

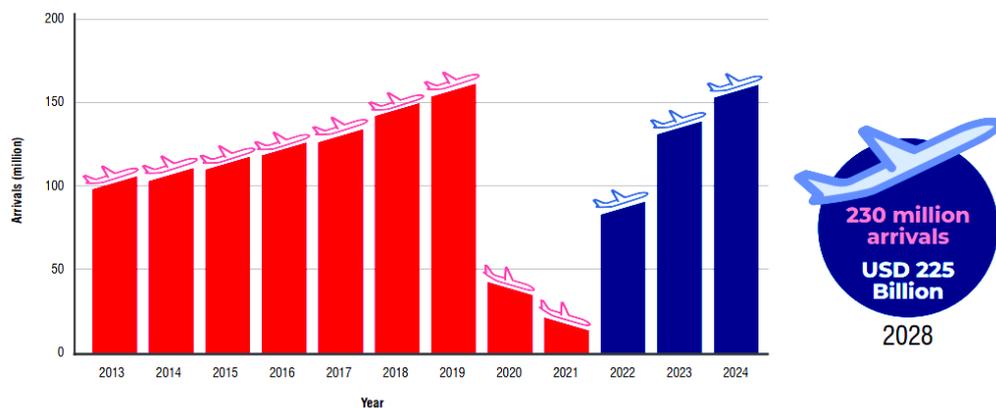
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia sedang mengembangkan pariwisata halal atau disebut *Halal Tourism*, pemerintah yang melihat adanya peluang untuk menarik wisatawan muslim dari berbagai negara seperti Mesir, Saudi Arabia, Brunei Darussalam, Malaysia dan negara lain. Wisata halal yang dapat diartikan pelaksanaannya sesuai dengan standar halal umat muslim (Pratomo & Subakti, 2017).

Indonesia dikenal memiliki penduduk muslim terbanyak menyentuh angka 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa di tahun 2020. Viva Budy Kusnandar juga menyatakan Indonesia merupakan negara dengan penduduk terbesar, tahun 2010 saja *Global Religious Future* memberikan data yang diperolehnya bahwa masyarakat Indonesia yang menganut agama Islam mencapai 209,12 juta jiwa atau 87% dari total populasi. Hal tersebut membuktikan tiap tahunnya perkembangan muslim di Indonesia semakin meningkat, sehingga jaminan perlindungan untuk menjalankan syariat Islam dapat terealisasi baik dalam hal regulasi, tatanan, peraturan lainnya, maupun untuk kemajuan perkembangan pariwisata halal khususnya dibidang perhotelan (Saifuddin, 2021).



Gambar 1. Muslim Travel Market Growth Projections

Sumber : Mastercard-Crescentrating (2022)

Dapat dilihat dari gambar yang tertera di dalam laporan versi *Global Muslim Travel Index* (GMTI) terdapat 160 juta wisatawan muslim internasional yang berdatangan pada tahun 2019, Indonesia juga sempat meraih peringkat pertama dalam kategori tempat wisata halal dunia dan diprediksikan bahwa tahun tahun 2030 akan ada 140 juta wisatawan muslim secara global dan kembali lagi pada angka 160 juta di tahun 2024. Sebelum adanya pandemi covid-19 menyebar rencana tahun 2026 diprediksi ada 230 juta orang yang datang untuk menikmati tempat wisata, namun semua itu berubah sehingga 230 juta wisatawan akan tercapai pada tahun 2028 (Mastercard-Crescentrating, 2022).

Tabel 1. Top 20 Destinations – Gmti 2022 Rankings

GMTI 2022 Rank		GMTI 2022 Score
1	Malaysia	74
2	Indonesia	70
2	Saudi Arabia	70
2	Turkey	70
5	United Arab Emirates	66
6	Qatar	64
7	Iran	63
7	Jordan	63
9	Bahrain	62
9	Singapore	62
9	Uzbekistan	62
12	Brunei	61
12	Egypt	61
12	Oman	61
12	Kuwait	61
12	Moroco	61
17	Pakistan	60
17	Tunisia	60
19	Lebanon	56
19	Maldives	56

Sumber: GMTI 2022

Tahun 2019 Indonesia menempati peringkat pertama, untuk tahun 2022 dari data tersebut Indonesia turun menempati peringkat ke-2 dengan jumlah skor 70, di peringkat pertama ada Malaysia dengan skor tertinggi yaitu 74, Saudi Arabia mendapat jumlah skor sebesar 70, selanjutnya ada Turkey dengan skor yang sama, dan seterusnya.

Banyaknya wisatawan muslim internasional membantu meningkatkan potensi industri halal di Indonesia. Kemudian faktor penduduk muslim di Indonesia yang sangat besar juga salah satunya seperti industri pariwisata halal di bidang perhotelan (Fathoni, 2020).

Wisatawan muslim yang sedang berkunjung ke Indonesia setidaknya membutuhkan tempat untuk beristirahat yang nyaman seperti hotel, di dalamnya terdapat tempat tidur dan kamar mandi. Maka dari itu, Indonesia sedang mengembangkan pariwisata halal salah satunya yaitu hotel syariah. Ada 3.516 hotel bintang dan 12.246 hotel non-bintang di Indonesia di lihat dari data BPS 2019 (Kemenparekraf, 2021). Untuk hotel berlabel syariah sendiri sudah ada sebanyak 372 di Indonesia, tetapi kenyataannya hotel syariah yang resmi memiliki sertifikat dari DSN MUI baru berjumlah lima hotel, diantaranya Hotel Syariah Solo, Sofyan Betawi Menteng Jakarta, Sofyan Tebet, dan dua hotel di Aceh (DSN MUI, 2019). Jika dilihat dari jumlahnya terbilang masih jauh untuk mencapai atau memenuhi kebutuhan wisata halal.

Dalam penelitian ini akan membahas Hotel Tuju WK Homes syariah merupakan hotel bintang 3 yang berlabel hotel syariah berdiri sejak tahun 2020 terletak di daerah Jakarta Selatan.

Adapun perbedaan tujuan antara hotel konvensional dengan hotel syariah. Hotel konvensional hanya bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen sebagai tempat beristirahat dengan akomodasi yang disediakan penginapan atau hotel tersebut. Sedangkan hotel syariah sendiri dibangun berdasarkan prinsip syariah, dengan bertujuan mendapatkan keamanan, kenyamanan, terhindar dari hal yang berdampak negatif serta mencapai pahala bagi setiap ummat Islam. Sehingga dalam pengelolaan dan pemenuhan kebutuhannya terdapat perbedaan yang signifikan. Kemudian hotel syariah juga lebih menekankan pada aspek spiritual, namun tetap menerapkan aspek materil. Hotel syariah menekankan

komponen spiritual di atas materi dan tidak hanya mempertimbangkannya. Hotel juga harus memasukkan komponen masalah yang khas pada hotel syariah dan tidak terdapat pada jenis penginapan lainnya. Memenuhi kebutuhan dasar masyarakat untuk penginapan tidaklah cukup. Masalah adalah istilah kolektif untuk semua faktor berwujud dan tidak berwujud yang dapat mengangkat manusia ke derajat lebih tinggi. Menurut Jasser Auda, masalah dasar kehidupan manusia terdiri dari 5 (Lima) hal, yaitu agama, jiwa, intelektual, keluarga atau keturunan dan harta. Dari masalah yang sudah disebutkan hotel konvensional tidak memasukkan kelima hal tersebut dalam bisnisnya, sehingga tidak memberikan dampak pada masalah.

Sesuai dengan penelitian Adrian Adi Hamzana tahun (2017), Dinas Kebudayaan dan Pariwisata bertanggung jawab dalam penerapan standar pelayanan wisata halal di destinasi dengan memastikan fasilitas umum sesuai dengan wisata halal. Dinas Kesehatan, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, serta MUI, lembaga swadaya masyarakat yang berwenang memberikan sertifikat halal, semuanya melakukan standarisasi di bidang wisata halal.

Kusumaningtyas & Lestari (2020) dalam penelitiannya, menyatakan bahwa peran pemerintah sangat penting dalam penerapan sertifikasi halal karena akan mempengaruhi tingkat membeli atau konsumtif wisatawan. Indonesia sebagai penduduk dengan Muslim terbanyak di dunia setidaknya mampu menjadi produsen industri halal yang sekarang ini masih didominasi negara dengan minoritas Muslim seperti Australia, Selandia Baru, Brazil dan bahkan negara kecil seperti Singapura. Dengan meneliti kebijakan pemerintah tentang pariwisata dan makanan halal akan menjelaskan betapa pentingnya mempromosikan pariwisata halal dengan menawarkan makanan halal di Indonesia.

Dalam penelitian Yunita, Pepy dan Muhammad Deni (2021), menyatakan bahwa terdapat hotel yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanannya seperti manajemen usaha, fasilitas hotel, fasilitas ibadah ataupun ruang ibadahnya, tata graha, makanan dan minuman.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan hasil bertentangan seperti pada penelitian Adrian Adi Hamzana mengatakan bahwa penerapan

pelayan termasuk tanggung jawab Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, ada penelitian lain dari Kusumaningtyas dan Lestari yaitu peran penting pemerintah dalam penerapan sertifikasi halal, bertolak belakang dengan penelitian Yunita, Pepy dan Deni bahwa belum semua hotel berlabel syariah memiliki sertifikasi. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan dan prinsip syariah pada Hotel Tuju WK Homes Syariah Homes Syariah.

I.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis standar pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.PM 53/HM.001/MPEK/2013 Tentang standar usaha hotel dan penerapan prinsip syariah di Hotel Tuju WK Homes Syariah dengan pendekatan Fatwa DSN-MUI/ No: 108/DSN-MUI/X/2016.

I.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka rumusan dalam penelitian ini mencakup :

1. Bagaimana standar pelayanan pada Hotel Tuju WK Homes Syariah?
2. Bagaimana penerapan prinsip syariah pada Hotel Tuju WK Homes Syariah?

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini untuk mengkaji standar pelayanan dan penerapan prinsip syariah pada Hotel Tuju WK Homes Syariah.

I.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan pada penelitian ini memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang bersangkutan pada bidang ini dengan ditinjau melalui beberapa aspek, yaitu :

1. Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang prinsip syariah yang nantinya bisa di terapkan pada bisnis di bidang perhotelan.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Hotel Tuju WK Homes Syariah

Penelitian ini dapat dijadikan masukan, saran, dan sebagai bahan evaluasi kinerja manajemen Hotel Tuju WK Homes Syariah untuk meningkatkan pelayanan hotel demi kepuasan konsumen dengan berpegang pada prinsip syariah.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah dan dapat menambah pengetahuan di bidang bisnis syariah tentang pelayanan hotel ditinjau dari prinsip syariah.