

# STUDI POTENSI PENGEMBANGAN HOTEL BERBASIS SYARIAH DI KOTA JEMBER

Hadi Jatmiko\*, Syah Riza Octavy Sandy

Program Perhotelan, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

\* [hadijatmiko@unmuhjember.ac.id](mailto:hadijatmiko@unmuhjember.ac.id)

## *Abstract*

*The Islamic economic sector growth is including sharia tourism has spurred the management of sharia-based businesses becoming increasingly. Specifically in the tourism sector, it certainly cannot be separated from the accommodation business or the focus of this study is on the hotel industry. The aims of this study to find the potential and urgency of developing sharia-based hospitality in the city of Jember, knowing the perception of the public and tourists of the potential for the development of sharia-based hospitality. The data will analysis with descriptive and SWOT with a sample of 110 community respondents, and 150 tourist respondents. The results showed (1) tourists have a good perception of the development of sharia-based hotels, (2) people have a pretty good perception of the value of sharia-based hotel development, (3) the potential of the City of Jember should can be reference material of the development of sharia-based hotels including the majority of the Muslim population, community awareness and lifestyle that supports the development of sharia-hotels.*

**Keywords:** *Potential, Perception, Sharia- Hotel*

## **Abstrak**

Pertumbuhan sektor ekonomi Islam termasuk pariwisata syariah telah memacu pengelolaan bisnis berbasis syariah menjadi semakin marak. Khusus pada sektor pariwisata, tentunya tidak dapat dilepaskan dari bisnis akomodasi atau dalam penelitian ini difokuskan pada bisnis perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui potensi dan urgensi pengembangan perhotelan berbasis syariah di Kota Jember, mengetahui persepsi masyarakat dan wisatawan terhadap potensi pengembangan perhotelan berbasis syariah. Analisa data yang digunakan adalah deskriptif dan SWOT dengan jumlah sampel 110 responden masyarakat, dan 150 responden wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan (1) wisatawan mempunyai persepsi yang baik terhadap pengembangan hotel berbasis syariah, (2) masyarakat mempunyai persepsi nilai yang cukup baik terhadap pengembangan hotel berbasis syariah, (3) potensi yang dimiliki Kota Jember sehingga dapat dijadikan bahan rujukan pengembangan hotel berbasis syariah diantaranya mayoritas penduduk muslim, kesadaran dan gaya hidup masyarakat yang mendukung pengembangan hotel berbasis syariah.

**Kata Kunci:** Potensi, Persepsi, Hotel berbasis Syari'ah

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya perbedaan antara hotel konvensional dengan hotel syari'ah secara umum terlihat dari segi pengelolaannya. Sebagaimana pemerintah menuangkan dalam Keputusan Menparpostel No: KM37/PW340/MPPT-86, yang menyebutkan bahwa "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan & minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial" (dalam

Sugiarto, 2003). Menurut Mangkuwerdoyo pada bukunya yang berjudul "Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran" (1999) menjelaskan tentang fasilitas-fasilitas umum yang ada di hotel, antara lain *Lobby, Arcade, Conference Room* atau *Function Room, Children Playrom, Swimming Pool, Restaurant*.

Hotel syariah merupakan jenis hotel dimana kegiatan operasionalnya menerapkan syariah Islam. Pada dasarnya Fasilitas antara hotel konvensional dan hotel syariah sama, seperti: kamar, restoran, maupun fasilitas olahraga. Selain itu manajemen

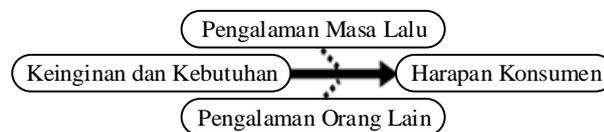
memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel untuk membedakan dengan hotel konvensional. Terdapat beberapa hotel syariah dengan pemisahan antara tamu laki-laki dengan perempuan, tidak melayani minuman beralkohol, meniadakan diskotik, bar dan night club maupun panti pijat. Widyarini (2013).

Jatmiko (2018) memaparkan dalam hasil penelitiannya bahwa konsumen pemakai jasa perhotelan di Jember secara umum mempersepsikan baik atas pengelolaan hotel berbasis syari'ah melalui studi di Hotel Seven Dream Syariah di Jember. Wisatawan domestik lebih memfokuskan pada peralatan, penampilan fasilitas yang islami, dan kecepatan dalam pemenuhan permintaan konsumen dalam pengelolaan hotel berbasis syari'ah, sedangkan wisatawan asing memfokuskan pada sikap simpatik, kesediaan membantu, dan kesiapan dalam memberikan pelayanan dalam pengelolaan hotel berbasis syari'ah. Terdapat hubungan yang signifikan antara pengelolaan hotel berbasis syari'ah dengan kepuasan konsumen.

Pertumbuhan sektor ekonomi Islam termasuk pariwisata syariah telah memacu pengelolaan bisnis berbasis syariah menjadi semakin marak. Khusus pada sektor pariwisata, tentunya tidak dapat dilepaskan dari bisnis akomodasi atau dalam penelitian ini difokuskan pada bisnis perhotelan. Dikutip dari <https://radarsurabaya.jawapos.com> (2018) Menurut Erisa Putri, Customer Relation Hotel Walan Syariah, mengatakan, setelah beroperasi sekitar lima tahun di kawasan bandara Juanda Sidoarjo, pelanggan hotel terus meningkat, alasannya lebih tenang dan merasa aman. Dikutip dari website resmi [www.gomuslim.co.id](http://www.gomuslim.co.id) (2018) menurut Hariyadi, dalam persaingan dengan hotel konvensional, sebenarnya hotel syariah memegang dua pasar sekaligus, yaitu pasar syariah dan pasar wisatawan konvensional. Sebab, bagi pengunjung non muslim tidak masalah jika harus menginap di hotel syariah. Apalagi saat ini, imej syariah sebenarnya sudah diganti dengan hotel halal agar tidak terlalu segmented.

Pilihan pelanggan terhadap jenis hotel untuk menginap sesuai dengan harapan mereka masing-masing untuk mendapatkan keinginan dan kebutuhannya, sesuai dengan yang dikemukakan

Sugiarto (2002) bahwa "Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, keinginan dan kebutuhan, pengalaman orang lain". Secara skematis dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Sugiarto (2002)

Kabupaten Jember dengan penduduk mencapai 2,830 juta jiwa dan jumlah penduduk muslim mencapai 97,18 % ([jemberkab.go.id](http://jemberkab.go.id)) menjadi potensi yang besar bagi pengembangan bisnis berbasis syariah termasuk bisnis perhotelan. Selain telah dinobatkan sebagai kota Fashion Dunia, Kota Jember juga disebut dengan kota santri, oleh keberadaan banyaknya pondok pesantren, sehingga sering digelar event terkait kegiatan keislaman. Hal ini berdampak pada meningkatnya permintaan terhadap hunian hotel terutama yang berkonsep syariah.

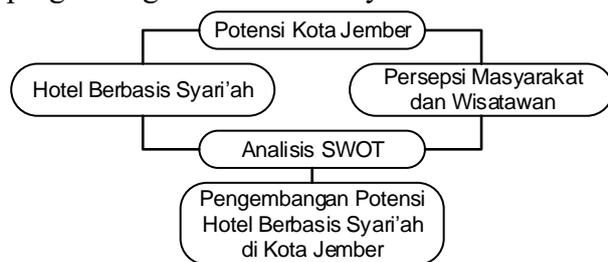
Dikutip dari [timesindonesia.co.id](http://timesindonesia.co.id) (2016) Bupati Jember, Faida mengatakan bahwa "Saya kira opportunity itu ada, karena Jember merupakan kabupaten yang dikenal religius". Berkembangnya bisnis perhotelan di Jember yang membuat potensi tumbuhnya hotel dengan konsep syariah menjadi terbuka lebar. Hal ini didukung dengan Jember sebagai salah satu kabupaten yang terkenal dengan seribu pesantren.

Berdasarkan data Statistik Kabupaten Jember yang tertuang dalam situs resminya <https://jemberkab.bps.go.id> bahwa (1), TPK hotel berbintang di Jember pada bulan September 2019 mencapai 48,53 persen atau dengan kata lain dari tiap 100 kamar yang tersedia di hotel berbintang di Jember sebanyak 48 sampai 49 kamar diantaranya telah terjual setiap malamnya; (2) Pada bulan September Rata-rata Lama Menginap Tamu (RLMT) hotel berbintang di Jember mencapai 1,32 hari, relatif tidak banyak perubahan dibanding bulan Agustus; (3) Pada bulan September komposisi tamu pengunjung hotel berbintang terdiri dari 97,91 persen tamu domestik dan 2,09 persen tamu asing. Persentase tamu asing tertinggi terjadi pada bulan Juli mencapai 3,52 persen.

Hal ini menunjukkan bahwa permintaan hunian kamar hotel di Jember yang masih tergolong tinggi.

Akan tetapi hotel yang beroperasi di Jember masih di dominasi oleh hotel konvensional, sehingga dari berbagai informasi yang telah didapat, Oleh sebab itu peneliti menentukan potensi pengembangan hotel berbasis Syariah sebagai topik pembahasan.

Tujuan penelitian yang berdasarkan uraian diatas adalah Mengidentifikasi potensi kota jember, Hotel berbasis syariah di Jember, menganalisis persepsi masyarakat dan wisatawan terhadap potensi pengembangan hotel berbasis syariah di kota Jember.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul yang dilakukan dengan membaca angka-angka, tabel yang tersedia kemudian melakukan penafsiran dan penilaian tentang persepsi masyarakat dan wisatawan tentang pengembangan potensi pengembangan hotel berbasis syariah di kota Jember, seperti yang diungkap oleh Sugiyono dalam Metode Penelitian (2004:169).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menurut Sulisty Basuki (2006:78), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti kesemuanya yang tidak dapat diukur dengan angka.

Penelitian ini menggunakan Tiga Jenis data yaitu Data primer merupakan data yang diperoleh berkaitan langsung dengan objek penelitian seperti hasil observasi maupun dari responden, dapat dicontohkan seperti: keadaan atau kondisi Kota Jember serta persepsi masyarakat dan wisatawan terhadap potensi pengembangan hotel berbasis syariah. Data Sekunder yang berhubungan berkaitan dengan pihak terkait, berupa hasil catatan resmi yang bukan dari sumber pertama, misalnya data dari perhimpunan hotel dan restoran Kota Jember, Dinas Pariwisata kabupaten Jember

dan sebagainya yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Kuesioner merupakan hasil data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden, guna mendapatkan persepsi masyarakat dan wisatawan tentang objek yang diteliti dan daftar pertanyaan telah ditentukan terlebih dahulu. Jumlah sampelnya 110 responden masyarakat, dan 150 responden wisatawan.

Proses analisis penelitiannya dimulai dari menghitung dan menyusun semua data yang terkumpul seperti: hasil kuesioner, hasil wawancara langsung dan hasil pengamatan di lapangan. Melakukan Analisis deskriptif berdasarkan hasil kuantitatif dari proses pengelompokan data yang sudah diperoleh. Setelah itu Menggunakan analisis SWOT yaitu cara menganalisa sederhana yang bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan (Sulastiyono, 2006:290), dengan bentuk Matrix SWOT dalam rangka mendapatkan gambaran studi potensi pengembangan hotel berbasis syariah di kota Jember.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan beberapa pihak diantara Dinas Pariwisata Kabupaten Jember dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Kabupaten Jember menunjukkan bahwa gambaran mengenai potensi pengembangan bisnis hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Pihak Dinas Pariwisata Kabupaten Jember mengemukakan bahwa Kabupaten Jember yang terkenal dengan julukan seribu pesantren dan dikenal dengan suasana religius, hal ini sebagai modal potensi sebagai daerah tujuan wisata halal. Kabupaten Jember telah didukung oleh hotel syariah, bank syariah, pegadaian syariah sebagai Kultur budaya khas Muslim dalam menunjang pengembangan potensi wisata halal. Berbagai kegiatan keagamaan khususnya Islam, telah dilakukan oleh hotel baik yang berbasis syariah maupun konvensional, seperti hotel yang menawarkan sistem paket untuk acara pertemuan, meliputi penyediaan kamar, makan, minum, ruang rapat, coffe break, dan lain-lain. Selain itu, pada momentum Bulan Ramadhan, banyak hotel melakukan kegiatan pembagian takjil, pembagian kotakkan untuk buka puasa maupun

sahur, pembagian bingkisan sembako bagi kaum duafa, bakti sosial, dan berbagai kegiatan lainnya.

Selain potensi sebagaimana disebutkan di atas, pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember ternyata juga masih menemui sejumlah kendala. Beberapa kendala tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa tidak ada perbedaan antara hotel konvensional dan hotel syariah.
2. Promosi yang dilakukan oleh hotel syariah masih minim dan kurang optimal.
3. Ormas (organisasi masyarakat) Islam yang masih sedikit dukungannya.
4. Fasilitas hotel yang kurang menarik untuk masyarakat pada umumnya.
5. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa hotel syariah dikhususkan untuk pengunjung beragama islam saja,

6. Perlunya pelatihan tentang konsep pelayanan Syariah.

**Penilaian Persepsi Wisatawan terhadap Pengembangan Hotel Berbasis Syariah**

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang telah memanfaatkan hotel berbasis syariah di Kota Jember. Jumlah responden sebanyak 150 orang. Tahap selanjutnya adalah melakukan penilaian persepsi wisatawan terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Untuk itu, dilakukan analisis deskriptif dengan menggunakan Pengelompokan distribusi frekuensi jawaban, sehingga menghasilkan penjelasan responden tentang tanggapan atau jawaban terhadap variabel-variabel penelitian ini.

Berikut hasil distribusi jawaban dari responden:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Wisatawan Terhadap Pengembangan Hotel Berbasis Syariah di Kota Jember

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total	Skor
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
P1	56	37,3	83	55,3	8	5,3	3	2,0	0	0,0	642	4,28
P2	29	19,3	95	63,3	22	14,7	4	2,7	0	0,0	599	3,99
P3	46	30,7	96	64,0	5	3,3	3	2,0	0	0,0	635	4,23
P4	45	30,0	84	56,0	18	12,0	3	2,0	0	0,0	621	4,14
P5	22	14,7	87	58,0	32	21,3	9	6,0	0	0,0	572	3,81
P6	71	47,3	75	50,0	2	1,3	2	1,3	0	0,0	665	4,43
P7	36	24,0	97	64,7	13	8,7	4	2,7	0	0,0	615	4,10
P8	39	26,0	87	58,0	21	14,0	3	2,0	0	0,0	612	4,08
P9	36	24,0	98	65,3	13	8,7	3	2,0	0	0,0	617	4,11
P10	62	41,3	77	51,3	8	5,3	3	2,0	0	0,0	648	4,32
P11	45	30,0	100	66,7	3	2,0	2	1,3	0	0,0	638	4,25
P12	47	31,3	94	62,7	7	4,7	2	1,3	0	0,0	636	4,24
P13	38	25,3	83	55,3	26	17,3	3	2,0	0	0,0	606	4,04
P14	41	27,3	89	59,3	19	12,7	1	0,7	0	0,0	620	4,13
P15	47	31,3	92	61,3	7	4,7	4	2,7	0	0,0	632	4,21
P16	21	14,0	109	72,7	18	12,0	2	1,3	0	0,0	599	3,99
P17	39	26,0	95	63,3	11	7,3	5	3,3	0	0,0	618	4,12

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa sebagian besar reponden dari total 150 responden, menyatakan setuju terhadap pernyataan yang terkait dengan pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden menilai baik terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Persepsi atau penilaian yang baik tersebut dapat dilihat dari terdapat fasilitas bersuci yang cukup dan layak, tersedia fasilitas beribadah, Hotel yang cocok bagi keluarga dan bisnis karena aman dan nyaman, Sertifikasi Halal MUI

dalam pelayanan makanan dan minuman yang menjamin kehalalannya, ada jaminan dari pemuka agama islam, kesehatan dan kebersihan lingkungannya terus terjaga, menyediakan paket perjalanan/ wisata halal, memiliki daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan pariwisata halal, memiliki daftar usaha usaha penyedia makanan dan minuman halal maupun umum, tersedia fasilitas pelayanan yang memenuhi kriteria pariwisata syariah, pramukamar dan staf hotel memahami dan mampu menjalankan tugasnya dengan nilai-nilai islam, staf hotel terutama pramu kamar yang

berakhlak baik, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggung jawab, staf hotel terutama pramu kamar berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai etika islam, pramukamar dan staf hotel memiliki kompetensi kerja sesuai dengan standar profesi yang berlaku, kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan operasionalnya dibuat sesuai dengan nilai-nilai syariah, pelayanannya sudah sesuai kaedah Islam dengan memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih, bermoral dan sanggup mematuhi aturan-aturan yang dikeluarkan manajemen hotel.

Berdasarkan deskripsi tersebut, dapat dinyatakan bahwa aspek terjaga lingkungan yang sehat dan bersih mendapatkan penilaian yang paling baik dengan total skor 665 dan skor rata-rata 4,43. Persepsi yang baik ini menunjukkan bahwa wisatawan yang telah memanfaatkan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember hotel telah mampu memberikan dan menjamin tingkat kebersihan lingkungan baik kamar maupun fasilitas lainnya yang ada di hotel. Aspek tersedia fasilitas pelayanan yang memenuhi kriteria pariwisata syariah menjadi aspek yang mendapatkan penilaian terbaik kedua dengan total skor 648 dan skor rata-rata 4,32. Hotel yang menjalankan bisnis dengan berbasis syariah tentunya harus mampu memberikan produk dan fasilitas layanan yang sesuai dengan syariat Islam. Dan, aspek ketiga yang mendapatkan penilaian terbaik adalah tersedia fasilitas yang layak untuk

bersuci dengan total skor 642 dan skor rata-rata 4,28. Mengacu pada hasil tersebut, maka pihak pelaku usaha atau pengelola hotel di Kabupaten Jember hendaknya mempertahankan ketiga aspek tersebut.

Setelah mengetahui aspek yang mendapatkan penilaian terbaik, perlu kiranya disampaikan juga aspek yang mendapatkan penilaian terendah. Aspek tersebut adalah terdapat jaminan dari MUI setempat tentang kehalalan dan jaminan pemuka agama islam atau pihak terpercaya, dengan pemenuhan ketentuan yang selanjtnya akan ditetapkan (total skor 572 dan skor rata-rata 3,81), pelayanannya sudah sesuai kaedah Islam dengan memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih (total skor 599 dan skor rata-rata 3,99), serta Tersedia fasilitas yang memudahkan pengunjung beribadah (total skor 599 dan skor rata-rata 3,99). Aspek yang mendapatkan penilaian terendah memberikan indikasi bahwa dalam pelaksanaannya wisatawan menilai belum optimal sehingga pihak pelaku usaha atau pengelola hotel di Kabupaten Jember hendaknya memperbaiki dan meningkatkan aspek-aspek tersebut.

### **Penilaian Persepsi Masyarakat Terhadap Pengembangan Hotel Berbasis Syariah di Kota Jember**

Analisis pada tahap ini yaitu melakukan penilaian persepsi masyarakat terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Berikut hasil distribusi jawaban dari responden:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Masyarakat Terhadap Pengembangan Hotel Berbasis Syariah di Kota Jember

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total	Skor
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
P1	18	18,0	29	29,0	47	47,0	6	6,0	0	0,0	359	3,59
P2	19	19,0	25	25,0	50	50,0	6	6,0	0	0,0	357	3,57
P3	10	10,0	44	44,0	42	42,0	4	4,0	0	0,0	360	3,60
P4	19	19,0	47	47,0	25	25,0	9	9,0	0	0,0	376	3,76
P5	24	24,0	16	16,0	50	50,0	10	10,0	0	0,0	354	3,54
P6	23	23,0	22	22,0	50	50,0	5	5,0	0	0,0	363	3,63
P7	22	22,0	40	40,0	25	25,0	12	12,0	1	1,0	370	3,70
P8	21	21,0	20	20,0	44	44,0	13	13,0	2	2,0	345	3,45
P9	13	13,0	35	35,0	46	46,0	5	5,0	1	1,0	354	3,54
P10	11	11,0	34	34,0	49	49,0	6	6,0	0	0,0	350	3,50
P11	13	13,0	55	55,0	28	28,0	4	4,0	0	0,0	377	3,77
P12	20	20,0	28	28,0	46	46,0	6	6,0	0	0,0	362	3,62
P13	24	24,0	24	24,0	46	46,0	6	6,0	0	0,0	366	3,66
P14	16	16,0	28	28,0	48	48,0	8	8,0	0	0,0	352	3,52
P15	17	17,0	27	27,0	56	56,0	0	0,0	0	0,0	361	3,61
P16	28	28,0	18	18,0	53	53,0	1	1,0	0	0,0	373	3,73
P17	34	34,0	15	15,0	51	51,0	0	0,0	0	0,0	383	3,83

Berdasarkan Tabel 2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden dari total 110 responden cukup setuju terhadap pernyataan yang terkait dengan pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden menilai cukup baik terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember. Penilaian ini berbeda dengan penilaian wisatawan yang secara umum menyatakan baik terhadap aspek pengembangan hotel berbasis syariah. Hasil lain dari analisis di atas menunjukkan juga bahwa aspek yang mendapatkan penilaian baik dimana responden dominan menjawab setuju. Aspek tersebut diantaranya aspek keamanan, kenyamanan dari fasilitas yang ada dan kondusifitas bagi pengunjung keluarga dan bisnis, makanan dan minuman yang tersertifikasi Halal MUI yang menjamin kehalalannya, ada jaminan dari tokoh muslim atau pihak terpercaya, serta staf hotel terutama pramu kamar yang mampu melaksanakan tugas sesuai nilai-nilai syariah.

### **Hasil Analisis SWOT Potensi Pengembangan Hotel Berbasis Syariah di Kabupaten Jember**

Upaya pengembangan hotel berbasis syariah menjadi faktor penting dalam menangkap peluang bisnis yang potensial dan berperan dalam memajukan ekonomi syariah. Maka dari itu, perlu dirumuskan strategi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan hotel di Kota Jember yang menerapkan manajemen berbasis syariah. Peneliti mencoba merumuskan strategi tersebut dengan menggunakan analisis SWOT.

Langkah pertama adalah penentuan faktor strategis internal yang bertujuan dalam rangka mengetahui berbagai kekuatan dan kelemahan yang ada di internal hotel syariah. Faktor strategis internal ini kemudian diidentifikasi ke dalam Tabel IFAS (*Internal Strategic Analysis Summary*). Hasil identifikasi kekuatan dan kelemahan hotel berbasis syariah di Kota Jember yaitu:

1. Faktor-faktor yang menjadi kekuatan
  - a. Fasilitas hotel yang meliputi kamar dan fasilitas penunjang dinilai memadai.
  - b. Pengelolaan hotel berbasis syariah dengan mengedepankan aturan syariat Islam.
  - c. Pelayanan yang dinilai maksimal.
  - d. Loyalitas konsumen yang semakin meningkat.

2. Faktor-faktor yang menjadi kelemahan
  - a. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa tidak ada perbedaan antara hotel konvensional dan hotel syariah.
  - b. Promosi yang dilakukan oleh hotel syariah masih minim dan kurang optimal.
  - c. Ormas (Organisasi Masyarakat) Islam yang masih sedikit dukungannya.
  - d. Fasilitas hotel yang kurang menarik untuk masyarakat pada umumnya.
  - e. Masih terdapat anggapan di masyarakat bahwa hotel syariah dikhususkan untuk pengunjung beragama islam saja,
  - f. Perlunya pelatihan tentang konsep pelayanan syariah.

Langkah kedua, penentuan faktor strategis eksternal bertujuan dalam rangka mengetahui berbagai peluang dan ancaman yang muncul dari eksternal hotel syariah. Faktor strategis eksternal ini kemudian diidentifikasi ke dalam Tabel EFAS (*External Strategic Analysis Summary*). Adapun yang menjadi peluang dan ancaman hotel berbasis syariah adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi peluang:
  - a. Jumlah penduduk mayoritas muslim dengan kesadaran menggunakan produk dan jasa sesuai syariat yang meningkat;
  - b. Semakin tingginya tingkat pendapatan masyarakat;
  - c. Dukungan kebijakan dari Pemda;
  - d. Perkembangan sektor pariwisata di Jember;
  - e. Gaya hidup masyarakat yang senang bepergian dan liburan.
2. Faktor-faktor yang menjadi ancaman:
  - a. Persaingan usaha dengan hotel konvensional, dimana juga menawarkan pelayanan yang lebih baik;
  - b. Kurang stabilnya Kondisi politik, ekonomi, dan keamanan;
  - c. Perang tarif yang semakin ketat;
  - d. Belum adanya kebijakan pembatasan pendirian hotel di Jember;
  - e. Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.

Langkah ketiga, menentukan Matrik IFAS (*Internal Strategic Analysis Summary*) dan EFAS (*Eksternal Strategic Analysis Summary*). Berikut tabel pemberian nilai dan bobot serta pemberian pembobotan dan rating:

Tabel 3. Penentuan Nilai Bobot untuk IFAS (*Internal Strategic Analysis Summary*)

Variabel	1	2	3	4	5	Penilaian	Bobot
<b>Kekuatan</b>							
1.Fasilitas hotel yang meliputi kamar dan fasilitas penunjang dinilai memadai.				X		4	0,111
2.Pengelolaan hotel berbasis syariah dengan mengedepankan aturan syariat Islam.			X			3	0,083
3.Pelayanan yang dinilai maksimal.				X		4	0,111
4.Loyalitas konsumen yang semakin meningkat.				X		4	0,111
<b>Kelemahan</b>							
1.Masyarakat banyak yang beranggapan bahwasanya hotel konvensional dan hotel syariah adalah sama.				X		4	0,111
2.Masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah.			X			3	0,083
3.Belum ada dukungan dari Ormas (Organisasi Masyarakat) Islam.				X		4	0,111
4.Kurangnya fasilitas yang dapat menarik perhatian masyarakat.				X		4	0,111
5.Adanya anggapan bahwasanya hotel syariah hanya khusus untuk agama islam;			X			3	0,083
6.Perlunya pelatihan tentang konsep pelayanan syariah.			X			3	0,083
<b>TOTAL</b>							<b>1,000</b>

Sumber: Data diolah

Tabel 4. Penentuan Nilai Bobot untuk EFAS (*Eksternal Strategic Analysis Summary*)

Variabel	1	2	3	4	5	Penilaian	Bobot
<b>Peluang</b>							
1.Jumlah penduduk mayoritas muslim dengan kesadaran menggunakan produk dan jasa sesuai syariat yang meningkat.				X		4	0,105
2.Semakin tingginya tingkat pendapatan masyarakat.			X	X		4	0,105
3.Dukungan kebijakan dari Pemda.		X				3	0,079
4.Perkembangan sektor pariwisata di Jember;			X	X		4	0,105
5.Gaya hidup masyarakat yang senang bepergian dan liburan.				X		4	0,105
<b>Ancaman</b>							
1.Persaingan usaha dengan hotel konvensional, dimana juga menawarkan pelayanan yang lebih baik.				X		4	0,105
2.Kondisi politik, ekonomi, dan keamanan yang kurang stabil.			X			3	0,079
3.Perang tarif yang semakin ketat.		X				3	0,079
4.Belum adanya kebijakan pembatasan pendirian hotel di Jember.			X	X		4	0,105
5.Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.				X		4	0,105
<b>TOTAL</b>							<b>1,000</b>

Sumber: Data diolah

Tabel 5. Hasil IFAS (*Internal Strategic Analysis Summary*)

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Kekuatan</b>			
1.Fasilitas hotel yang meliputi kamar dan fasilitas penunjang dinilai memadai.	0,111	4	0,444
2.Pengelolaan hotel berbasis syariah dengan mengedepankan aturan syariat Islam.	0,083	4	0,332
3.Pelayanan yang dinilai maksimal.	0,111	4	0,444
4.Loyalitas konsumen yang semakin meningkat.	0,111	3	0,333

Faktor-faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Kelemahan</b>			
1.Masyarakat banyak yang beranggapan bahwasanya hotel konvensional dan hotel syariah adalah sama.	0,111	1	0,111
2.Masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah.	0,083	3	0,249
3.Belum ada dukungan dari Ormas (Organisasi Masyarakat) Islam.	0,111	1	0,111
4.Kurangnya fasilitas yang dapat menarik perhatian masyarakat.	0,111	2	0,222
5.Adanya anggapan bahwasanya hotel syariah hanya khusus untuk agama islam.	0,083	2	0,166
6.Perlunya pelatihan tentang konsep pelayanan syariah.	0,083	3	0,249
<b>Total</b>		<b>1,000</b>	<b>2,661</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa kekuatan yang dihasilkan hotel berbasis syariah di Kota Jember dengan nilai rating rata-rata 4 yang merepresentasikan nilai positif sangat besar atau dapat dinyatakan bahwa semua kekuatan yang ditimbulkan dapat digunakan sebagai alat dalam persaingan dengan kompetitor, sedangkan kriteria kelemahan rata-rata rating yang diberikan adalah 2 yang merepresentasikan pengaruh negatif besar, jadi diperlukan perhatian penuh manajemen hotel.

Keterangan:

**Rating untuk kekuatan (strength)**

Nilai 1: merepresentasikan pengaruh positif sangat kecil  
 Nilai 2: merepresentasikan pengaruh positif kecil  
 Nilai 3: merepresentasikan pengaruh positif besar  
 Nilai 4: merepresentasikan pengaruh positif sangat besar

**Rating untuk kelemahan (weakness)**

Nilai 1: merepresentasikan pengaruh negatif sangat besar  
 Nilai 2: merepresentasikan pengaruh negatif besar  
 Nilai 3: merepresentasikan pengaruh negatif kecil  
 Nilai 4: merepresentasikan pengaruh negatif sangat kecil

Tabel 6. Hasil EFAS (*External Strategic Analysis Summary*)

Faktor-faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Peluang</b>			
1.Jumlah penduduk mayoritas muslim dengan kesadaran menggunakan produk dan jasa sesuai syariat yang meningkat;	0,105	4	0,420
2.Semakin tingginya tingkat pendapatan masyarakat;	0,105	4	0,420
3.Dukungan kebijakan dari Pemda;	0,079	3	0,237
4.Perkembangan sektor pariwisata di Jember;	0,105	4	0,420
5.Gaya hidup masyarakat yang senang bepergian dan liburan.	0,105	4	0,420
<b>Ancaman</b>			
1.Persaingan usaha dengan hotel konvensional, dimana juga menawarkan pelayanan yang lebih baik;	0,105	3	0,315
2.Kondisi politik, ekonomi, dan keamanan yang kurang stabil;	0,079	2	0,158
3.Perang tarif yang semakin ketat;	0,079	3	0,237
4.Belum adanya kebijakan pembatasan pendirian hotel di Jember;	0,105	3	0,315
5.Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.	0,105	2	0,210
<b>Total</b>		<b>1,000</b>	<b>3,152</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa hasil EFAS yang dapat dinyatakan bahwa rata-rata rating yang dihasilkan untuk peluang adalah 4 yang merepresentasikan nilai positif sangat besar dari peluang yang dihasilkan hotel berbasis syariah di Kota Jember yang dapat dijadikan sebagai kekuatan, sedangkan ancaman yang mempunyai nilai rating rata-rata 3 yang merepresentasikan pengaruh negatif kecil, akan tetapi tetap memerlukan perhatian penuh oleh pihak hotel.

Keterangan:

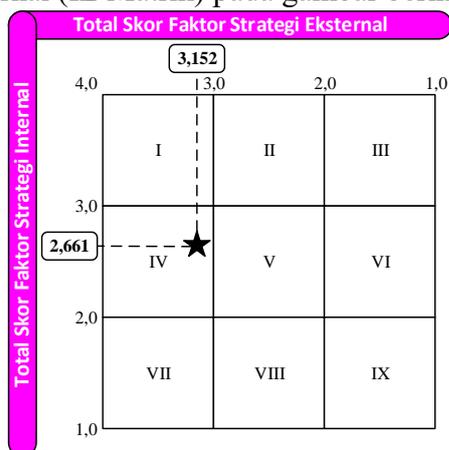
**Rating untuk peluang (opportunities)**

- Nilai 1: merepresentasikan pengaruh positif sangat kecil
- Nilai 2: merepresentasikan pengaruh positif kecil
- Nilai 3: merepresentasikan pengaruh positif besar
- Nilai 4: merepresentasikan pengaruh positif sangat besar

**Rating untuk kelemahan (weakness)**

- Nilai 1: merepresentasikan pengaruh negatif sangat besar
- Nilai 2: merepresentasikan pengaruh negatif besar
- Nilai 3: merepresentasikan pengaruh negatif kecil
- Nilai 4: merepresentasikan pengaruh negatif sangat kecil

Langkah keempat, menentukan posisi hotel berbasis syariah berdasarkan klasifikasi IFAS pada Tabel 5 dan EFAS pada Tabel 6 menunjukkan bahwa skor total untuk faktor-faktor strategis internal adalah 2,661, sedangkan untuk skor total faktor strategis eksternal adalah 3,152. Gambaran strategis hotel berbasis syariah berdasarkan formulasi IFAS dan EFAS dapat ditunjukkan pada Tabel 5 dan Tabel 6 selanjutnya diperhitungkan dengan matrik Internal Eksternal (IE Matrik) pada gambar berikut:



Gambar 2. Hasil IE Matriks (Sumber: Tabel 5 dan 6)

Merujuk pada formulasi IE Matrik, gambaran posisi bintang strategi hotel berbasis syariah di Kota Jember yaitu pada kuadran IV

(empat) yang bertanda bintang yaitu pada ordinat (2,661: 3,152). Dalam kuadran IV ini, hotel berbasis syariah di Kota Jember berada pada posisi tumbuh dan berkembang, jadi seharusnya mengintensifkan strategi seperti: membangun pasar, pengembangan pasar, dan variasi produk. Hal tersebut menerapkan pada keputusan strategis difokuskan pada perbaikan pelaksanaan fungsi bisnis hotel syariah. Hotel berbasis syariah di Kota Jember dalam menerapkan strateginya difokuskan pada peningkatan atau perbaikan produk dan layanan, peningkatan kualitas staf, serta peningkatan sarana dan prasarana, dan lainnya.

Langkah kelima, yaitu menentukan alternatif strategi pemasaran berkaitan dengan pengembangan hotel berbasis syariah di Kota Jember. Merujuk pada variabel Internal dan Eksternal pada IFAS dan EFAS, maka selanjutnya menemukan alternatif strategi pemasaran melalui formulasi matrik analisis SWOT sebagai berikut.

Tabel 7. Diagram Matriks SWOT

IFAS	<p><b>Kekuatan (Strength)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas hotel yang meliputi kamar dan fasilitas penunjang dinilai memadai.</li> <li>2. Pengelolaan hotel berbasis syariah dengan mengedepankan aturan syariat Islam.</li> <li>3. Pelayanan yang dinilai maksimal.</li> <li>4. Loyalitas konsumen yang semakin meningkat</li> </ol>	<p><b>Kelemahan (Weakness)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat banyak yang beranggapan bahwasanya hotel konvensional dan hotel syariah adalah sama.</li> <li>2. Masih kurangnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah.</li> <li>3. Belum ada dukungan dari Ormas (Organisasi Masyarakat) Islam.</li> <li>4. Kurangnya fasilitas yang dapat menarik perhatian masyarakat.</li> <li>5. Adanya anggapan bahwasanya hotel syariah hanya khusus untuk agama islam.</li> <li>6. Perlunya pelatihan SDM tentang konsep pelayanan syariah</li> </ol>
	<p><b>Peluang (Opportunity)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah penduduk mayoritas muslim dengan kesadaran menggunakan produk dan jasa sesuai syariat yang meningkat.</li> <li>2. Semakin tingginya tingkat pendapatan masyarakat.</li> <li>3. Dukungan kebijakan dari Pemda.</li> <li>4. Perkembangan sektor pariwisata di Jember.</li> <li>5. Gaya hidup masyarakat yang senang bepergian dan liburan</li> </ol>	<p><b>S - O STRATEGY</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan segala produk dan pelayanan yang ditawarkan memenuhi syariat dan kualitasnya terjamin.</li> <li>2. Mengintensifkan kegiatan promosi melalui pemanfaatan berbagai media serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi.</li> <li>3. Menggalakkan event-event khusus yang mampu menarik konsumen.</li> <li>4. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan layanan hotel.</li> <li>5. Menetapkan harga yang mampu bersaing dan terjangkau bagi semua kalangan.</li> </ol>

<b>Ancaman (Threat)</b>	<b>S – T STRATEGY</b>	<b>W – T STRATEGY</b>
1. Persaingan usaha dengan hotel konvensional, dimana juga menawarkan pelayanan yang lebih baik.	1. Memperkuat posisi hotel berbasis syariah sesuai dengan pasar sasaran.	1. Penguatan kapasitas perencanaan usaha dan bisnis hotel berbasis syariah.
2. Kondisi politik, ekonomi, dan keamanan yang kurang stabil.	2. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan usaha hotel berbasis syariah.	2. Meningkatkan kapasitas kualitas layanan hotel sesuai dengan prinsip dan aturan syariat Islam.
3. Perang tarif yang semakin ketat.	3. Membina pramukamar dan staf hotel untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja.	3. Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak seperti Traveloka, Pegipegi, dan lainnya.
4. Belum adanya kebijakan pembatasan pendirian hotel di Jember.	4. Mempersiapkan SDM yang mampu menciptakan inovasi dan memanfaatkan teknologi informasi.	4. Meningkatkan efektivitas kegiatan promosi.
5. Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi.		

Sumber: data diolah

Merujuk pada hasil formulasi matrik SWOT diatas, maka salah satu rekomendasi alternatifnya adalah strategi pemasaran yang dapat diterapkan berkaitan dengan pengembangan hotel berbasis syariah di kota Jember, yaitu dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang, serta meminimalkan kelemahan dan ancaman. Allternatif strategi pemasarannya adalah sebagai berikut:

1. Strategi S-O

- a. Memastikan segala produk dan pelayanan yang ditawarkan memenuhi syariat dan kualitasnya terjamin;
- b. Mengintensifkan kegiatan promosi melalui pemanfaatan berbagai media serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi;
- c. Menggalakkan event-event khusus yang mampu menarik konsumen.
- d. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan layanan hotel.
- e. Menetapkan harga yang mampu bersaing dan terjangkau bagi semua kalangan.

2. Strategi W-O

- a. Menambah sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan konsumen.
- b. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman pramukamar dan staf hotel.
- c. Melakukan upaya persuasif berkaitan dengan pemahaman masyarakat mengenai produk dan pelayanan hotel berbasis syariah.

3. Strategi S-T

- a. Memperkuat posisi hotel berbasis syariah sesuai dengan pasar sasaran.
- b. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan usaha hotel berbasis syariah.
- c. Membina pramukamar dan staf hotel untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja.

- d. Mempersiapkan SDM yang mampu menciptakan inovasi dan memanfaatkan teknologi informasi.

4. Strategi W-T

- a. Penguatan kapasitas perencanaan usaha dan bisnis hotel berbasis syariah.
- b. Meningkatkan kapasitas kualitas layanan hotel sesuai dengan prinsip dan aturan syariat Islam.
- c. Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak seperti travel online, dan lainnya;
- d. Meningkatkan efektivitas kegiatan promosi.

**KESIMPULAN**

Merujuk pada hasil dan pembahasan, maka kesimpulan sebagai jawaban penelitian ini adalah:

- 1. Potensi yang dimiliki Kota Jember sehingga dapat dijadikan bahan rujukan pengembangan hotel berbasis syariah diantaranya mayoritas penduduk muslim, kemajuan perkembangan pariwisata di Jember serta kesadaran dan gaya hidup masyarakat yang mendukung pengembangan hotel berbasis syariah.
- 2. Berkaitan dengan persepsi wisatawan terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember diperoleh hasil bahwa wisatawan mempunyai persepsi yang baik. Dimana aspek lingkungan terjaga kesehatan dan kebersihannya, tersedia fasilitas pelayanan yang memenuhi kriteria pariwisata syariah, serta penilaian terbaik atas fasilitas bersuci yang tersedia. Sedangkan aspek yang mendapatkan penilaian terendah terdapat pada: terdapat jaminan dari MUI setempat tentang kehalalan dan jaminan pemuka agama islam atau pihak terpercaya, pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam dengan pencirian amanah, keramah-tamahan, bersahabat, jujur, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih, serta tersedia fasilitas yang memudahkan untuk beribadah.
- 3. Berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember diperoleh hasil bahwa masyarakat mempunyai persepsi nilai yang cukup baik. Dimana aspek penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan mematuhi

aturan-aturan yang dikeluarkan manajemen hotel, pramukamar dan staf hotel memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas, serta terjamin kehalalan Makanan dan Minuman dengan sertifikasi Halal MUI mendapatkan penilaian terbaik. Sedangkan aspek mendapatkan penilaian terendah terdapat pada: daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan pariwisata halal, fasilitas pelayanan yang memenuhi kriteria pariwisata halal, serta pramukamar dan staf hotel memiliki kompetensi kerja sesuai dengan standar profesi.

4. Berkaitan dengan strategi dalam pengembangan hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember, hasil analisis SWOT merekomendasikan strategi stabilitas dimana fokus strategis utamanya di putuskan pada perbaikan fungsi pelaksanaannya. Hotel berbasis syariah di Kabupaten Jember dalam menerapkan strateginya difokuskan pada upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang yang sesuai syariat Islam, peningkatan intensitas promosi, menjalin kerjasama dengan aplikasi travel online dalam rangka memperluas pangsa pasar, serta peningkatan kualitas SDM (pramukamar dan staf hotel), dan lainnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agusnawar, 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. PT. Perca: Jakarta  
Basuki, Sulistyono. 2006. Metode Penelitian. Wedatama Widya Sastra: Jakarta

Darsono. 2001. Kantor Depan Hotel. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta  
Endar, Sugiarto. 2002. Psikologi Pelayanan Dalam Industri. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta  
Endar, Sugiarto. 2003. Pengantar Akomodasi dan Restoran.Gramedia Pustaka Utama.  
Endar, Sugiarto 1996. Pengantar Akomodasi Dan Restoran. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta  
<https://jemberkab.bps.go.id> (2019)  
<https://radarsurabaya.jawapos.com> (2019)  
Jatmiko, Proseding ICOGIS,2019 <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/ICOGISS19/article/view/2473>  
Kotler, John Bowen. 2003. Marketing for Hospitality and Tourism, 3rd. ed., Intenational Edition, Upper Saddle River: Practice-Hall.  
Kotler, Philip., dan Gery Armstrong. 2008. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1 dan 2. Erlangga: Jakarta  
Sabri, Fahrudin. 2010. Perkembangan Hotel Syariah Di Indonesia: Mengonsep Pariwisata Islami, Jurnal KARSA, Vol. XVIII No.2  
Sofyan, Riyanto. 2016. Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan Pada Bisnis Hotel, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta  
Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta  
Sulastiyono, Agus. 2001. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta: Bandung  
Widyarini. 2013. Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. EKBISI; Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. VIII, No. 1, Desember 2013. [www.gomuslim.co.id](http://www.gomuslim.co.id) (2019)