

PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA KERJA DALAM PENGELOLAAN HOTEL SYARIAH DI SURABAYA

* Mohammad Soleh¹, Didin Fatihudin²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya

¹Ketua Perkumpulan Pariwisata Halal Indonesia Jawa Timur

^{*}mohammadsoleh@um-surabaya.ac.id

Informasi Artikel

Draft awal: 8 Mei 2025

Revisi : 18 Mei 2025

Diterima : 25 Mei 2025

Available online: 26 Mei 2025

Keywords: Competency; Human Resources Development; Sharia Hotel Industry

Tipe Artikel: Research paper (Kualitatif)



Diterbitkan oleh Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Surabaya

ABSTRACT

In the sharia hotel industry, competent of personnel play a key role in ensuring high-quality services that align with Sharia principles.

The personnel competencies of Sharia Hotel including a deep understanding of Islamic values, interpersonal skills, and technical expertise in sharia hospitality, greatly impact guest satisfaction and business sustainability.

This article explores the strategic role of personnel competent in supporting sharia hotel operations that comply with Sharia law, enhancing competitiveness in the global market, and building a reputation for trust and professionalism.

Interviews were conducted with the management of Syariah Hotels in Surabaya, East Java. These findings provide valuable insights for Sharia Hotel managements and societies in building effective teams to meet the diverse and evolving needs of guests and the potential of the sharia hotel business in optimizing business performance in the sharia hospitality industry.

Dalam industri hotel syariah, tenaga kerja yang kompeten memegang peranan kunci dalam memastikan pelayanan yang berkualitas tinggi sekaligus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Kompetensi tenaga kerja hotel Syariah yang mencakup pemahaman mendalam terhadap nilai-nilai Islam, kemampuan interpersonal, serta keterampilan teknis di bidang perhotelan syariah, sangat berpengaruh pada kepuasan tamu dan keberlanjutan bisnis.

Artikel ini mengeksplorasi peran strategis tenaga kerja kompeten dalam mendukung operasional hotel yang selaras dengan hukum syariah, meningkatkan daya saing di pasar global, serta membangun reputasi kepercayaan dan profesionalisme.

Wawancara dilakukan kepada manajemen Hotel Syariah di Surabaya, Jawa Timur. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi pengelola, industri hotel syariah dalam membangun tim kerja yang efektif untuk memenuhi kebutuhan tamu yang beragam dan terus berkembang serta potensi bisnis hotel syariah untuk mengoptimalkan kinerja bisnis dalam industri perhotelan syariah.

Kata Kunci: Kompetensi; Pengembangan Sumber Daya Manusia; Industri Hotel Syariah

PENDAHULUAN

Indonesia telah dikenal luas oleh dunia sebagai destinasi wisata halal terbaik atas keberhasilan Indonesia meraih predikat *Top Muslim Friendly Destination of The Year 2023* dalam Global

Muslim Travel Index (Pranika, 2023), Prestasi ini mengantarkan Indonesia mendapatkan predikat tersebut selama dua kali berturut-turut yakni di tahun 2023 dan 2024. Predikat yang diraih akan menjadi peluang dan potensi industri halal untuk bisa

berkembang karena populasi muslim global terus tumbuh. (Puspaningtyas, 2024)

Populasi Muslim global mencapai dua miliar atau sekitar 25 persen dari populasi dunia pada 2022. Dan menurut laporan Global Muslim Travel Index 2023, diperkirakan akan meningkat mencapai 2,3 miliar atau sekitar 27 persen dari populasi dunia pada 2030. Ini menjadi peluang dan potensi industri halal untuk bisa berkembang secara eksponensial. (Puspanintyas, 2024)

Pengakuan dunia tersebut tentunya menjadi sebuah peluang besar yang memudahkan negara Indonesia untuk terus melakukan pengembangan wisata syariah dan industri jasa syariah, sehingga jumlah tingkat wisatawan muslim yang pada tahun 2011 mencapai 126 juta orang menjadi 192 juta orang pada tahun 2020 atau ada peningkatan sebesar 52,38%. (Yuni dkk., 2023)

Berdasarkan Global Muslim Travel Index (GMTI) 2022, kedatangan wisatawan muslim global mencatatkan rekor tertinggi di 2019, yakni mencapai 160 juta. Setelah melewati disrupti di tahun 2020 dan 2021, kedatangan wisatawan muslim internasional diprediksi akan mencapai 140 juta di tahun 2023, dan akan kembali ke level pra-pandemi sebanyak 160 juta kedatangan di tahun 2024 (Natalia, C., 2022)

Meningkatnya jumlah pengunjung Muslim ke Indonesia yang mencari pengalaman liburan yang mematuhi hukum syariah, berdampak pada bisnis hotel syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang luar biasa, berdasarkan data Badan Pusat Statistik, industri hotel syariah menyumbang 9,5 juta wisatawan domestik dan 2,3 juta wisatawan internasional pada tahun 2021. (Badan Pusat Statistik Indonesia., 2023)

Kontradiksi dengan jumlah wisatawan muslim ke Indonesia yang terus meningkat, di Indonesia baru dua hotel yang telah mendapatkan sertifikat syariah dari MUI pada tahun 2024. begitu pula perkembangan hotel dengan konsep syariah dalam industri perhotelan di kota Surabaya belum populer baik dikalangan pelaku bisnis hotel maupun pada persepsi Masyarakat, berdasarkan data, terdapat 114 Hotel dengan klasifikasi Hotel bermatahar di kota Surabaya, namun hanya ada 6 Hotel syariah (5,2 %) dengan klasifikasi hotel non Bintang dan 1 Hotel syariah (0,8 %) dengan klasifikasi hotel Bintang (Traveloka., 2025)

Tujuan pelaku bisnis hotel mendirikan usaha hotel adalah untuk memberikan layanan terbaik guna mendapatkan guest satisfaction (kepuasan pelanggan) dan keuntungan melalui pencapaian pendapatan yang maksimal. Adapun kepuasan

pelanggan itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa hal antara lain nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai citra merek, dan biaya total pelanggan. (Suprina, R dkk., 2022)

Persepsi Masyarakat tentang hotel Syariah adalah identik dengan suatu akomodasi eksklusif, produk dan layanannya tidak sesuai dengan standar, prosedur menginap yang memiliki banyak aturan sehingga sangat merepotkan dan menyulitkan tamu saat mau menginap serta persepsi lain yang mengakibatkan hotel syariah belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan akomodasi (Huda, N 2018).

Ketika menghadapi peningkatan persaingan bisnis karena perubahan teknologi informasi dan perubahan peraturan, hotel syariah dapat memanfaatkan manajemen sumber daya manusia untuk pengembangan kompetensi agar menghasilkan produktifitas yang maksimal dan inovatif sesuai kebutuhan dan tuntutan konsumen yang terus berkembang (Sujatmiko, dkk 2023).

Keberhasilan pengelolaan hotel syariah sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, karena bisnis ini sangat padat karya. Hotel syariah dapat memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya dengan berinvestasi pada manajemen sumber daya manusia untuk mempekerjakan orang-orang yang memiliki kompetensi dan akrab dengan hukum syariah (Saputri, R., 2017) Tinjauan hukum islam tentang praktik pengelolaan hotel syariah, Repository UIN Raden Intan Lampung).

Meskipun sebenarnya tak ada perbedaan signifikan dengan hotel konvensional, yaitu sama-sama sebuah bisnis yang bergerak dibidang properti yang menyediakan tempat menginap sementara dengan tujuan untuk memberikan produk dan layanan terbaik guna mendapatkan kepuasan pelanggan, perbedaannya adalah terletak pada cara penyajian dan beberapa layanan yang diberikan (Bellboy., 2024).

Penerapan konsep syariah dalam bisnis perhotelan justru menguntungkan, terlebih kini segmen syariah kian digandrungi dan telah menjadi gaya hidup umat muslim. angka penjualan meningkat dan tingkat okupansi rata-rata hotel syariah mencapai 70-80 persen, namun dalam prakteknya, dikalangan sebagian pelaku bisnis hotel masih belum meyakini bahwa hotel syariah belum menghasilkan menguntungkan bisnis yang maksimal (Fitriani, H., 2018).

Berkembangnya Hotel syariah di Kota Surabaya dipengaruhi oleh kesadaran pelaku bisnis hotel dalam menjunjung tinggi nilai luhur, adat dan

norma-norma agama serta taat hukum, sehingga merubah pola pikir dan perilaku pelaku bisnis hotel dalam mengelola hotel sesuai syariat islam yang didukung oleh sumber daya manusia baik pengelola maupun tenaga kerjanya. Hotel syariah lahir dengan menawarkan inovasi terutama pada aspek layanan tambahan bagi muslim yang akan melaksanakan kewajibannya (Astuti, M., 2024)

Hotel syariah di Kota Surabaya berkembang terbatas pada lokasi-lokasi religi antara lain area masjid Sunan Ampel dan Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya. (<https://www.traveloka.com/id-id/explore/destination/rekomendasi-hotel-syariah-di-surabaya-acc/130323>).

LANDASAN TEORI

Usaha Akomodasi Syariah

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah (Permenparekraf 2/2014) yang telah dicabut dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pencabutan atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dikarenakan Permenparekraf 2/2014 sudah tidak sesuai lagi dengan tuntutan dan perkembangan kepariwisataan saat ini. Padahal, Permenparekraf 2/2014 merupakan amanat dari Pasal 14 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebelum diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Undang- U Cipta Kerja). Akan tetapi kemudian Permenparekraf tersebut dicabut sehingga tidak ada lagi peraturan yang khusus mengatur tentang usaha hotel syariah.

Jasa Akomodasi sangat erat kaitannya dengan jasa pariwisata dan perhotelan. Industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Dimana suatu daerah tujuan wisata yang dikunjungi oleh wisatawan akan membutuhkan tempat untuk menginap. Secara ekonomi, jasa pariwisata dan perhotelan juga saling mendukung, baik secara finansial usaha akomodasi itu sendiri ataupun pemerintah daerah (Sugiarto, dkk 2024).

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia sehingga memiliki potensi besar untuk mengembangkan sektor wisata halal. Dalam mewujudkan wisata halal, ada beberapa fasilitas yang perlu dipersiapkan untuk menunjang destinasi wisata. Salah satunya berupa penyediaan akomodasi atau hotel syariah sebagai tempat

menginap yang nyaman bagi pelaku wisata halal (Lahuri & Setiawan, 2023)

Usaha akomodasi syariah ada di hampir seluruh provinsi di Indonesia. Jika dibandingkan dengan jumlah seluruh usaha akomodasi yang ada di setiap provinsi, persentase usaha akomodasi syariah terbesar berada di Provinsi Aceh yaitu sebesar 17,12 persen. Posisi kedua ditempati oleh Provinsi Kalimantan Selatan yaitu sebesar 9,57 persen. Provinsi Sumatera Selatan berada di posisi ketiga dengan persentase usaha akomodasi syariah sebesar 7,75 persen. Kurangnya jumlah usaha jasa akomodasi yang bersertifikasi syariah mengidentifikasi bahwa bidang jasa akomodasi belum sepenuhnya dapat memenuhi permintaan wisata halal. Sebagai wilayah dengan dominasi penduduk beragama Islam, implementasi aturan Islam seharusnya dapat diterapkan dalam segala aspek termasuk wisata. Proses legalisasi atau sertifikasi halal perlu didorong untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Rahmawati, L., 2024)

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/ DSN-MUI/X/2016, hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah.

Pada tahun 2021, jumlah usaha akomodasi di Indonesia yang memiliki sertifikasi syariah hanya menyumbang 1,37 persen dari total usaha akomodasi yang ada. Kemudian di tahun 2022, persentase usaha akomodasi yang memiliki sertifikat syariah meningkat menjadi 2,56 persen. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan wisata halal di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan wisatawan walaupun tidak maksimal (Kememparekaf., 2021)

Hotel adalah sebuah bangunan publik yang dikelola secara komersial yang menyediakan produk dan layanan kamar, ruang rapat, makanan dan minuman serta layanan terbaik lainnya guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Hotel Syariah telah diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata, Berdasarkan Prinsip Syariah poin kelima tentang ketentuan terkait Hotel Syariah yaitu:

1. Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila.
2. Hotel Syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusrikan, maksiat, ponografi/tindakan asusila.

3. Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapatkan sertifikat halal dari MUI.
4. Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah.
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.
6. Hotel syariah wajib memiliki pedoman/panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah.
7. Hotel Syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Apabila dilihat model operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah menyerupai hotel-hotel konvensional atau hotel non-syariah pada umumnya, tetapi sebenarnya konsep hotel ini merupakan penerapan prinsip-prinsip dan substansi syariah Islam dalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Dalam pandangan sebagian masyarakat, hotel syariah mungkin dianggap sebagai suatu bisnis usaha jasa yang hanya dikhususkan untuk orang yang beragama Islam, meskipun sebenarnya hotel syariah merupakan akomodasi yang beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala konsumen, baik masyarakat muslim maupun yang nonmuslim.

Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaranya selalu menggunakan prinsip-prinsip syariah. Di mana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan:

a. Aspek Produk

Aspek produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar atau masyarakat untuk pemenuhan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi dan ide.

Dalam konteks bisnis perhotelan syariah, hotel syariah harus melihat manfaat dari produk yang mereka tawarkan apakah sudah benar-benar terjamin kehalalannya agar menambah nilai pelanggan yang lebih besar.

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan tentunya memiliki berbagai macam pertimbangan dan kriteria, dengan adanya kekhususan kriteria pada hotel syariah maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi serta evaluasi secara terus menerus agar sesuai dengan prinsip syariah.

b. Aspek Layanan

Aspek layanan, bertujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi apa yang diperlukan orang lain yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu

service operation yang seringkali bersifat abstrak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan service delivery yang biasanya tampak atau diketahui oleh konsumen secara nyata.

c. Aspek Pengelolaan

Setiap usaha harus memiliki pengelolaan atau manajemen yang baik agar perusahaan dapat beroperasi sesuai target yang diinginkan dengan pengendalian pada kendala dan resiko. pengelolaan merupakan bentuk dari upaya pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu (DewanSyariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia, Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MU/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah (Fatwa MUI., 2016).

Persepsi Masyarakat

Pola pikir masyarakat tentang konsep syariah pada awalnya hanya sebatas makanan, minuman, kosmetik dan obat yang bebas dari penggunaan yang dilarang oleh syariat islam. Namun saat ini kesadaran masyarakat akan kebenaran meningkat tajam sehingga melahirkan evolusi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan dari kebutuhan primer hingga pola hidup yang mulai mempertimbangkan aspek kehalalan (Agustar, A., 2022)

Pendapat konsumen tentang hotel syariah umumnya cukup positif. Berdasarkan beberapa penelitian, konsumen mengapresiasi konsep hotel syariah karena beberapa alasan utama:

1. Keamanan dan Kebersihan: Konsumen merasa lebih tenang dan nyaman karena hotel syariah mematuhi prinsip-prinsip kebersihan dan kesehatan yang ketat.
2. Fasilitas Muslim-Friendly: Hotel syariah menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan Muslim, seperti kamar mandi dengan pancuran, Al-Quran, dan sarapan halal.
3. Keamanan Keuangan: Konsumen juga menyukai manajemen keuangan berbasis syariah yang tidak melibatkan bunga riba.
4. Pelayanan yang Ramah: Banyak konsumen merasa bahwa pelayanan di hotel syariah lebih ramah dan memahami kebutuhan mereka sebagai Muslim.
5. Secara keseluruhan, hotel syariah dianggap sebagai pilihan yang baik bagi wisatawan Muslim dan bahkan wisatawan non-Muslim yang mencari pengalaman yang lebih sehat dan aman. (Mariyanti, E., dkk., 2018)

Konsep Hotel Syariah

Konsep hotel syariah sebenarnya sederhana, pihak Hotel hanya perlu menyiapkan fasilitas dan menyesuaikan prosedur sesuai yang diatur dalam Fatwa MUI (2016) dengan No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata yaitu:

- a. Tempat ibadah di ruang publik (Mushola/Masjid)
- b. Memutar Adzan setiap waktu sholat
- c. Menyiapkan produk-produk halal dari mulai bahan-bahan makanan dan minuman hingga proses produksinya
- d. Menyediakan fasilitas ibadah didalam kamar (sajadah, sarung, mukenah, quaran)
- e. Menyesuaikan prosedur check in, sebetulnya sama dengan hotel konvensional yang membedakan hanya mencocokkan alamat yang sama bila yang check in adalah suami dan istri.
- f. Jika ada swimming pool (dipisah antara pria dan wanita)
- g. Sambut sapa dan salam tamu dengan mengedepankan cara Islami
- h. Pakaian semua pelayan menutupi aurat ssuai ketentuan syariat islam

Pasar Akomodasi Syariah

Potensi pasar akomodasi syariah relatif besar dengan asumsi sebagai berikut:

- a. Perusahaan pengelola yang fokus menggarap pasar syariah masih relatif sedikit
- b. Pangsa pasarnya sangat besar yaitu tamu-tamu muslim di dunia yang jumlahnya sangat besar
- c. Pengguna nonmuslim yang saat ini banyak berminat menginap di akomodasi Syariah karena merasa lebih aman dan nyaman.
- d. Pemasarannya sama saja dengan hotel konvensional baik secara digital maupun yang non digital.

Sebagai negara dengan penduduk mayoritas muslim didunia, Indonesia terus berupaya dalam mengembangkan industri pariwisata halal agar tidak tertinggal dari negara-negara yang lebih dahulu mengembangkannya dengan menetapkan 12 (dua belas) Provinsi untuk menjadi destinasi wisata halal unggulan Pada Tahun 2013 oleh Kementerian Pariwisata, yaitu:

1. Nusa Tenggara Barat (NTB)
2. Nangro Aceh Darussalam
3. Sumatra Barat
4. Riau,
5. Lampung
6. Banten
7. DKI Jakarta
8. Jawa Barat
9. Jawa Tengah

10. Yogyakarta
 11. Jawa Timur
 12. Sulawesi Selatan
- (Kemenparekraf Indonesia, 2015, <https://www.kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Potensi-Pengembangan-Wisata-Halal-di-Indonesia>)

METODE

Tulisan ini berdasarkan kajian pustaka, beberapa teori dan kajian terdahulu tentang pengelolaan hotel syariah.. juga dari beberapa referensi tentang hotel syariah. Serta wawancara terstruktur secara mendalam pada Manajemen hotel syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tenaga Kerja di Akomodasi Syariah

Terdapat sedikit penurunan jumlah rata-rata pekerja pada jasa akomodasi syariah jika dibandingkan antara tahun 2021 dengan 2022. Pada tahun 2021, rata-rata jumlah tenaga kerja pada usaha akomodasi syariah ada sebanyak 15 orang. Sementara di tahun 2022 hanya ada sebanyak 14 pegawai pada usaha akomodasi syariah. (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023)

Tenaga kerja di hotel syariah harus memenuhi beberapa kriteria khusus yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Beberapa aspek penting dalam rekrutmen dan seleksi karyawan di hotel syariah meliputi:

1. Kepemilikan nilai-nilai agama: Karyawan diharapkan untuk memahami dan menghormati nilai-nilai Islam, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah.
2. Keterampilan dan Pengalaman: Selain memenuhi kriteria agama, karyawan juga harus memiliki keterampilan dan pengalaman yang relevan dengan pekerjaan mereka, seperti manajemen kamar, layanan makanan, atau pelayanan tamu.
3. Pelatihan Syariah: Beberapa hotel syariah mungkin menyediakan pelatihan khusus untuk karyawan agar mereka lebih memahami dan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pekerjaan sehari-hari.
4. Kepatuhan Syariah: Karyawan diharapkan untuk mematuhi aturan dan etika syariah, termasuk dalam hal pelayanan makanan, pakaian yang dikenakan, dan interaksi dengan tamu.

Hotel syariah mengadakan seleksi yang lebih ketat untuk memastikan bahwa karyawan yang diterima dapat memberikan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. (Sudaryanto, T dkk, 2021)

Jumlah Tenaga Kerja Kompeten Hotel Syariah

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2023, jumlah tenaga kerja di sektor perhotelan di Indonesia mencapai sekitar 1,200.000 orang (0.86%) mencakup berbagai jenis pekerjaan di hotel, mulai dari manajer, staf administrasi, petugas kebersihan, hingga tenaga kerja di restoran dan fasilitas lainnya di dalam hotel. dari total tenaga kerja di Indonesia mencakup berbagai sektor pekerjaan, termasuk pekerja di sektor formal dan informal sebesar 138.400.000 orang. Adapun jumlah tenaga kerja di Indonesia yang telah memiliki sertifikat kompetensi mencapai 4.900.000 orang hingga tahun 2020 (3,54%).(Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023)

Berdasarkan data tersebut, jumlah tenaga kerja Indonesia yang sudah memiliki sertifikat hanya 3,54%, ini menggambarkan kompetensi tenaga kerja Indonesia yang sudah diakui masih relatif rendah dari standar yang ditentukan oleh pemerintah, hal ini berpotensi pada kualitas produk dan layanan yang dihasilkan oleh tenaga kerja Indonesia kurang standar karena dilakukan oleh tenaga kerja yang tidak kompeten sehingga cara kerjanya tidak efektif dan efisien. (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2023).

Kinerja Akomodasi Syariah

Dari sisi nilai rata-rata pendapatan, di tahun 2022 akomodasi syariah dan konvensional mengalami kenaikan pendapatan. Pada akomodasi syariah, rata-rata pendapatan senilai 2,076 miliar rupiah di tahun 2021 dan meningkat menjadi 2,443 miliar rupiah di tahun 2022 atau ada kenaikan sebesar 17,67%. Persentase tersebut merupakan manifestasi dari prospek bisnis hotel syariah cukup Baik. (Bank Indonesia, 2022, Laporan Ekonomi dan Keuangan Syariah 2021).

Prospek Hotel Syariah

Perkembangan Hotel Syariah di Surabaya memiliki prospek yang sangat baik karena memiliki potensi pasar muslim yang besar, dengan penduduk muslim di Indonesia sebesar 120 Juta Jiwa merupakan pasar yang sangat menggiurkan untuk diraih (Dinas Kominfo Jawa Timur, 2013, <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/37719>).

Prospek hotel syariah di Surabaya cukup menjanjikan, terutama dengan meningkatnya minat wisatawan Muslim dan peningkatan kesadaran akan pentingnya layanan yang sesuai dengan prinsip

syariah. Beberapa faktor yang mendukung perkembangan hotel syariah di Surabaya antara lain:

1. Peningkatan Wisatawan Muslim: Surabaya sebagai kota besar dengan banyaknya pusat bisnis, industri, dan pendidikan, menjadi destinasi yang menarik bagi wisatawan Muslim.
2. Fasilitas yang Sesuai dengan Prinsip Syariah: Hotel syariah di Surabaya menawarkan berbagai fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan Muslim, seperti kamar mandi dengan pancuran, Al-Quran, dan sarapan halal.
3. Dukungan Pemerintah dan Swasta: Pemerintah dan sektor swasta semakin mendukung pengembangan pariwisata halal, termasuk pengembangan hotel syariah.
4. Peningkatan Kualitas Layanan: Hotel-hotel syariah di Surabaya terus meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi standar internasional dan kepuasan tamu.

Dengan kondisi yang mendukung ini, prospek hotel syariah di Surabaya terlihat sangat positif dan berpotensi untuk terus berkembang di masa mendatang. (Huda, N, 2018)

Peran Tenaga Kerja Hotel Syariah Di Surabaya

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan hotel syariah sangat krusial. Mereka tidak hanya harus memenuhi standar kualitas pelayanan, tetapi juga harus mematuhi prinsip-prinsip syariah yang mengatur segala aspek operasi hotel (Sugeng, R dkk., 2021). Beberapa peran penting Sumberdaya Manusia dalam pengelolaan hotel syariah antara lain:

1. Perekutan dan Pelatihan: Memastikan bahwa karyawan yang direkrut memahami dan mematuhi prinsip-prinsip syariah. Pelatihan yang berkelanjutan juga diberikan agar mereka dapat memberikan layanan yang sesuai dengan standar syariah.
2. Manajemen Layanan: Menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu Muslim, seperti makanan halal, fasilitas ibadah, dan aturan berpakaian yang sopan.
3. Komunikasi dan Sosialisasi: SDM bertanggung jawab untuk menjelaskan dan mensosialisasikan prinsip-prinsip syariah kepada tamu yang mungkin belum familiar dengan konsep tersebut, sehingga tamu dapat merasa nyaman dan menghormati aturan yang berlaku.
4. Pengawasan dan Audit: Melakukan pengawasan rutin untuk memastikan bahwa semua operasional hotel tetap sesuai dengan prinsip syariah, termasuk audit terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan.

5. Manajemen Konflik: Menangani keluhan atau masalah yang muncul dengan cara yang sesuai dengan etika syariah, sehingga menciptakan suasana yang harmonis dan menyenangkan bagi semua pihak. (Sugeng, R dkk., 2021)

Dengan peran-peran ini, Sumberdaya manusia menjadi pilar utama dalam menjaga integritas dan kualitas pelayanan hotel syariah, memastikan bahwa tamu mendapatkan pengalaman yang tidak hanya nyaman tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Jumlah tenaga kerja kompeten memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan hotel syariah, beberapa cara di mana tenaga kerja Hotel syariah kompeten dapat meningkatkan kualitas layanan. (Hakim, JD, 2023):

1. Pelayanan yang Lebih Baik: Karyawan yang kompeten lebih mampu memberikan pelayanan yang efisien dan ramah, sehingga meningkatkan kepuasan tamu.
2. Pemahaman Prinsip Syariah: Karyawan yang telah terlatih dalam prinsip-prinsip syariah dapat menerapkan nilai-nilai tersebut dengan lebih baik dalam setiap aspek operasional hotel.
3. Manajemen Konflik: Karyawan yang kompeten lebih mampu menangani keluhan dan masalah dengan cara yang efektif dan sesuai dengan etika syariah.
4. Inovasi dan Peningkatan: Tenaga kerja yang kompeten cenderung lebih inovatif dan mampu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Tantangan dalam mengelola hotel syariah adalah pengelola hotel syariah masih relatif lebih sedikit dibandingkan hotel konvensional, selain itu tenaga kerja level manajemen (ahli) maupun level staff (terampil) yang sudah memiliki kompetensi (pemahaman, keterampilan, dan attitude) menjalankan operasional bisnis hotel syariah termasuk staff hotel yang memiliki pemahaman tentang hotel syariah masih relatif sedikit. (Printianto, I, 2020).

Strategi Pengembangan Tenaga Kerja Hotel Syariah di Surabaya

Strategi pengembangan tenaga kerja hotel syariah merupakan bagian dari pengembangan Hotel Syariah yang mencakup beberapa aspek penting untuk meningkatkan daya saing dan menarik lebih banyak tamu (Wulan, DN, dkk 2024) dengan menerapkan strategi sebagai berikut:

1. Pemasaran Digital: Menggunakan media sosial dan platform digital lainnya untuk mempromosikan hotel syariah. Ini termasuk membuat konten yang menarik dan relevan dengan target audiens Muslim.

2. Kemitraan dengan Pihak Lain: Bekerja sama dengan perusahaan atau organisasi yang memiliki audiens yang mirip untuk promosi bersama dan meningkatkan visibilitas hotel.
3. Inovasi Layanan: Menawarkan layanan yang unik dan sesuai dengan prinsip syariah, seperti kamar mandi dengan pancuran, sarapan halal, dan fasilitas ibadah.
4. Pelatihan Karyawan: Melakukan pelatihan berkelanjutan untuk karyawan agar mereka lebih memahami dan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan mereka.
5. Penggunaan Teknologi: Mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, seperti sistem reservasi online yang mudah digunakan.
6. Evaluasi dan Inovasi Berkelanjutan: Selalu melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan dan terus berinovasi untuk memenuhi ekspektasi tamu yang terus berkembang.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, hotel syariah di Surabaya dapat meningkatkan daya saing dan menarik lebih banyak tamu yang mencari pengalaman yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa sektor Hotel syariah di Indonesia, khususnya di Surabaya, menunjukkan pertumbuhan positif dengan peningkatan pendapatan sebesar 17,67% dari tahun 2021 ke 2022. Namun, terdapat tantangan signifikan terkait jumlah tenaga kerja yang mengalami penurunan rata-rata dari 15 menjadi 14 orang, serta rendahnya persentase tenaga kerja bersertifikat kompeten (3,54%) secara nasional. Hal ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan, mengingat akomodasi syariah memerlukan SDM yang tidak hanya terampil secara teknis tetapi juga memahami prinsip syariah. Prospek pengembangan hotel syariah di Surabaya dinilai menjanjikan karena didukung oleh potensi pasar Muslim yang besar, peningkatan wisatawan Muslim, dan dukungan kebijakan. Namun, keterbatasan tenaga kerja kompeten pada level manajemen dan operasional, serta kurangnya pemahaman spesifik tentang operasional syariah, menjadi penghambat utama dalam optimalisasi kualitas layanan dan daya saing.

Saran

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan langkah strategis yang melibatkan sinergi multipihak. Pertama, pemerintah dan lembaga pendidikan perlu

memperkuat program pelatihan dan sertifikasi kompetensi berbasis syariah untuk meningkatkan kualitas SDM. Kedua, pelaku usaha disarankan meningkatkan seleksi karyawan dengan memperkuat aspek pemahaman nilai syariah, disertai pelatihan berkelanjutan untuk mengintegrasikan prinsip keislaman dalam praktik operasional. Ketiga, pengadopsian teknologi dan inovasi layanan berbasis digital perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya tarik pasar. Keempat, kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan asosiasi industri diperlukan untuk menyusun regulasi dan standar kompetensi SDM akomodasi syariah yang terukur.

Terakhir, penelitian lanjutan tentang model pengembangan SDM syariah dan dampaknya terhadap kinerja bisnis perlu dilakukan untuk mendukung pengambilan kebijakan yang berbasis data. Dengan strategi ini, akomodasi syariah di Surabaya dapat memperkuat posisinya sebagai destinasi unggulan wisata halal yang berdaya saing global.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, M (2024) Hotel Syariah Surabaya: Penginapan Islami yang Nyaman dan Ramah Lingkungan [diambil dari link https://hotel.or.id/hotel-syariah-surabaya/](https://hotel.or.id/hotel-syariah-surabaya/) diakses 20 Februari 2025
- Az-Zahra, N., Firjatullah, F. A., Sabilah, F. R., Anggraeni, N. M. N., & Srisusilawati, P. (2023). Perkembangan hotel syariah di Bandung. TANSIQ: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam, 5(2), 36-49.
- Badan Pusat Statistik Indonesia (2023), Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2023, <https://www.bps.go.id/id/publication?keyword=pariwisata&onlyTitle=false&year=2023&sort=latest> Diakses 2 Januari, 2025.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTcxIzI=/jumlah-akomodasi-menurut-klasifikasi-hotel-dan-%20kabupaten-kota.html>, Diakses 2 Januari, 2025
- Bank Indonesia, 2022, Laporan Ekonomi dan Keuangan Syariah 2021, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Ekonomi-dan-Keuangan-Syariah-2021.aspx>.
- Bellboy (2024) Perbedaan Hotel Syariah dan Konvensional untuk Para Traveller diambil dari link <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/pengertian-dan-standar-hotel-syariah-acc/29322> diakses 27 Februari, 2025
- Dewan Syariah Nasional, Majelis Ulama Indonesia, Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MU/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah, diakses 28 februari, 2025
- Dinas Kominfo Jawa Timur, 2013, <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/37719>, diakses 1 Maret, 2025.
- Lahuri, Setiawan (2023), Potensi Islamic Securities Crowdfunding Sebagai Instrumen Pengembangan Pariwisata Halal di Indonesia, Indonesian Journal of Halal Vol 6 No.1.
- Hakim, JD, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Berprinsip Syariah Menurut Fatwa Dsn-Mui 108/2016, JETOUR: Journal of Sharia Tourism and Hospitality, Volume 1 Issue 1,
- Huda, N (2018), Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan – Volume 2, Nomor 4, Desember 2018: 490 – 511, e-ISSN 2548-5024
- Kotler, P., & Susanto, A. B. (2000). Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian. Jakarta: Salemba Empat Jakarta.
- Kemenparekraf (2021) Potensi Pengembangan Wisata Halal di Indonesia <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Potensi-Pengembangan-Wisata-Halal-di-Indonesia>, diakses 25 Februari, 2025
- Mariyanti, E., dkk (2018), Persepsi Konsumen Terhadap Minat Berkunjung Pada Hotel Syariah Di Kota Padang. *Menara Ekonomi IV*, 4(1), 9-17. Kembangkan Wisata Halal, Jumlah Hotel Syariah di Indonesia Naik 500% diakses 21 Januari, 2025
- Natalia,C (2022) Sinergi Mendongkrak Jumlah Wisatawan Muslim ke Indonesia Diambil dari link <https://ekbis.sindonews.com/read/913545/34/sinergi-mendongkrak-jumlah-wisatawan-muslim-ke-indonesia-1665828650> pada tanggal 5 Mei 2025
- Nisa, A. K., & MA, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Syariah di Solo.
- Pranika, R., Ghofur, R. A., Madnasir, M., Zaelani, A. Q., & Fasa, M. I. (2023). Analysis of the Global Muslim Travel Index (GMTI) Muslim-Friendly Tourism in Improving Community Economy Reviewed from An Islamic Economic Perspective. *Jurnal Ilmiah*

- Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 1267-1284
- Printianto, I, 2020, Peluang Dan Tantangan Penerapan Prinsip Syariah Di Industri Perhotelan: Studi Kasus Hotel Unisi Yogyakarta, Pringgitan, Volume 01, No. 02, September 2020: 98 – 108
- Puspaningtyas (2024) Alhamdulillah, Indonesia Juara Tujuan Wisata Ramah Muslim Dunia Lagi! Diambil dari <https://sharia.republika.co.id/berita/sedisr502/alhamdulillah-indonesia-juara-tujuan-wisata> pada tanggal 5 Mei 2025
- Rahmawati, L (2024), Eksplorasi Produk, Layanan, dan Fasilitas Hotel Syariah Perspektif DSN-MUI: Studi Empiris Hotel Radho Syariah Malang. *Indonesian Journal of Halal* Vol 8 (1), 8-18.
- Saputri, R (2017) Tinjauan hukum islam tentang praktik pengelolaan hotel syariah, Repository UIN Raden Intan Lampung.
- Sugiarto, dkk (2024), Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol.10, No. 1: 16 - 22.Th. 2024)
- Sujatmiko, dkk (2023), Jurnal Hotelier Volume 9 No 2 (Desember, 2023)
- Suprina, R dkk., (2022), Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO), Vol. 13 No. 3, September 2022, Hal. 233-243, DOI: 10.29244/jmo.v13i3.39338
- Sugeng, R dkk., 2021, Pengelolaan Hotel Berdasarkan Konsep Syariah (Studi Kasus Hotel Al-Badar, Makassar) *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7 (03), 2021, 1717-1721.<http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Syarizka, D (2018), Wisata Halal Makin Heboh, Hotel Syariah di Indonesia Kurang Sertifikasi
- Traveloka (2025) Klasifikasi Hotel di Surabaya diambil dari <https://www.traveloka.com/id> pada tanggal 5 Mei 2025
- Verinita, V., dkk (2018). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Konsep Hotel Syariah (Sharia Compliant Hotel) Survei Pada Konsumen Hotel Bunda Padang. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 5(2), 163-172.
- Wulan, DN, dkk 2024, Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Hotel Syariah Suria City Bandung, Vol. 6 No. 6 (2024): RESLAJ: Religion Education Social Laa Roiba Journal.