

# BABI

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan wisatawan muslim telah menjadi fenomena global yang menarik perhatian dunia dalam kurun waktu dua dekade ini. Menurut data yang dikeluarkan oleh *Mastercard-Crescent Global Muslim Travel Index* pertumbuhan wisatawan muslim diprediksi akan mengalami peningkatan sebesar 27% per tahun sejak 2000 hingga 2020 (Mastercard-CrescentRating, 2018). Dan pada tahun 2018 jumlahnya mencapai 140 juta orang dengan nilai pengeluaran sebesar US\$ 189 miliar atau 12% dari total pengeluaran wisatawan muslim untuk berwisata dan diperkirakan akan tumbuh hingga US\$ 274 miliar pada 2020 (Thomson Reuters and Dinar Standard, 2019).

**GAMBAR 1**  
**PERTUMBUHAN WISATAWAN MUSLIM**



Sumber: (Mastercard-CrescentRating, 2018)




Dengan meningkatnya pertumbuhan wisatawan muslim dunia maka secara otomatis akan meningkatkan kebutuhan wisatawan muslim yang berupa produk-produk *halal lifestyle*, yaitu *travel and tourism, media and recreational, pharmaceutical, education, halal food, Islamic finance, fashion, medical care and wellness*, serta *art and culture* (Pariwisata, 2019). *Halal lifestyle* adalah segala tindakan dan gaya hidup manusia yang sesuai dengan syariah. Gaya hidup yang dimana manusia menjadikan nilai-nilai dan aturan-aturan Islam sebagai dasar dalam mengkonsumsi, memanfaatkan dan menggunakan barang/jasa (Adinugraha & Sartika, 2019). Kata "Halal" hari ini tidak hanya berkaitan dengan makanan dan minuman yang diizinkan untuk umat Islam. Peningkatan pengetahuan dan kesadaran banyak umat Islam tentang perlunya mematuhi syari'ah serta peningkatan daya beli dan perubahan gaya hidup di kalangan umat Islam di seluruh dunia telah secara signifikan mempengaruhi konsep layanan di bidang pariwisata.

Dalam perkembangannya sendiri, wisatawan muslim ada yang masuk ke dalam pasar permintaan "*Muslim Friendly Compliant*" dan juga "*Halal Compliant/Sharia Compliant*". Dimana perbedaan mendasar dari kedua segmen tersebut adalah pada preferensi wisatawan terhadap produk dan layanan pariwisata halal yang didasarkan pada tingkat kompleksitas dalam penerapan prinsip syariah. Jika pada *Halal/Sharia Compliant* seluruh prinsip syariah diterapkan pada suatu unit bisnis sedangkan pada *Muslim Friendly* dibuat lebih longgar dengan tetap

menerapkan prinsip syariah dengan pendekatan “*faith-based needs of Muslim traveller*” (Zawawi & Ramli, 2016; Abas et. al., 2017).

**GAMBAR 2**  
**PERINGKAT GMTI TAHUN 2019**

**TOP 10 OIC DESTINATIONS**

RANK	GMTI 2019 RANK	DESTINATION	SCORE	CHANGE
1	1	Malaysia 	78	= 0
1	1	Indonesia 	78	^ 1
3	3	Turkey 	75	^ 1
4	4	Saudi Arabia 	72	^ 1
5	5	United Arab Emirates 	71	v -3
6	6	Qatar 	68	= 0
7	7	Morocco 	67	^ 3
8	8	Bahrain 	66	= 0
8	8	Oman 	66	^ 1
10	10	Brunei 	65	^ 1

Sumber: (Mastercard-CrescentRating, 2019)

Dari tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2019 Indonesia berhasil menempati posisi pertama sebagai destinasi pariwisata halal terbaik oleh karena itu hal ini menjadi potensi besar bagi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata halal guna memenuhi tuntutan *halal lifestyle* wisatawan muslim yang datang ke Indonesia. Hal ini menunjukkan terdapat peluang besar yang dimiliki Indonesia untuk

mengembangkan industri pariwisata halalnya dilihat dari posisi Indonesia yang kini menjadi destinasi pariwisata halal terbaik dunia dan besarnya peningkatan pengeluaran wisatawan muslim untuk sektor wisata halal dari tahun ke tahun.

**GAMBAR 3**  
**GLOBAL ISLAMIC ECONOMIC INDICATOR 2019**

Country	GIEI	Islamic Finance	Halal Food	Travel	Fashion	Media & Recreation	Pharma & Cosmetics
Malaysia	111	147.9	74.3	95.5	35.6	64	60.6
UAE	79	70.7	91.5	72.7	95.2	86.6	81.3
Bahrain	60	78	42	26	20.7	47	51
Saudi Arabia	50.2	57	50	35	15	33	45
Indonesia	49	54	47	52	37.9	17	42
Oman	48.7	51	54	34	25	36	45
Jordan	47.2	53	43	42	23	34	58
Pakistan	45	47	55	17	24.5	11	45
Kuwait	45	51	45	17	11.0	41	45
Qatar	44	47	47	28	11.3	54	43
Brunei	40	35	53	30	11	44	49
Sudan	39	31	66	34	8	18	36
Turkey	36	23	52	72	50	31	48
Iran	35	30	52	20	10	26	52
Bangladesh	33	36	31	21	32	9	33

Sumber: (Thomson Reuters and Dinar Standard, 2019)

Dari data GIEI diatas dapat dilihat dimana posisi Indonesia di posisi ke-5 pada peringkat negara-negara yang berpotensi dalam menghadapi peluang pasar Muslim global yang bernilai multi-triliun dollar. Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan jika dilihat dari posisi Indonesia di tahun 2018 yaitu diposisi ke-10. Hal ini didukung oleh dorongan untuk memperkuat ekonomi halal di Indonesia.

Indonesia mengambil langkah penting dalam tujuannya untuk meningkatkan peran keuangan berbasis Islam dalam pertumbuhan ekonomi di era digital ini dengan meluncurkan Masterplan Ekonomi Halal 2019-2024. Rencana ini bertujuan untuk meningkatkan upaya dan peran negara pada sektor pariwisata halal, dan selanjutnya mengembangkan ekosistem industri pariwisata halal yang mencakup penyedia makanan minuman halal, akomodasi halal, *fashion* halal, dan keuangan yang berbasis Islam.

Untuk disektor pariwisata sendiri pemerintah sebenarnya sudah melakukan langkah terlebih dahulu dalam menggarap pariwisata halal di Indonesia. Pada tahun 2018 Kementerian Pariwisata bersama dengan CrescentRating melakukan sebuah proyek untuk mengembangkan indeks yang dikenal dengan *Indonesia Muslim Travel Index* (IMTI). Indeks tersebut mengukur pertumbuhan di beberapa titik yang ditunjuk untuk menjadi destinasi pariwisata halal di Indonesia. Dari indeks-indeks tersebut lalu dapat disusun strategi guna mempersiapkan destinasi tersebut dikenal secara global dengan cara memaksimalkan potensi yang ada. Destinasi pariwisata halal dapat diartikan sebagai destinasi yang memenuhi kebutuhan dari wisatawan muslim (Sumaryadi et al., 2020). Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim dapat diukur dengan kriteria kesiapan suatu destinasi pariwisata halal menurut CrescentRating yang diukur dengan menggunakan model ACES (*Access, Communication, Environment, and Services*) (CrescentRating, 2019).

**GAMBAR 4**  
**ACES MODEL DARI GMTI**

Access	Communication	Environment	Services
Air Access	Muslim Visitor Guides	Domestic Tourist Arrivals	Halal Restaurants
Rail Access	Stakeholder Education	International Tourist Arrivals	Mosques
Sea Access	Market Outreach	Wi-Fi Coverage at Airports	Airports
Road Infrastructure	Tour Guides	Commitment to Halal Tourism	Hotels
	Digital Marketing		Attractions

Sumber: (CrescentRating, 2019)

Komponen *Access* disini mengukur tingkat kemudahan aksesibilitas suatu destinasi melalui beberapa jenis transportasi. Destinasi yang sukar dijangkau tidak akan dipertimbangkan oleh wisatawan muslim. Komponen *Communication* mengukur tingkat kesiapan pasar dalam hal komunikasi dengan wisatawan muslim. Destinasi yang kurang mendukung dari segi kemampuan berkomunikasi akan jarang dikunjungi oleh wisatawan muslim. Komponen *Environment* mengukur tingkat keramahan lingkungan destinasi terhadap wisatawan muslim. Lingkungan yang kurang bersahabat tidak akan menarik untuk wisatawan muslim. Komponen *Services* mengukur tingkat kelengkapan dan kemudahan layanan yang berbasis Islam untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim yang meliputi restoran, hotel, rumah sakit,

bandara, dan obyek wisata. Kemampuan pemerintah untuk memenuhi empat kriteria diatas akan sangat berpengaruh dengan kunjungan wisatawan Muslim.

Salah satu cara dalam meningkatkan kesiapan suatu destinasi pariwisata halal adalah dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang tersedia di suatu destinasi. Dalam hal ini adalah industri pariwisata halal yang didalamnya terdapat ekosistem bisnis yang berkaitan dengan pariwisata seperti restoran, hotel, biro perjalanan dan obyek wisata. Salah satu usaha yang termasuk kedalam usaha pariwisata halal dalam bidang akomodasi adalah hotel syariah.

Anwar Basalamah (dalam Fadhli, 2018: 21) mengatakan bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang menerapkan aturan-aturan Islam dalam operasionalnya meliputi aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan. Dari segi produk hotel syariah tidak menyediakan barang-barang dan menggunakan bahan yang dilarang dalam Islam dalam membuat dan mengolah produknya. Secara pelayanan hampir sama dengan hotel konvensional hanya saja pada hotel syariah lebih menyeimbangkan aspek - aspek spiritual Islam dalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Hotel syariah menghindari menyediakan produk maupun layanan yang bertentangan dengan ajaran Islam. Aspek pengelolaan pada hotel syariah meliputi tahap awal perancangan hotel dengan memastikan bahwa transaksi keuangan harus memenuhi dan mengikuti prinsip-prinsip syariah, memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah (DPS), kemudian memiliki SOP hotel syariah dan memiliki pernyataan tertulis yang menyatakan bahwa usaha dikelola secara Syariah dan SDM yang memiliki dan melaksanakan program

pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan Syariah. (Ahmat et al., 2015; Pratomo dan Subakti, 2017).

Salah satu syarat yang dibutuhkan jika ingin mengajukan diri menjadi hotel syariah adalah dengan melakukan sertifikasi usaha kepada DSN MUI. Demi memudahkan para pelaku bisnis pariwisata halal maka Kementerian Pariwisata pada tahun 2019 mengeluarkan Buku Panduan Penyelenggaraan Pariwisata Halal sebagai acuan dalam membangun usaha pariwisata halal. Dalam buku tersebut disebutkan bahwa kriteria usaha pariwisata halal dibagi menjadi tiga klasifikasi, yaitu klasifikasi 1, klasifikasi 2, dan klasifikasi 3 (Pariwisata, 2019). Perbedaan diantara klasifikasi 1 dan 2 ada pada bagian produk dan pelayanan dimana pada klasifikasi 1 yang khususnya pada jasa akomodasi sebuah hotel minimal mempunyai satu restoran yang mendapat sertifikasi halal dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) namun masih diperbolehkan untuk menjual makanan atau minuman yang haram dengan catatan harus berada di outlet terpisah dan tidak boleh ada transfer barang dan peralatan ke restoran yang mempunyai sertifikasi halal. Sedangkan di klasifikasi 2 sebuah hotel minimal mempunyai satu restoran yang memiliki sertifikasi halal dan tidak lagi diperbolehkan menjual segala bentuk makanan dan minuman yang mengandung unsur haram. Kriteria klasifikasi 3 yang nantinya disebut sebagai hotel syariah dimana dari segi produk, pelayanan hingga pengelolaan harus berpedoman dengan syariat Islam (DSN, 2016).



**TABEL 1**  
**DATA JUMLAH WISATAWAN MANCANEGARA DAN DOMESTIK**  
**PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2015 – 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Wisatawan Mancanegara</b>	<b>Wisatawan Domestik</b>	<b>Total</b>
<b>2015</b>	375.166	31.432.080	31.807.246
<b>2016</b>	578.924	36.899.776	37.478.700
<b>2017</b>	781.107	40.118.470	40.899.577
<b>2018</b>	677.168	48.943.607	49.620.775
<b>2019</b>	691.699	57.900.863	58.592.562

Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah, 2020

Kota Semarang adalah ibu kota provinsi Jawa Tengah dan menjadi salah satu destinasi yang dipersiapkan sebagai destinasi pariwisata halal. Menurut data dari BPS Jawa tengah tercatat mengalami peningkatan jumlah wisatawan mancanegara pada setiap tahunnya dari kurun waktu 2015 hingga 2019, namun pada tahun 2018 terjadi penurunan wisatawan asing dikarenakan tidak ada penerbangan internasional di salah satu bandara yang ada di Jawa Tengah yaitu Bandara Adi Sumarmo dan pada tahun 2020 terjadi pandemi virus COVID-19 di seluruh dunia yang mengakibatkan penurunan drastis kunjungan wisatawan asing di Indonesia. Wisatawan terbanyak diominasi oleh wisatawan Malaysia lalu diikuti Singapura, China, dan India (BPS Jawa Tengah, 2020; Bisnis.com, 2020; Kompas.com, 2019). Seperti diketahui bahwa pengunjung terbanyak berasal dari Malaysia yang notabene mayoritas masyarakatnya beragama Islam oleh karena itu mengakibatkan munculnya bisnis yang berbasis

aturan syariah di Jawa Tengah dan khususnya kota Semarang yang salah satunya adalah bisnis hotel syariah. Salah satu hotel syariah yang ada di kota Semarang adalah Hotel Candi Indah Convention Semarang. Hotel ini berlokasi di Jalan Dr. Wahidin No. 122, Jatingaleh, Kec. Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah. Hotel Candi Indah menyatakan diri sebagai hotel berkonsep syariah. Perjalanan Hotel Candi Indah diawali pada tahun 1970-an. Pendiri Hotel Candi Indah yaitu bapak Ibrahim Ibnu Jamhuri mendapatkan mandat untuk mengelola aset pemerintah provinsi Jawa Tengah yaitu sebuah penginapan di kota Semarang. Berdasarkan pengalaman yang telah dimiliki bapak Ibrahim berniat untuk membuat penginapan yang akan dikelola sendiri. Pembangunan Hotel Candi Indah dimulai pada tahun 1973. Proses pembangunan berjalan sekitar satu tahun sehingga pada tanggal 21 Desember 1973 Hotel Candi Indah mulai beroperasi. Pada awalnya Hotel Candi Indah hanya mengoperasikan 8 kamar dan cenderung dikenal sebagai losmen.

Seiring dengan perkembangan pasar yang membutuhkan jasa penginapan, pada tahun 1981 Hotel Candi Indah melakukan renovasi dan sekaligus menambah fasilitas kamar. Sehingga pada tahun itu Hotel Candi Indah bisa mengoperasikan 23 kamar dan sudah berkembang menjadi hotel melati. Guna memenuhi kebutuhan pelanggan, Hotel Candi Indah, secara bertahap melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas hotel. Sehingga pada tahun 2004 Hotel Candi Indah melakukan penambahan jumlah kamar yang tadinya 23 menjadi 33 kamar. Selain menambah jumlah kamar, Hotel Candi Indah juga membangun fasilitas penunjang yang lain diantaranya ruang meeting, musholla, dan restoran. Pada tahun 2004 itu Hotel Candi

Indah memiliki 33 kamar, dua ruang pertemuan dan satu restoran, yaitu Saraswati dan Kendedes serta yaitu Gayatri resto. Dengan penambahan fasilitas-fasilitas tersebut, Hotel Candi Indah mendapatkan predikat sebagai Hotel Bintang 1.

Dengan semakin meningkatnya permintaan akan jasa penyediaan jasa hotel yang memiliki fasilitas ruang meeting di kota Semarang, maka pada tahun 2010 Hotel Candi Indah kembali melakukan renovasi dengan melakukan perombakan bangunan tampak depan. Selain merubah tampilan depan bangunan hotel, penambahan jumlah kamar juga dilakukan demi memenuhi kebutuhan pelanggan yang menyelenggarakan meeting dan sekaligus menginap di hotel, sehingga total kamar yang dioperasikan pada tahun 2010 sebanyak 51 kamar.

Di tahun 2016 Hotel Candi Indah melakukan pengembangan usaha dengan menambah jumlah kamar menjadi 72 kamar. Yang tadinya ruang pertemuan diubah menjadi ballroom dengan kapasitas hingga 400 orang. Disamping itu bermaksud untuk menambah pengalaman tamu agar mudah saat beribadah, Hotel Candi Indah juga mendirikan sebuah masjid yang berada di dalam lingkungan hotel dan mampu menampung sekitar 100 jamaah. Masjid tersebut diberi nama masjid HCI. Selain sebagai fasilitas bagi tamu hotel, masjid HCI juga terbuka untuk umum dan digunakan secara rutin untuk melaksanakan sholat lima waktu dan sholat jumat.

Pada tahun 2016 perombakan total dilakukan pada desain interior kamar, mulai dari penggantian tempat tidur dengan kualitas standar hotel berbintang, penambahan fasilitas TV cable, jaringan wifi hingga penambahan lift demi kenyamanan pelanggan. Pada tahun itu Hotel Candi Indah juga menambah beberapa

fasilitas-fasilitas pendukung lainnya seperti *smoking area* yang berada di teras lantai satu dan teras lantai dua, *lobby lounge* serta memperbesar kapasitas Gayatri Resto sehingga dapat menampung hingga 100 tempat duduk.

Ditahun yang sama Hotel Candi Indah menyatakan diri sebagai hotel berkonsep syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari motto yang digunakan hotel yaitu “Menjadi hotel terbaik di kelasnya yang dikelola dengan prinsip syariah” dan penyediaan fasilitas masjid di lingkungan hotel yang juga menyediakan kajian rutin setiap minggunya di hari Selasa dan Rabu. Dari segi sumber daya manusia seluruh karyawan dan karyawan di Hotel Candi Indah beragama Islam dan mewajibkan seluruh karyawan wanita untuk menggunakan hijab. Meskipun demikian Hotel Candi Indah saat ini masih sekadar melakukan *self-proclaimed* sebagai hotel syariah karena sudah belum mendapat sertifikasi resmi dari DSN-MUI untuk di bagian restorannya yang dimana adalah salah satu syarat untuk menjadi hotel syariah. Definisi *self-proclaimed* sendiri adalah suatu pernyataan tentang diri sendiri oleh suatu subjek untuk meyakinkan orang lain tanpa persetujuan dan izin pihak lain.

Memang sampai saat ini belum ada peraturan yang melarang sebuah hotel untuk menyatakan diri sebagai hotel syariah tanpa mengikuti pedoman yang telah dikeluarkan oleh pemerintah, namun jika hal ini terus dibiarkan terjadi dikhawatirkan dapat menimbulkan dampak negatif bagi pihak hotel maupun wisatawan. Dapat timbul kebingungan di kalangan wisatawan muslim karena tidak ada standar yang jelas atas fasilitas dan pelayanan di hotel syariah. Untuk hotel dikhawatirkan dapat

menimbulkan komplain dari tamu karena ekspektasi mereka tentang hotel syariah tidak terpenuhi.

Dengan pertimbangan tersebut maka perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap penerapan konsep hotel syariah di Hotel Candi Indah yang ditinjau dari kriteria hotel syariah menurut Panduan Penyelenggaraan Pariwisata Halal dengan judul "**Implementasi Konsep Hotel Syariah di Hotel Candi Indah Convention Semarang**".

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Hotel Candi Indah Convention Semarang adalah salah satu hotel yang melakukan *self-proclaimed* sebagai hotel syariah namun belum mendapat sertifikasi halal dari DSN-MUI. Menurut Panduan Penyelenggaraan Pariwisata Halal yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata agar bisa disebut sebagai hotel syariah maka suatu hotel harus memenuhi kriteria meliputi aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Oleh karena itu penelitian ini akan berfokus pada:

1. Bagaimana implementasi konsep hotel syariah pada aspek produk di Hotel Candi Indah Convention Semarang.
2. Bagaimana implementasi konsep hotel syariah pada aspek pelayanan di Hotel Candi Indah Convention Semarang.

3. Bagaimana implementasi konsep hotel syariah pada aspek pengelolaan di Hotel Candi Indah Convention Semarang.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh apa implementasi konsep hotel syariah pada aspek produk, pelayanan serta pengelolaan di Hotel Candi Indah Convention Semarang ditinjau dari kriteria hotel syariah serta memberi rekomendasi untuk pengembangan bisnis hotel syariah di Hotel Candi Indah Convention Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan:

- a. Dapat memperkaya pengetahuan mengenai konsep hotel syariah.
- b. Dapat menjadi informasi ilmiah sehingga dapat bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian - penelitian berikutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan:

- a. Dapat memberi informasi kepada hotel yang bersangkutan tentang kelebihan dan kekurangan dari bisnis yang dijalani untuk kemudian dibenahi,

- b. Dapat memberi masukan yang berguna untuk mengembangkan bisnis dibidang jasa akomodasi syariah.