

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dekade ini, wisata syariah menjadi fenomena baru dalam aktivitas pariwisata seiring dengan perkembangan *halal style* pada masyarakat dunia (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2016). Terlihat sejak 2014, jumlah wisatawan muslim mencapai 108 juta wisatawan. Kemudian pada tahun 2015, jumlah wisatawan muslim mencapai 117 juta wisatawan. Selanjutnya pada tahun 2016, jumlah wisatawan muslim mencapai 121 juta wisatawan serta jumlah wisatawan muslim pada tahun 2017 mencapai angka 131 juta wisatawan. Nilai perjalanan wisata pada tahun 2014 mencapai USD 145 Miliar dan pada tahun 2026 akan diprediksi mencapai USD 300 Miliar (Global Muslim Travel Index, 2018).

Beberapa negara di dunia telah mengembangkan *Halal Tourism* dalam upaya menangkap potensi ekonomi di dalamnya, diantaranya Jepang (Wahidati, 2018), Korea Selatan (Kusumaningrum, 2017), Malaysia, Turki, Arab Saudi, Uni Emirat Arab dan Qatar (Hasan, 2017).

Indonesia sebagai negara yang mempunyai penduduk muslim terbesar dunia (Katadata, 2016) terus berupaya untuk mengembangkan industri *Halal Tourism*. Upaya tersebut membuahkan hasil pada Tahun 2016 di Abu Dhabi dalam acara World Halal Tourism Award 2016. Adapun kategori yang diraih Indonesia adalah (1) *World's Best Airline for Halal Travelers* (2) *World's Best Airport for Halal Travelers*, (3) *World's Best Family Friendly Hotel*, (4) *World's Most Luxurious*

Family Firendly Hotel, (5) *World's Best Halal Beach Resort* (6), *World's Best Halal Tour Operator*, (7) *World's Best Halal Tourism Website*, (8) *World's Best Halal Honeymoon Destination*, (9) *World's Best Hajj and Umrah Operator*, (10) *World's Best Halal Destination*, (11) *World's Best Halal Culinary Destination* dan (12) *World's Best Halal Cultural Destination* (Hasan, 2017).

Kota Bandung adalah destinasi wisata unggulan di Jawa Barat yang akan dikembangkan sebagai destinasi wisata halal (Lukihardianti, 2018). Dalam hal ini, Pemerintah Daerah juga telah berupaya mengembangkan wisata halal dengan penetapan zona wisata halal pada Kota Bandung melalui Peraturan Daerah (Perda) Kota Bandung Nomor 01 Tahun 2013 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2012 – 2025. Adapun potensi wisata halal di Kota Bandung terdapat pada keberagaman Daya Tarik Wisata (DTW) yang berpotensi dikembangkan menjadi wisata halal, mayoritas penduduk Bandung yang beragama Muslim, potensi daya tarik Masjid dan pesantren, aktivitas keislaman, event dan wisata belanja busana muslim, aksesibilitas menuju Kota Bandung dan prasarana umum kota yang memadai serta adanya hotel syariah yang dapat menjadi representasi sebagai destinasi wisata halal (Pratiwi, 2016).

Hotel sebagai komponen pendukung destinasi pariwisata turut berkontribusi dalam pembentukan pengalaman wisatawan (Abdullah, 2017). Dalam kaitannya dengan perwujudan menjadi destinasi wisata halal, Kota Bandung seharusnya memiliki hotel berkonsep syariah dengan kriteria *moslem friendly* untuk mewujudkan pengalaman wisata halal pada wisatawan. Saat ini, di Kota Bandung terdapat 7 hotel syariah yaitu (1) Lingga Hotel, (2) Narapati Syariah Hotel &

Convention, (3) Ruby Hotel Syariah, (4) Cinnamon Hotel Boutique Syariah, (5) Orange Home's Syariah, (6) Daarul Jannah Hotel, dan (7) Noor Hotel Syariah (Permana, 2018). Pada Tabel berikut ditampilkan performance hotel yang dihimpun dari berbagai sumber :

Tabel 1

Performance Rating Hotel Syariah Di Kota Bandung

No	Nama Hotel	Trip Advisor (Max.5)	Ulasan Google (Max. 5)	Booking. (Max 5)	Pegipegi. (Max. 5)	Agoda. (Max.10)	Skor Rata-rata
1	Lingga Hotel	3,5	4,0	7,9	8,0	6,5	5,9
2	Narapati Syariah Hotel & Convention	4,4	4,4	8,8	9,2	8,8	7,3
3	Ruby Hotel Syariah	3,5	4,2	8,1	8,2	6,6	6,1
4	Cinnamon Hotel Boutique Syariah	4,5	4,6	9,0	9,4	8,8	7,1
5	Orange Home's Syariah	4,0	4,1	8,0	7,6	6,8	6,1
6	Darul Jannah Hotel	4,0	4,3	8,6	8,8	7,7	6,7
7	Noor Hotel Syariah	4,2	4,2	8,6	8,7	8,6	6,9

Sumber : Dari Berbagai Sumber, 2019

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa Narapati Syariah Hotel & Convention mempunyai *performance rating* yang tertinggi diantara hotel syariah lainnya di Kota Bandung. Penulis memilih Narapati Syariah Hotel & Convention sebagai representatif Hotel Syariah di Kota Bandung dikarenakan dari sisi kamar, fasilitas pendukung dan keramahtamahan dinilai baik oleh tamu yang *me-review* melalui situs *reviewer* hotel tersebut. Selain itu, dilihat dari sisi jumlah tamu, Narapati Syariah Hotel & Convention dapat dibandingkan dengan hotel syariah lainnya dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2

Jumlah Kunjungan Pada Hotel Syariah Kota Bandung

Tahun	Nama Hotel			
	Cinnamon	Narapati	Daarul Jannah	Orange Syariah Hotel
2014	-	-	349	158
2015	-	103	378	173
2016	502	290	388	164
2017	566	528	407	166
2018	1.211	1.360	416	180

Sumber : Dari Berbagai Sumber, 2019

Dalam menjamin halal suatu produk, wisatawan sangat memperhatikan keamanan pangan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (2013) menyebutkan bahwa 95% tamu (wisatawan) mengharapkan adanya labelisasi produk halal pada hotel dan restoran (Kementerian Agama RI, 2013). Pernyataan tersebut didukung oleh Nurmaydha (2018) yang mengemukakan bahwa labelisasi produk halal sangat penting meskipun hotel tersebut milik pesantren sekalipun (Nurmaydha, 2018). Waskito mengungkapkan bahwa jaminan produk makanan halal mempengaruhi keputusan pembelian wisatawan (Waskito, 2015).

Dalam pelaksanaan hotel syariah, terdapat berbagai polemik yang datang dari berbagai pihak. Pada sisi pemerintah, hotel syariah menjadi peluang bisnis yang besar mengingat potensi ekonomi yang didapat dari wisata halal juga tinggi. Untuk itu pemerintah pusat melalui Kementerian Pariwisata Republik Indonesia mendorong industri hotel untuk menerapkan konsep syariah (Yahya, 2019). Pendapat tersebut juga diperkuat dengan pernyataan bahwa pengelolaan hotel

syariah cukup mudah dan tidak pernah rugi dikarenakan pasar tamu hotel yang besar dan mempunyai *willingness to pay* yang tinggi (Sofyan, 2019).

Sementara itu, Wakil Ketua Pengurus Pusat Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyatakan definisi dan operasionalisasi hotel syariah di Indonesia belum jelas, sehingga menimbulkan klaim syariah pada hotel yang tidak berdasar pada aturan resmi. Perbedaan pemahaman mengenai hotel syariah dinilai menimbulkan ambiguitas bagi pengelola hotel (Yusran, 2019).

Kemudian pernyataan dari PHRI juga diperkuat dari kalangan akademisi yang menyatakan bahwa belum adanya konsep dan ruang lingkup syariah serta penerjemahan konsep syariah yang kaku terhadap hotel syariah menyebabkan perbedaan pemahaman konsep hotel syariah (Yuristiadi, 2019).

Secara historis, Kementerian Pariwisata pernah melahirkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Peraturan itu dicabut melalui Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2016 karena peraturan sebelumnya dinilai tidak sesuai dengan target dan kemajuan di bidang kepariwisataan (Rahtomo, 2019). Namun pada kesempatan kemudian, Kementerian Pariwisata mendorong pemerintah daerah agar mengembangkan hotel syariah (Yahya, 2019). Hal tersebut menambah daftar polemik mengenai hotel syariah.

Beberapa ahli telah menulis definisi hotel syariah. Definisi paling mendekati yang akan digunakan peneliti adalah “hotel syariah merupakan hotel dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam hal pelayanan, fasilitas bahkan jasa

yang telah sesuai dengan ketentuan dalam memberi pelayanan kemaslahatan tamu”. (Izza, 2018).

Dengan menggunakan prinsip syariah, hotel mampu memberi pelayanan yang bukan sekedar jasmaniyah tetapi memberikan pengalaman rohaniyah. Karena dalam prinsip syariah, hotel memberikan pelayanan menurut ketentuan syariat Islam sehingga tidak hanya menawarkan suasana aman lahiriyah, akan tetapi secara batiniyah lebih terasa damai (Izza, 2018).

Dalam segi Operasional hotel Prinsip Syariah diterapkan kedalam sistem pengelolaan, produk, dan pelayanan dengan tunduk dengan aturan syariah (Hana, 2018). Prinsip syariah dalam penelitian ini diuraikan berdasarkan pendekatan titik pelayanan hotel yang meliputi (1) Pelayanan Kantor Depan, (2) fasilitas kamar, (3) pelayanan makan dan minum dan (4) fasilitas hiburan lainnya (Izza, 2018). Pada penelitian sebelumnya konsep hotel syariah memiliki prinsip ramah terhadap Muslim, memberikan tamu Muslim semua layanan yang sesuai dengan ajaran Islam seperti arah kiblat, makanan halal, minuman bebas alkohol dan musala dengan adzan (Battour, 2018). Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil judul tesis **“Penerapan Konsep Hotel Syariah Di Kota Bandung”**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah aplikasi prinsip Syariah pada operasional layanan hotel yang terdiri dari (1) operasional kantor depan, (2) operasional fasilitas kamar, (3) pelayanan makan dan minum, dan (4) fasilitas hiburan lainnya. Pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan konsep syariah pada kantor depan hotel syariah di Kota Bandung?
2. Bagaimana penerapan konsep syariah pada fasilitas kamar hotel syariah di Kota Bandung?
3. Bagaimana penerapan konsep syariah pada pelayanan makan dan minum hotel syariah di Kota Bandung?
4. Bagaimana penerapan konsep syariah pada fasilitas hiburan lainnya pada hotel syariah di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah pendekatan dalam mengungkapkan prinsip hotel syariah yang terdiri dari :

1. Mengkaji penerapan konsep hotel syariah pada kantor depan.
2. Mengkaji penerapan konsep hotel syariah pada fasilitas kamar.
3. Mengkaji penerapan konsep hotel syariah pada pelayanan makan dan minum.
4. Mengkaji penerapan konsep hotel syariah pada fasilitas hiburan lainnya.

D. Keterbatasan Penelitian

Penulis membatasi masalah dalam penelitian ini adalah penerapan konsep syariah pada hotel. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap empat hotel Syariah dari tujuh Hotel Syariah yang ada di Kota Bandung. Hal ini mempertimbangkan data pada Tabel 1 tentang skor rata-rata *performance* dari setiap hotel tersebut, serta masalah perizinan untuk melaksanakan penelitian dari manajemen Hotel Syariah. Dengan demikian, ke-empat lokus penelitian ini adalah *Narapati Syariah Hotel and*

Convention, Daarul Jannah Cottage, Cinnamon Boutique Hotel dan Orange Home Hotel Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini :

1. Secara formal adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program pascasarjana di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Secara teoritis diharapkan dapat mengembangkan ilmu pada Kosentrasi Manajemen Perhotelan dan penerapannya secara langsung, khususnya melihat penerapan konsep Syariah pada Hotel Syariah di Kota Bandung.