABSTRAK**

Industri perhotelan syariah di Indonesia telah berkembang pesat sebagai tanggapan atas meningkatnya permintaan akan akomodasi yang mengikuti prinsip Islam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat metode manajemen operasional hotel syariah dan masalah yang dihadapi dalam ekonomi Islam. Hotel syariah menawarkan layanan yang unik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, tetapi mereka seringkali berhadapan dengan persaingan ketat dari hotel konvensional yang memiliki fasilitas dan harga yang lebih baik. Penelitian ini mengidentifikasi strategi pengembangan daya saing yang dapat diterapkan oleh hotel syariah, seperti peningkatan kualitas layanan, penerapan Manajemen Kualitas Total (TQM), dan pengembangan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar. Studi ini juga menekankan pentingnya menerapkan prinsip syariah dalam setiap aspek operasional, seperti transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab sosial. Diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan dan peluang saat ini dalam industri perhotelan syariah sehingga pemangku kepentingan dapat membuat strategi yang lebih efektif untuk mengatasi dinamika pasar global.

**Keywords :** *Operational Management, Sharia Hotel, Conventional Hotels*

**PENDAHULUAN**

Industri perhotelan Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan, terutama dengan munculnya hotel berbasis syariah yang menawarkan layanan yang sesuai dengan prinsip Islam.

Selain menyediakan akomodasi, hotel-hotel ini berusaha mampu memenuhi kebutuhan spiritual dan budaya tamu. Untuk memastikan bahwa hotel berbasis syariah mampu bersaing dengan hotel konvensional yang telah mapan dalam konteks ini, strategi pengembangan daya saing menjadi sangat penting.

Mengenai perbedaan antara hotel berbasis syariah dan hotel konvensional dalam hal layanan, pemasaran, dan manajemen Sumber Daya Manusia. Hotel konvensional biasanya berkonsentrasi pada efisiensi dan keuntungan, sementara hotel syariah harus mempertimbangkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam setiap aspek operasi mereka. Karena itu, meningkatkan daya saing hotel berbasis syariah sangat penting. Studi ini akan membahas berbagai strategi pengembangan yang dapat diterapkan hotel berbasis syariah untuk meningkatkan daya saing mereka, seperti meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan produk yang lebih sesuai dengan permintaan pasar, dan meningkatkan manajemen sumber daya manusia. Hotel berbasis syariah dapat menarik lebih banyak tamu dan bersaing dengan hotel konvensional dengan memahami tantangan dan peluang yang ada.

Mengikuti perkembangan sektor perhotelan dalam bidang pariwisata, hotel syariah muncul sebagai alternatif bagi wisatawan yang mengutamakan kenyamanan berbasis nilai-nilai Islam. Namun demikian, hotel syariah dihadapkan pada tantangan persaingan dengan hotel konvensional yang memiliki keunggulan dalam hal fasilitas, harga, dan fleksibilitas layanan. Dalam situasi ini, diperlukan strategi pengembangan daya saing yang komprehensif agar hotel syariah tidak hanya mampu bertahan, tetapi juga berkembang di tengah persaingan tersebut.

Perbandingan antara hotel syariah dan konvensional mencakup banyak hal, seperti layanan dan fasilitas. Mereka juga melihat bagaimana pelanggan puas dan bagaimana mereka memecah pasar. Meningkatkan daya saing hotel syariah dapat dicapai melalui penerapan strategi seperti mengembangkan produk yang unik, meningkatkan promosi berbasis digital, dan bekerja sama dengan lembaga terkait. Dengan mempertahankan prinsip syariah dalam operasional hotel, analisis ini menjadi relevan untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin beragam.

Secara makro, wisata syariah dan hotel syariah, seperti halnya hotel syariah, dapat dianggap sebagai layanan universal yang dapat dirasakan oleh semua orang, begitupun mereka yang tidak beragama Islam. Oleh karena itu, berkembang pesat adalah wajar. Pada dasarnya, menurut Riyanto Sofyan (2014), hotel syariah dan konvensional adalah perusahaan properti yang menawarkan hunian sebagai tempat menginap sementara. Layanan dan penyajian berbeda. Maka dari itu garis besar dari rumusan masalah yang akan di bahas yaitu Bagaimana strategi pengembangan yang dapat diterapkan oleh hotel berbasis syariah untuk meningkatkan daya saingnya di pasar yang kompetitif?

## KAJIAN LITERATUR

1. Fokus strategi manajemen Kualitas Total (TQM) adalah meningkatkan kualitas produk dan layanan. Tobin (1990) mengatakan manajemen kualitas total (TQM) adalah upaya terintegrasi total untuk mendapatkan keuntungan kompetitif dengan memperbaiki setiap langkah secara berkala. Menggunakan penjelasan berikut, Witcher (1990) menekankan betapa pentingnya elemen TQM.
  - 1.1 Total menunjukkan bahwa Tiap individu di perusahaan harus berkontribusi. termasuk pelanggan dan pemasok, harus terlibat.
  - 1.2 Kualitas menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan dipenuhi secara menyeluruh.
  - 1.3 Manajemen mengatakan bahwa eksekutif senior juga harus sepenuhnya berkomitmen.

Para ahli percaya bahwa total quality management (TQM) dapat diterapkan dalam perhotelan Islami untuk memastikan layanan terbaik sesuai dengan standar Syariah. Ini

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja operasional, dan keunggulan kompetitif.

Menurut Feigenbaum (1983, Taufiqurokhman, 2009), kontrol mutu total (TQM) adalah hasilnya. Suatu definisi yang lebih lengkap diberikan pada tahun 1991: membentuk sistem mutu total yang menggambarkan siklus kepuasan pelanggan yang salah menginterpretasikan kebutuhannya, terutama pada tahap pemesanan; melalui pembelian barang atau jasa dengan harga terjangkau; dan melalui persepsi produk setelah menggunakannya selama periode waktu.

Para ahli percaya bahwa total quality management (TQM) dapat diterapkan dalam perhotelan Islami untuk memastikan layanan terbaik sesuai dengan standar Syariah. Ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kinerja operasional, dan keunggulan dibandingkan dengan pesaing.

Dalam artikel yang berjudul " Role of Total Quality Management (TQM) Practices in Hotel Industry: Evidence from Malaysia", penekanannya diletakkan pada kepentingan penggunaan Manajemen Kualiti Menyeluruh dalam industri perhotelan.

Suki (2013) mengemukakan bahwa penggunaan TQM dapat membantu hotel mencapai keunggulan kompetitif, memperoleh kepuasan pelanggan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian mereka yang berjudul "An Analysis of Total Quality Management Applications in Accommodation Establishments: A Case Study" mengulas tentang penerapan sistem Manajemen Kualitas Total di berbagai hotel di Turki. Manajemen keterlibatan, keterlibatan karyawan, manajemen hubungan pelanggan, serta pengukuran dan pemantauan kinerja memiliki peran yang signifikan dalam kesuksesan Manajemen Kualitas Total (TQM) di sektor perhotelan, menurut Dr. Bacakeun sareng Dr. Ekiz (2018) studied this. Diterjemahkan menggunakan layanan DeepL. com versi gratis.

## 2. Prinsip-prinsip Manajemen Islam

Nilai-nilai syariah digabungkan dengan prinsip manajemen Islam dalam operasi perhotelan. Mereka termasuk keadilan, integritas, tanggung jawab sosial, dan keterbukaan. Jika diterapkan dalam pengambilan keputusan dan manajemen sumber daya manusia, prinsip-prinsip ini dapat membantu hotel Syariah beroperasi lebih efisien. Prinsip manajemen Islam merangkul penerapan nilai-nilai Islam dalam industri hotel Islam, seperti transparansi, keadilan, integritas, dan tanggung jawab sosial. Para ahli percaya bahwa dalam menjalankan manajemen perhotelan Islam, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip ini dalam semua aspek, mulai dari pengambilan keputusan, manajemen sumber daya manusia, hingga interaksi dengan pelanggan. Prinsip manajemen Islam melibatkan keadilan dalam interaksi dengan orang lain dan keadilan.

### a. Keadilan

Dengan menghubungkan perumusan strategi dan pelaksanaan dengan kebijakan yang bepedoman luas untuk pengambilan keputusan organisasi secara keseluruhan Kebijakan organisasi memberikan aturan untuk bertindak, membantu manajer menerapkan strategi pada tingkat fungsional, dan memberikan tugas kepada bagian-bagian.

### b. Dewan Pengawas Syariah hotel syariah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua aspek operasinya mematuhi hukum Islam. Kepercayaan konsumen meningkat sebagai hasil dari audit rutin yang mengevaluasi kepatuhan terhadap standar syariah.

### c. Kepatuhan terhadap Hukum Islam: Semua aspek operasi hotel syariah harus mematuhi hukum Islam, termasuk melarang alkohol dan perjudian. Sebagai contoh, hotel syariah tidak memiliki bar atau klub malam, sehingga lingkungannya menjadi lebih ramah Muslim.

### 3. Efisiensi Operasional Syariah

Efisiensi operasional dalam konteks hotel syariah tidak hanya mengejar pengurangan biaya tetapi juga mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

Dengan menghindari pemborosan dan menerapkan praktik manajemen yang beretika, hotel dapat mencapai tingkat efisiensi yang lebih baik sambil tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah

## METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan studi literatur. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam strategi manajemen operasional hotel berbasis syariah dan tantangan yang dihadapi dalam konteks persaingan dengan hotel konvensional. Metode kualitatif dalam jurnal ini digunakan untuk memahami secara mendalam strategi manajemen operasional hotel berbasis syariah serta tantangan yang dihadapi dalam persaingan dengan hotel konvensional. Dengan menggunakan studi literatur, peneliti dapat mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber yang relevan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang topik ini. pemilihan literatur dilakukan melalui langkah-langkah yang sistematis untuk memastikan relevansi dan kualitas sumber yang digunakan.

### Teknik Analisis Data:

Data yang diperoleh dari studi literatur dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif sebagai berikut:

#### Kategorisasi:

Mengelompokkan informasi berdasarkan tema atau kategori tertentu, seperti strategi manajemen, kepuasan pelanggan, dan penerapan prinsip syariah.

#### Sintesis Tematik:

Menggabungkan hasil analisis untuk merumuskan temuan-temuan utama yang menggambarkan strategi pengembangan daya saing hotel berbasis syariah.

#### Interpretasi:

Menyusun interpretasi berdasarkan data yang telah dianalisis untuk memberikan wawasan tentang bagaimana hotel syariah dapat bersaing secara efektif dengan hotel konvensional.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Industri pariwisata di Indonesia terus berkembang dengan cepat. Jika Anda sedang mencari hotel untuk liburan, adalah penting untuk memahami apa perbedaan di antara jenis hotel konvensional dan syariah. Kedua hotel ini dapat memberikan pengalaman yang berbeda tergantung pada preferensi dan kebutuhan tersendiri. Jurnal ini akan membicarakan beberapa perbedaan di antara keduanya.

### 1. Konsep dan Prinsip Hotel Syariah

#### 1.1. Konsep Hotel Syariah

Konsep hotel Islam atau konsep hotel yang sesuai dengan syariah Islam bukanlah semata-mata untuk persembahan kepada umat Islam. Manfaat yang dipaparkan olehnya tidak terbatas pada umat Islam semata, melainkan juga dapat dinikmati oleh semua kalangan dengan memberikan gaya hidup sehat dan kualitas yang berkelanjutan. Sabri (2010), aturan syariah melarang tindakan-tindakan yang bertentangan dengan syariah, menimbulkan kerugian, menciptakan penipuan, atau menimbulkan keraguan dalam industri perhotelan.

Berikut adalah penjelasannya:

- a. Hotel syariah tidak membuat, menjual, menyediakan, atau menyewa barang atau jasa yang dilarang oleh ketentuan syariah. Seperti halnya penyediaan makanan yang mengandung babi, minuman khamar, perjudian, praktik perzinaan, dan hal-hal lain yang dianggap najis dan dilarang oleh hukum Islam,
- b. Hotel syariah tidak mengandung unsur pelecehan, bahaya, kemungkaran, kemaksiatan, atau kesesatan yang dilarang oleh syariah secara langsung atau tidak langsung.
- c. Tidak ada penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, atau resiko yang berlebihan dan berbahaya.

## 1.2. Prinsip Hotel Syariah

Hotel Syariah adalah istilah yang digunakan untuk hotel yang melaksanakan prinsip-prinsip Syariah Islam dalam operasinya. Perbedaan utama hotel Islam adalah mereka mempunyai sertifikasi khusus. Hotel-hotel tersebut telah mencapai standar yang telah diatur oleh lembaga pemerintah, yang terbukti melalui sertifikasi ini. Hotel-hotel Islam bersertifikat menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan layanan kelas satu kepada para tamu mereka.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, praktik hotel syariah harus mengikuti prinsip syariah. Menurut Muhammad (2017), enam prinsip tersebut adalah prinsip etika, kegiatan usaha, konsumsi, hiburan, dan horizontal, yang berarti hubungan antara manusia dan lingkungannya. Untuk mendapatkan sertifikasi hotel syariah, hotel harus mengajukan permohonan ke DSN-MUI untuk menunjukkan legalitas bisnis mereka (Surahmi, 2016).

Dalam industri perhotelan, efisiensi operasional Syariah berarti menerapkan prinsip syariah dalam berbagai bagian operasi hotel dengan tujuan meningkatkan efisiensi. Prinsip syariah mencakup prinsip-prinsip moral Islam yang mendorong etika bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam, serta melarang riba (bunga), alkohol, dan makanan non-halal. Operasi Syariah dalam sektor perhotelan dapat menghasilkan berbagai manfaat, termasuk:

- a. Keuangan dikelola dengan lebih hati-hati dan efektif dalam industri perhotelan Islam dengan menerapkan prinsip manajemen keuangan Syariah. Pendekatan ini menekankan transparansi, akuntabilitas, serta kesesuaian dengan prinsip Islam guna menghindari riba. Dengan mengurangi jumlah bunga yang dibebankan atau menghilangkan riba, hotel bisa meningkatkan pengelolaan keuangan mereka.
- b. Dalam operasi hotel, mengurangi pemborosan adalah penting karena prinsip efisiensi Syariah mendorong pengurangan pemborosan dalam segala hal, seperti sumber daya, energi, dan waktu. Hotel dapat menghemat uang dengan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya dan mengurangi biaya operasional yang tidak diperlukan.
- c. Kepuasan tamu diperhatikan dengan saksama dalam perhotelan Syariah. Prinsip-prinsip Islam dijunjung tinggi dalam menyediakan layanan lengkap untuk tamu, termasuk makanan halal, fasilitas Syariah, serta pelayanan yang baik dan pantas. Dengan metode ini, hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tingkat loyalitas yang lebih tinggi.

Sebagai bagian dari syariat muamalah Islam, mereka mengusulkan beberapa gagasan berikut ini:

- a. Prinsip amar ma'ruf nahi munkar. Prinsip ini mengajak manusia untuk berbuat baik dan terpuji, misalnya dengan menolong sesama (ta'awun) (QS. Al-Maidah (5:3). Saling menasihati dengan berhati-hati, menjunjung tinggi keadilan, meningkatkan

kesejahteraan, dan sebagainya. Menolak tingkah laku negatif bermakna menjauhi tindakan yang merugikan, baik untuk diri sendiri maupun orang lain (QS. Annisa, page 29. Karena sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan al-Sunnah, konsep tersebut menjadi kewajiban bagi umat Islam.

- b. Ideologi penegakan kebenaran adalah ketika ajaran Islam digunakan sebagai cara ilahiah untuk menegakkan kebenaran dan menghilangkan kebatilan. Tujuannya ialah untuk membentuk masyarakat yang adil, sejahtera, serta diberkati oleh Allah. Bagaimana kita dapat menemukan kebenaran dengan jelas dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diajarkan dalam Islam?
- c. Menegakkan keadilan merupakan prinsip utama dalam syariat Islam yang menuntut agar setiap individu selalu bersikap adil dalam setiap situasi dan kondisi. Karena telah diperintahkan oleh Allah SWT, semua orang yang menikmati kehidupan ini hendaknya berperilaku adil. Keadilan tidak membedakan antara kesenangan dan penderitaan. Keadilan tidak mengambillah peduli status seseorang dalam menjaga hak-haknya yang sudah seharusnya diterima sebagai manusia. Itulah sebabnya, penegakan keadilan secara parsial tidak memberikan hasil yang optimal. Ide bahwa *La Tazhimun wala Tuzhlamun* tidak ada. Dalam muamalah Islam, prinsip utamanya ialah bahwa setiap perbuatan yang bersumber dari dasar hukumnya boleh dilakukan kecuali ada dalil yang jelas dari Al-Qur'an atau hadis yang melarangnya. Prinsip *la tazhimun wala tuzhlamun* (QS. Al-Baqarah [2]: 272) menjadi pijakan bagi praktik keramahatamahan dalam agama Islam. Peran ini mengikuti naluri manusia untuk saling merawat dan menjaga satu sama lain dari bahaya. . Peran prinsip ini penting untuk memahami ajaran agama dalam konteks muamalah karena pelayanan Islam ini tergolong baru. Agar suatu manajemen dapat berjalan sesuai syariat, maka lahirnya *falah* di dunia ini akan menjadi hasil kajian dari prinsip ini. Sesuai dengan syariat, melampaui prinsip ini tentu tidaklah etis. Janganlah menzalimi atau dizalimi dianggap sebagai syarat yang wajar bahwa pelayanan yang berlandaskan syariat harus dilaksanakan dengan mengikuti aturan-aturan muamalah. Untuk mencegah terjadinya transaksi yang tidak sah, pertimbangannya tetap konsisten.
- d. Prinsip Amanah: Ide ini mengacu pada kepercayaan seseorang pada kemampuan mereka untuk melaksanakan tanggung jawab dan tanggung jawab mereka. Seseorang akan merasa terbebani jika mereka tidak memiliki motivasi apa pun untuk prinsip ini dalam hidupnya. Jika prinsip ini diabaikan, mereka tidak akan bisa sukses. Oleh karena itu, al-Qur'an dengan jelas menganjurkan umat Islam untuk melaksanakan amanahnya (QS. Al-Maidah [5]: 1). Selain itu, prinsip amanah berfungsi sebagai pengingat bagi manusia untuk selamat dari siksa neraka (QS. Atthalaq [65]: 12).
- e. Prinsip kemaslahatan umat: Sistem manajemen operasional telah berhasil menyatukan nilai ini dengan prinsip yang terkait dengan kepentingan syariat Islam menurut Imam al-Syatibi, yang merupakan kerangka kerja yang mempertimbangkan prinsip-prinsip penting dalam muamalah tanpa melenceng dari tujuan utama agama. Menjaga pelayanan pelanggan yang baik adalah prinsip inti dari ide ini. Keseimbangan ini mengapit pemeliharaan dan pemuatan kualitas kehidupan unsur-unsurnya, seperti agama, jiwa, akal, keturunan, serta harta benda. Karim (2004).
- f. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*) Ruswandi menyatakan bahwa standar pelayanan hotel syari'ah adalah keramahan, keterbukaan, jujur, kesediaan untuk membantu, sopan, dan bermoral. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan hotel, karena setiap pelanggan yang datang adalah tamu yang harus dimuliakan.
- g. Memuliakan tamu (*fal yukrim dhaifahu*) merupakan prinsip yang dijunjung tinggi oleh Ruswandi. Dia mengatakan bahwa dalam standar pelayanan hotel syari'ah, penting

untuk menunjukkan keramahan, keterbukaan, ketulusan, kesediaan untuk membantu, sikap sopan, dan sikap bermoral. Tujuannya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan hotel, karena setiap tamu yang datang merupakan seseorang yang pantas dihormati.

Penting sekali bagi manajemen hotel Islam untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan hotel beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Mereka menguasai prinsip-prinsip Syariah dengan baik dan dapat mengaplikasikannya dengan tepat dalam kegiatan operasional hotel setiap harinya. Di hotel-hotel Islam, setiap detail dipertimbangkan dengan cermat, mulai dari penyediaan makanan halal hingga desain kamar yang memenuhi standar agama.

Dengan demikian, akan bijaksana mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan pribadi Anda ketika memilih hotel untuk liburan Anda. Apabila Anda mencari penginapan yang mematuhi prinsip-prinsip agama Islam untuk liburan, maka menginap di hotel Syariah yang telah bersertifikat bisa menjadi opsi yang tepat. Namun, bagi Anda yang mencari fasilitas yang lebih lengkap dan beragam tanpa terikat oleh aturan Syariah, hotel konvensional juga bisa jadi alternatif yang menarik.

## 2. Konsep dan Prinsip Hotel Konvensional

Hotel konvensional biasa biasanya ditemukan di beberapa kota besar di Indonesia. Biasanya, hotel syariah dan konvensional dinilai berdasarkan prinsipnya. Hotel konvensional adalah bisnis penginapan yang sistem kerja dan pelayanannya mengikuti standar umum perhotelan. Standar perhotelan biasanya mengacu pada standar global yang umum atau umum. Hotel konvensional menawarkan tempat tinggal yang nyaman dan fleksibel untuk berbagai jenis tamu tanpa terikat pada standar atau prinsip tertentu. Hotel ini dapat memenuhi kebutuhan pasar yang luas dalam industri dengan berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkannya. Hotel konvensional adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan penginapan, makanan, dan minuman kepada masyarakat umum. Hotel ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan berbagai fasilitas yang membantu mereka merasa nyaman dan puas.

### 2.1 Konsep Hotel Konvensional

Hotel konvensional adalah perusahaan akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan penginapan dan berbagai fasilitas tambahan bagi tamu. Hotel ini biasanya tidak terikat pada prinsip agama tertentu, sehingga mereka dapat beroperasi dengan fleksibel dan memberikan layanan yang mereka tawarkan.

#### a. Target Pasar

Hotel konvensional melayani berbagai demografi pelanggan, termasuk pebisnis, keluarga, dan turis domestik dan asing. Hotel ini dapat menarik lebih banyak klien dari berbagai latar belakang berkat layanan yang fleksibel.

#### b. Fasilitas dan Layanan

Hotel konvensional biasanya memiliki berbagai fasilitas, seperti:

- Kamar Tamu: Berbagai jenis kamar dengan fasilitas dasar seperti tempat tidur, meja, TV, dan kamar mandi pribadi.
- Restoran: Menu yang bervariasi dari masakan lokal hingga internasional.
- Ruang Pertemuan: Ruang untuk pertemuan bisnis atau acara sosial yang dilengkapi dengan peralatan audio-visual.
- Fasilitas Rekreasi: Kolam renang, kolam renang, dan kolam renang.

c. Kebijakan Check in Check out

Kebijakan check-in hotel, juga dikenal sebagai "aturan check-in hotel", adalah aturan yang ditetapkan oleh hotel untuk memastikan proses check-in yang cepat dan mudah bagi tamu yang memasuki akomodasi mereka. Setiap hotel memiliki kebijakan check-in yang berbeda, tergantung pada bagaimana Anda ingin melayani tamu Anda. Memiliki kebijakan check-in dan check-out yang fleksibel sangat penting karena akan meningkatkan pengalaman tamu.

## 2.2 Prinsip Hotel Konvensional

Hotel konvensional beroperasi berdasarkan prinsip dasar, yaitu memastikan bahwa mereka dapat memberikan layanan berkualitas tinggi kepada tamu sambil memenuhi standar industri, dengan fokus pada pelayanan pelanggan, fasilitas lengkap, dan fleksibilitas operasional. Mereka berusaha untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi semua tamu. Prinsip-prinsip tersebut dijelaskan secara rinci di sini:

### 1. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi adalah prioritas utama hotel konvensional. Staf hotel dididik untuk melayani tamu dengan ramah, efektif, dan responsif. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, dan setiap pertemuan dengan pelanggan dianggap sebagai peluang untuk memiliki pengalaman yang positif.

### 2. Fasilitas Lengkap

Fasilitas Lengkap Hotel Konvensional Biasanya menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu, seperti kamar yang nyaman, restoran, ruang pertemuan, spa, dan kolam renang, serta layanan tambahan seperti laundry dan Wi-Fi gratis. Fasilitas-fasilitas ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi tamu selama menginap.

### 3. Standar Operasional

Standar Operasional: Operasi hotel konvensional mematuhi standar yang ditetapkan oleh badan pengatur industri perhotelan di seluruh dunia. Ini termasuk peraturan kebersihan, keamanan, dan manajemen sumber daya manusia. Hotel harus memenuhi persyaratan tertentu agar dapat menerima klasifikasi bintang.

### 4. Keterbukaan dan Transparansi

Hotel konvensional mengutamakan transparansi dalam hal harga dan layanan. Sebelum melakukan reservasi, tamu diharapkan mendapatkan informasi yang jelas tentang biaya akomodasi, fasilitas yang tersedia, dan peraturan hotel.

### 5. Fleksibilitas dalam Layanan

Layanan hotel konvensional tidak terikat pada prinsip agama tertentu, sehingga mereka dapat menyediakan berbagai jenis layanan dan barang. Ini memungkinkan hotel untuk menarik pelanggan dari berbagai demografi, termasuk bisnis dan turis domestik dan internasional.

### 6. Kepatuhan terhadap Regulasi

Regulasi lokal dan nasional yang mengatur industri perhotelan harus dipatuhi saat mematuhi regulasi hotel konvensional. Ini termasuk perizinan usaha, keselamatan kerja, dan perlindungan konsumen. Untuk menjaga reputasi hotel dan kepercayaan tamu, penting untuk mematuhi regulasi ini.

### 3. Hasil Pembahasan dan diskusi

Dalam pasar global yang kompetitif, bisnis tidak dapat bertahan lama tanpa pelanggan yang puas dan setia. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha keras untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Pebisnis hotel juga mengalami kondisi ini. Sejumlah hotel menawarkan konsep hotel syariah untuk mempertahankan pelanggan mereka. Kebutuhan pelanggan muslim di seluruh dunia mendorong pertumbuhan hotel berkonsep syariah. Menurut Crescent Rating, beberapa negara telah mengubah prinsip dan prinsip Islam untuk mendapatkan keuntungan dari pariwisata syariah. Negara-negara Eropa seperti Perancis, Inggris, dan Italia mulai menerapkan prinsip Islam pada fasilitas wisatanya.

Kinerja hotel syariah sangat dipengaruhi oleh penerapan prinsip syariah dibandingkan dengan hotel konvensional. Secara keseluruhan, hotel syariah yang menerapkan prinsip syariah tidak hanya memperbaiki operasi mereka tetapi juga menjadi lebih kompetitif di pasar. Hotel-hotel ini dapat memenuhi kebutuhan pelanggan Muslim sambil mempertahankan standar layanan yang tinggi, sehingga mereka dapat memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan dan sesuai dengan prinsip agama.

Adapun beberapa strategi yang harus dimiliki hotel Syariah agar dapat terus mengimbangi hotel konvensional di masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

1. Keyakinan Halal: Keyakinan halal dalam semua aspek layanan merupakan keunggulan utama hotel syariah. Tidak perlu khawatir tentang makanan halal di restoran hotel karena semua makanan bersertifikat halal. Ini sangat penting bagi wisatawan Muslim yang ingin memastikan makanan mereka halal selama perjalanan.
2. Fasilitas Ibadah Lengkap: Hotel syariah biasanya memiliki fasilitas ibadah yang lengkap. Di dalam hotel, ada musholla atau ruang sholat yang dilengkapi dengan alat sholat seperti sajadah dan Al-Quran. Jadwal sholat biasanya diumumkan secara berkala, sehingga tamu dapat dengan mudah melaksanakan ibadah tepat waktu.
3. Staf yang beretika dan profesional dilatih untuk berperilaku sesuai dengan etika Islam di hotel syariah. Mereka berpakaian sopan dan melayani dengan hormat dan sopan. Ini tidak hanya menciptakan suasana yang menyenangkan dan ramah bagi tamu, tetapi juga memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai dan direspek.
4. Desain Interior yang Menarik: Desain interior yang menarik dan estetik dapat meningkatkan daya tarik hotel bagi pengunjung.
5. Fasilitas Modern: Hotel yang menggabungkan kenyamanan kontemporer dengan nilai-nilai syariah akan menarik lebih banyak tamu jika mereka menawarkan fasilitas yang sebanding dengan hotel umum, seperti Wi-Fi cepat, pusat kebugaran, dan ruang pertemuan.
6. Promosi Wisata Halal: Manfaatkan tren wisata halal dengan mengiklankan hotel sebagai pilihan utama bagi wisatawan Muslim. Gunakan platform online dan media sosial untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

Meskipun hotel syariah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah, banyak dari mereka yang menghadapi tantangan dalam menerapkan manajemen yang efektif.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Jurnal ini menekankan bahwa peningkatan kualitas layanan serta transparansi operasional sangat penting bagi bisnis hotel berbasis syariah di Indonesia. Hotel syariah dapat bersaing dengan hotel konvensional karena permintaan akan akomodasi yang sesuai dengan prinsip Islam semakin meningkat. Studi ini menemukan bahwa daya saing hotel syariah dapat ditingkatkan dengan menerapkan strategi manajemen yang efektif seperti Manajemen Kualitas Total (TQM)

dan mengembangkan produk yang sesuai dengan permintaan pasar. Selain itu, penerapan prinsip syariah dalam semua aspek operasi, seperti transparansi dan tanggung jawab sosial, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Hasil penelitian ini juga menekankan bahwa penelitian empiris lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana penerapan strategi manajemen syariah di hotel-hotel tertentu berdampak.

Saran yang harus diperhatikan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian Empiris: Lakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami dampak strategi manajemen syariah di hotel-hotel.
2. Peningkatan Kualitas Layanan: Tingkatkan kualitas layanan melalui pelatihan staf dan umpan balik pelanggan.
3. Sertifikasi Halal: Dapatkan sertifikasi halal dan pastikan pengawasan syariah untuk membangun kepercayaan konsumen.
4. Inovasi Produk: Kembangkan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan tren wisata halal.
5. Kolaborasi dengan Stakeholder: Bangun kemitraan dengan asosiasi pariwisata halal untuk meningkatkan visibilitas hotel Syariah.

Dengan menerapkan saran-saran ini, hotel syariah dapat lebih efektif dalam bersaing dengan hotel konvensional dan memenuhi kebutuhan pasar yang terus berkembang.

## REFERENSI

- Sofyan, R. (2011). *Bisnis syariah, mengapa tidak?: pengalaman penerapan pada bisnis hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, R. E., Asni, N., Jaharuddin, G., & Priharta, A. (n.d.). *MANAJEMEN OPERASI*.
- ULVA, H. (2021). *PROBLEMATIKA PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH (Studi pada Hostel dan Wisma Karang Salam Indah Purwokerto)* (Doctoral dissertation, IAIN PURWOKERTO).
- Dimas Jayadi, M., & Batubara, C. (2023). Analisis Efisiensi Operasional Syariah Dalam Industri Perhotelan : Pendekatan Manajemen Operasional Syariah Pada Proses Check-In Dan Check-Out. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(3), 71–80. <https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v1i3.915>
- Huda, N., Zulihar, Z., & Rini, N. (2019). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI MASYARAKAT MUSLIM MEMILIH HOTEL SYARIAH. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 2(4), 490–511. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2018.v2.i4.4033>
- Hidayati, N., & Saptaria, L. (n.d.). Nur Hidayati & Lina Saptaria Upaya Pengembangan Strategi Hotel Muslim Kediri. <https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/SNEB/issue/view/46>
- Reza, S., & Rezeki, I. (n.d.). *STRATEGI KOMUNIKASI “CHANGE MANAGEMENT” (Studi Kasus : Perubahan Konsep Bisnis dari Hotel Konvensional ke Hotel Syariah)*. <http://news.detik.com/read/>
- Perbedaan Hotel syariah Dan Hotel Konvensional i Jogjakartour.com*. Paket Wisata Jogja Terbaru 2024 & Tour Custom Murah Terbaik. (2018, October 24). <https://jogjakartour.com/perbedaan-hotel-syariah-dan-hotel-konvensional/>
- InsertLive. (n.d.). *Beda Hotel Syariah Dan Konvensional, Ternyata Dilihat Dari... food-dan-travel*. <https://www.insertlive.com/food-travel/20240808103945-249-344077/beda-hotel-syariah-dan-konvensional-ternyata-dilihat-dari>
- Izza, M. (2018). Penerapan Manajemen Hotel Syariah Dengan Pendekatan Maqasid as-Syariah. 4(1), 19–34. <http://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/altijarah>
- Bybmwi. (2023, June 6). *Perbedaan Hotel syariah Dan Hotel Konvensional Yang Perlu*

- Diketahui*. LEMBAGA SERTIFIKASI BMWI. <https://lsupariwisata.com/artikel-hotel-syariah/perbedaan-hotel-syariah-dan-hotel-konvensional-yang-perlu-diketahui/>
- Alibia, A. (2022). Konsep Hotel Syariah Dalam Perspektif Fiqh Islam Kontemporer. *IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Hukum Ekonomi Syariah*, 1(1), 1-12.
- admin\_library. (2017, April 22). *Home*. – Library. <https://www.ciputra.ac.id/library/hotel-syariah-yang-berdaya-saing/>