

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SYARIAH  
PERPEKTIF STANDAR PARIWISATA HALAL  
(STUDI PADA SYARIAH RADHO HOTEL MALANG)**

**TESIS**

**O l e h**

**MUHAMMAD SUPRIANSYAH  
NIM: 19800007**



**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SYARIAH  
PERPEKTIF STANDAR PARIWISATA HALAL  
(STUDI PADA SYARIAH RADHO HOTEL MALANG)**

**TESIS**

Diajukan Kepada  
Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Magister  
Ekonomi Syariah

Oleh  
**MUHAMMAD SUPRIANSYAH**  
NIM: 19800007



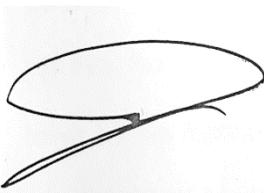
**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Tesis dengan judul “**Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)**” ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji,

Malang, 6 Juni 2022

Pembimbing I



**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI**

NIP. 197507072005011005

Malang, 6 Juni 2022

Pembimbing II



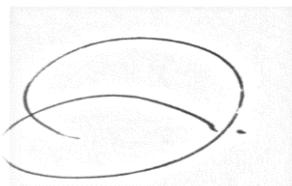
**Dr. Indah Yuliana, SE., MM**

NIP. 197409182003122004

Malang, 6 Juni 2022

Mengetahui,

Ketua program studi magister ekonomi syariah



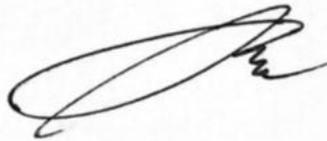
**Prof. Dr. Achmad Sani Supriyanto, M. Si.**

NIP. 197202122003121003

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS**

Tesis dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)” ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang dewan penguji pada tanggal 12 Juli 2022.

Dewan Penguji,



**H. Slamet, SE. MM., Ph.D.**  
NIP. 196604121998031003

Ketua



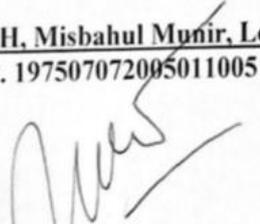
**Dr. H. Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak. CA**  
NIP. 197203222008012005

Penguji Utama



**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.El**  
NIP. 197507072005011005

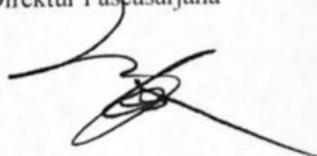
Anggota



**Dr. Indah Yuliana, SE., MM**  
NIP. 197409182003122004

Anggota

Mengetahui,  
Direktur Pascasarjana



**Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd., A.k.**  
NIP. 196903032000031002

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Supriansyah

NIM : 19800006

Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Pascasarjana Program Magister Ekonomi Syariah Univesritas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)” adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang tertuli dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 6 Juni 2022

Hormat saya



Muhammad Supriansyah  
NIM. 19800007

**MOTTO**

“Apapun yang menjadi takdirmu pasti akan mencari jalannya sendiri  
untuk menemukanmu”

**(Ali Bin Abi Thalib)**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya ini untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi ibunda dan ayahanda tercinta sebagai bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan kepada Ibu Hj. Khairatun Nijmah dan bapak H. Sufian yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu memanjatkan doa dan cinta kasih untuk putrimu yang tiada mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas persembahan ini.

Mungkin tak dapat kuberucap, namun hati ini selalu bicara bahwa aku sangat menyayangi ibu dan ayah. Teruntuk Teman-teman yang selalu memberi motivasi, dan selalu mendoakanku terimakasih sudah memeberiku support, mendengarkan cerita setiap hari untuk melepas penatku.

## ABSTRAK

Supriansyah Muhammad. 2022, *Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)*, Tesis, Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Kata kunci: Standarisasi, Pelayanan, Pariwisata Halal

Kota Malang merupakan salah satu pariwisata halal yang ada di Indonesia. Hal tersebut menjadi peluang besar bagi warga Malang dan sekitarnya untuk membuka usaha, salah satunya di bidang perhotelan. Bidang perhotelan merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa oleh sebab itu pihak hotel memberi pelayanan yang tepat dan optimal. Pelayanan hotel untuk pariwisata halal harus sesuai dengan ketentuan dari Kementerian Pariwisata dan telah mendapatkan sertifikasi halal. Salah satu hotel yang ada di Malang yaitu Syariah Radho Hotel telah menerapkan beberapa pelayanan sesuai dari Kementerian Pariwisata tetapi belum mendapatkan sertifikasi halal baik dari Kementerian Pariwisata dan MUI.

Penelitian ini akan mengungkap serta mengkaji pelayanan, faktor pendorong dan penghambat Implementasi Standar Pelayanan Pariwisata Halal Dalam Pengembangan Usaha Perhotelan Di Syariah Radho Hotel Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan uji kredibilitas melalui triangulasi metode dan sumber.

Hasil penelitian *pertama* menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan standarisasi pariwisata halal di Syariah Radho Hotel Dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada pelayanan di Syariah Radho Hotel sudah sesuai dengan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan dari pelayanan dalam sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat. *Kedua* Faktor pendorong implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel tergolong dalam golongan Hotel Syariah Kategori Hilal-2 dan pelayanan sesuai ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh Syariah Radho Hotel Malang berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Faktor penghambat implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel belum mendapatkan sertikat usaha hotel syariah MUI dan Sertifikasi Halal Kota Malang karena masih dalam tahap pengurusan terhadap Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dan tambahan perbaikan dari unsur pelayanan lainnya.

## ABSTRACT

Supriansyah, Muhammad. 2022. *Analysis of Sharia Hotel Service Management Perspective of Halal Tourism Standards (Study on Syariah Radho Hotel Malang)*. Thesis, Program Magister of Islamic Economics Studies at the State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang.

Keywords: Standardization, Service, Halal Tourism

Malang city is the one of Halal's tourism be there in country of Indonesia. This come to great opportunity for residents of Malang, and it surrounds to pave of businesses, which is one in the hospitality sector. The hospitality sector is a business engaged in the field of services. Therefore, the hotel provides the right and optimal services. The Hotel services for halal's tourism have to accordance with the provision of the Ministry of Tourism and already obtained by halal certification. The one of Hotels in Malang, Syariah Radho Hotel has implemented by several services appropriate to The Ministry of Tourism, but it has not received halal certification from both the Ministry of Tourism and MUI.

The research objective was to reveal and examine the implementation of Halal Tourism Service Standards in the Development of a Sharia Hospitality Business (*Syariah* Radho Hotel Sengkaling). The second, to shed light on the support and inhibiting factors in the Implementation of *Halal* Tourism Service Standards in the Development of the Halal Tourism Industry in Malang Regency (*Syariah* Radho Hotel Sengkaling). The method used in this research was a qualitative design with an interpretive approach. The data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and conclusion. The data of validity test were using the triangulation method by comparing the observational data with the results of interviews and comparing the results of interviews with the contents of related documents.

Results of the first research that showed an implementation of Halal tourism standardization services at the Syariah Radho Hotel Sengkaling, in the implementation of sharia principles services at the Syariah Radho Hotel Sengkaling were accordance with the existing ones, which are Tourism and Creative Economy in the year 2019 concerning Guidelines for the Implementation of Sharia Hotel Businesses. Self-adjustment has done since establishment of the hotel in wishes service preparedness of the certification carried out by MUI to get a certificate. The two factors were impelling the implementation in standardization of *Halal* tourism services in Syariah Radho Hotels belonging to the Sharia Hotel category Hilal-2 and it services the provisions implemented by Syariah Radho Hotel Sengkaling, based on the Regulation Minister of Tourism and the Creative Economy in the Republic Indonesia, in the year 2019 according to Guidelines for the Implementation of Sharia Hotel Businesses. Inhibiting factors to implemented the standardization of halal tourism services where Sharia Radho Hotel had not yet received the MUI sharia hotel business certificate and the Malang City Halal Certification, it because still in the process stages of the Minister Regulation Tourism and Creative Economy in the Republic of Indonesia of years 2019 according to Guidelines for the Implementation of Sharia Hotel Business.

## نبذة مختصرة

محمد Supriansyah، 2022 ، توحيد خدمة "سياحة الحلال" في تنمية مجال السياحة الحلال في مالانج (دراسة في فندق Sharia Radho Malang) ، رسالة البحث ، كلية الدراسات العليا قسم الاقتصاد الإسلامي في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.

الكلمات المفتوحة: التوحيد ، الخدمة ، السياحة الحلال

كانت أهداف البحث الأول هي لكشف وبحث تنفيذ معايير خدمة السياحة الحلال في تطوير أعمال الضيافة الشرعية (Syariah Radho Hotel Malang). ثانيًا ، لشرح عوامل الداعمة والمثبطة في تنفيذ معايير خدمة السياحة الحلال في تطوير مجال السياحة الحلال في مالانج ريجنسي (فندق شرعية رادو سينجكالينج).

استخدم هذا البحث تصميم بحث نوعي مع نهج تفسيري. ثم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تشمل تقنيات تحليل البيانات المستخدمة تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. اختبار صحة البيانات باستخدام طريقة التثليث من خلال مقارنة البيانات المرصودة بنتائج المقابلات ومقارنة بيانات الملاحظة مع نتائج المقابلات ومقارنة نتائج المقابلات مع محتويات الوثائق ذات الصلة.

تشير نتائج الدراسة الأولى إلى أن تنفيذ خدمة توحيد معايير السياحة الحلال في فندق Syariah Radho Malang في تطبيق مبادئ الشرعية في الخدمة في فندق Syariah Radho Malang يتوافق مع الخدمات القائمة ، وهي السياحة والاقتصاد الإبداعي في عام 2016 بشأن إرشادات تنفيذ الأعمال الفندقية المتوافقة مع الشرعية الإسلامية. ثم إجراء تعديلات منذ إنشاء الفندق على أمل أن يكون لديهم جاهزية الخدمات في الشهادة التي أجرتها MUI للحصول على شهادة. ثانيًا ، يُصنف العامل الدافع لتطبيق توحيد خدمات السياحة الحلال لفندق Sharia Radho في فئة الهلال 1 وتتوافق الخدمات مع الأحكام التي تطبقها Sharia Radho Hotel Malang ، بناءً على لائحة وزير السياحة والاقتصاد الإبداعي لجمهورية إندونيسيا لعام 2016 بشأن المبادئ التوجيهية لتنفيذ أعمال فندق الشرعية. العامل المثبط في تنفيذ توحيد معايير خدمات السياحة الحلال في فندق Radho هو أنه لم يتلق حتى الآن شهادة MUI للأعمال الفندقية المتوافقة مع الشرعية وشهادة Malang City Halal ، وذلك لأنه لا يزال في مرحلة المعالجة من لائحة وزير السياحة والاقتصاد الإبداعي لجمهورية إندونيسيا لعام 2016 فيما يتعلق بالمبادئ التوجيهية لتنفيذ أعمال فندق الشرعية.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)” dengan baik.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapat bantuan, pengarahan, bimbingan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa hormat sebagai penghargaan dan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Prof. Dr. M. Zainuddin, M.Ag dan para Wakil Rektor
2. Direktur Pascasarjana, Pof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. Ak. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Ketua program studi magister ekonomi syariah, Prof. Dr. Achmad Sani Supriyanto, M. Si.
4. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Indah Yuliana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kedua orang tua peneliti, Ibu Hj. Khairatun Nijmah dan Abah H. Sufian peneliti yang senantiasa menyemangati, memotivasi, mendamping dan tiada henti mendoakan peneliti dalam proses penyelesaian tesis ini.
7. Kepada Seluruh Jajaran Pegawai Syariah Radho Hotel Malang yang telah menyambut ramah kedatangan peneliti dan membantu melancarkan proses penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan ini selanjutnya.

Akhirnya, peneliti berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Malang, 6 Juni 2022

Peneliti,

Muhammad Supriansyah

NIM. 19800007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	17
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian .....	17
E. Penelitian Terdahulu dan Originalitas .....	18
F. Definisi Istilah.....	38
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>40</b>
A. Pariwisata Halal .....	40
B. Standar Indonesia Muslim Travel Indeks (IMTI) .....	51
C. Substansi Dewan Syariah Nasional MUI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah .....	54
D. Konsep Hotel Syariah .....	59
E. Kerangka Berpikir.....	80
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>81</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	81
B. Kehadiran Peneliti.....	82
C. Data dan Sumber Data Penelitian .....	83
D. Teknik Pengumpulan Data.....	83
E. Teknik Analisis Data.....	87

F. Keabsahan Data .....	89
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>91</b>
A. Gambaran Umum Latar Penelitian .....	91
1. Sejarah Syariah Radho Hotel Malang.....	91
2. Struktur Organisasi Syariah Radho Hotel Malang.....	92
3. Lokasi Syariah Radho Hotel Malang.....	94
4. Logo Syariah Radho Hotel Malang .....	95
5. Produk Jasa Syariah Radho Hotel Malang.....	95
B. Paparan Data dan Hasil Penelitian .....	101
1. Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang .....	101
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Manajemen Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang.....	106
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>111</b>
A. Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang .....	111
B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Manajemen Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang.....	124
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan .....	131
B. Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Daftar IMTI Skor 2019.....	2
Tabel 1.2 Unsur Pelayanan Hotel.....	11
Tabel 1.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.1 Kriteria Umum Pariwisata Halal .....	46
Tabel 2.2 Skor dan Paramater IMTII.....	54
Tabel 2.3 Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 1 .....	65
Tabel 2.4 Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 2 .....	65
Tabel 2.5 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 1 .....	68
Tabel 2.6 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 2 .....	70
Tabel 2.7 Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 3 .....	73
Tabel 3.1 Desain Wawancara .....	85
Tabel 5.1 Kriteria Kantor Depan .....	113
Tabel 5.2 Kriteria Tata Graha.....	115
Tabel 5.3 Kriteria Makan dan Minuman .....	116
Tabel 5.4 Kriteria Kolam Renang.....	117
Tabel 5.5 Kriteria Keramahtamahan .....	117
Tabel 5.4 Kriteria Fasilitas Hiburan .....	118
Tabel 5.5 Unsur Syariah Pada Hotel .....	125

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Daftar Data Kunjungan Wisatawan Kota Malang .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	80
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Syariah Radho Hotel Malang .....	92
Gambar 4.2 Lokasi Syariah Radho Hotel Malang.....	94
Gambar 4.3 Logo Syariah Radho Hotel .....	95

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Ketentuan Umum

Transliterasi adalah pengalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari Bangsa Arab. Sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi. Transliterasi yang digunakan Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merujuk pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/ 1987, tanggal 22 Januari 1988.

### B. Konsonan

ا	=	Tidak dilambangkan	ض	=	dl
ب	=	b	ط	=	th
ت	=	t	ظ	=	zh
ث	=	ts	ع	=	' (koma menghadp ke atas)
ج	=	j	غ	=	g
ح	=	<u>h</u>	ف	=	f
خ	=	kh	ق	=	q
د	=	d	ك	=	k
ذ	=	dz	ل	=	l
ر	=	r	م	=	m
ز	=	z	ن	=	n
س	=	s	و	=	w
ش	=	sy	ه	=	h
ص	=	sh	ي	=	y

Hamzah ( ء ) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam tranliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan. Namun, apabila huruf tersebut terletak di tengah atau di akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas ( ˆ ), berbalik dengan koma ( ˘ ) untuk pengganti lambang “ع”.

### C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan Bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dhammah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â	seperti قال menjadi qâla
Vokal (i) panjang = î	seperti قيل menjadi qîla
Vokal (u) panjang = û	seperti دون menjadi dûna

Khusus untuk ya’ nisbat, maka ditulis dengan “i”. Adapun suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay” seperti berikut in:

Diftong (aw) = و	Misalnya قول	menjadi	qawlun
Diftong (ay) = ي	Misalnya خير	menjadi	khayrun

Bunyi hidup (harakah) huruf konsonan akhir pada sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut. Sedangkan bunyi (hidup) huruf akhir tersebut tidak boleh ditransliterasikan. Dengan demikian maka kaidah gramatika Arab tidak berlaku untuk kata, ungkapan atau kalimat yang dinyatakan dalam bentuk transliterasi latin, seperti:

*Khawāriq al-‘ādah*, **bukan** *khawāriqu al-‘ādati*, bukan *khawāriqul-‘ādat*;

*Inna al-dīn ‘inda Allāh al-Īslām*, **bukan** *Inna al-dīna ‘inda Allāhi al-Īslāmu*; bukan

*Innad dīna ‘indalAllāhil-Īslāmu* dan seterusnya.

### D. Ta’ marbutah ( ة )

Ta’ marbutah ditransliterasikan dengan “t” apabila berada di tengah kalimat, tetapi jika ta’ marbutah berada di akhir kalimat maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” contohnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*. Atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudhaf* dan

*mudhaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya: *في رحمة الله* menjadi *fi rahmatillah*.

#### **E. Kata Sandang dan *Lafadh al-jalâlah***

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam *lafadh al-jalalah* yang berada di tengah kalimat yang disandarkan (*idhâfah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhârî mengatakan...
2. Al-Bukhârî dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. *Mâsyâ’ Allâh kâna wa mâ lam yasya’ lam yakun.*
4. *Billâh ‘azza wa jalla.*

#### **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi, contoh:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan,....”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari Bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd”, “Amin Raîs”, dan tidak ditulis dengan “salât”.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pariwisata halal saat ini telah menjadi kecenderungan global yang sangat menjanjikan. Pada tahun mendatang diproyeksikan akan terus berkembang. Berdasarkan laporan *Mastercard-Crescent Rating Global Travel Market Indeks (GMTI)* 2019, jumlah wisatawan muslim dunia tahun 2020 diproyeksikan akan mencapai 160 juta dengan total pembelanjaan sebesar USD 220 milyar, dengan pertumbuhan pasar mencapai 27 % pertahun. Sejak tahun 2016 Kementerian pariwisata Indonesia juga memeringkat kota-kota di Indonesia dengan menggunakan standar global yang dipakai GMTI yang disebut Indonesia Muslim Travel Index (IMTI).

Ada 4 poin utama yang dinilai dan diranking sebagai destinasi Muslim Friendly antara lain: Acces, Communication, Environment, dan Service.<sup>1</sup> Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) digunakan untuk mengukur dan memeringkat destinasi yang ramah pada wisatawan Muslim yang ada di kota-kota Indonesia baik mancanegara maupun nusantara. Selain itu, Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) digunakan untuk melihat destinasi Indonesia yang siap bersaing dengan negara-negara lain. Berdasarkan skor IMTI 2019 Jawa Timur menempati peringkat ke-9 dari 10 provinsi yang dinilai oleh Kementpar, sebagaimana tergambar dengan jelas dalam Tabel 1.1 berikut

---

<sup>1</sup> Stella Maris, 'Penjelasan Terkait Wisata Halal Muslim atau Muslim Friendly Tourism', dalam <https://m.liputan6.com/news/read/4055282/penjelasan-terkait-wisata-halal-muslim-atau-muslimfriendly-tourism> diakses pada 02 November 2021..

**Tabel 1.1**  
**Details of IMTI 2019 Score Breakdown**

No	Destination	Access	Comuni cation	Environ ment	Services	IMTI 2019 SCOR E	IMTI 2019 RANK
1	Lombok (West Nusa Tenggara)	63	76	80	50	70	1
2	Aceh	63	58	70	63	66	2
3	Riau & Riau Island	67	60	57	68	63	3
4	Jakarta	96	43	65	53	59	4
5	West Sumatra	57	55	73	52	59	5
6	West Java	79	46	42	56	52	6
7	Yogyakarta	89	58	42	48	52	7
8	Central Java	79	28	33	60	49	8
9	East Jawa (Malang Area)	75	41	54	42	49	9
10	South Sulawesi (Makassar & Surroundin gs)	65	36	36	22	33	10

*Sumber: Indonesia Muslim Travel Indeks (IMTI)*

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa Jawa Timur menempati posisi ke-9 dilihat dari total penilaian berdasarkan *Acces, Communication, Environment, and Service* yang diberikan oleh provinsi tersebut. Daerah yang berani menyatakan diri sebagai destinasi wisata halal atau ramah Muslim di Indonesia baru tiga daerah, yakni Nusa Tenggara Barat, Aceh dan Sumatera Barat. Deklarasi tersebut

dibutuhkan untuk menunjukkan kepada dunia mengenai jati diri dan keunggulan masing-masing daerah. Selain itu, upaya tersebut juga tengah dikejar oleh Dinas Pariwisata Jawa Timur saat ini dan Kota Malang ditunjuk sebagai destinasi wisata halal unggulan yang sedang gencar untuk dikembangkan tahun ini.

Kriteria penetapan destinasi mengacu pada standar Global Muslim Travel Index dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama nomor 108/DSN-MUI/X/2016. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga memperluas pengembangan melalui kerjasama dengan LPPOM Majelis Ulama Indonesia dengan membuat regulasi yang memadai termasuk meningkatkan angka sertifikasi halal di sektor bisnis pariwisata. Sertifikasi halal diperlukan untuk meyakinkan wisatawan sebagai konsumen terhadap jaminan kehalalan suatu produk termasuk kesesuaian aktivitas wisata menurut syariah.<sup>2</sup>

Penelitian Adrian Adi Hamzana (2017), menyatakan bahwa pelaksanaan standarisasi pelayanan pariwisata halal pada destinasi dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata melalui pemenuhan fasilitas umum sesuai pariwisata halal. Standarisasi pada industri pariwisata halal dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Kesehatan, serta MUI sebagai lembaga non-pemerintah berwenang mengeluarkan sertifikat halal.

Elan Jaelani (2018), menyatakan bahwa beberapa instrumen hukum yang dapat dijadikan sebagai alternatif dalam rangka upaya memberikan perlindungan hukum atas penggunaan produk dan jasa wisata syariah. Perangkat hukum tersebut antara lain UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Jaminan Produk Halal, di dalam kedua perangkat hukum tersebut setidaknya terdapat beberapa ketentuan yang dapat dijadikan pedoman dan payung hukum, di antaranya adalah: terkait dengan pemenuhan hak wisatawan untuk mendapatkan produk makanan dan minuman

---

<sup>2</sup> Hashim, M., Jihan, A., & Musa, R. (2014). Factors Influencing Attitude Towards Halal Cosmetic Among Young Adult Urban Muslim Women: A Focus Group Analysis. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 130, 129-134.

halal: hak wisatawan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah; hak wisatawan untuk menghindari perbuatan tercela, khurafat, pornografi, minuman keras, dan narkoba; dan pemenuhan hak wisatawan untuk mengakses ibadah.

Industri pariwisata halal merupakan kumpulan usaha pariwisata halal yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang/jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan muslim. Dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan muslim, secara bertahap disusun Kriteria Usaha Pariwisata Halal terhadap 13 (tiga belas) bidang usaha pariwisata seperti yang tercantum di Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan. Usaha pariwisata halal meliputi antara lain adalah usaha hotel, usaha restoran, usaha spa, dan usaha biro perjalanan wisata. Pengusaha pariwisata yang telah memperoleh sertifikasi usaha pariwisata yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) Bidang Pariwisata, dapat menyelenggarakan usaha pariwisata halal berdasarkan ketentuan dan persyaratan diatur dalam peraturan Menteri ini.

Menurut Kusumaningtyas (2020), menyatakan bahwa peran pemerintah dalam penerapan sertifikasi halal sangat berpengaruh pada tingkat konsumtif wisatawan. Indonesia dengan penduduk mayoritas Muslim harus 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 mengupas peraturan pemerintah terkait pariwisata dan makanan halal akan memberikan pencerahan akan pentingnya geliat destinasi pariwisata halal dengan sajian makanan halal di Indonesia.

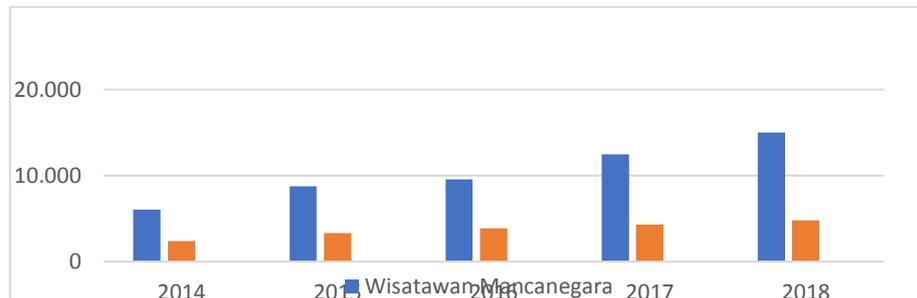
Penelitian Siska Lis Sulistiana (2018), menyatakan bahwa Pemahaman dan semangat dalam mengaplikasikan konsep halal dan thoyib dalam ranah industri halal seharusnya memiliki semangat dan motivasi dalam kerangka maqashid syariah, sehingga perkembangan industri halal tersebut dapat sejalan dengan tujuan utamanya agar para konsumen khususnya bagi masyarakat muslim terjaga dalam segala segi pemenuhan kebutuhannya yang dipenuhi kebutuhan

tersebut melalui industri halal yang bersifat dinamis dan inovatif, serta senantiasa dalam rangka menjaga kemaslahatan bagi semua pihak.

Penelitian Lee Shi Yan (2017), menyatakan bahwa Negara-negara Asia seperti Malaysia, Indonesia dan Singapura sedangkan Negara-negara Timur Tengah seperti Arab Saudi dan Turki. Negara nonmuslim seperti Selandia Baru dan Jepang. Semua daerah tersebut telah menyadari potensi wisata halal sebagai daya Tarik industry pariwisata. Beberapa negara sudah mulai menyediakan fasilitas dan kebutuhan wisata halal seperti makanan halal, fasilitas sholat, ibadah Ramadhan dan juga kamar mandi airnya bersih. Namun, mereka harus menghadapi semua tantangan dalam menyediakan pariwisata halal seperti menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan baik muslim non-Muslim, untuk meningkatkan kesadaran Pariwisata Halal di antara pemasok pariwisata, hambatan bahasa antar wisatawan Muslim dan tujuan terakhir konflik antara standar dunia saat ini dan ajaran Islam.

Kota Malang merupakan salah satu nama kota yang ada di Provinsi Jawa Timur. Adanya beberapa wahana wisata dan juga universitas ternama di Indonesia membuat banyak wisatawan baik luar kota maupun luar negeri yang berlibur ke Kota Malang. Hal tersebut menjadi peluang besar bagi warga Malang dan sekitarnya untuk membuka usaha, salah satunya di bidang perhotelan. Bidang perhotelan merupakan usaha, salah satunya di bidang perhotelan. Bidang perhotelan merupakan usaha yang bekerja di bidang jasa. Oleh sebab itu, hal yang dinilai oleh pengunjung adalah layanan yang kita berikan, tidak bisa dilihat namun bisa kita rasakan, pihak hotel memberi pelayanan yang tepat dan optimal. Jumlah hotel di daerah Malang (baik kota maupun kabupaten serta Kota Batu) mencapai 723 hotel, baik itu hotel konvensional, syariah, guest house, dan suites. Untuk di Kota Malang sendiri, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang tahun 2016, jumlah akomodasi di Kota Malang sebanyak 84 hotel dan akomodasi lainnya dengan fasilitas kamar 4.079 kamar dan 6.376 tempat tidur.

**Gambar 1.1**  
**Daftar Data Kunjungan Wisatawan Kota Malang**



Sumber: [www.jawapos.com](http://www.jawapos.com)

Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa lima tahun terakhir kunjungan wisatawan di Kota Malang terus meningkat. Pada tahun 2014 wisatawan mancanegara sebanyak 6.025 orang, sementara wisatawan domestik sebanyak 2,4 juta orang. Pada tahun 2015 wisatawan mancanegara sebanyak 8.754 orang, sementara wisatawan domestik sebanyak 3,3 juta orang. Pada tahun 2016 wisatawan mancanegara sebanyak 9.535 orang, sementara wisatawan domestik sebanyak 3,9 juta orang. Pada tahun 2017 wisatawan mancanegara sebanyak 12.456 orang, sementara wisatawan domestik sebanyak 4,3 juta orang. Pada tahun 2018 wisatawan mancanegara sebanyak 15.034 orang, sementara wisatawan domestik sebanyak 4,8 juta orang.

Penelitian Muchammad Novi Rifa'i (2019), menyatakan bahwa pariwisata halal adalah pariwisata yang dalam presentasinya memperhitungkan faktor-faktor Madiyah (materi) dan Adabiyah (proses) sesuai dengan syariah. Destinasi wisata halal di Malang termasuk pendidikan, penginapan, kuliner, tematik, agama, wisata sejarah dan budaya. Integrasi pariwisata di Malang dapat dilakukan dengan membuat nota kesepahaman antara pemangku kepentingan untuk berkolaborasi memberikan informasi dan layanan terbaik untuk semua wisatawan.

Provinsi Jawa Timur yang berada di Kota Malang mendeklarasikan dirinya sebagai salah satu destinasi wisata halal sudah digagas sejak dua tahun lalu. Saat ini progres Kota Malang dalam mewujudkan halal tourism sudah mencapai 75 persen. Menurut Wastutik, Malang Raya (Kota Malang, Kabupaten

Malang, dan Kota Batu) telah menyatakan kesiapannya dalam mengembangkan pariwisata halal terlihat dari beberapa persyaratan yang telah dimiliki Pemerintah Kota (Pemkot) Malang, salah satunya terkait laboratorium sertifikasi halal yang sudah ada pada lima perguruan tinggi.<sup>3</sup> Selain itu, sudah ada beberapa hotel dan restoran yang sudah bersertifikat halal dan setelah ada MoU dengan kementerian pariwisata diharapkan hotel dan restoran yang mengantongi sertifikat halal akan lebih banyak. Hal ini yang membuat para pemasar hotel di daerah Malang terus berlomba-lomba dan bersaing demi mencapai volume penjualan yang meningkat serta membuat pengunjung puas dengan layanan yang diberikan. Berkembangnya penginapan berbasis syariah di Indonesia juga dirasakan di Kota Malang, ada beberapa macam penginapan syariah di Kota Malang seperti hotel syariah, *gues house syariah*, *homestay syariah*. Salah satunya hotel syariah yang ada di Kota Malang adalah Syariah Radho Hotel Malang.

Penelitian Huseyin Pamukcu (2019), menyatakan bahwa bahwa hotel yang tidak memiliki sertifikat pariwisata halal tidak dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang ingin menginap di hotel bersertifikat halal berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Menginap di hotel yang menawarkan layanan halal yang sesuai dengan Syariah dan keyakinan mereka, turis muslim sangat mementingkan harapan mereka terpenuhi.

Penelitian Hanik Fitriani (2018) menyatakan bahwa perkembangan hotel syariah di Indonesia masih terlalu lambat bahkan dapat dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun bentuk dan tahapan pengurusan format syariah ini masih belum jelas adanya. Dampaknya, banyak pebisnis hotel syariah yang lebih mengimplementasikan konsep hotel syariah mereka dengan berdasarkan aturan aturan Islam, sehingga kualitas pengelolaan dan

---

<sup>3</sup> Pemkot Malang, „Kemenpar RI Gencar Kembangkan Pariwisata Halal”, dalam <https://malangkota.go.id/2019/04/29/kemenpar-ri-gencar-kembangkan-pariwisata-halal/> diakses pada 02 November 2021’

pengoperasiaannya kadang masih belum maksimal. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS).

Hotel yang tidak memiliki sertifikat pariwisata halal tidak dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang ingin menginap di hotel bersertifikat halal berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. Menginap di hotel yang menawarkan layanan halal yang sesuai dengan Syariah dan keyakinan mereka, turis muslim sangat mementingkan harapan mereka terpenuhi.<sup>4</sup> Perkembangan hotel syariah di Indonesia masih terlalu lambat bahkan dapat dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun bentuk dan tahapan pengurusan format syariah ini masih belum jelas adanya. Dampaknya, banyak pebisnis hotel syariah yang lebih mengimplementasikan konsep hotel syariah mereka dengan berdasarkan aturan aturan Islam, sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiaannya kadang masih belum maksimal. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS).<sup>5</sup>

Saat ini, Hotel Syariah telah menjadi sebuah *trend*, sehingga diberbagai kota bermunculan hotel berlabel “Syariah”. Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas bisnis semata. Berbeda dengan Industri Perbankan Syariah, Standar Operasional hotel syariah secara baku memang belum ada, dan belum pula dibuat oleh Lembaga-lembaga keIslaman yang terdapat di negara Indonesia ini, seperti MUI, Departemen Agama, dll. Namun tidak menjadi suatu yang sangat sulit pula untuk membuat suatu bisnis hotel sesuai dengan Syariah, meskipun terdapat rambu-rambu Syariah yang bersifat umum dalam menjalankan muamalah, dan kegiatan usaha ekonomi

---

<sup>4</sup> Huseyin Pamukcu, Mehmet Sariisik, Saran untuk standarisasi pariwisata halal di industri perhotelan, *Jurnal pemasaran Islam*, Vol. 12, No. 2, 2021

<sup>5</sup> Hanik Fitriani, Proyeksi potensi pengembangan pariwisata perhotelan dengan konsep syariah, *Jurnal Iain Ponorogo*, Vol. 3, No. 1, 2018

lainnya yang berprinsip Syariah termasuk usaha perhotelan yang berlandaskan Syariah ini, Yakini: *Pertama*, Tidak memproduksi, memperdagangkan, dan menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun dilarang dalam ketentuan Syariah. *Kedua*, Transaksi dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada, tidak bersifat meragukan. *Ketiga*, Tidak mengandung unsur *kedzaliman*, kemudharatan, kemungkar, kemaksiatan, maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah Syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung. *Keempat*, Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak jelasan (*gharar*), resiko berlebihan dan membahayakan. *Kelima*, ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak yang terakait.

Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya 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. Namun dalam penelitian ini fokus terhadap aspek pelayanan hotel syariah. Aspek pelayanan dalam beberapa literatur manajemen dapat dijumpai beberapa konsep pelayanan (*service*), A.S Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.<sup>6</sup> Fandy Tjiptono produk *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktifitas dari pada objek fisik, meskipun dalam kenyataannya produk fisik dilibatkan (umpannya, makanan dan minuman di restoran). Jadi, dalam hal ini ruang lingkupnya adalah tawaran produk. Pelayanan dapat pula dipandang sebagai system yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service*

---

<sup>6</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), hlm 16

*delivery* yang biasanya tampak atau diketahui pelanggan (*front office* atau *frontstage*).<sup>7</sup>

Bisnis perhotelan adalah bisnis pelayanan, bisnis keramah-tamahan dan kenyamanan, sehingga kepercayaan menjadi poin utama bagi pelanggan atau turis asing hingga local menggunakan pelayanan tersebut.<sup>8</sup> Setiap hotel atau penginapan diwajibkan memiliki standar baik dalam hal pelayanan tamu maupun usaha hotel sendiri. Demi meningkatkan perekonomian khususnya disektor pariwisata, pemerintah berupaya meningkatkan usaha perhotelan dan akomodasinya. Hal ini ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 Tahun 2016 tentang Standar Usaha Hotel. Seperti yang ditetapkan dalam Permen ini yang dimaksud dengan usaha pariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang atau jasa bagi pemenuh kebutuhan wisatawan. Diterapkan standar dalam usaha perhotelan memiliki tujuan untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu disamping itu harus memberikan perlindungan, baik kepada tamu, tenaga kerja, dan masyarakat. Standar hotel syariah lebih tinggi dibanding hotel konvensional. Misalnya manajemen hotel mesti mampu memperlihatkan bukti sertifikat halal makan yang disediakan. Tak hanya itu, tamu lawan jenis pun tidak diperbolehkan menginap dalam satu kamar tanpa keterangan menikah yang resmi.

Pada konsep hotel Syariah kaidah-kaidah yang diterapkan tentunya tidak bertentangan dengan syariah Islam. Bisnis yang berbasis Syariah membahas perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan.<sup>9</sup> Syariat-syariat yang harus dipenuhi oleh hotel syariah secara umum yaitu memiliki Masjid/Mushola, adanya kumandang adzan disetiap sudut atau lantai jika hotel tersebut luas atau berrtingkat dan dipasang speaker untuk meneruskan kumandang

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm 2

<sup>8</sup> Ira Merina Chair, *Hotel Room Division Management*, (Depok: Kencana, 2017), h. 2.

<sup>9</sup> Didin Hafidhuddin dan Henry Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.

adzan di setiap waktu-waktu sholat, tidak menghizinkan pertemuan antara tamu yang bukan muhrim dengan tamu yang menginap, pertemuan bisa dilakukan di area umum seperti di lobby atau diluar hotel. Tidak menyediakan minuman ataupun makanan beralkohol sebagai konsumsi tamu, memiliki sertifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia).

Konsep hotel syariah berkembang menjadi *trend* di bisnis perhotelan saat ini, di kota-kota besar sudah banyak berdirinya hotel syariah. Hotel berkonsep syariah sendiri memang masih barang langka. Padahal, untuk kebutuhan para umat Muslim, hotel syariah sangat diperlukan. Sebab, hotel syariah mengikuti ketentuan Islam. Misalnya, setiap makanan bersertifikasi halal dan bumbu yang dianjurkan adalah bumbu alami. Selain itu, setiap makanan dan minuman tidak mengandung alkohol. Kementerian Pariwisata Bersama MUI Tahun No 12 Tahun 2016 merilis buku panduan penyelenggaraan pariwisata halal. Didalamnya terdapat unsur pelayanan usaha hotel untuk pariwisata halal, didapatkan table 1,2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Unsur Pelayanan Hotel**

No	Unsur	Sub-Unsur
1	Kantor depan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan</li> <li>b. Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel</li> <li>c. Memberikan informasi restoran/rumah makan halal.</li> </ul>
2	Tata graha	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat.</li> <li>b. Penyediaan jadwal waktu shalat</li> <li>c. Penyediaan Al-Quran</li> <li>d. Penyediaan buku doa</li> </ul>
3	Makan dan minum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak tersedia makanan dan minuman non halal</li> <li>b. Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan</li> </ul>

		c. Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.
4	Public bar	a. Tidak menyediakan minuman beralkohol
5	Kolam renang	a. Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita.
6	Spa (apabila ada)	a. Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita b. Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim. c. Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama d. Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan
7	Keramahtamahan	a. Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam
8	Fasilitas hiburan	a. Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila b. Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam c. Tersedia pilihan saluran TV khusus yang bernuansa Islami

Sumber : Kementerian Pariwisata 2016

Lab terpadu dan halal center UNISMA melakukan pendampingan terhadap hotel, restaurant dan umkm di kota Malang. Sejak tahun 2019 sampai 2021 sudah mendampingi 8 hotel yaitu Pelangi, Maxone, Grand Cakra, Shalimar, Whizz prime, Griya Brawijaya, Margosuko dan Graha Cakra. Namun dari pralapanng peneliti lakukan peneliti mengkonfirmasi bahwa salah satu mendapatkan sertifikasi halal dan sisanya masih dalam proses. Sertifikasi halal yang dilakuakn hanya meliputi kehalalan makanan dan minuman yang disediakan. Sertifikasi tersebut berbeda dengan standar Kementrian Pariwisata.

Penelitian dari Merita Bernik (2019), menyatakan bahwa Komunikasi, sosialisasi dan informasi mengenai wisata halal dan pentingnya standarisasi halal

dalam sektor kuliner masih diperlukan dan harus ditingkatkan. Adanya wadah yang dapat menjembatani antara MUI, dinas pariwisata, pemuda dan olah raga dengan para pelaku bisnis kuliner menjadi point yang sangat penting. Memperoleh sertifikasi halal memang bukan hal yang mudah akan tetapi bukan sesuatu yang tidak mungkin untuk diperoleh. Diperlukannya kesadaran akan pentingnya halal dalam menjalankan suatu bisnis mulai dari input, proses hingga output yang dihasilkan.

Komunikasi, sosialisasi dan informasi mengenai wisata halal dan pentingnya standarisasi halal dalam sektor kuliner masih diperlukan dan harus ditingkatkan. Adanya wadah yang dapat menjembatani antara MUI, dinas pariwisata, pemuda dan olah raga dengan para pelaku bisnis kuliner menjadi point yang sangat penting. Memperoleh sertifikasi halal memang bukan hal yang mudah akan tetapi bukan sesuatu yang tidak mungkin untuk diperoleh. Diperlukannya kesadaran akan pentingnya halal dalam menjalankan suatu bisnis mulai dari input, proses hingga output yang dihasilkan.<sup>10</sup>

Selain dari 8 hotel yang ada diatas terdapat salah satu hotel yaitu Syariah Radho Hotel Malang yang telah menerapkan beberapa pelayanan sesuai dengan Standar dari Kementerian Pariwisata Syariah Radho Hotel Malang terletak di area yang strategis yakni Jl. Raya Malang No. 137 Mulyoagung, Kabupaten Malang. Alasan Syariah Radho Hotel Malang memilih mendirikan hotel di area ini karena akses jalan yang strategis yakni jalan raya Batu-Malang dan juga disekitar hotel syariah dekat dengan wahana wisata seperti Taman Rekreasi Malang dan dekat dengan wahana wisata daerah Kota Batu. Serta dekat dengan universitas-universitas Tribhuana Tungga Dewi Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Universitas Islam Malang dan lain-lain. Oleh sebab itu para wisatawan

---

<sup>10</sup> Merita Bernik, *Standard of Implementation Halal Tourism for Tourism Industry in Bandung City*, Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM), Vol 3 No 1 2019.

yang ingin berkunjung atau berlibur ke daerah Malang atau Batu, Syariah Radho Hotel Malang bisa menjadi alternatif penginapan berbasis syariah.

Meskipun berbasis syariah, namun bagi non muslim juga bisa bermalam di hotel syariah tersebut. Di bandingkan dengan hotel syariah lainnya yang di area Malang, fasilitas yang disediakan oleh Syariah Radho Hotel lengkap dengan sarana dan prasarana yang eksklusif dan memadai di Hotel Syariah, tempat yang luas dan nyaman seperti untuk ada acara rapat, acara keluarga dan lain-lain sehingga hotel ini menyediakan berbagai paket harga. Syariah Radho Hotel berdiri sekitar awal tahun 2017 dan juga anak perusahaan Syariah Radho Grup yang terdiri dari Syariah Radho Suites berdiri pada akhir tahun 2016 dan Syariah Radho Hotel Malang. Dengan membawa konsep syariah, menjadikan Syariah Radho Hotel ini satu-satunya hotel syariah di daerah Malang.

Pengelolaan Syariah Radho Hotel Malang mempunyai aturan-aturan yang harus diterapkan oleh pengunjung. Syarat yang harus dipenuhi oleh pengunjung agar bisa menginap di Syariah Radho Hotel Malang yaitu tidak diperkenankan membawa pasangan yang bukan muhrimnya/istrinya, apabila membawa pasangan harap menunjukkan KTP keduanya yang beralamat sama/surat nikah, dilarang membawa minuman keras dan narkoba, karena dalam hotel syariah itu tidak di perbolehkan menginap dalam satu kamar kecuali bagi pasangan suami istri (pasutri) yang sah. Jadi ketika hendak *Checkin* diharuskan memperlihatkan baru nikah atau KTP dengan alamat yang sesuai terlebih dahulu.

Syariah Radho Hotel merupakan perusahaan jasa penginapan atau hunian sementara yang berbasis syariah. Pada asalnya hotel syariah maupun konvensional adalah sama-sama suatu bisnis yang bergerak pada bidang property yang menyediakan jasa hunian untuk tempat menginap sementara. Perbedaannya yaitu terletak pada layanan yang diberikan. Pada hotel konvensional semua serba bebas, baik makanan, minuman dan hiburan. Untuk makanan, minuman juga restoran harus memiliki sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Layanan

hotel syariah ini juga memiliki segment pasar tersendiri, yaitu konsumen muslim yang ingin suasana yang kondusif dan nyaman saat menginap. Adapun pelayanan yang diberikan Syariah Radho Hotel yaitu Kantor depan, menyeleksi tamu berpasangan, memberikan informasi terdekat, memberikan informasi masjid terdekat, memberikan informasi jadwal waktu sholat dan memberikan informasi rumah makan halal. Tata graha, penyediaan perlengkapan shalat yang bersih, penyediaan jadwal waktu sholat, penyediaan Al-Qur'an dan buku Doa. Makan dan Minuman, tersedia makanan dan minuman yang halal dan takjil, sahur pada bulan Ramadhan. Keramahtamahan, memulai komunikasi mengucapkan Assalamualaikum kepada tamu. Fasilitas hiburan, tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta Tindakan asusila dan di setiap ruangan terdengar suara siaran Tv Mekkah dan Madinah, dikantor depan terdapat riasan di dinding hotel berupa kaligrafi dan foto Mekkah.

Syariah Radho Hotel merupakan hotel yang berdiri pada tahun 2017, dan sejauh ini belum pernah dilakukan pengukuran kinerja yang terintegrasi. Fasilitas yang di sediakan oleh Syariah Radho Hotel Malang lengkap dengan sarana dan prasarana yang eksklusif dan memadai di Hotel Syariah, tempat yang luas dan nyaman seperti untuk ada acara rapat, acara keluarga, Kolam renang dan lain-lain sehingga hotel ini menyediakan berbagai paket harga. Hotel Radho Syariah mengklaim dirinya menerapkan pelayanan hotel syariah. Namun pada kenyataannya, hasil observasi hotel radho belum mempunyai atau mendapatkan sertifikasi halal dari dinas pariwisata malang. Syariah Radho Hotel masih dalam proses mendapatkan sertifikasi halal dari Dinas Pariwisata dan MUI setempat. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian berusaha mengkaji lebih dalam mengenai implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam usaha pariwisata halal yaitu hotel atau penginapan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 Tahun 2016 pengusaha hotel yang telah memperoleh sertifikasi usaha hotel syariah yang dikeluarkan oleh DSN-MUI saja yang dapat mendalilkan diri sebagai hotel syariah. Pengusaha hotel syariah yang telah memiliki sertifikat dan dijumpai

kekurangan wajib memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama enam bulan sejak diketahui fakta kekerungan tersebut pertama kali. Apabila setelah lewat jangka waktu enam bulan sebagaimana dimaksud pengusaha hotel syariah tidak dapat memperbaiki kekurangannya, maka hotel bersangkutan dilarang menyelenggarakan usaha hotel syariah dan dilarang mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah.<sup>11</sup>

Kemudian bagi pengusaha hotel yang belum memperoleh sertifikat usaha hotel syariah yang dikeluarkan DSN-MUI, namun telah mendalilkan diri sebagai usaha hotel syariah saat berlakunya peraturan Menteri diatas, wajib menyesuaikan diri dalam jangka waktu satu tahun terhitung berlakunya peraturan Menteri tersebut.<sup>12</sup>

Kebaruan pada penelitian ini adalah penulis menekankan pada implementasi pelayanan pariwisata halal di hotel tempat wisatawan berkunjung apakah sudah sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan oleh dinas pariwisata. Hal ini belum pernah dikaji oleh penelitian terdahulu sehingga penulis ingin meneliti lebih lanjut dikarenakan terdapat beberapa permasalahan terkait implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal yang perlu di analisis secara mendalam, seperti masalah wisatawan dalam menginap yang menyediakan pelayanan dan fasilitas yang di sediakan sesuai dengan standar pariwisata halal yang ada. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal (Studi Pada Syariah Radho Hotel Malang)**”

---

<sup>11</sup> Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

<sup>12</sup> Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian sebelumnya, peneliti menyusun fokus penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana Konsep Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal Di Syariah Radho Hotel Malang?
2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Standar Manajemen Pelayanan Pariwisata Halal dalam Usaha Hotel Syariah Di Syariah Radho Hotel Malang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian sebelumnya, peneliti menyusun fokus penelitian, sebagai berikut :

1. Mengungkap serta mengkaji Konsep Manajemen Pelayanan Hotel Syariah Perpektif Standar Pariwisata Halal di Syariah Radho Hotel Malang.
2. Menganalisis serta mengkaji Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Standar Manajemen Pelayanan Pariwisata Halal dalam Usaha Hotel Syariah Syariah Radho Hotel Malang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan di bidang ilmu ekonomi khususnya ekonomi Islam dalam memahami standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan industri pariwisata halal kota Malang.
2. Bagi perguruan tinggi, dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi bacaan dan informasi mengenai standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan industri pariwisata halal.
3. Bagi pengelola hotel, dapat membantu pengelola hotel dalam penerapan pariwisata halal.
4. Bagi peneliti lain, sebagai referensi, acuan, dan informasi penelitian yang sejenis.

5. Bagi pemerintah, sebagai salah satu cara yang dapat dijadikan referensi dan informasi dalam implementasi kebijakan standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan industri pariwisata halal.

#### **E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian**

Berdasarkan studi pustaka yang dilakukan oleh peneliti telah ditemukan penelitian sejenis yang dapat dijadikan referensi dan acuan. Penelitian terdahulu memiliki tujuan sebagai bahan acuan dan perbandingan, hal tersebut untuk menghindari adanya kemiripan dalam penelitian ini. Adapun pada bab ini memaparkan penelitian lain yang sedikit banyak memiliki hubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Gusti Ratna Ningsih (2018)

Gusti Ratna Ningsih (2018) yang memiliki judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung Selatan Kec. Natar)” Adapun persamaan yang ada yaitu pembahasan penelitian tentang Pelayanan Hotel Syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial berpengaruh terhadap minat konsumen untuk memakai Hotel Bandara Syariah dimana nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 sehingga secara parsial berpengaruh signifikan. Semakin baik pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang diberikan maka semakin tinggi pula minat konsumen Hotel Bandara Syariah sebagai jasa akomodasi.

2. Penelitian Maulana (2013)

Maulana (2013) yang memiliki judul “ Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru) ” Adapun persamaan yang ada yaitu pembahasan Pelayanan hotel Syariah dan menggunakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu Standar pelayanan hotel syariah dalam pariwisata halal dan tempat penelitiannya . Hasil dari penelitian ini tinjauan

Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam karena dalam pelayanan yang diberikan hotel Aziza Pekanbaru memakai prinsip musawah yaitu dengan tidak membeda-bedakan tamu hotel untuk memberikan pelayanan, ukhuwah yaitu pihak hotel menganggap dan melayani semua tamu yang berkunjung seperti saudara sendiri, muhabbah yaitu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang, dan ta'awun yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan menyediakan fasilitas yang bagus kepada para tamu hotel sebagai bentuk pertolongan kepada tamu hotel yang sedang membutuhkan.

3. Ayu Mukhtari (2018)

Ayu Mukhtari (2018) yang memiliki judul “ Analisis Kesesuaian Produk Dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Di Riez Palace Hotel Tegal” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama membahas tentang Pelayanan Hotel Syariah dan menggunakan metode kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu analisis kesesuaian produk dan pelayanan hotel syariah. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Riez Palace Hotel belum memenuhi satu sub unsur yakni tidak memberikan informasi jadwal sholat kepada setiap tamu yang datang untuk melakukan check in, akan tetapi pihak hotel sudah menerapkan aturan seleksi tamu bagi tamu yang datang berpasangan. Namun penulis menyimpulkan jika penerapan prinsip syariah pada hotel ini hanya berdasarkan kepada pandangan syariah menurut pihak hotel saja, hal ini dikarenakan hotel ini dalam pengelolaan manajemennya masih bekerjasama dengan bank non syariah yakni Bank Central Asia (BCA) konvensional.

4. Penelitian Canalini Yosep, Paulus Kindangen & Ferdinand Tumewu (2016)

Canalini Yosep (2016) yang memiliki judul “ *The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Gran Puri Hote Manado*” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama Pelayanan Hotel. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu Pelayanan hotel syariah dan metode

penelitian yang di gunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Penelitian Muhammad Sholahudin & Ary Wardani (2017)

Muhammad Sholahudin & Ary Kusuma Wardani (2017) yang memiliki judul “ *Customer Satisfaction In Sharia Hotel* ” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama membahas pelayanan hotel syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta (3) fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jadi, jika ketiga hal tersebut makin ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat.

6. Penelitian Jammhari (2018)

Jamhari (2018) yang memiliki judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harison Hotel Syariah” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama membahas tentang Pelayanan Hotel Syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu kualitas pelayanan dan metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini dari data-data yang telah di uji berdasarkan lima dimensi (fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), menunjukkan bahwa atribut sangat penting bagi pelanggan, namun tidak menghasilkan rasa puas bagi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan pada Harion Hostel Syariah belum mencapai kepuasan pengunjung. Sehingga, pihak hotel perlu meningkatkan kualitas pelayanan karena masih adanya gap atau celah antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan pelanggan.

7. Penelitian Ary Kusuma Wardani (2016)

Ary Kusuma Wardani (2016) yang memiliki judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harag dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel

Syariah Solo” Adapun persamaan yang ada yaitu membahas tentang Pelayanan Hotel Syariah . Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas serta metode yang digunakan . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

8. Penelitian Harjanto Suwardono (2015)

Harjanto Suwardono (2015) yang memiliki judul “ Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan di kota Semarang (Kajian dari Perpektif Syariah)” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang pariwisata perhotelan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pengembangan pariwisata perhotelan . Hasil dari penelitian ini menunjukkan kurangnya peran dari pemerintah daerah kota Semarang bagi pengembangan pariwisata syariah yang ditunjukkan rendahnya pembangunan akomodasi penunjang, khususnya hotel syariah, sementara meski jumlah penawaran hotel konvensional lebih tinggi dari permintaannya, pemerintah daerah kota Semarang terus meningkatkan usaha tersebut dengan tetap membangun hotel-hotel konvensional yang baru sehingga tidak tercapainya titik equilibrium pasar. Salah satu pendukung peningkatan wisatawan syariah adalah penyediaan fasilitas komersil berupa penginapan di kawasan wisata, dilihat dari perkembangannya tingkat hunian kamar dari tahun 2011 sampai dengan 2013 sempat mengalami peningkatan dari tahun 2011 ke tahun 2012, akan tetapi pada tahun 2012 ke 2013 sebaliknya. Hal tersebut tercermin dalam angka 96,49 di tahun 2011, tumbuh menjadi 122,49 pada tahun 2012, lalu menjadi 115,78 pada tahun 2013. Ketersediaan kamar diasumsikan hanya dari semesta hotel syariah, yang untuk sementara ini merupakan satu-satunya hotel yang berkonsep syariah di Semarang, yang secara total mereka mempunyai jumlah kamar 114 kamar. Hal tersebut yang membuat tidak tercapainya titik equilibrium pasar.

9. Penelitian Muchammad Novi Rifa'i (2019)

Novi Rifa'i (2019) yang memiliki judul “ Integrasi Pariwisata Halal di Kota Malang” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama membahas tentang pariwisata halal dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu membahas tentang faktor-faktor dan integrasi wisata halal. Hasil dari penelitian ini pertama, bahwa pariwisata halal adalah pariwisata yang dalam presentasinya memperhitungkan faktor-faktor Madiyah (materi) dan Adabiyah (proses) sesuai dengan syariah. Destinasi wisata halal di Malang termasuk pendidikan, penginapan, kuliner, tematik, agama, wisata sejarah dan budaya. Kedua, integrasi pariwisata di Malang dapat dilakukan dengan membuat nota kesepahaman antara pemangku kepentingan untuk berkolaborasi memberikan informasi dan layanan terbaik untuk semua wisatawan.

10. Penelitian Abdul Warits (2009)

Abdul Warits (2009) yang memiliki judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi kasus pada Hotel Graha Semarang)” Adapun persamaan yang ada yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan hotel syariah. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syariah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi  $<0,05$ . Kemudian nilai R Square sebesar 0,415 mengindikasikan bahwa variable independen mampu mempengaruhi variable dependen sebesar 41,5%. Sedangkan sisanya sebesar 58,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.14 Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang sekarang bertujuan untuk mengetahui konsep hotel syariah dan konsep bisnis Islam sudah diterapkan oleh Hotel Latansa Nuansa Syariah.

11. Penelitian Menur Kusumaningtyas, Sri Lestari (2020)

Menur Kusumaningtyas, Sri Lestari (2020) yang memiliki judul “ Model Pengembangan Makanan Dan Pariwisata Halal Di Indonesia” Adapun persamaan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang pariwisata halal. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu membahas tentang pengembangan makanan halal dalam pariwisata halal di Indonesia. Hasil penelitian ini analisa didapatkan hipotesa bahwa peran pemerintah dalam penerapan sertifikasi halal sangat berpengaruh pada tingkat konsumtif wisatawan. Indonesia dengan penduduk mayoritas Muslim harus 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 mengupas peraturan pemerintah terkait pariwisata dan makanan halal akan memberikan pencerahan akan pentingnya geliat destinasi pariwisata halal dengan sajian makanan halal di Indonesia.

12. Penelitian Afifah Nur Millatina, Fifi Hakimi (2019)

Afifah Nur Millatina, Fifi Hakimi (2019) yang memiliki judul “Peran Pemerintah Untuk Menumbuhkan Potensi Pembangunan Pariwisata Halal Di Indonesia” Adapun Persamaan yaitu membahas tentang pariwisata halal. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu peran pemerintah untuk pembangunan pariwisata halal di Indonesia. Hasil penelitian ini Peran pemerintah berupa kebijakan dalam upaya untuk pengembangan dan regulasi pariwisata pada rencana pembangunan perekonomian di Indonesia, yaitu dengan memperlihatkan bahwa pemerintah sudah menyadari akan besarnya dampak dan manfaat yang diberikan oleh sektor pariwisata.

13. Penelitian Shofi Unnafi (2020)

Shofi Unnafi (2020) yang memiliki judul “Muslim Milenial Sebagai Katalisator Industri Pariwisata Halal Indonesia: Mencari Titik Temu Potensi dan Atensi” Adapun Persamaan yaitu membahas tentang pariwisata halal. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu potensi muslim

milennial sebagai pemercepat pasar industri pariwisata halal di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa muslim milenial saat ini gemar untuk melakukan perjalanan dan mengeluarkan sejumlah uang yang dapat meningkatkan perputaran uang dilokasi wisata, sehingga peningkatan pendapatan dan peningkatan perekonomian dapat bergerak naik. Selain itu, muslim milenial begitu lekat dengan teknologi dan media sosial yang akan memberikan peranan sebagai endorser atau promoter bagi pariwisata halal, mengingat muslim milenial akan menceritakan pengalaman yang ia dapat dengan kreatifitas yangdimilikinya kepada jutaan pengikut di media sosialnya. Hal ini mendorong pemerintah dan para pelaku industry pariwisata halal diminta menyediakan fasilitas pendukung dan atraksi di industry pariwisata halal serta memberikan perhatian pada wisatawan muslim milenial untuk mempercepat sekaligus menjadi pasar industry pariwisata halal di Indonesia yang dapat memberikan dampak bagi peningkatan perekonomian Indonesia.

14. Penelitian Iika Sandela, Nila Trisna (2021)

Iika Sandela, Shofi Unnafi (2020) yang memiliki judul “ Konsep Pengaturan Pariwisata Halal Di Aceh” Adapun persamaan yaitu membahas tentang pariwisata halal dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pengaturan pariwisata halal di Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara eksplisit ada tidak ada istilah wisata halal dalam Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2013 tentang kepariwisataan, namun secara substansi ada beberapa ketentuan yang mangandung nilai-nilai wisata halal, antara lain fungsi pariwisata di Aceh, bisnis pariwisata, nilai-nilai yang harus diperhatikan dalam usaha objek dan daya tarik wisata, kewajiban usaha objek wisata, kewajiban pengelola hotel berbintang, ketentuan pengelolaan restoran, pembatasan tempat wisata, dan ketentuan pengelola restoran, pembatasan tempat wisata, dan ketentuan yang harus dipenuhi yang harus dipenuhi wisatawan asing. Namun ketentuan yang ada belum mampu mengakomodir penyelenggaraan wisata halal secara rinci elemen-elemen dasar dan tujuan penyelenggaraan wisata halal, klasifikasi

wisata halal destinasi, standar masing-masing jenis destinasi wisata halal, wisata halal sertifikasi, promosi dan pemasaran, pengawasan, dan sanksi. Dia direkomendasikan untuk membentuk peraturan perundangan-perundangan khusus tentang pariwisata halal di Aceh baik dalam bentuk qanun lain atau dalam bentuk peraturan gubernur, tujuan yang menjadi pedoman dan acuan standar pariwisata halal secara keseluruhan daerah di Provinsi Aceh, sehingga penyelenggaraan wisata halal dapat dilaksanakan secara optimal.

15. Penelitian Elan Jaelani (2018)

Elan Jaelani (2018) yang memiliki judul “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Rangka Pemanfaatan Produk Dan Jasa Pariwisata Syariah (Halal Tourism)” Adapun persamaan yaitu membahas tentang pariwisata halal dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu perlindungan hukum kepada wisatawan dan pemanfaatan produk dan jasa pariwisata halal. Hasil penelitian ini ditemukan beberapa instrumen hukum yang dapat dijadikan alternatif dalam rangka upaya memberikan perlindungan hukum atas penggunaan produk dan jasa wisata syariah. Perangkat hukum tersebut antara lain UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Jaminan Produk Halal, di dalam kedua perangkat hukum tersebut setidaknya terdapat beberapa ketentuan yang dapat dijadikan pedoman dan payung hukum, di antaranya adalah: terkait dengan pemenuhan hak wisatawan untuk mendapatkan produk makanan dan minuman halal; hak wisatawan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan prinsip syariah; hak wisatawan untuk menghindari perbuatan tercela, khurafat, pornografi, minuman keras, dan narkoba; dan pemenuhan hak wisatawan untuk mengakses ibadah.

16. Penelitian Adrian Adi Hamzana (2017)

Adrian Adi Hamzana (2017) yang memiliki judul “Pelaksanaan Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal dalam Pengembangan Pariwisata di Nusa Tenggara Barat” Adapun persamaan yaitu membahas tentang standarisasi pelayanan pariwisata halal. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di

lakukan yaitu tempat penelitian yang di lakukan dan fokus penelitian. Hasil Penelitian pelaksanaan standarisasi pelayanan pariwisata halal di NTB pada destinasi dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata NTB melalui pemenuhan fasilitas umum sesuai pariwisata halal. Standarisasi pada industri pariwisata halal dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Kesehatan, serta MUI-NTB sebagai lembaga non-pemerintah berwenang mengeluarkan sertifikat halal. Faktor-faktor yang mempengaruhi standarisasi pelayanan pariwisata halal di NTB adalah faktor hukum (peraturan perundang-undangan), struktur hukum (penegak hukum), faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan.

17. Penelitian Huseyin Pamukcu, Mahmet Sariisik (2019)

Huseyin Pamukcu, Mahmet Sariisik (2019) yang memiliki judul “Suggestions For Standardization Of Halal Tourism In Hospitality Industry (Saran Untuk Standarisasi Wisata Halal di Industri Perhotelan)”. Adapun persamaan yaitu membahas tentang standarisasi wisata halal industri perhotelan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pelayanan hotel. Hasil penelitian ini Gaya hidup Islami ditetapkan sebagai alasan paling umum untuk memilih hotel berkonsep halal. Selain itu, ada beberapa alasan luar biasa lainnya seperti makanan halal, liburan yang lebih aman, dll. Menonton TV selama liburan adalah alasan yang paling tidak penting untuk menghabiskan waktu. Telah ditentukan bahwa sikap terhadap pariwisata halal berubah menurut gender dan sikap perempuan terhadap pariwisata lebih positif daripada laki-laki. Selain itu, ditemukan bahwa sikap pariwisata halal berbeda menurut usia untuk laki-laki, sementara berbeda dengan status pendidikan untuk perempuan. Dipastikan bahwa pengusaha potensial dapat mencapai keuntungan ekonomi yang signifikan dengan menarik perhatian investor ke pasar ini. Selain itu, kemungkinan pemenuhan kebutuhan liburan masyarakat yang memiliki kepekaan religi di dalam negeri terungkap melalui wisata halal. Munculnya fasilitas pariwisata yang memadai akan menunjukkan bahwa

kelompok ini akan dihormati dan dihargai. Oleh karena itu, ini juga akan berkontribusi positif terhadap toleransi sosial.

18. Penelitian Merita Bernik, Deru R Indika , Rita Komala Dewin (2019)

Merita Bernik, Deru R Indika , Rita Komala Dewin (2019) yang memiliki judul “ Standar Penerapan Wisata Halal Bagi Pelaku Industri Pariwisata Di Kota Bandung”. Adapun persamaannya yaitu membahas tentang wisata halal dan industri pariwisata. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu metode penelitian yang digunakan menggunakan metode Deplat Partisipatif. Hasil penelitian ini Komunikasi, sosialisasi dan informasi mengenai wisata halal dan pentingnya standarisasi halal dalam sektor kuliner masih diperlukan dan harus ditingkatkan. Adanya wadah yang dapat menjembatani antara MUI, dinas pariwisata, pemuda dan olah raga dengan para pelaku bisnis kuliner menjadi point yang sangat penting. Memperoleh sertifikasi halal memang bukan hal yang mudah akan tetapi bukan sesuatu yang tidak mungkin untuk diperoleh. Diperlukannya kesadaran akan pentingnya halal dalam menjalankan suatu bisnis mulai dari input, proses hingga outpt yang dihasilkan.

19. Penelitian Hanik Fitriani (2018)

Hanik Fitriani (2018) yang memiliki judul “ Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah”. Adapun persamaannya yaitu membahas tentang pariwisata halal dalam usaha perhotelan. Adapun perbedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pelayanan hotel dan tempat penelitian. Hasil penelitian ini pertama, hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Kedua, menurut penulis perkembangan hotel syariah di Indonesia masih terlalu lambat bahkan dapat dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun bentuk dan tahapan pengurusan format syariah ini masih belum jelas adanya. Dampaknya, banyak pebisnis hotel syariah yang lebih mengimplementasikan konsep hotel syariah mereka dengan berdasarkan

aturan aturan Islam, sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiaannya kadang masih belum maksimal. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS).

20. Penelitian Siska Lis Sulistiani (2018)

Siska Lis Sulistiani (2018) yang memiliki judul “Analisis Maqasid Syariah Dalam Pengembangan Hukum Industri Halal Di Indonesia” Adapun persamaan yang ada yaitu pembahasan tentang industry halal dan menggunakan penelitian kualitatif. Adapun pebedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pengembangan hukum industry halal di Indonesia. Hasil dari penelitian ini pemahaman dan semangat dalam mengaplikasikan konsep halal dan thoyib dalam ranah industry halal di Indonesia seharusnya memiliki semangat dan motivasi dalam kerangka maqashid syariah, sehingga perkembangan industry halal tersebut dapat sejalan dengan tujuan utamanya agar para konsumen di Indonesia khususnya bagi masyarakat muslim terjaga dalam segala segi pemenuhan kebutuhannya yang dipenuhi kebutuhan tersebut melalui industry halal yang bersifat dinamis dan inovatif, serta senantiasa dalam rangka menjaga kemaslahatan bagi semua pihak.

21. Penelitian Lee Shi Yan (2017)

Penelitian Lee Shi Yan (2017), yang memiliki judul “Halal Tourism : A New World For Tourism Industry”. Adapun persamaan yang ada yaitu pembahasan tentang pariwisata halal dan menggunakan penelitian kualitatif. Adapun pebedaan dengan penelitian yang di lakukan yaitu pariwisata halal dunia. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Negara-negara Asia seperti Malaysia, Indonesia dan Singapura sedangkan Negara-negara Timur Tengah Seperti Arab Saudi dan Turki. Negara nonmuslim seperti Selandia Baru dan Jepang. Semua daerah tersebut telah menyadari potensi wisata halal sebagai daya Tarik industry pariwisata. Beberapa negara sudah mulai menyediakan fasilitas dan kebutuhan wisata halal seperti makanan halal, fasilitas sholat, ibadah Ramadhan dan juga kamar mandi airnya bersih. Namun, mereka harus menghadapi semua tantangan dalam menyediakan pariwisata halal seperti

menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan baik muslim non-Muslim, untuk meningkatkan kesadaran Pariwisata Halal di antara pemasok pariwisata, hambatan bahasa antar wisatawan Muslim dan tujuan terakhir konflik antara standar dunia saat ini dan ajaran Islam.

Selebihnya untuk menguraikan lebih jelas tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema sejenis dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama dan Tahun Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Orisinalitas Penelitian</b>
1	Gusti Ratna Ningsih (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung	Pembahasan yang dibahas tentang Pelayanan Hotel Syariah	Fokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah pada hotel syariah	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah

		Selatan Kec. Natar)			
2	Maulana (2013)	Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)	Pembahasan yang dibahas tentang pelayanan hotel syariah dan menggunakan penelitian kualitatif	Fokus ke Sistem Pelayanan Hotel Syariah	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
3	Ayu Mukhtari (2018)	Analisis Kesuaian Produk dan Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Di Riez Palace Hotel Tegal	Pembahasan yang di bahas Pelayanan Hotel	Analisis Kesuaian poroduk dan peleyanan hotel syariah	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
4	Canalini dkk (2016)	<i>The Influence Of Service Quality On</i>	Pelayanan Hotel	fokus ke kualitas pelayanan	Penelitian Lebih Memfokuskan

		<i>Customer Satisfaction In Gran Puri Hote Manado</i>			Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
5	Muhammad Sholahudin & Ary Kusuma Wardani (2017)	<i>Customer Satisfaction In Sharia Hotel</i>	Membahas Pelayanan Hotel Syariah	Fokus terhadap pengaruh kualitas pelayanan, harga. fasilitas	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
6	Jamhari (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	Membahas Pelayanan Hotel Syariah	Fokus terhadap Kualitas pelayanan Hotel Syariah	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata

		Harion Hotel Syariah			halal dan penerapan pada hotel syariah
7	Ary Kusuma Wardani (2016)	Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Syariah Solo	Membahas tentang Pelayanan Hotel Syariah	Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas Hotel Syariah Solo	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
8	Harjanto Suwardono (2015)	Potensi Pengembangan Pariwisata perhotelan di kota semarang (kajian dari perpektif syariah)	Menggunakan motode penelitian kualitatif dan membahas tentang pariwisata perhotelan	Potensi pengemebangan pariwisata perhotelan	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah

9	Muchammad Novi Rifa'i (2019)	Integrasi Pariwisata Halal di Kota Malang	Menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang pariwisata halal	Faktor-faktor dan integrasi wisata halal	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah.
10	Abdul Warits (2009)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syariah (Studi Kasus Pada Hotel Graha Agung Semarang)	Membahas tentang Pelayanan Hotel Syariah	Pengaruh kualita pelayanan dan prinsip-prinsip hotel syariah.	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
11	Menur Kusumaningtyas,	Model Pengembangan Makanan Dan	Menggunakan metode penelitian	Pengembangan makanan halal dalam	Penelitian Lebih Memfokuskan

	Sri Lestari (2020)	Pariwisata Halal Di Indonesia	kualitatif dan membahas tentang pariwisata halal	pariwisata halal di Indonesia	Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
12	Afifah Nur Millatina, Fifi Hakimi (2019)	Peran Pemerintah Untuk Menumbuhkan Potensi Pembangunan Pariwisata Halal Di Indonesia	Menggunakan membahas tentang pariwisata halal	Peran pemerintah untuk pembangunan pariwisata halal di Indonesia	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
13	Shofi Unnafi (2020)	Muslim Milenial Sebagai Katalisator Industri Pariwisata Halal Indonesia:	Menggunakan membahas tentang pariwisata halal	potensi muslim milenial sebagai pemercepat pasar industri pariwisata halal di Indonesia	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata

		Mencari Titik Temu Potensi dan Atensi			halal dan penerapan pada hotel syariah
14	Iika Sandela, Nila Trisna (2021)	Konsep Pengaturan Pariwisata Halal Di Aceh	Menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang pariwisata halal	pengaturan pariwisata halal di Aceh	Penelitian Lebih Memfokuskan Peneltian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
15	Elan Jaelani (2018)	Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Rangka Pemanfaatan Produk Dan Jasa Pariwisata Syariah (Halal Tourism)	Menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas tentang pariwisata halal	pelindungan hukum kepada wisatawan dan pemanfaatan produk dan jasa pariwisata halal	Penelitian Lebih Memfokuskan Peneltian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah

16	Adrian Adi Hamzana (2017)	Pelaksanaan Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal dalam Pengembangan Pariwisata di Nusa Tenggara Barat	Membahas tentang Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal	Tempat penelitian yang di lakukan dan fokus penelitian	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
17	Huseyin Pamukcu, Mahmet Sariisik (2019)	Suggestions For Standardization Of Halal Tourism In Hospitality Industry (Saran Untuk Standarisasi Wisata Halal di Industri Perhotelan)	standarisasi wisata halal industri perhotelan	pelayanan hotel	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
18	Merita Bernik, Deru R Indika , Rita Komala Dewin (2019)	Standar Penerapan Wisata Halal Bagi Pelaku Industri	Wisata halal dan industri pariwisata	Metode Deplat Partisipatif	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada

		Pariwisata Di Kota Bandung			Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
19	Hanik Fitriani (2018)	Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah	Pariwisata halal dalam usaha perhotelan	Pelayanan hotel dan tempat penelitian	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah
20	Siska Lis Sulistiani (2018)	Analisis Maqashid Syariah Dalam Pengembangan Hukum Industri Halal Di Indonesia	Pembahasan yang dibahas tentang industry wisata halal dan menggunakan penelitian kualitatif	Fokus ke pengembangan hukum industry halal di Indonesia	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan

					pada hotel syariah
21	Lee Shi Yan (2017)	Halal Tourism: New World For Tourism Industry	Pembahasan yang dibahas tentang pariwisata halal dan menggunakan penelitian kualitatif	Fokus ke pariwisata halal dunia	Penelitian Lebih Memfokuskan Penelitian pada Standarisasi pelayanan pariwisata halal dan penerapan pada hotel syariah

## F. Definisi Istilah

### 1. Pariwisata Halal

Pariwisata halal adalah kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah yang memenuhi ketentuan syariah. Pariwisata halal dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik produk dan jasanya yang bersifat universal. Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata halal adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah.

### 2. Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

### 3. Standarisasi

Standarisasi merupakan penentuan ukuran yang harus diikuti dalam memproduksi sesuatu, sedang pembuatan banyaknya macam ukuran barang yang akan diproduksi merupakan usaha simplifikasi. Standarisasi adalah proses pembentukan standar teknis, yang bisa menjadi standar spesifikasi, standar cara uji, standar definisi, prosedur standar (atau praktik), dan lain-lain.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Pariwisata Halal

##### 1. Pengertian pariwisata halal

Pariwisata halal adalah kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah yang memenuhi ketentuan syariah. Pariwisata halal dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik produk dan jasanya yang bersifat universal. Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata halal adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi pariwisata syariah tidak terbatas hanya pada wisata religi.

Menurut Duran dalam Akyol & Kilinc, pariwisata memiliki bermacam dampak sosial dan budaya. Wisata halal adalah suatu produk baru dari pasar muslim dan non-muslim. Di dalam Al-Qur'an Allah SWT menyuarakan pada umatnya untuk melakukan perjalanan atau travelling hal ini bertujuan agar umatnya selalu senantiasa bersyukur atas kelimpahan rezeki di bumi. Di dalam Al-Qur'an ada sembilan (9) ayat yang membahas tentang perjalanan salah satunya terdapat pada surah ArRum:42

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الَّذِينَ مِن قَبْلُ ۗ كَانَ أَكْثَرُهُمْ مُّشْرِكِينَ

*Artinya: Katakanlah (Muhammad ), “berpergianlah di bumi lalu lihatlah bagaimana kesudahan orang-orang dahulu. Kebanyakan dari mereka adalah orang-orang yang menyekutukan (Allah).”(Q.S Arrum:42)*

Sedangkan pariwisata halal/syariah dalam perspektif masyarakat pada umumnya berupa wisata ziarah, umrah, haji dan lain-lain.

Sebenarnya pariwisata syariah bukan hanya wisata ziarah melainkan pariwisata adalah tren baru pariwisata dunia yang dapat berupa wisata alam, wisata budaya, maupun wisata buatan yang keseluruhannya dibingkai dalam nilai-nilai islam. Allah SWT berfirman dalam surat Al-ankabut ayat ke -20 :

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ  
 الْأُخْرَةَ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

*Artinya : "Katakanlah: "Berjalanlah di (muka) bumi, Maka perhatikanlah bagaimana Allah menciptakan (manusia) dari permulaannya, kemudian Allah menjadikannya sekali lagi Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu (QS Al-Ankabut 20)"*

Ayat diatas menunjukkan kepada manusia untuk merenungi keindahan ciptaan Allah SWT, menikmati indahnya alam nan agung sebagai pendorong jiwa manusia untuk meningkatkan keimanan terhadap keesaan Allah SWT dan memotivasi menunaikan kewajiban hidup.

Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata halal sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah jadi pariwisata halal tidak hanya terbatas dengan wisata religi saja.<sup>13</sup>

Konsep wisata halal adalah sebuah proses pengintegrasian nilai-nilai keislaman dalam suatu aspek kegiatan wisata. Nilai syariat Islam sebagai suatu keyakinan dan kepercayaan yang dianut umat muslim menjadi acuan dasar dalam membangun kegiatan pariwisata. Wisata halal

---

<sup>13</sup> Kurniawan Gilang Widagdyo, *Analisis pasar pariwisata Indonesia*, The Journal of Tauhidinomics Vol. 1 No. 1, 2015, Hlm 2.

mempertimbangkan nilai-nilai dasar umat muslim didalam penyajiannya mulai dari akomodasi, restaurant, hingga aktifitas wisata yang selalu mengacu kepada norma-norma keislaman.

Sofyan mendefinisikan wisata halal lebih luas dari wisata religi yaitu wisata yang didasarkan pada nilai-nilai syariat Islam. Seperti yang dianjurkan oleh World Tourism Organization (WTO), konsumen wisata syariah bukan hanya umat muslim tetapi juga non muslim yang ingin menikmati kearifan lokal.<sup>14</sup>

Konsep wisata halal dapat juga diartikan sebagai kegiatan wisata yang berlandaskan ibadah dan dakwah disaat wisatawan muslim dapat berwisata serta mengagumi hasil penciptaan Allah SWT dengan tetap menjalankan kewajiban sholat wajib sebanyak lima kali dalam satu hari dan semua ini terfasilitasi dengan baik serta menjauhi segala yang dilarang oleh- Nya.

## 2. Pariwisata Halal Perfektif Ekonomi Islam

Industri pariwisata halal yang pada dasarnya berpijak pada prinsip-prinsip syariah, para pemangku kepentingan yang terlibat didalamnya, sejujurnya tidak terjebak kepada kepentingan yang justru kontraproduktif dengan misi suci yang tersirat dalam makna halal dalam arti luas.<sup>15</sup>

Sebab itu mengelola destinasi wisata halal perspektif ekonomi Islam dibagi kedalam beberapa bagian :

### a. Relasi Pariwisata Halal dengan Nilai-nilai Rububiyah (*uluhiyah*)

Nilai-nilai tauhid atau ketuhanan (rububiyah-uluhiyyah) dalam ekonomi Islam pada dasarnya menjadi prima nilai-nilai karakter yang lain. Sebab itu posisi rububiyah itu mendahului urutan posisi-posisi yang lain.

---

<sup>14</sup> Riyanto Sofyan. *Bisnis Ekonomi Syariah Mengapa Tidak ?*. (Jakarta. : PT. Gramedia Utama.2013)

<sup>15</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidemensi Peta Jalan menuju Pengembangan Akademik dan Industri Halal di Indonesia*, ( fMalang : UIN Maliki Press, 2017), Hlm. 138-139.

Bahkan nilai rububiyah itu merupakan kausa prima nilai-nilai turunan tersebut, artinya jika para pemangku turunan industri imannya kokoh, niscaya mereka akan menghargai martabat wisatawan selaku manusia yang wajib dihormati dan dilayani secara maksimal mereka juga akan memiliki kepekaan terhadap nilai-nilai moral dan seterusnya.

b. Pariwisata Halal Wahana Ukhuwah Universal (Insaniyah)

Wisata halal dalam sistematika ajaran Islam masuk dalam ranah kajian muamalah yang mengatur interaksi antara manusia yang lain secara universal. Universal disini dimaksudkan bahwa dalam melakukan muamalah tidak dibatasi oleh isu SARA yang berpotensi bersifat eksklusif yang kurang menguntungkan secara bisnis.

Karena itu wisatawan dalam pariwisata halal, tidaklah dibatasi oleh faktor perbedaan suku, agama, ras, dan antar golongan. Jika terjadi pembatasan, tentu saja kontaproduksi atau bertentangan dengan watak dasar ajaran Islam yang rahmatan lil alamin bagi kehidupan di dunia. bukankah industri wisata halal merupakan ekspresi ajaran rahmatan lil alamin itu, sekaligus merupakan wahana melakukan silaturahmi antar manusia yang berada diberbagai aspek, sebab itu inilah arti penting keberadaan pariwisata halal mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan itu secara universal, antara lain dengan memberi pelayanan secara prima dan maksimal agar wisatawan merasakan kepuasan.

Setiap individu (wisatawan) adalah bagian integral dari komunitas yang saling berintegrasi antara yang satu dengan yang lain. Sebab itu sebagai suatu kesatuan hubungan sosial, Islam menjanjikan hak dan kewajiban perseorang secara berkeseimbangan,<sup>38</sup> sehingga dengan demikian, wisatawan akan merasakan aman, tenang dan nyaman dalam melakukan wisata.

c. Pariwisata Halal Butuh Panduan Nilai-nilai Etis (Ahlaqiyah)

Rosulullah SAW menyatakan bahwa beliau diutus adalah untuk menyempurnakan akhlak. Sebab itu kita selaku umatnya wajib

merefleksikan sifat terpuji beliau kedalam berbagai aspek kehidupan. Dalam hal ini diperkuat oleh Yusuf Qardhawi yang secara tegas menyatakan bahwa segala aspek kehidupan ini tidak lepas dari nilai-nilai akhlak. Pada dasarnya pernyataan Qardhawi tersebut menerjemahkan ajaran Rosulullah SAW diatas dalam ranah kehidupan. Oleh sebab itu mengimplementasikan nilai-nilai akhlak kedalam industri pariwisata halal adalah merupakan keniscayaan. Wujudnya, anatara lain berkaitan dengan masalah pelayanan dan masalah lain yang satupun aktivitas dalam wisata secara luas, artinya tidak ada satupun aktivitas dalam wisata halal yang bebas nilai, semuanya tetap dalam bingkai dan ajaran-ajaran akhlak.<sup>16</sup>

d. Antara Korporat dan Konsumen Perlu Keseimbangan (wayatiyyah)

Destinasi pariwisata halal sebagi sebuah industri tujuan utamanya adalah mendapatkan keuntungan (profit) secara materi sebagaimana bisnis pada umumnya. Tujuan seperti ini tentu saja sah-sah saja. Namun demikian, Islam mengajarkan hanya mendahulukan kepentingannya sendiri, tanpa peduli dengan kepentingan stakeholder yang harus di hargai dan dilindungi.

Jika korporat tertuju pada kepentingan sendiri, maka akan muncul praktek bisnis yang tidak fair, melanggar tatanan hukum dan etika yang sejatinya harus dijunjung tinggi. Sebab itu dewasa ini untuk mengendalikan ego sektora korporat pemerintah mewajibkan setiap perusahaan besar agar menjalankan program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Itulah sejatinya sejalan dengan watak dasar ajaran ekonomi Islam yang mengedepankan keadilan dan keseimbangan secara proporsional yang seyogyanya juga perlu diimplementasikan kedalam dunia pariwisata halal. Keseimbangan disini dimaksudkan bahwasanya dalam pariwisata

---

<sup>16</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidemensi Peta Jalan menuju Pengembangan Akademik dan Industri Halal di Indonesia*, ( fMalang : UIN Maliki Press, 2017), Hlm. 143-144.

yang berbasis Syariah tidaklah cukup mengejar kepuasan lahiriyah semata bagi wisatawan dalam bentuk atraksi yang menarik namun juga perlu memperhatikan kepuasan dalam arti spritual seperti penyediaan tempat ibadah yang layak dan representatif, tanpa terkecuali ketersediaan hotel dan restoran yang benar-benar syari dan lain sebagainya.

e. **Pariwisata Halal Antara Kehendak Bebas dan Tanggung Jawab (Masuliyah)**

Pada prinsipnya Islam memberikan kebebasan kepada umat manusia dalam kapasitasnya sebagai khalifah dimuka bumi untuk melakukan usaha demi kelangsungan hidupnya. Hanya saja kebebasan itu tidak dalam arti sebebas-bebasnya yang tanpa batas. Karna bagaimanapun harus tetap dalam koridor ketentuan syariah sebagaimana yang telah diajarkan. Manusia bebas memilih bisnis apapun yang ditekuni, karna ini merupakan indikasi adanya kebebasan terbatas menurut ajaran Islam. Katakan saja memilih bisnis industri pariwisata halal dengan pertimbangan karena saat ini merupakan bisnis yang banyak dikembangkan di berbagai negara dunia.

Namun demikian perlu disadari bahwa bisnis yang menjadi pilihan itu tidaklah bebas nilai. Terlebih lagi dimaknai bebas dari pengawasan Allah SWT sehingga dalam menjalankannya amanah itu para pemangku kepentingan pariwisata halal wajib mempertanggung jawabkan amanah yang dibebankan baik kepada konsumen wisatawan, terlebih lagi kelak dihadapan Allah SWT.

### **3. Kriteria dan Karakteristik Umum Pariwisata Halal**

Negara Indonesia dalam pengembangan pariwisata halal mengadopsi kriteria dari Global Muslim Travel Index sebagai dasar. Dari hal tersebut Indonesia membentuk satu badan dibawah naungan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yang memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam mengatur pariwisata di Indonesia, badan khusus diberi nama Tim Percepatan Pembangunan Pariwisata Halal (TP3H). TP3H adalah tim yang diberikan

wewenang untuk membantu pemerintah melakukan pemetaan, pengembangan dan memberikan pedoman kepada daerah yang memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi wisata halal, tim ini selanjutnya membuat tiga kriteria umum untuk melakukan pengembangan pariwisata halal.<sup>17</sup> Kriteria yang dibuat dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1**  
**Kriteria Umum Pariwisata Halal**

No	Jenis	Keterangan
1	Destinasi Pariwisata (alam, budaya dan buatan)	Adanya pilihan kegiatan wisata, seni, dan kebudayaan yang tidak bertentangan dengan ajaran Islam
		Dapat menyelenggarakan Minimal satu Festival halal <i>life style</i> jika memungkinkan
		Orang yang terlibat dalam kegiatan wisata harus berpakaian dan berpenampilan sopan
		Adanya pilihan daya tarik wisata yang terpisah untuk pria dan wanita dan atau mempunyai aturan pengunjung tidak berpakaian minim
2	Akomodasi	Adanya makanan dan produk halal lainnya
		Adanya fasilitas ibadah yang memudahkan wisatawan untuk beribadah, seperti masjid, mushola dan fasilitas bersuci
		Adanya pelayanan khusus bulan Ramadhan untuk memenuhi kebutuhan sahur dan buka puasa tidak ada kegiatan non-halal seperti perjudian, minuman beralkohol, dan kegiatan diskotik
		Adanya fasilitas rekreasi kolam renang dan fasilitas kebugaran/gym yang terpisah antara pria dan wanita
		Jika hotel menyediakan fasilitas spa, maka terapis pria untuk pelanggan pria dan terapis wanita untuk

<sup>17</sup> Alwafi Ridho Subarkah, "Potensi dan Prospek Wisata Halal dalam Meningkatkan Ekonomi Daerah (Studi Kasus: Nusa Tenggara Barat)," Jurnal Sospol 4, no. 2 (2018): Hlm, 54-56.

		pelanggan wanita. Bahan yang di gunakan harus halal.
3	Biro perjalanan	Menyediakan paket wisata yang sesuai dengan kriteria umum pariwisata halal
		Tidak menawarkan aktivitas non-halal
		Memiliki daftar usaha penyedia makanan dan minuman halal
		Pemandu wisata memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas
		Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan norma Islam

Sumber : Tim Percepatan Pembangunan Pariwisata Halal (TP3H)

Wisata halal pada umumnya didefinisikan sebagai produk dan layanan pariwisata yang mencakup segala kebutuhan wisatawan muslim yang berkaitan dengan makanan dan kegiatan ibadah. Bon and Hussain mendefinisikan pariwisata halal sebagai orientasi perjalanan muslim yang dibuat untuk alternatif . Konsep halal sendiri digunakan secara umum untuk perbuatan yang diizinkan untuk dilakukan, konsep halal tidak hanya diaplikasikan pada makanan. Namun, juga termasuk semua aspek produk yang ditawarkan. 17 Maka dari itu, ada beberapa aspek kriteria yang harus dipersiapkan guna mengaplikasikan konsep pariwisata halal, antara lain:

a. Objek Wisata : Destinasi (Sasaran Kunjungan)

Semua objek wisata yang ada dapat dikelola menjadi destinasi wisata halal selagi tidak ada faktor yang bertentangan dengan syariat Islam. Pertama, destinasi wisata harus memiliki tujuan untuk terwujudnya kemaslahatan dan kebaikan umum. Kedua, sarana dan prasarana yang ada pada objek wisata harus dilengkapi dengan fasilitas ibadah yang memadai, mudah dijangkau, dan sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Ketiga, destinasi wisata harus terhindar dari perbuatan yang dilarang oleh agama.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Muhammad Djakfar, Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi, Hlm, 100.

b. Perhotelan : Infrastruktur Akomodasi

Sebagai penunjang kegiatan pariwisata, membutuhkan infrastruktur pendukung seperti ketersediaan hotel untuk tempat menginap bagi para wisatawan. Bisnis perhotelan memiliki dua fungsi penting, yaitu menyediakan produk riil (tangible product) dalam wujud penyediaan kamar dan fasilitasnya beserta konsumsi baik makanan maupun minuman. Selain itu juga menjual produk yang tidak tampak yaitu layanan jasa yang bisa dirasakan oleh wisatawan.

Maka dari itu, fasilitas yang dijual oleh hotel dalam pandangan fikih tidak boleh ada aspek apapun yang bertentangan dengan syariah. Seperti, terbebas dari segala jenis makanan dan minuman memabukkan dan mengandung bahan yang haram dikonsumsi. Mengutamakan layanan yang mencerminkan etika Islam, tidak hanya yang tampak secara lahir tetapi juga batin, seperti ramah, amanah, jujur, dan tindakan terpuji lainnya.<sup>19</sup> Dalam penyediaan fasilitas perlu dibedakan berdasarkan jenis kelamin, seperti fasilitas kolam renang, fasilitas spa, fasilitas kamar, kecuali mahram dan memiliki surat keterangan telah menikah.

c. Restoran : Infrastruktur Kebutuhan Konsumsi

Setiap usaha restoran memiliki sumber daya manusia, tempat dan objek yang dijual seperti jasa, makanan dan minuman. Dalam aspek fikih etika pelayan harus berpakaian sopan dan sesuai syariat, menjaga aurat, tersedianya fasilitas ibadah yang memadai, adanya daftar harga tiap produk yang dijual, adanya label halal pada tiap makanan yang disajikan dan lain sebagainya.<sup>20</sup>

Infrastruktur kebutuhan konsumsi bukan hanya terbatas pada penyediaan restoran saja, namun juga meliputi penyediaan toko maupun gerai penjualan oleh-oleh yang biasanya menjadi tujuan wisatawan untuk

---

<sup>19</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, Hlm 104.

<sup>20</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, Hlm 105.

mendapatkan buah tangan. Aspek tersebut juga harus sesuai dengan syariat Islam sesuai yang telah dijelaskan di atas.

d. Travel : Infrastruktur Biro Perjalanan dan Transportasi

Biro perjalanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan etika Islam. Memberikan kesempatan bagi wisatawan untuk berhenti di titik tertentu untuk istirahat, makan dan melaksanakan ibadah shalat. Rumah makan yang digunakan untuk aktivitas tersebut juga harus memiliki standar restoran atau rumah makan halal sebagai sarana pendukung perjalanan wisata halal. Hal tersebut adalah salah satu cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan sebagai salah satu bentuk pelayanan excellent dari sebuah usaha transportasi agar tercipta kesan perusahaan yang digunakan mengedepankan etika Islam.

e. Sumber Daya Manusia (Human Resourch)

Manusia menjadi daya dukung kegiatan pariwisata yang sangat krusial, baik kemampuannya sebagai pengusaha, pemangku kebijakan, pemandu wisata (pramuwisata), kaum intelektual, dan masyarakat luas. Semua unsur sumber daya manusia (SDM) memiliki peran dan fungsinya masing-masing.<sup>21</sup>

Unsur yang tidak kalah penting untuk disoroti adalah seorang pemandu wisata atau pramuwisata dalam perannya menyukseskan pembangunan pariwisata halal. Bagaimana cara berpakaian, menentukan tarif jasa ketika memandu, harus transparan untuk menciptakan kenyamanan antara pramuwisata dan wisatawan.

Pramuwisata harus memahami dan menjalankan nilai-nilai syariah dalam melaksanakan tugasnya, diantaranya adalah bersikap profesional, paham dan dapat melaksanakan fikih pariwisata, berperilaku sesuai etika Islam, mampu berkomunikasi dengan baik, ramah, jujur, menarik, dan bertanggungjawab. Dengan demikian, Sumber daya manusia yang

---

<sup>21</sup> Muhammad Djakfar, Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi, Hlm 107-108.

berkecimpung di industri pariwisata halal harus paham akan kebutuhan dasar wisatawan muslim. Sebagai wujud komitmen pengembangan di bidang industri halal tourism.<sup>22</sup>

Menurut Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Badan Pengurus Harian Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), pariwisata halal memiliki kriteria umum sebagai berikut:

1. Berorientasi pada kemaslahatan umum
2. Berorientasi pada pencerahan, penyegaran dan ketenangan
3. Menghindari kemusrikan dan khurafat
4. Menghindari maksiat
5. Menjaga perilaku, etika dan nilai-nilai luhur kemanusiaan seperti menghindari perilaku hedonis dan asusila.
6. Menjaga amanah, keamanan dan kenyamanan
7. Bersifat universal dan inklusif
8. Menjaga kelestarian lingkungan
9. Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal.<sup>23</sup>

Delapan faktor pengukuran wisata halal dari segi administrasi dan pengelolaannya untuk semua wisatawan yang halal tersebut dapat menjadi suatu karakteristik tersendiri, yaitu:

1. Pelayanan kepada wisatawan harus cocok dengan prinsip muslim secara keseluruhan.
2. Pemandu dan staf harus memiliki disiplin dan menghormati prinsip-prinsip Islam
3. Mengatur semua kegiatan agar tidak bertentangan dengan prinsip Islam

---

<sup>22</sup> Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*, Hlm 109.

<sup>23</sup> Riyanto Sofyan. *Bisnis Ekonomi Syariah Mengapa Tidak ?*. (Jakarta. : PT. Gramedia Utama.2013) Hlm 25.

4. Bangunan harus sesuai dengan prinsip Islam
5. Restoran harus mengikuti standar internasional pelayanan halal
6. Layanan transportasi harus memiliki keamanan sistem proteksi
7. Ada tempat yang disediakan untuk semua wisatawan muslim melakukan kegiatan keagamaan
8. Bepergian ke tempat-tempat yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

### **B. Standar Indonesia Muslim Travel Indeks (IMTI)**

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif juga mengembangkan standarisasi yang merujuk pada Global Muslim Travel Indeks dengan konsep Indonesia Muslim Travel Indeks (IMTI) yang beberapa parameternya menyesuaikan dengan kondisi dan iklim pariwisata di Indonesia. Alat pengukuran yang digunakan dalam IMTI diadaptasi dari Model ACES GMTI dengan rincian kriteria pada komponen yang berbeda-beda.<sup>24</sup>

Parameter yang dikembangkan melalui Indonesia Muslim Travel Indeks mencakup:

#### a. Akses

Parameter ini mengukur kemudahan akses mencapai tujuan wisata melalui beberapa moda transportasi. Aksesibilitas yang rendah dan tidak mudah diakses akan menjadi pertimbangan penting bagi wisatawan muslim. Parameter akses terdiri dari kriteria:

1. Transportasi udara, fungsi transportasi udara saat ini sangat signifikan dampaknya bagi perkembangan wisata. Peningkatan layanan bandar udara menjadi faktor penting dalam pengembangan sistem transportasi udara.
2. Transportasi kereta api, beberapa wilayah di Indonesia masih mengedepankan transportasi kereta api sebagai sarana utama seperti di

---

<sup>24</sup>. Fadhil Surur, *Wisata Halal; Konsep dan Aplikasi*, (Gowa: Alauddin University Press, 2020), Hlm 93.

Jawa dan Sumatera. Objek wisata dapat terhubung melalui moda transportasi kereta api.

3. Transportasi laut, karakteristik negara Indonesia sebagai negara kepulauan perlu didukung dengan sistem transportasi laut yang dapat menjangkau destinasi wisata yang berada di kepulauan.
4. Transportasi darat, transportasi darat lebih besar perannya dalam menghubungkan antar destinasi wisata terutama destinasi wisata pada kabupaten/kota yang sama.

b. Komunikasi

Aspek komunikasi terdiri dari beberapa kriteria yang mencakup:

1. Panduan pengunjung muslim, panduan ini berfungsi sebagai peta arah kegiatan wisata halal khususnya di Indonesia, sehingga wisatawan memiliki gambaran terhadap kegiatan wisata yang ditawarkan.
2. Pemahaman *stakeholder*, pemangku kepentingan harus di bekali dengan pendidikan dan pemahaman tentang sistem pariwisata halal.
3. Jangkauan pasar, pasar wisata halal di Indonesia tidak hanya pada pasar muslim akan tetapi pasar nonmuslim juga menjadi target pasar yang menjanjikan.
4. Pemandu wisata, kemampuan pemandu wisata dibuktikan dengan sertifikasi pemandu wisata yang tidak hanya memahami objek secara umum akan tetapi memahami esensi wisata halal.
5. Pemasaran digital, agar seluruh dunia mengetahui potensi pengembangan wisata halal di Indonesia, maka dapat dimaksimalkan perannya untuk memberikan informasi kepada target pasar di seluruh dunia.

c. Lingkungan

Kondisi lingkungan dapat diukur dengan beberapa kriteria yaitu:

1. Kedatangan wisatawan domestik, merujuk pada pasar wisata dalam negeri yang akan berkunjung pada destinasi wisata halal yang telah dipromosikan.
2. Kedatangan wisatawan internasional, perkembangan teknologi, informasi dan infrastruktur transportasi mendorong tingginya pasar wisatawan internasional yang berkunjung di Indonesia.
3. Ketersediaan *wireless fidelity* (wi-fi) di Bandara, wisatawan baik domestik dan internasional yang baru tiba tentunya terlebih dahulu mencari informasi penting tentang kondisi wilayah dan destinasi wisata yang akan dituju. Layanan ini akan memudahkan wisatawan untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.
4. Komitmen pada wisata halal, seluruh komponen sistem pariwisata halal harus memiliki komitmen dan rasa tanggung jawab untuk mengembangkan wisata halal, terutama para pemangku kepentingan.

d. Jasa

Parameter jasa terdiri dari lima kriteria yang memiliki cakupan tersendiri yaitu:

1. Restoran halal, tersedianya restoran halal yang tersertifikasi,
2. Masjid/sarana ibadah, adanya fasilitas masjid yang memiliki standar layanan yang maksimal terutama kebersihan,
3. Bandar udara, pengembangan bandara udara internasional pada wilayah yang memiliki objek wisata dengan pasar internasional,
4. Hotel, layanan hotel syariah, dan
5. Atraksi wisata, sajian atraksi wisata yang menampilkan ragam budaya secara umum dan atraksi wisata khususnya budaya peradaban Islam.

Indonesia Muslim Travel Indeks menempatkan bagian jasa wisata dengan bobot paling tinggi dengan skor 45% selanjutnya kondisi lingkungan memiliki skor 30% sedangkan komunikasi (15%) dan paling rendah bagian akses hanya 10%. Bobot 45% pada aspek jasa menandakan bahwa keberhasilan

pengembangan wisata halal ditentukan dengan tingkat pelayanan di destinasi wisata. Pembobotan ini tidak jauh berbeda dengan pembobotan yang dikembangkan pada Global Muslim Travel Indeks (GMTI).

**Tabel 2.2**  
**Skor dan Parameter IMTI**

NO	Bagian	Kriteria	Skor
1	Akses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportasi udara,</li> <li>- Transportasi laut,</li> <li>- Transportasi kereta api, dan</li> <li>- Transportasi darat</li> </ul>	10%
2	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Panduan pengunjung muslim,</li> <li>- Pemahaman <i>stakeholder</i>,</li> <li>- Jangkauan pasar,</li> <li>- Pemandu wisata, dan</li> <li>- Pemasaran digital</li> </ul>	15%
3	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kedatangan wisatawan domestik,</li> <li>- Kedatangan wisata internasional</li> <li>- Ketersediaan wi-fi di bandara, dan</li> <li>- Komitmen pada wisata halal</li> </ul>	30%
4	Jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restoran halal</li> <li>- Masjid,</li> <li>- Hotel, dan</li> <li>- Atraksi</li> </ul>	45%

Sumber : IMTI, 2019

### C. Substansi Dewan Syariah Nasional MUI tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Syariah

Salah satu kebijakan sifatnya nonteknis yang dapat menjadi rujukan dalam pengaturan penyelenggaraan pariwisata syariah yaitu fatwa 08/DSN-MUI/X/2016 mengatur tentang keseluruhan tentang kegiatan pariwisata syariah. Penyelenggaraan wisata wajib terhindar dari kemusrikan, kemaksiatan, ke *mafsadatan*, *tabdzir/i'sraf*, dan kemungkaran serta menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara material maupun spritual.

Ketentuan teknis dalam penyelenggaraan wisata halal antara lain sebagai berikut:

a. Ketentuan para pihak

1. Pihak-pihak yang berakad:

- Wisatawan,
- Biro Perjalanan Wisata Syariah (BPWS),
- Pengusaha pariwisata,
- Hotel syariah
- Pemandu wisata, dan
- Terapis

2. Akad antar pihak:

- Akad antara wisatawan dengan BPWS adalah akad ijarah
- Akad antara BPWS dengan pemandu wisata adalah akad ijarah atau *ju'alah*,
- Akad antara wisatawan dengan pengusaha pariwisata adalah ijarah
- Akad antara hotel syariah dengan wisatawan adalah akad ijarah,
- Akad antara hotel syariah dengan BPWS untuk pemasaran adalah akad *wakalah bil ujarah*,
- Akad antara wisatawan dengan terapis adalah akad ijarah, dan
- Akad untuk penyelenggaraan asuransi wisata, penyimpanan dan pengelolaan serta pengembangan dan pariwisata wajib menggunakan akad-akad yang sesuai fatwa dengan DSN-MUI dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Ketentuan Hotel Syariah

Usaha hotel syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar pada 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. Ketentuan usaha hotel syariah meliputi:

- Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila,

- Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi dan/atau tindak asusila,
- Makanan dan minuman yang disediakan hotel syariah wajib telah mendapat sertifikat halal dari MUI,
- Menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci,
- Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah,
- Hotel syariah wajib memiliki pedoman dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah, dan
- Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

c. Ketentuan Wisatawan

Wisatawan yang berkunjung wajib mematuhi aturan sebagai berikut:

- Berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah dengan menghindari diri dari syirik, maksiat, munkar, dan kerusakan (fasad),
- Menjaga kewajiban ibadah selama berwisata,
- Menjaga akhlak mulia, dan
- Menghindari destinasi wisata yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

d. Ketentuan Destinasi Wisata

Destinasi wisata syariah adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas ibadah dan umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan yang sesuai dengan prinsip syariah. Destinasi wisata wajib diarahkan pada ikhtiar untuk:

- Mewujudkan kemaslahatan umum,

- Pencerahan, penyegaran dan penenangan,
- Memelihara amanah, keamanan dan kenyamanan,
- Mewujudkan kebaikan yang bersifat universal dan inklusif,
- Memelihara kebersihan, kelestarian alam, sanitasi, dan lingkungan, serta
- Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal yang tidak melanggar prinsip syariah.

Destinasi wisata wajib memiliki:

- Fasilitas ibadah yang layak pakai, mudah dijangkau dan memenuhi persyaratan syariah, dan
- Makanan dan minuman halal yang terjamin kehalalannya dengan Sertifikat Halal MUI

Destinasi wisata wajib terhindar dari:

- Kemusyrikan dan kafarat
- Maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi, serta
- Pertunjukan seni dan budaya serta atraksi yang bertentangan prinsip-prinsip syariah.

e. Ketentuan Spa, Sauna dan *Massage*

Spa, sauna, dan massage yang dilakukan wajib memenuhi ketentuan berikut:

- Menggunakan bahan yang halal dan tidak najis yang terjamin kehalalannya dengan Sertifikat Halal MUI,
- Terhindar dari pornoaksi dan pornografi
- Terjaganya kehormatan wisatawan,
- Terapis laki-laki hanya boleh melakukan spa, sauna, dan massage kepada wisatawan lakilaki dan terapis wanita hanya boleh melakukan spa, sauna, dan massage kepada wisatawan wanita, dan

- Tersedia sarana yang memudahkan untuk melakukan ibadah.

f. Ketentuan Biro Perjalanan Wisata Syariah

Biro Perjalanan Wisata Syariah (BPWS) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata yang sesuai dengan prinsip syariah. Biro Perjalanan Wisata Syariah wajib memenuhi ketentuan-ketentuan berikut:

- Menyelenggarakan paket wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah,
- Memiliki daftar akomodasi dan destinasi wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah,
- Memiliki daftar penyedia makanan dan minuman halal yang memiliki Sertifikat Halal MUI,
- Mengelola dana dan investasinya wajib sesuai dengan prinsip syariah,
- Menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan jasa wisata, baik bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupun dana pensiun, dan
- Wajib memiliki panduan wisata yang dapat mencegah terjadinya tindakan syirik, kafarat, maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi.

g. Ketentuan Pemandu Wisata

Pemandu Wisata Syariah wajib memenuhi ketentuan-ketentuan berikut:

- Memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas terutama yang berkaitan dengan fikih pariwisata
- Memiliki kompetensi kerja sesuai standar profesi yang berlaku yang dibuktikan dengan sertifikat,
- Berakhlak mulia, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggungjawab, serta
- Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan prinsip-prinsip syariah.

## **D. Konsep Hotel Syariah**

### **1. Pengertian Hotel Syariah**

Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya usahanya tidak melanggar aturan syariah. Seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di front office, perlengkapan istinja di toilet umum, sampai pada penyajian dari jenis makanan dan minuman yang tersedia di reception policy and procedure, house-rules, harus dipastikan semua memenuhi kriteria syariah. Secara ringkas rambu-rambu usaha dalam hotel syariah dapat digambarkan sebagai berikut:<sup>25</sup>

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam Syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain - lain.
- b. Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada
- c. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan dan keterlibatan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan oleh syariah.
- d. Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan (gharar), resiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi atau mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung resiko.
- e. Komitmen menyeluruh terhadap perjanjian yang dilakukan.

---

<sup>25</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), 64- 65.

Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah membuat 2 kategori yaitu kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2 dan 2 kriteria yaitu kriteria Mutlak dan kriteria Tidak Mutlak dalam proses sertifikasi Usaha Hotel Syariah. Sertifikasi Usaha Hotel Syariah adalah proses pemberian sertifikat pada usaha hotel melalui audit untuk menilai kesesuaian produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel dengan kriteria Usaha Hotel Syariah.

Berikut penjelasan kategori Hilal-1 dan Hilal-2 dan kriteria Mutlak dan kriteria Tidak Mutlak sesuai pasal 1 poin 5,6,7,8 Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif Tahun No 12 Tahun 2016.

- a. Hotel Syariah Hilal-1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim.
- b. Hotel Syariah Hilal-2 adalah penggolongan untuk Usaha Hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.
- c. Kriteria Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel sehingga dapat diakui sebagai Usaha Hotel Syariah dan memperoleh Sertifikat Usaha Hotel Syariah.
- d. Kriteria Tidak Mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh Pengusaha Hotel Syariah, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim.

Dari rambu-rambu usaha hotel syariah di atas, kemudian dilakukan penyesuaian terhadap operasional hotel. Setelah diketahui sisi dari

operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut<sup>26</sup>:

#### 1) Fasilitas

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dimiliki hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis ditiadakan, serta fasilitas hiburan pengadaannya mengacu pada kaidah syariah.

Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti night club, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah. Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas maupun penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

#### 2) Tamu

Tamu yang check-in khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu (reception policy). Pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan.

#### 3) Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang

---

<sup>26</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm 66.

oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkar dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis.

#### 4) Makanan dan Minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah). Restoran buka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh (safir), wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur syar'i dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa.<sup>27</sup>

#### 5) Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Meskipun demikian, dekorasi hotel tidak harus dalam bentuk kaligrafi atau nuansa Timur Tengah lainnya.<sup>28</sup>

#### 6) Operasional

##### a) Kebijakan

Kebijakan perusahaan ke dalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang syariah.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Fadhlan Mudhafier, *Makanan Halal* (Jakarta: Zakia Press, 2004), 37

<sup>28</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak? Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2011), 71.

<sup>29</sup> Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* ( Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 33.

b) Pengelola SDM

Penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan sanggup untuk mematuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak mereka serta karyawan pun harus jujur dan amanah dalam menjalankan kewajibannya.

Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawan yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah Islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpakaian. Pengelolaan sumber daya manusia juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan dan keahlian (skill).<sup>30</sup>

c) Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan menurut syariat Islam (akuntansi syariah). Kemitraan dengan lembaga keuangan seperti bank dan asuransi dilakukan dengan lembaga keuangan dan asuransi syariah. Bila pengusaha mempunyai keuntungan yang mencukupi nishab zakat, perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat.

d) Struktur

Adanya sebuah lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang mungkin muncul di lapangan yang berkaitan dengan penerapan operasional hotel secara syariah. Lembaga ini adalah **Dewan Pengawas Syariah**. Orang yang duduk di dalamnya

---

<sup>30</sup> M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2003), 35.

adalah orang-orang berlatar belakang pendidikan syariah yang punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariat Islam<sup>31</sup>.

e) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).

f) Fasilitas

Ibadah di Hotel harus dilengkapi dengan masjid atau musholla yang nyaman dan representatif. Wajib dikumandangkan azan di setiap waktu sholat fardhu, dipasang speaker untuk meneruskan kumandang azan di setiap sudut atau lantai hotel. Setiap kamar hotel difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena dan sarung, tersedia sajadah, al-Qur'an, arah kiblat ditentukan dengan jelas, dan hiasan bernuansa islami.

## 2. Pengelolaan Hotel Syariah

Usaha manajemen operasi yang efektif adalah dengan adanya misi dan strategi. Misi merupakan arah, ke mana organisasi akan organisasi akan dibawa, sedangkan strategi menyangkut bagaimana arah tersebut dapat dicapai. Misi juga merupakan tujuan atau maksud, atau tersebut dapat dicapai. Misi juga merupakan tujuan atau maksud, atau merupakan rasionalisasi keberadaan organisasi. Misi memberikan Batasan dan focus organisasi. Mengembangkan strategi yang baik adalah hal yang sulit. Namun hal ini dapat dilakukan apabila misi organisasi telah didefinisikan dengan baik. Apabila

---

<sup>31</sup> M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2003), Hlm 40.

misi telah ditentukan, maka setiap bidang fungsional seperti harus mendukung tercapainya misi tersebut.<sup>32</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Hotel Syariah ketentuan dalam pengelolaan usahahotel syariah ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 2.3**  
**Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 1**

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERIA
1	PENGELOLAAN	1	Manajeme n Usaha	1	Memiliki dan menerapka n Sistem Jaminan Halal	M
				2	Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan	M

**Tabel 2.4**  
**Kriteria Pengelolaan Hotel Syariah Hilal 2**

NO	ASPEK	NO	UNSUR	NO	SUB UNSUR	KRITERIA
1	PENGELOLAAN	1	Organisasi	1	Memiliki struktur organisasi yang	M

<sup>32</sup> M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2003), Hlm 126.

				mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah	
			2	Memiliki Standar Operating Procedure Hotel Syariah	M
			3	Memiliki pernyataan secara tertulis yang menyatakan usaha dikelola secara Syariah	M
	2	Manajemen Usaha	4	Memiliki dan menerapkan Sistem Jaminan Halal	M
	3	Sumber Daya Manusia	5	Memiliki dan melaksanakan program dan pengembangan kompetensi SDM yang bermuatan Syariah	M

				6	Khusus karyawati muslimah menggunakan seragamsesuai dengancara berpakaian wanita dalam Islam	M
--	--	--	--	---	--	---

### 3. Pelayanan Hotel Syariah

Jasa atau pelayanan (service) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi. Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.<sup>33</sup>

Keberadaan pelayanan dalam suatu perusahaan jasa menjadi unsur yang sangat penting dalam menjalankan usaha. Pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen menjadi impian perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Dalam desain jasa atau pelayanan, manajer harus menekankan pada aspek fleksibilitas desain proses jasa dengan menggunakan jasa alternatif. Akhir-akhir ini proses desain pelayanan banyak dipengaruhi dengan perkembangan teknologi baru, seperti sistem check in dan check out hotel secara elektronik, bea transportasi layanan jalan tol yang otomatis, mesin-mesin ATM di bank dan lain-lain.

Menurut Sampson, beberapa karakteristik pelayanan perlu mendapat perhatian dan memberikan pendefinisian antara lain:

- a. Pelayanan merupakan kinerja personal
- b. Pelayanan merupakan produk yang melibatkan proses

---

<sup>33</sup> Wahyu Rini, Manajemen Operasi Jasa (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 11.

- c. Pelayanan merupakan produk yang melibatkan hubungan atau kontrak dengan pelanggan
- d. Pelayanan merupakan perbuatan, tindakan atau kinerja

Selanjutnya standar-standar unsur pelayanan yang ada pada hotel syariah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016, yaitu sebagai berikut.<sup>34</sup>

1) Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 1

**Tabel 2.5**  
**Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 1**

ASPEK	NO	UNSUR	SUB UNSUR	KRITERIA
PELAYANAN	1	Kantor Depan	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
			Memberikan informasi jadwal waktu shalat	M
			Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	M
	2	Tata Graha	Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat.	M
			Menyiapkan area atau ruangan untuk shalat	TM

<sup>34</sup> Kementerian Pariwisata, *Panduan Penyelenggara Pariwisata Halal*, 2019

		Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel).	
3	Makan dan minum	Tersedia pilihan makanan dan minuman halal	M
		Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan.	TM
		Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
4	Spa (apabila ada)	Spa hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan	TM.
		Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	TM
		Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	TM
5	Fasilitas hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M

## 2) Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 2

**Tabel 2.6**  
**Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 2**

ASPEK	NO	UNSUR	SUB UNSUR	Kriteria
PELAYANAN	1	Kantor depan	Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
			Memberikan informasi jadwal waktu shalat	M
			Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM
			Memberikan informasi restoran/rumah makan halal	TM
	2	Tata Graha	Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat.	M

		Penyediaan jadwal waktu shalat	M
		Penyediaan Al-Quran	M
		Penyediaan buku doa	TM
		Menyiapkan area atau ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	M
	3	Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
		Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan	M
		Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M
4	Public bar	Tidak menyediakan minuman beralkohol	M
5	Olahraga, rekreasi dan kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita	M
6	Kolam renang	Pengaturan waktu penggunaan kolam	M

			renang dibedakan untuk pria dan waktu	
7	Spa (apabila ada)		Terapis pria khusus untuk pria dan terapis Wanita khusus untuk wanita	M
			Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim	M
			Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara Bersama-sama	M
			Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa mengarah pada kemusyrikan	M
8	Keramahtamahan		Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M
9	Fasilitas hiburan		Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M
			Apabila menggunakan musik	M

			hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	
			Tersedia pilihan saluran TV khusus yang bernuansa Islami	TM

## 3) Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 3

**Tabel 2.7**  
**Kriteria Pelayanan Hotel Syariah 3**

ASPEK	NO	UNSUR	SUB UNSUR	KRITERIA
Pelayanan	1	Kantor Depan	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM
			Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel	M
			Memberikan informasi jadwal waktu shalat	M
			Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM

			Memberikan informasi restoran/rumah makan halal.	TM
2	Tata Graha		Penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawat.	M
			Penyediaan jadwal waktu shalat	M
			Penyediaan Al-Quran	M
			Penyediaan buku doa	TM
			Menyiapkan area atau ruangan untuk shalat Jumat (bila tidak ada masjid yang dekat dengan hotel)	M
3	Makan dan Minum		Tidak tersedia makanan dan minuman non halal	M
			Menyediakan ta'jil pada bulan Ramadhan	M
			Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.	M

			Menyediakan makan sahur bagi tamu yang akan melakukan puasa sunnah	TM
	4	Public bar	Tidak menyediakan minuman beralkohol	M
	5	Olahraga, rekreasi dan kebugaran	Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan Wanita	M
			Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria, serta wanita khusus untuk wanita	M
	6	. Kolam renang (apabila ada)	Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan Wanita.	M
	7	Spa (apabila ada)	Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita	M
			Terapis menghindari menyentuh dan	M

			melihat area sekitar organ intim	
			Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama-sama	M
			Apabila tersedia aktivitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan	M
	8	Keramahtamahan	Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	M
	9	Fasilitas hiburan	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M
			Apabila menggunakan musik hidup atau musik rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M

			Tersedia pilihan saluran TV khusus yang bernuansa Islami	TM
--	--	--	--	----

Sumber : Kementerian Pariwisata Tahun 2016

#### 4. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong dan membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.<sup>35</sup>

Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا  
اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al-Maidah : 2)

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah Ayat 267:

<sup>35</sup> Sayyid Qutub, Tafsir Fi Zilalil Qura’n, Jilid 2, (Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut,1992M, 1412 H.), h.255

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”. (QS. Al-Baqarah: 267)

Al-Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:”Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya kamu bersikap keras lagi berhati keras,

tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertakwallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya.” (QS. Ali Imran: 159)

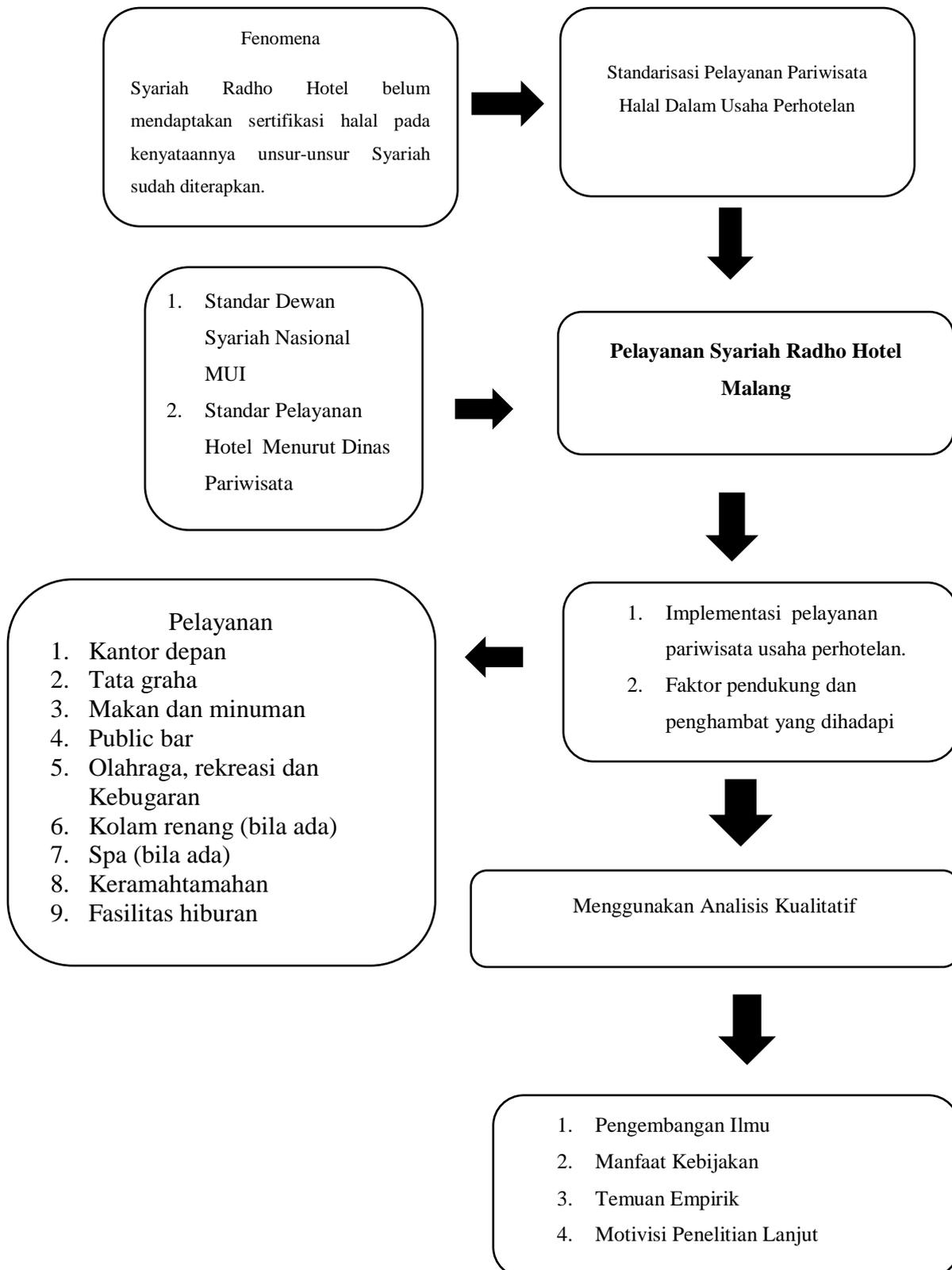
Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain harus bersih tanpa adanya penguatan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan yang cepat. Allah S.W.T benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang manipulasi hal yang benar. Sebagaimana firman Allah S.W.T dalam surat Al-Mutaffifin ayat 1-6 :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝ (1) الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ (2) وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ۝ (3) أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ۝ (4) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ۝ (5) يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ۝ (6)

Artinya :“Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. dan apabila mereka menakar atau menimbang bagi orang lain mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan. Pada suatu hari yang besar. (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam.”(QS. Al-Mutaffifin:1-6)

## E. Kerangka Berpikir

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Implimentasi Manajemen Pelayanan Perpektif Standar Pariwisata Halal (Syariah Radho Hotel Malang). Sesuai tujuan tersebut, maka riset ini merupakan penelitian kualitatif sehingga dapat lebih memahami setiap fenomena atau realistik yang terjadi. Penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang dilakukan untuk memahami suatu fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi dan Tindakan. Penelitian kualitatif dilakukan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang almiah dan dengan memanfaatkan dan dengan memanfaatkan berbagi metode alamiah.<sup>36</sup>

Kemudian, jenis penelitian yang digunakan pada penelitian adalah analisis deskriptif. Pola deskriptif adalah metode yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek secara apa adanya.<sup>37</sup> Metode deskriptif juga meneliti status kelompok manusia, set kondisi suatu objek, serta sistem pemikiran atau peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif sendiri bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau menjelaskan secara sistematis dan menghubungkan setiap fenomena yang diteliti.<sup>38</sup>

Data pada penelitian kualitatif bersifat deskriptif berupa gejala-gejala, fakta-fakta yang dikategorikan atau dalam bentuk lainnya, seperti

---

<sup>36</sup> Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXX: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Maret 2012), 6.

<sup>37</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: Pustaka Belajar, 2009), 157.

<sup>38</sup> Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), 52

foto, dokumen dan catatan-catatan lapangan pada saat penelitian dilakukan.<sup>39</sup> Analisis deskriptif dipilih karena dapat mengungkapkan segala fakta sesungguhnya yang ada di lapangan secara apa adanya, kemudian akan dilakukan analisis guna memberikan saran dan masukan terhadap Implementasi pelayanan Syariah Radho Hotel. Keterangan hasil wawancara di lapangan yang merupakan bahan baku dalam penelitian dapat dijadikan bahan pemecahan masalah atau bahan untuk mengungkapkan suatu gejala. Adapun data yang bersifat numerik pada penelitian ini digunakan sebagai data penguat.

## **B. Kehadiran Peneliti**

Pada penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci atau pokok. Peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan yang secara fisik berhubungan dengan orang, latar, lokasi atau Lembaga untuk mengamati atau mencatat perilaku dalam latar alamiah. Selain itu, kedudukan peneliti juga sangat penting karena peneliti harus melakukan perencanaan, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data hingga sampai kepada pelapor hasil penelitiannya.<sup>40</sup>

Pengamat diklasifikasi menjadi dua macam, yakni pengamat partisipan dan nonpartisipan. Pengamat partisipan melakukan dua peranan yaitu sebagai peneliti dan sebagai anggota yang diamati. Kemudian pengamat nonpartisipan hanya melakukan tugas pengamatan tanpa menjadi anggota di dalamnya. Selanjutnya jenis pengamatan juga ada yang secara terbuka dan tertutup. Terbuka maksudnya keberadaan pengamat diketahui oleh subjek, hingga subjek secara sukarela dan sadar memberikan kesempatan kepada pengamatan tertutup, keberadaan

---

<sup>39</sup> Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 96.

<sup>40</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXX: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Maret 2012), 168.

pengamat yang sedang melakukan pengamatan tidak diketahui oleh subjek. Biasanya hal ini dilakukan pada tempat-tempat umum.<sup>41</sup>

Adapun kehadiran peneliti pada penelitian kali ini adalah sebagai pengamat penuh atau pengamat nonpartisipan secara terbuka. Artinya peneliti melakukan penelitian tanpa menjadi anggota di Syariah Radho Hotel Malang, namun keberadaan peneliti diketahui oleh objek. Kehadiran peneliti dalam proses penelitian ini, berkaitan dalam proses perencanaan, pelaksanaan pengumpulan data, menganalisis dan menafsirkan data hingga sampai kepada pelapor hasil penelitiannya.

### **C. Data dan Sumber Data Penelitian**

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang bersifat pokok atau inti yang diperoleh dari wawancara dan observasi kepada pengelola Syariah Radho Hotel, yaitu Room Division, Food and Beverage, Hrd dan Marketing Division. Data yang diperoleh dari sumber primer ini merupakan data yang berkaitan tentang pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan usaha perhotelan syariah kota Malang Syariah Radho Hotel Malang.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang bersifat mendukung data primer yang sudah ada dalam pelaksanaan penelitian. Data sekunder ini diperoleh melalui dokumen terkait seperti buku, artikel, dan foto yang berkaitan dengan pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan usaha perhotelan syariah kota Malang Syariah Radho Hotel Malang.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti dalam rangka memperoleh data yang digunakan dan dibutuhkan saat melaksanakan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti, antara lain sebagai berikut :

---

<sup>41</sup> Ibid, 176.

## 1. Metode Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memaksa peneliti turun ke lapangan dengan mengamati hal yang berkaitan dengan tempat, ruang, pelaku, kegiatan, benda-benda, peristiwa, tujuan, waktu serta perasaan. Metode Observasi adalah cara yang sangat baik untuk mampu mengawasi fenomena social, perilaku subjek penelitian.<sup>42</sup> Terdapat tiga teknik dalam pengumpulan data metode observasi, yaitu : observasi peran serta dan tidak peran serta (*participant observation and nonparticipant observation*), observasi terus terang dan tersamar (*overtobservation and covert observation*), dan pengamatan tak terstruktur (*unstructured observation*).

Dalam penelitian ini peneliti memakai teknik *non participant observation* yaitu pengamatan secara langsung dengan melihat, merasakan, serta mengamati sendiri pelayanan hotel, serta mengamati jalannya proses pelayanan dalam rangka implementasi pelayanan standarisasi pariwisata halal usaha perhotelan Syariah Radho Hotel. Sehingga peneliti tidak perlu terlibat dalam beragam macam kegiatan yang digelar oleh objek penelitian.

## 2. Metode Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik yang sangat penting serta utama dalam mengolah sebuah data yang akan diperoleh dilapangan, sebab dari teknik wawancara peneliti mampu memahami perasaan, persepsi, serta pengetahuan dari subjek penelitian. Peneliti menggunakan wawancara tanpa menggunakan pedoman wawancara, akan tetapi disisi peneliti tetap mempersiapkan desain wawancara yang hanya berupa garis besar permasalahan berupa pertanyaan

---

<sup>42</sup> Ida Bagoes Mantra, Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 79.

penting yang dalam proses wawancara akan diselipkan pertanyaan yang telah disiapkan.<sup>43</sup> Hal tersebut dipilih oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam sesuai dengan tujuan dari penelitian. Pada lain waktu peneliti juga mungkin tidak hanya melaksanakan wawancara tatap muka tetapi bisa juga memanfaatkan media lain seperti pesan singkat atau telepon untuk memperoleh informasi yang lebih akurat.

Dalam konteks penelitian ini, teknik wawancara mampu berfungsi dengan baik karena peneliti menanyakan sesuatu atau permasalahan yang mendalam, mengungkap motivasi serta maksud yang tersembunyi, dan mengungkap arti dari setiap kondisi atau keadaan tertentu.

Adapun teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam wawancara yaitu:

- a. Menentukan informan yang dapat dijadikan sumber informasi, dalam hal ini yaitu Room Division, Food and Beverage, HRD dan Marketing Division.
- b. Menyiapkan bahan wawancara
- c. Berusaha mendekati diri melalui pendekatan emosional
- d. Memulai wawancara
- e. Merekam setiap wawancara dan mengidentifikasi hasilnya.

Sedangkan untuk pedoman wawancaranya, peneliti menjelaskannya dalam table dibawah ini, sebagai berikut:

---

<sup>43</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013) 74.

**Tabel 3.1**  
**Desain Wawancara**

<b>No</b>	<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Informan</b>	<b>Tema Wawancara</b>
1	Kantor Depan	Marketing Division	Seleksi terhadap tamu, informasi masjid, informasi jadwal sholat, informasi kegiatan bernuansa islami dan informasi rumah makan halal.
2	Tata Graha	Food and Beverage	Penyediaan perlengkapan sholat, penyediaan jadwal sholat, penyediaan Al-Qur'an, penyediaan buku Doa dan area ruangan untuk sholat jumat.
3	Makanan dan Minuman	Food and Beverage	Tidak tersedia makan dan minun non halal, penyediaan takjil, penyediaan makan sahur dan penyediaan sahur untuk puasa sunnah
4	Kolam Renang	Room Division	Pengaturan waktu dalam penggunaan kolam berenang untuk pria dan waktu
5	Keramahtamahan	Person (HRD)	Komonikasi mengucapkan salam
6	Fasilitas Hiburan	Room Division	Tidak ada fasilitas yang mengarah keponografi dan pornoaksi, penggunaan music yang tidak bertentangan dengan nilai dan etika Islam dan TV khusus yang bernuansa Islami

Sumber: data primer diolah peneliti, 2022

### 3. Metode Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperoleh melalui teknik observasi dan wawancara, peneliti melakukan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani yang bisa berupa dokumen maupun rekaman, dapat berupa buku-buku, dokumen, gambar-gambar, catatan-catatan dan sejenisnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti sehingga memperoleh data yang valid bukan berdasarkan perkiraan.<sup>44</sup>

Penggunaan dokumentasi dalam penelitian ini didasarkan beberapa alasan antara lain:

- a. Selalu tersedia dan mudah ditinjau dari segi waktu;
- b. Merupakan sumber informasi yang stabil;
- c. Bermanfaat untuk membuktikan suatu peristiwa;
- d. Merefleksikan suatu yang terjadi di masa lampau; dan
- e. Dapat dianalisis

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan sumber data yaitu: dokumen berupa tulisan, gambar-gambar, catatan, arsip, kegiatan hotel, profil, struktur organisasi, SOP serta lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Syariah Radho Hotel.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah cara untuk mengolah data yang didapatkan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi menjadi sebuah informasi yang dapat dipahami dan memberi manfaat. Data yang diperoleh dari penelitian kemudian dianalisis secara deskriptif dan dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Analisis deskriptif ini bertujuan menggambarkan keadaan pada saat penelitian dilakukan. Kegiatan dari

---

<sup>44</sup> Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 160.

analisis data tersebut meliputi : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **1. Reduksi data**

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian pada penyerderhanaan, mengabstraksi dan metransformasi data kasar yang ada pada catatan-catatan lapangan. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Reduksi data atau proses transformasi ini terus berlanjut setelah penelitian lapangan, hingga laporan akhir tersusun lengkap. Reduksi data bukanlah sesuatu yang terpisah dengan analisis, ia merupakan bagian dari analisis.

Banyaknya data yang terkumpul di lapangan, peneliti perlu mencatat secara teliti dan rinci, kemudian melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi juga diartikan sebagai merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal penting. Dengan demikian, data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data yang dilakukan, mengikuti dari apa yang menjadi tujuan penelitian. Peneliti ketika mewawancarai informan, banyak mencairkan suasana dengan beberapa pertanyaan yang tidak masuk ke focus penelitian, agar informan lebih mudah untuk diajak berbicara. Ketika selesai wawancara, peneliti mereduksi data-data wawancara tadi menjadi data yang siap digunakan. Walaupun demikian, namun prosesnya masih terus berlanjut sampai tesis dinyatakan layak.

### **2. Penyajian data**

Setelah dilakukannya reduksi data, peneliti melanjutkan proses analisis data dengan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini merupakan informasi yang disusun guna memberikan kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Penyajian data pada umumnya

dapat berupa uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Namun dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang sering digunakan adalah berupa teks naratif. Dengan menyajikan data secara naratif, akan memudahkan peneliti menggambarkan apa yang terjadi. Peneliti menyajikan data secara naratif dengan menguraikan permasalahan-permasalahan Implementasi standarisasi pelayanan yang ada di Syariah Radho Hotel Malang, terkait dari sisi kantor depan, tata graha, makan dan minuman, kolam renang, keramahtamahan dan fasilitas hiburan.

### **3. Penarikan Kesimpulan**

Setelah melewati tahap pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data, tahap selanjutnya ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan harus menjurus pada focus penelitian atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang diajukan, yaitu bagaimana Implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal di Syariah Radho Hotel Malang. Selanjutnya kesimpulan ini diturunkan lagi ke dalam sub-sub masalah yang diajukan, seperti; pelayanan kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, kolam renang, keramahtamahan dan fasilitas hiburan. Maka penarikan kesimpulan penelitian ini secara keseluruhan berdasarkan pada rumusan masalah dan sub-sub permasalahan.

### **F. Keabsahan Data**

Untuk memperoleh data yang akurat penelitian ini membutuhkan pemeriksaan keabsahan data. Penelitian menggunakan teknik ketekunan/keajegan pengamatan dan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data agar memperoleh hasil penelitian seakurat mungkin.

#### **1. Ketekunan/ Keajegan Pengamatan**

Keajegan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam dengan proses analisis yang konstan dan

tentatif. Mencari apa yang dapat diperhitungkan dan tidak. Dalam teknik ini menuntut agar peneliti mampu menguraikan serta menelaah secara rinci dari hasil temuan dan data yang dikumpulkan.

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/informan, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.<sup>45</sup>

Triangulasi dari sumber/informan adalah melakukan eksplorasi pengecekan kebenaran data dari berbagai sumber. Triangulasi teknik adalah mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Sedangkan triangulasi waktu adalah mengecek data pada waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang akurat dan kredibel peneliti menggunakan keseluruhan triangulasi yang dipaparkan diatas. Triangulasi ini melalui beberapa tahap, yaitu :

- a. Membandingkan wawancara antara informan yang satu dengan yang lainnya
- b. Membandingkan data hasil pengamatan lapangan terkait Implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel Malang.

---

<sup>45</sup> Djma'an Satori dan Aan Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2017), 170.

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Latar Penelitian

##### 1. Sejarah Syariah Radho Hotel Malang

Berkembangnya pariwisata di Indonesia, khususnya Malang, Jawa Timur menjadi tempat yang terkenal dengan Kota Wisata di area Malang dan Batu. Karena industri pariwisata berkembang maka perlunya akomodasi untuk bermalam juga semakin meningkat yakni di bidang perhotelan. Di daerah Malang dan Batu ada beberapa jenis hotel yakni hotel berbintang, *suites*, *guest house*, *homestay* atau losmen. Syariah Radho Hotel Malang menjadi satu-satunya Hotel yang berkonsep dan berbasis syariah yang ada di daerah Malang.

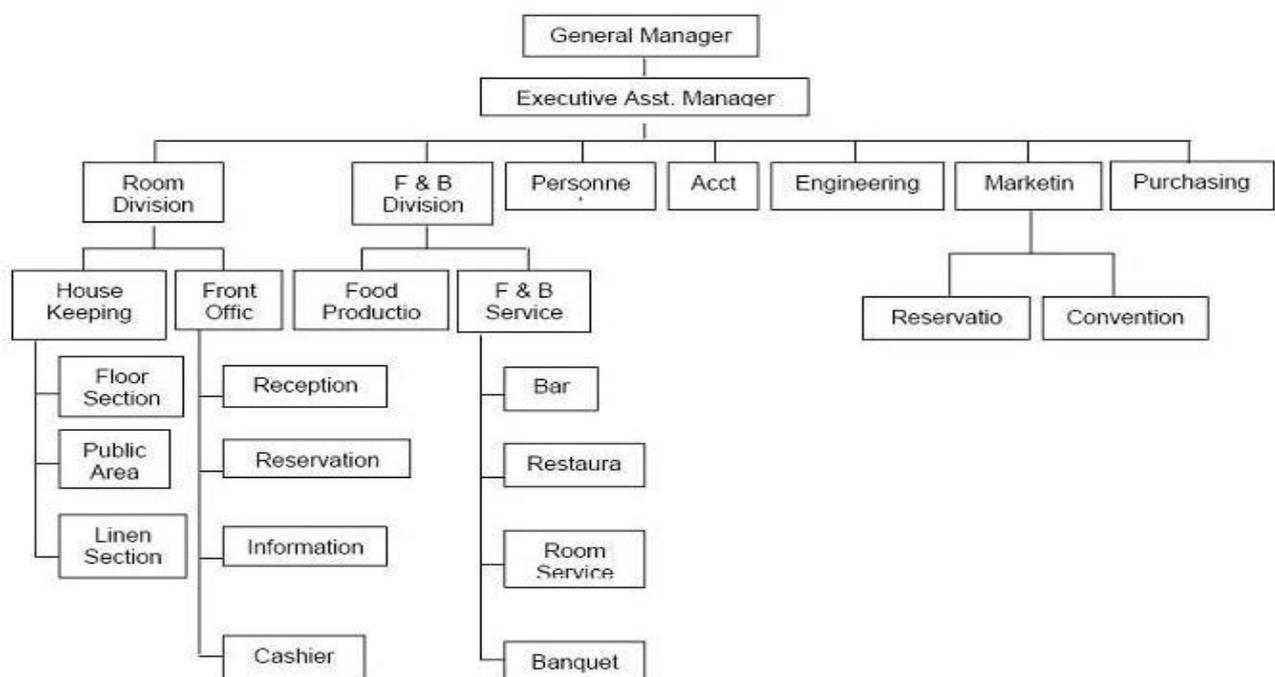
Syariah Radho Hotel Malang merupakan anak cabang dari Syariah Radho Group, Pemilik Syariah Radho Group adalah Bapak Ir. Dedi Widodo. Awalnya, Syariah Radho Group hanya memiliki Syariah Radho *Suites* di Jl. Simpang Kawi No. 3, Klojen Kota Malang yang berdiri pada pertengahan tahun 2016. Syariah Radho *Suites* merupakan penginapan jenis *guest house*. Karena di Malang ini belum ada hotel yang berbasis syariah, akhirnya setahun kemudian tepatnya awal 2017, Syariah Radho Group membuka anak cabangnya yakni Syariah Radho Hotel Malang yang terletak di Jl. Raya Malang No. 137 Mulyoagung, kecamatan Dau, Kabupaten Malang. Dengan membawa konsep syariah, menjadikan Syariah Radho Hotel ini satu-satunya hotel syariah di daerah Malang. Pemilihan lokasi ini sangat strategis karena hotel ini terletak di jalan raya Malang-Batu, dekat dengan beberapa wahana wisata seperti Taman Rekreasi Malang, Taman Rekreasi Tlogomas, Jatim Park 3, dan wahana wisata lainnya. Selain dekat dengan wahana wisata, juga dekat dengan lingkungan yakni kampus 4 Universitas Muhammadiyah Malang, Universitas Tribhuana Tungga Dewi, Universitas Islam Malang dan Pascasarjana UIN Malang.

Syariah Radho Malang ini memberi dampak positif di lingkungan sekitar, khususnya di bidang perhotelan Malang karena menerapkan nilai-nilai syariah yang mampu menimalisir adanya beberapa praktek perzinahan, minuman keras, *phsycotropica* dan perjudian. Jadi hotel ini menyajikan beberapa konsep, sumber daya manusia dan juga implementasi yang menampilkan sosok bisnis berbasis syariah yang utuh, khas ketimuran, barokah, berkelas dan menarik. Meskipun berbasis syariah, namun bagi non muslim juga bisa bermalam di hotel syariah tersebut. Fasilitas yang disediakan oleh Syariah Radho Hotel Malang lengkap dengan sarana dan parasarana yang eksklusif dan memadai di Hotel Syariah, tempat yang luas dan nyaman seperti untuk ada acara rapat, acara keluarga, dan lain-lain sehingga hotel ini menyediakan berbagai paket harga.

## 2. Struktur Organisasi Syariah Radho Hotel Malang

Syariah Radho Hotel Malang memiliki struktur organisasi seperti pada umumnya hotel, dengan memiliki karyawan sejumlah 65 orang dan itu semua adalah pekerja berjenis kelamin pria, tidak ada Wanita yang bekerja di sana karena sudah menjadi ketetapan hotel.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Syariah Radho Hotel Malang**



Sumber : Data Dokumentasi

- a. *General Manager*: Bapak Sugeng yakni bertugas sebagai penanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan kinerja seluruh karyawannya.
- b. *Executive Assisten Manager*: Bapak Wiryono yakni bertugas sebagai wakil *generalmanager*, penaganan tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh *general manager* dilaksanakan dan dikomunikasikan kepada *assistant general manager*.
- c. *Room Division*: Bapak Doni yakni kepala divisi untuk ruangan hotel memiliki kewajiban untuk mengatur tata ruang hotel dan kebersihan serta bagian pengurus *from office* hotel seperti resepsionis, reservasi hotel, dan lain-lain.
- d. *Food and Beverage Division*: Bapak Galih bertugas mengelola mengenai penyajianmakanan dan minuman berkualitas dan halal yang disenangi tamu Merencanakan menu, memastikan bahwa setiap bawahannya dapat menyajikan makanan dengan cepat dan ramah serta halal dan mengendalikan biaya *food and beverage department*.
- e. *Person (Human Resources Development) Division*: Bapak Zainal, bertugas mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel. HRD Manager harus menguasai hukum dan perundangan-undangan yang berkaitan dengan ketanagakerjaan, baik local, nasional, maupun internasional. Ia bertugas menerima dan mengangkat pegawai baru, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegeitan karyawan, serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.
- f. *Marketing Division*: Bapak Isra, bertugas menentukan keberhasilan hotel dalam menjual produk hotel kepada konsumen.
- g. *Purchasing (Finance) Division*: Bapak Haris, bertanggung jawab atas efektivitas pengelolaan administrasi dan penyajian data keuangan yang disusun setiap hari. Ia akan diminta pendapat dan pandangannya dalam hal keuangan hotel.

- h. *Engineering Division*: Bapak Hisyam, bertanggung jawab atas pemeliharaan, pengelolaan, dan perbaikan seluruh aset yang meliputi: Gedung hotel, perlengkapan mekanik dan elektronik, dan energi hotel seperti pengelolaan listrik, gas, dan air.

### 3. Lokasi Syariah Radho Hotel Malang

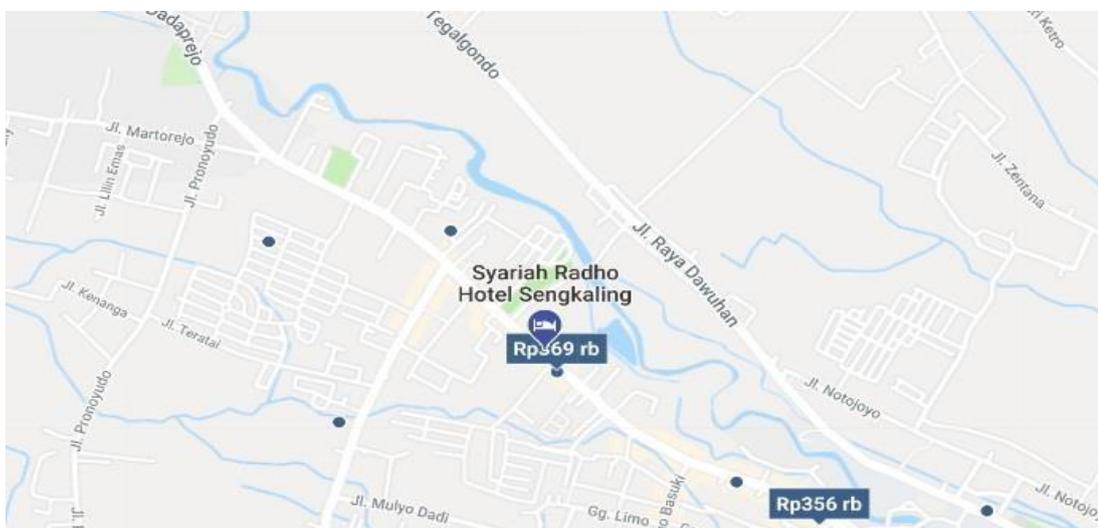
Alamat : Jl. Raya Malang No. 137, Mulyoagung, Kecamatan Dau, Malang 651551

Phone : (0341) 460999

Email : [syariahradhohotelmalang@gmail.com](mailto:syariahradhohotelmalang@gmail.com)

Website : [www.syariahradhohotel.com](http://www.syariahradhohotel.com)

**Gambar 4.2**  
**Lokasi Syariah Radho Hotel Malang**



Sumber : Google Maps

Pemilihan lokasi ini sangat strategis karena hotel ini terletak di jalan raya Malang-batu, dekat dengan beberapa wahana wisata seperti Taman Rekreasi Malang. Taman Rekreasi Tlogamas, Jatim park 3, dan wahana wisata lainnya. Selain dekat dengan wahana wisata juga dengan lingkungan kampus yakni kampus 4 Universitas Muhammadiyah Malang, Universitas Tribhuana Tungga Dewi, Universitas Islam Malang dan Pascasarjana UIN Malang.

#### 4. Logo Syariah Radho Hotel Malang

**Gambar 4.3**  
**Logo Syariah Radho Hotel**



Sumber: Data Dokumentasi

#### 5. Produk Jasa Syariah Radho Hotel Malang

Berikut ini beberapa produk jasa yang ditawarkan oleh Syariah Radho Malang Malang:<sup>46</sup>

##### a. *Room Rates*

Room Rates merupakan tipe-tipe kamar yang disediakan oleh *Syariah Radho Hotel Malang*

Yakni:

##### 1) *Deluxe Double* atau *Twin*

Merupakan kamar dengan tamu maksimal 2 orang dan terdapat tempat tidur 2 single, ukuran kamar seluas 22,8m dengan fasilitas sebagai Berikut

- AC dan ketel listrik
- Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- Papan Jemur Baju
- Pemandangan Kota
- Handuk
- Rak Pengereng Baju
- Tisu toilet

---

<sup>46</sup> Dokumentasi Room Rates Syariah Radho Hotel

- Peralatan mandi
- TV Layar Datar
- *Shower*
- Lemari
- Pelayanan bangun tidur
- *Breakfast dan Free acces Wifi*

2) *Familiy Suites* atau Keluarga

Merupakan kamar dengan tamu maksimal 3 orang dengan ukuran tempat tidur 3 *single* serta memiliki ukuran kamar seluas 27m dengan fasilitas sebagai berikut:

- Ac dan ketel listrik
- Tv Layar Datar
- Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- Pemandangan Gunung dan Kota
- Papan jemur baju
- Handuk
- *Bathub*
- Rak pengering baju
- Tisu toilet
- Peralatan mandi
- Lemari
- Pelayanan bangun tidur
- *Breakfast dan Free acces Wifi*

3) *Excecutive Suite*

Merupakan kamar dengan tamu maksimal 2 orang dengan ukuran tempat tidur 1 *super king* serta memiliki ukuran kamar paling luas yakni 30,4m dengan fasilitas sebagai berikut:

- Ac dan ketel listrik
- TV layer datar
- *Minibar*

- Lantai atas bisa dicapai dengan *lift*
- Pemandangan Gunung dan Kota
- Papan jemur baju
- Handuk
- Rak pengering baju
- Tisu toilet
- Peralatan mandi
- Shower
- Lemari
- *Breakfast dan Free access Wifi*

#### b. *Meeting Package*

Syariah Radho Hotel Malang menyediakan beberapa paket untuk acara atau *event-event* tertentu yakni sebagai berikut:

##### 1) *Residental Meeting Package*

Paket ini disediakan untuk para pengunjung yang ingin *bookingmeeting* di hotel dan juga menginap di hotel semalam dengan harga

Rp.500.000,- net/pax (Triple atau 3 orang)

Rp.700.000,- net/pax (Twin atau 2 orang)

Rp.900.000,-net/pax (Single atau 1 orang)

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- Bermalam di *Deluxe Room*
- *Breakfast*
- *Lunch buffet*
- *Dinner*
- *2x Coffe Break*
- *Meeting Amenities*
- Lcd dan *Screen*
- *Standart Sound System*

##### 2) *Fullfay Meeting Package*

Paket ini disediakan bagi pengunjung yang ingin *booking* untuk *meeting* sehari dengan waktu 8 jam menikmati fasilitas *hall/venue* dan harga Rp.350.000,- net/pax

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Lunch/dinner buffet*
- *2x coffe break*
- *Meeting Amenities*
- *LCD dan Screen*
- *Standar Sound System*

### 3) *Halfday Meeting Package*

Paket ini disediakan bagi pengunjung yang ingin *booking* untuk *meeting* setengah hari dengan waktu 4 jam menikmati fasilitas *hall/venue* dan harga Rp.250.000,- net/pax

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Lunch/dinner buffet*
- *2x coffe break*
- *Meeting Amenities*
- *LCD dan Screen*
- *Stamdar Sound System*

### 4) *Table Manner Package*

Paket ini disediakan pengunjung atau konsumen yang ingin kursus atau belajar mengenai tata cara atau etiket yang digunakan saat makan. Juga mencakup penggunaan yang tepat dari peralatan makan. Dengan harga Rp.175.000,- net/pax

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Table Manner Course*
- *Beverage Knowledge*
- *Trainer*
- *Set Menu*
- *Coffe & Tea*

- *Hotel Tour*
- *Sertifikasi*

#### 5) *Wedding Package*

Paket ini disediakan bagi konsumen yang ingin merayakan acara pernikahannya di aula hotel, dimulai dengan harga Rp.59.900.000,- net untuk 350 tamu undangan.

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Free Hall Usage*
- *Free Wedding Room*
- *Free Lunch or Dinner Buffet* untuk 350 pax
- *Test food* untuk 6 orang
- *Free Coffe break* untuk 10 orang pada saat *technical meeting*
- *Free stageand standart Wedding Decoration*
- *Free MC*
- *Free Acoustic Band*

#### 6) *Engagement Package*

Paket ini disediakan bagi konsumen yang ingin merayakan acara Tunangan atau Lamaran dengan gratis memilih menyewa *venue* yang diinginkan, dimulai dengan Rp.100.000,- net./pax dengan minuman 30 tamu.

Fasilitas yang disediakan adalah sebagai berikut

- *Lunch/Dinner Buffet*
- *Free venue rental*
- *Standart sound system, Lcd Screen*

#### 7) *Birthday Package*

Paket ini disediakan bagi konsumen yang ingin merayakan acara ulang tahun, dimulai dengan harga Rp.125.000,- net/pax minimum 30 tamu.

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Lunch/Dinner Buffet*
- *Free Clown/MC*

- *Free venue usage*
- *Standart sound system, Lcd Screen*
- *Free voucher Swimming Pool 2 orang*

8) *Arisan package*

Paket ini disediakan bagi konsumen yang ingin mengadakan arisan dengan teman-temannya, dimulai dengan harga Rp.100.000,- net/pax dengan minimum 30 tamu.

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Lunch/Dinner Buffet*
- *Free venue usage*
- *Standart sound system Lcd Screen*
- *Free voucher Swimming Pool untuk 2 orang*

9) *Fullboard package Tour Batu*

Paket ini disediakan bagi pengunjung yang ingin berlibur ke daerah Batu dan juga menginap semalam di hotel, dengan harga Rp.550.000,- net/pax

Fasilitas yang disediakan sebagai berikut:

- *Night stay in Deluxe Room*
- *Breakfast Buffet di Hotel*
- *Lunch Buffet di Kusuma Agro Wisata Batu*
- *Dinner buffet di hotel*
- *Batu city tour (Kusuma Agro Wisata dan Museum Angkut)*
- *Free mineral water*

10) *Fulboard Package Tour Bromo*

Paket ini disediakan bagi pengunjung yang ingin tour ke Gunung Bromo dan juga menginap semalam di hotel, dengan harga Rp.650.000,- net/pax

Fasilitas yang dusediakan sebagai berikut:

- *Night stay in Deluxe Room and Breakfast box*
- *Bromo tour include : (Snack, Mineral Water, Jeep, Ticket and Guide)*
- *Program Tour (penanjakan 1, kawah bromo, pasir berbisik)*

## B. Paparan Data dan Hasil Penelitian

### 1. Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang

Berbicara mengenai pelayanan pariwisata halal maka pembahasan utama pada bagian ini adalah implementasi standar pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel Malang. Pada perhotelan pelayanan merupakan sebuah produk *intangible* atau produk tidak nyata. Bagi para tamu hotel diharapkan dapat menjadi sebuah tempat singgah sementara yang nyaman dan aman *homy*. Tampilan fisik yang menjadi andalan pada Radho Hotel Syariah adalah sikap ramah tamah yang selalu diterapkan baik didalam area hotel maupun luar area hotel oleh seluruh karyawan hotel. Keramah tamahan ini sendiri dapat menciptakan suatu komunikasi dua arah yang berkualitas baik antar sesama karyawan hotel ataupun pihak hotel dengan penikmat jasa hotel. Dalam hasil penelitian peneliti dilapangan menyatakan bahwa Syariah Radho Hotel Malang dalam pelayanan tentunya tidak lepas dari seluruh konsep pariwisata halal. Berdasarkan perolehan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Isra sebagai Marketing Division Syariah Radho Hotel Malang tentang tata graha.

“dari pemilik hotel sendiri dalam pengoperasiannya memang menerapkan secara syariah dalam penerimaan tamu sendiri terutama yang berpasangan harus menunjukkan bukti sah atau buku nikah yang menunjukkan mereka suami istri mas”<sup>47</sup>

Selanjutnya dilanjut dengan Bapak Doni selaku Room Division menjelaskan tentang tata graha Syariah Radho Hotel:

“Di hotel kami sendiri juga menyediakan tempat sholat yang berada di lantai 2 dekat dengan restaurant yang kami miliki perlengkapan sholat yang ada di dalam mushola sendiri terbilang cukup lengkap bersih terawat seperti sajadah, mukena, Al-qur’an jadwal waktu sholat dan buku-buku doa bagi pengunjung

---

<sup>47</sup> Isra, *Wawancara* (Malang, 17 Februari 2022)

yang ingin melakukan sholat dikamar juga bisa terdapat petunjuk arah kiblat dan disediakan sajadah. Untuk pengunjung laki-laki yang ingin melakukan sholat Jum'at terdapat masjid disekitar wilayah Hotel dan tempat makan yang halal juga mas<sup>48</sup>

Dari penjabaran Bapak Isra dan Doni setidaknya sarana dan prasarana dari sebuah hotel harus terjamin kesuciannya dari selektifnya pengunjung untuk menginap yang berpasangan kemudian kemudahan beribadah yakni ketersediaan fasilitas ibadah juga menjadi syarat utama yang harus dimiliki oleh sebuah standar pelayanan industri pariwisata halal. Bagi muslim yang sedang menginap di hotel kewajiban sholat masih tetap harus ditunaikan, agar para wisatawan muslim dapat melaksanakan kewajiban tersebut maka di perlukan fasilitas ibadah tersebut layak berada di sebuah hotel pariwisata halal. Hal tersebut diperkuat dengan adanya SOP Management Syariah Radho Hotel yaitu Suara Adzan 5 waktu terdengar disemua ruangan dan disetiap kamar ada sajadah dan di info bila perlu Al-Qur'an bisa menghubungi Receptionist.<sup>49</sup>

Fakta dilapangan bahwa tidak sulit untuk menemukan fasilitas ibadah di Syariah Radho Hotel Malang, tersedia 1 mushola di tempatkan ditengah-tengah Resto dan Ruang Pertemuan dan disediakan karpet buat sholat berjamaah berkapasitas 200 orang setiap kamar ada petunjuk arah Qiblat disediakan Sajadah dan beberapa masjid di sekitar hotel bagi pengunjung yang ingin melakukan sholat jum'at, masing-masing masjid dan mushola selalu bersih dan air yang tersedia sejuk dan selalu mengalir, tersedia perlengkapan sholat sajadah, mukenah yang bersih dan wangi jadi fasilitas ibadah tersebut dikatakan layak untuk dipakai. Kemudian peneliti bertanya kepada Bapak Galih Food and Beverage Division disana tentang makanan dan minuman yang ada di Syariah Radho Hotel Malang.

---

<sup>48</sup> Doni, *Wawancara* (Malang, 26 Februari 2022)

<sup>49</sup> Syariah Radho Hotel, Dokumen SOP Management Syariah Radho Hotel 2017, (Kota Malang: Syariah Radho Hotel,2017)

“dihotel yang kami miliki juga menyediakan restaurant yang berada di lantai 2 untuk memudahkan pengunjung makan dan tidak perlu mencari makan keluar, makanan dan minuman yang kami sediakan pastinya halal mengingat tujuan dibangunnya Syariah Radho Hotel Malang sendiri bernuansa Islami jauh dari kata yang di larang ajaran agama. Pada bulan puasa sendiri kadang menyediakan ta’jil dan sahur bagi para pengunjung tergantung dari tamu yang datang, tidak ketersediannya tajil dampak dari pandemic covid 19 yang menurunnya pengunjung hotel rata-rata pengunjung banyak yang datang di luar dari Jawa Timur datang berombongan menggunakan bus untuk berwisata di Malang maupun Batu. Kami juga tidak menyediakan public bar karena public bar sendiri rata-rata menyediakan minuman yang beralkohol itu bertentangan dengan prinsip kami dalam membangun hotel ini”<sup>50</sup>

Berdasarkan keterangan informan Pak Galih makanan dan minuman yang disajikan oleh hotel terjamin kehalalannya tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol dan diSOP hotel juga menyatakan telah diterbitkan Akad Ikrar Halal no SPMHI.21090030000126. untuk makanan dan minuman yang dihasilkan. terkait penyediaan tajil dan sahur pada bulan puasa tergantung dari banyak pengunjung yang datang dampak dari covid 19 berkurangnya pengunjung yang datang sehingga tidak tersedia tajil dan sahur. Syariah Radho Hotel Malang banyak dikunjungi dari wisatawan yang berada di luar Jawa Timur yang datang berkelompok untuk liburan ke kota Malang dan Batu memilih menginap di Syariah Radho Hotel Malang. Hal ini Syariah Radho Hotel Malang layak menjadi Hotel pariwisata halal karena banyaknya wisatawan yang menginap disana. Kemudian peneliti bertanya kepada Doni Room Division tentang fasilitas yang ada dihotel.

“hotel kami juga menyediakan fasilitas kolam renang yang terdapat di lantai atas kolam renang yang kami sediakan di prioritaskan untuk anak-anak bukan untuk orang tua, tempat olahraga, rekreasi dan kebugaraan kami tidak

---

<sup>50</sup> Galih *Wawancara* (Malang, 26 Februari 2022)

menyediakan fasilitas tersebut di hotel ini maupun fasilitas spa bagi para pengunjung, fasilitas hiburan sendiri mungkin seperti di pintu masuk hotel memutar lagu bacaan Al-Qur'an di pintu masuk sendiri Ketika tamu masuk kami memulai dengan komunikasi dengan mengucapkan salam mas"<sup>51</sup>

Fakta dilapangan bahwa fasilitas yang tersedia di Syariah Radho Hotel Malang hanya menyediakan kolam berenang yang diprioritaskan untuk anak-anak setinggi 60cm dan 100cm, tamu yang masuk kedalam hotel terdengar lantunan ayat suci Al-Qur'an dan memulai dengan mengucapkan salam. Fakta lain yang ada di dalam SOP hotel Tidak ada Karaoke dan Discotic, dipasang TV Makkah dan Madinah di Live di Lobby. Resto dan di kamar-kamar.<sup>52</sup> Hal ini sudah sangat layak dalam kriteria pelayanan yang di terapkan oleh Syariah Radho Hotel Malang dalam standarisasi pelayanan pariwisata halal industri pariwisata halal dalam bidang perhotelan sesuai dengan yang ada di buku pariwisata halal No 12 tahun 2016.

Bedasarkan paparan diatas ada beberapa temuan terkait pelayanan yang diterapkan di Syariah Radho Hotel Malang , yaitu:

1. Kantor Depan

Syariah Radho Hotel pada kantor depan atau resepsionis melakukan beberapa hal yaitu menyeleksi tamu berpasangan, memberikan informasi masjid terdekat, memberikan informasi jadwal waktu shalat dan memberikan informasi restoran/rumah makan halal.

2. Tata Graha

Pihak Room Division pada tata graha melakukan beberapa hal, yaitu penyediaan perlengkapan shalat yang bersih dan terawatt, penyediaan jadwal waktu sholat, penyediaan Al-Quran dan penyediaan buku doa.

---

<sup>51</sup> Isra, *Wawancara* (Malang, 26 Februari 2022)

<sup>52</sup> Syariah Radho Hotel, *Dokumen SOP Management Syariah Radho Hotel 2017*, (Kota Malang: Syariah Radho Hotel,2017)

3. Makan dan minum

Pihak Food and Beverage pada makan dan minuman yang terletak di lantai 2 hotel menjelaskan beberapa hal yaitu tidak tersedia makan dan minuman non halal, menyediakan tajil pada bulan Ramadhan dan menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan.

4. Public Bar

Syariah Radho Hotel Malang dalam pelayanan fasilitas public bar tidak menyediakan.

5. Olahraga, rekreasi dan kebugaran

Syariah Radho Hotel Malang dalam pelayanan fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran tidak menyediakan.

6. Kolam renang

Pihak Room Division pada pelayanan fasilitas kolam renang yang terletak dilantai atas hotel yaitu kolam renang tersebut diprioritaskan untuk anak-anak.

7. Spa

Syariah Radho Hotel Malang dalam pelayanan fasilitas spa tidak menyediakan.

8. Keramahtamahan

Pihak pegawai pada pelayanan keramahtamahan memulai komunikasi dengan mengucapkan salam kepada tamu Syariah Radho Hotel.

9. Fasilitas Hiburan

Pada pelayanan fasilitas hiburan Syariah Radho Hotel tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta Tindakan asusila, music tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam, saluran TV tidak bertentangan nilai dan etika seni dalam Islam dan tersedia TV khusus yang bernuansa Islam.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang**

Faktor pendukung standarisasi Implementasi pelayanan pariwisata halal yang ada di Syariah Radho Hotel Malang sudah sesuai dengan pedoman pariwisata halal No 12 Tahun 2016 tentang pelayanan industri pariwisata halal dalam usaha perhotelan yang hasilnya terdapat dalam penjelasan wawancara sebelumnya yang telah dilakukan peneliti. Faktor-faktor yang mendukung tersebut meliputi:

### **a. Kantor depan.**

Resepsionis melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan tidak sembarang menerima tamu apa lagi pasangan yang belum sah tidak boleh menginap di hotel ini, hal ini diperkuat dengan adanya SOP Management Syariah Radho Hotel dengan point nomor satu bahwa tamu laki-laki dan perempuan wajib menyerahkan KTP alamat yang sama, memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel ini berguna bagi para pengunjung laki-laki untuk melakukan sholat jumat salah satunya di masjid Al-Ma'un yang berada dibelakang hotel, memberikan informasi jadwal waktu shalat sebagaimana yang tertera dalam SOP poin nomor 12 yaitu suara Adzan 5 waktu terdengar di semua ruangan, memberikan informasi restoran/rumah makan halal bagi para pengunjung ingin makan di luar hotel juga bisa menikmati makanan yang berada di sekitar jalan daerah hotel banyak menyediakan makanan dan minuman yang halal.

### **b. Tata graha.**

Syariah Radho Hotel mempunyai musholla yang berada di lantai 2, berdekatan dengan Restoran. Di musholla tersebut disediakan perlengkapan sholat seperti sajadah, mukena, sarung, Al-Quran dan buku-buku doa. Disamping musholla terdapat tempat wudho yang memiliki air yang bersih dan mengalir serta wc yang bersih dan dibedakan laki-laki dan perempuan. Hal tersebut telah tertuang dalam SOP poin nomor 8 yang

menyatakan musholla di tempatkan ditengah-tengah resto dan ruang pertemuan dan disediakan karpet buat sholat berjamaah berkapasitas 200 orang dan untuk pengunjung yang ingin melaksanakan sholat dikamar terdapat petunjuk arah kiblat dan sajadah namun apabila pengunjung membutuhkan Al-Qur'an dan buku doa bisa menghubungi resepsionis.

c. Makan dan minuman.

Dalam Syariah Radho Hotel restoran terletak dilantai 2 serta tidak menyediakan makan dan minuman non halal. Selain Ketika bulan Ramadhan tiba biasanya Syariah Radho Hotel makan takjil dan sahur. Tetapi penyediaan tersebut dilihat dari pengunjung hotel yang menginap hal tersebut dikarenakan dampak covid 19 yang membuat kurang pengunjung yang menginap. Makanan dan minuman yang tersedia di Syariah Radho Hotel sudah sesuai dengan SOP poin 2 yang menyatakan bahwa bahan masakan di jamin halal serta poin 15 tentang telah diterbitkannya akad ikrar halal nomor SPMHI.2109003000126. untuk makan dan minuman yang dihasilkan Radho Syariah Hotel.

d. Public Bar

Syariah Radho Hotel tidak memiliki fasilitas public bar hal tersebut tertera dalam SOP poin nomor 3 yang menyatakan tidak menjual minuman keras dan sejenisnya yang diharamkan menurut ajaran Islam dan poin nomor 4 yang menyatakan bahwa tidak ada karaoke atau discotic.

e. Olahraga. Rekreasi dan kebugaran

Syariah Radho Hotel tidak menyediakan fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran.

f. Kolam renang,

Syariah Radho Hotel Malang mempunyai kolam berenang yang terletak lantai atas, akan tetapi kolam berenang tersebut dikhususkan untuk anak kecil, hal tersebut telah tertera dalam SOP poin nomor 5 yang menyatakan bahwa ada kolam berenang setinggi 60cm dan 100cm, khusus anak-anak.

g. Spa

Syariah Radho Hotel tidak menyediakan fasilitas Spa.

h. Fasilitas Hiburan

Syariah Radho Hotel mempunyai Fasilitas hiburan yang ada yaitu Ketika pengunjung masuk hotel terdengar suara latunan ayat suci Al-Qur'an yang di putar melalui speaker di sekitar lobby dan terdapat hiasan-hiasan kaligrafi untuk memperindah ruang lobby hotel. Hal ini diperkuat dengan SOP poin nomor 11 yang menyatakan bahwa dipasang TV Mekkah dan Madinah live di lobby, resto dan kamar.

i. Keramahtamahan

Syariah Radho Hotel dalam menyambut tamu atau pengunjung memulai komunikasi di awali dengan mengucapkan salam dan memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat, berpakaian sopan selain semua karyawan wajib memiliki sikap ramah serta memebiasakan bertegur sapa dengan seluruh tamu. Hal tersebut diperkuat dengan SOP nomor 10 yang menyatakan bahwa untuk lebih kehati-hati karyawan semua laki-laki. Untuk menghindari interaksi karyawan laki-laki dan perempuan.

Faktor penghambat Implementasi pelayanan pariwisata halal yang ada Syariah Radho Hotel Malang memang belum memiliki sertifikat yang di keluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Sertifikasi halal Kota Malang. Namun, sertifikasi yang dilakukan oleh DSN-MUI menjadi syarat bagi hotel untuk mendalilkan diri sebagai Hotel Syariah. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun No 12 Tahun 2016 telah membuat Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Indonesia. Dalam peraturtan tersebut, pemerintah menetapkan dua kategori hilal yang diterapkan di Hotel Syariah seluruh Indonesia yaitu kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2. Berdasarkan observasi peneliti, Syariah Radho Hotel Malang berpotensi mendapatkan kategori Hilal-2 dalam penerapan prinsip Syariah. tidak adanya

sertifikasi halal dari Dinas Pariwisata Halal Kota Malang dan MUI berdasarkan wawancara dengan pak isra tentang sertifikasi halal yang ada di Syariah Radho Hotel Malang yaitu:

“sertifikasi halal kami masih sedang proses belum tau kapan mendapatkannya dan fokus kami sekarang beratahan di masa pandemi bagaimana bisa berjalan hotel kami tapi kami usahakan sertifikasi halal tersebut, tapi secara pelayanan dan fasilitas sendiri sudah halal artinya dari penerimaan tamu yang berpasangan sangat teliti dan harus menunjukkan bukti sah pasangan suami istri dan fasilitas ibadah makan dan minuman sudah sesuai tidak menyimpang dari ajaran agama terus secara resmi dari MUI atau Pariwisata halal kota Malang memang belum ada dan kami usahan untuk mendapatkan itu mas”<sup>53</sup>

Berdasarkan keterangan informan Pak Isra menurut beliau mengurus sertifikasi halal dan sertifikasi MUI masih dalam proses mendapatkan sertifikat tersebut perlu proses yang cukup lama dan tidak dengan waktu yang singkat. Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata (Disporapar) Kota Malang. Baru sekitar 12 hotel yang tersertifikasi halal, Pemkot Malang menargetkan setiap tahun ada 20 hingga 50 hotel maupun resto mengantongi sertifikasi halal. Sertifikasi halal yang dilakukan disini yaitu setiap hotel yang mendapatkan sertifikat halal dari Disporapar dalam menyediakan makan halal bagi pengunjung sedangkan Syariah Radho Hotel Malang dari berbagai aspek yang ada di dalam buku panduan pariwisata halal tahun No 12 Tahun 2016 banyak menerapkan konsep pelayanan yang diterapkan dalam buku tersebut.

---

<sup>53</sup> Isra, *Wawancara* (Malang, 26 Februari 2022)

Selain itu Ketersedian kolam berenang yang ada di hotel cuma di sediakan untuk anak-anak, perlu ada tambahan kolam berenang untuk para anak muda dan orang tua. Kolam berenang yang perlu disediakan disini harus terpisah kolam laki-laki dan perempuan baik tertutup ataupun terbuka. Jika kolam berenang yang disediakan terbuka pengunjung yang berenang harus menutup aurat.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Implementasi Standar Manajemen Pelayanan Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang**

Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa/pariwisata, Syariah Radho Hotel Malang harus memperhatikan tamu yang menginap dengan pelayanan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Salah satu faktor yang dapat menarik pusat perhatian tamu adalah pengelolaan produk dan pelayanan yang ada pada Syariah Radho Hotel Malang. Pada umumnya, tamu akan selalu mengingat apa yang telah disajikan kepada tamu tersebut. Jika tamu mendapatkan kepuasan dari apa yang disajikan, maka mereka akan merasa enggan untuk berpaling kepada kompetitor lainnya.<sup>54</sup>

Pelanggan merupakan aset terpenting karena tidak ada satupun organisasi bisnis yang akan mampu bertahan hidup apabila ditinggalkan pelanggannya, sehingga komunikasi dengan pelanggan harus dilakukan seefektif mungkin agar organisasi bisnis dapat terus menjalin Kerjasama yang baik dengan pelanggan.<sup>55</sup>

Komunikasi antar organisasi bisnis dan pelanggan kerap terjadi dalam proses pelayanan. Dalam sebuah usaha bisnis perhotelan, pelayanan merupakan hal yang sangat pokok dan penting dalam melakukan penjualan produk hotelnya. Pelayanan didalam hotel sendiri tidak terlepas dari komunikasi antara si penyedia layanan atau pihak hotel dan si pelanggan. Dalam melayani tentulah pihak penyedia jasa harus mempunyai strategi komunikasi yang baik, sebab tanpa komunikasi yang baik dengan pelanggan, penyedia jasa tersebut tidak mampu mencapai tujuan bisnis mereka dan sekaligus keinginan serta kepuasan pelanggan tidak akan terpenuhi. Jika demikian, sangat mustahil pihak penyedia

---

<sup>54</sup> Abdul Mujib, "Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia", *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, Vol. 50. No. 2 (Desember 2016).

<sup>55</sup> Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014, h.28

jasa dapat menciptakan re-purchase atau pembelian ulang serta loyalitas pelanggan.

Dalam bisnis perhotelan, sebuah pengelolaan produk dan pelayanan juga dibutuhkan untuk melihat permintaan dari pasar yang berbeda-beda. Seperti halnya pelayanan tamu yang datang bersama keluarga berbeda dengan tamu yang datang hanya suami dan istri dalam rangka *honey moon* (bulan madu). Begitu juga para pedagang atau pariwisata yang singgah untuk melepas lelah. Lain halnya lagi tamu muslim yang pasti membutuhkan penginapan dengan pelayanan yang baik dengan berprinsipkan syariah, hal seperti ini yang nantinya akan menjadi pertimbangan utama mereka. Oleh karena itu, hotel syariah muncul untuk memberikan pelayanan kepada tamu muslim sesuai dengan prinsip Syariah. Hotel ini nantinya akan menjadi hotel Syariah idaman para tamu yang beragama Islam.

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik pada usaha perhotelan khususnya syariah, pemerintah memiliki aturan sendiri dalam menetapkan kriteria pelayanan. Pelayanan tersebut terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah unsur Pelayanan sendiri terdiri dari kantor depan, tata graha, makan dan minuman, public bar, olahraga rekreasi dan kebugaran, kolam renang, SPA, keramahtamahan, dan fasilitas hiburan. Dari keseluruhan unsur yang ada, peneliti menilai bahwa sudah memenuhi beberapa yang sudah di penuhi oleh pihak hotel yakni.

Ada beberapa unsur pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah. Dari beberapa unsur yang telah ditetapkan sebagai penggolongan Usaha Hotel Syariah Hilal-2, hanya terdapat beberapa unsur yang dipenuhi oleh Syariah Radho Hotel Malang. Namun tidak terpenuhinya 3 unsur tersebut tidak membuat Syariah Radho Hotel Malang dikatakan tidak layak sebagai Usaha Hotel Syariah.

Dalam unsur dan sub unsur pelayanan Hotel Syariah terdapat 2 kriteria, Pertama Kriteria M disini yaitu Mutlak, ketentuan dan persyaratan minimal

tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel sehingga dapat diakui sebagai usaha hotel syariah dan memperoleh sertifikat halal. Kedua kriteria TM yaitu Tidak Mutlak, ketentuan dan persyaratan tentang produk, pelayanan, dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh pengusaha hotel syariah, guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan muslim. Berikut beberapa unsur dan sub unsur pelayanan di Syariah Radho Hotel Malang:

a. Kantor Depan

**Tabel 5.1**  
**Kriteria Kantor Depan**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1	Melakukan seleksi terhadap tamu yang datang berpasangan	TM	Ada
2	Memberikan informasi Masjid terdekat dengan hotel	M	Ada
3	Memberikan informasi jadwal waktu Sholat	M	Ada
4	Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (bila ada)	TM	Ada
5	Memberikan informasi restoran / rumah makan halal	TM	Ada

Sumber:Kementrian Pariwisata 2016

Menurut penulis, Syariah Radho Hotel Malang memenuhi keseluruhan sub unsur tersebut. Walau hanya 2 sub unsur Mutlak dalam kriteria kantor depan, namun kelima sub unsur tersedia di Syariah Radho Hotel Malang. Syariah Radho Hotel Malang senantiasa melakukan seleksi terhadap tamu walaupun bukan Kriteria Mutlak dalam Usaha Hotel Syariah Hilal-2. Menjadi kesulitan pihak hotel untuk mengetahui suatu pasangan suami istri atau bukan dengan merujuk kepada Kartu Tanda Penduduk. Seringkali Kartu Tanda Penduduk tamu belum

diperbarui, sehingga masih menunjukkan alamat yang berbeda. Sedangkan jika merujuk kepada surat nikah, pada umumnya seseorang dalam berpergian tidak akan membawa surat nikah. Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel untuk pelanggan yang ingin melakukan sholat diluar hotel, masjid yang terdapat disekitar Syariah Radho Hotel yakni Masjid Al-Ma'un, Masjid Baitul Makmur dan Masjid Ulil Albab. Bagi pengunjung yang ingin menikmati makanan di luar hotel, pihak hotel memberikan informasi makan dan minuman halal yang ada disekitaran hotel dan rekomendasi makanan yang terkenal ketika berwisata di Malang. Syariah Radho Hotel memberikan informasi jadwal waktu shalat terdengar suara adzan 5 waktu di setiap semua ruangan.

Melihat kenyataan di atas dan merujuk kepada roh Syariah yang cenderung mengambil kemudahan dan meninggalkan hal yang menyulitkan tanpa dibarengi perasaan untuk memudah-mudahkan, seleksi tamu bisa dilakukan berdasarkan dugaan yang kuat. Jadi kalau tamu yang berpasangan diduga kuat bukan suami istri, mereka harus menolak dan begitu juga sebaliknya. Untuk bisa mendapatkan dugaan yang kuat terhadap suatu pasangan, bisa dibuat sebuah kriteria dasar dugaan antara lain:<sup>56</sup>

- 1) Gelagat
  - a) Pasangan tersebut terlihat canggung atau sangat mesrah
  - b) Mengucapkan kata sayang pada pasangannya
  - c) Berjauhan saat mendatangi *counter front office*
- 2) Penampilan
  - a) Pasangan Wanita berpakaian seksi dengan dandanan yang berlebihan
  - b) Pasangan Wanita berseragam sekolah atau mahasiswa berusia muda/belia
  - c) Tidak membawa perlengkapan bermalam (tas/koper)
  - d) Perbedaan usia yang cukup mencolok

---

<sup>56</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syari'ah Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), Hlm 69-70.

Jika ragu-ragu dan indikasinya cenderung bukan suami istri, lebih baik pasangan yang akan menginap tersebut ditolak. Tapi, bila indikasinya lebih menunjukkan bahwa pasangan itu suami istri, mereka hendaknya diperbolehkan *check in*.

b. Tata Graha

**Tabel 5.2**  
**Kriteria Tata Graha**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1	Penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawat	M	Ada
2	Penyediaan jadwal waktu shalat	M	Ada
2	Penyediaan Al-Qur'an	M	Ada
3	Penyediaan buku doa	TM	Ada
4	Menyiapkan area / ruangan untuk sholat Jum'at (bila tidak ada Masjid yang dekat dengan hotel)	M	Ada

Sumber: Kementerian Pariwisata 2016

Berdasar observasi penulis, Kriteria Mutlak pada unsur Tata Graha telah terpenuhi oleh Syariah Radho Hotel Malang yaitu berupa penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawat dan jadwal waktu sholat, musholla hotel terletak di lantai 2 hotel dekat dengan restoran. Begitu pula sub unsur penyediaan alquran dan buku doa, pihak hotel telah menyediakannya. Satu sub unsur yang tidak tersedia di hotel yaitu area / ruangan untuk sholat Jum'at, karena di dekat hotel sudah terdapat Masjid akan tetapi jika tamu datang berkelompok dan ingin melaksanakan sholat kapasitas besar pihak hotel menyediakan karpet buat sholat berjamaah kapisat 200 orang yang tertara SOP hotel .

## c. Makan dan Minum

**Tabel 5.3**  
**Kriteria Makan dan Minuman**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1	Tersedia pilihan makanan dan minuman Halal	M	Ada
2	Menyediakan takjil pada bulan Ramadhan	TM	Ada
3	Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan	M	Ada

Sumber: Kementerian Pariwisata 2016

Berdasar observasi penulis, baik Kriteria Mutlak dan Kriteria Tidak Mutlak pada unsur Makan dan Minum semuanya terpenuhi oleh Syariah Radho Hotel Malang. Restoran hotel buka setiap saat, begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang musafir, wanita- wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur berdasarkan syari'ah dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa dan telah diterbitkan Akad Ikrar Halal no. SPMHI.2109030000126. untuk makan dan minuman yang dihasilkan Syariah Radho Hotel.

## d. Olahraga, rekreasi dan kebugaran

Tidak tersedia fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran di Syariah Radho Hotel Malang.

## e. Kolam Renang

**Tabel 5.4**  
**Kriteria Kolam Renang**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
----	-----------	----------	------------

1	Pengaturan waktu penggunaan kolam renang dibedakan untuk pria dan wanita	M	Ada
---	--	---	-----

Fasilitas kolam berenang, di khususkan untuk anak-anak tidak untuk orang tua hal tersebut terdapat dalam SOP hotel yaitu ada kolam renang setinggi 60cm dan 100cm. khusus untuk anak-anak..

f. Spa (bila ada)

Tidak tersedia fasilitas olahraga, rekreasi dan kebugaran di Syariah Radho Hotel Malang.

g. Keramahtamahan

**Tabel 5.5**  
**Kriteria Keramahtamahan**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1	Memulai Komunikasi dengan mengucapkan salam	M	Ada

Dalam menyampaikan suatu informasi Syariah Radho Hotel memberikan informasi yang begitu jelas, jujur, dan tidak ada kecurangan dan memulai pembicaraan dengan Assalamualaikum kepada setiap pengunjung atau tamu hotel. Informasi yang diberikan sesuai fakta dan tidak mengada-ada. Dalam menyampaikan suatu informasi dengan menggunakan kalimat yang efektif agar para pengunjung dan calon pengunjung hotel dapat memahami informasi yang kita sampaikan dan tidak berbelit-belit dalam menyampaikan suatu informasi. Dalam menyampaikan informasi juga diperlukan Bahasa yang sopan. Selain mempunyai keahlian, pegawai atau karyawan hotel juga harus bersikap ramah-tamah kepada tamu hotel. Karena dengan demikian

pengunjung akan merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pihak hotel. Tamu hotel juga akan merasa lebih nyaman apabila mereka dilayani dengan sikap ramah-tamah.

h. Fasilitas Hiburan

**Tabel 5.6**  
**Kriteria Fasilitas Hiburan**

No	Sub Unsur	Kriteria	Keterangan
1	Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah kepada pornografi dan pornoaksi serta tindakan asusila	M	Ada
2	Apabila Menggunakan music hidup atau music rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam	M	Ada
	Tersedia pilihan saluran TV khusus yang bernuansa Islami	TM	Ada

Sumber: Kementerian Pariwisata 2016

Berdasar observasi di atas, keseluruhan sub unsur merupakan Kriteria Mutlak dan Tidak Mutlak seluruhnya telah terpenuhi oleh Syariah Radho Hotel Malang. Ditambahkan oleh pihak hotel, tamu non muhrim yang ingin berkunjung harus menemui di *lobby* atau luar kamar. Untuk itu keamanan hotel akan selalu memantau aktivitas tamu melalui kamera CCTV yang terpasang. Syariah Radho Hotel di pasang TV Makkah dan Madinah Live di Lobby, Resto dan dikamar-kamar. Pihak hotel juga telah memberi kode keamanan pada televisi agar tamu tidak dapat mengubah-ubah siaran televisi.

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia yang dapat dilihat pada beberapa prinsip pokok yaitu :

1. Prinsip persamaan (*Muswarah*)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Syariah Radho Hotel tidak membeda-bedakan suku dan status social antara pengunjung atau tamu hotel. Dengan demikian prinsip persamaan ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama di sisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13.

لِتَعَارَفُوا قَبَائِلَ وَوُجُوْهًا ۗ وَجَعَلْنٰكُمْ وَاَنْثٰى ذَكَرٍ مِّنْ خَلْقِنٰكُمْ اِنَّا النَّاسُ اِيْهَاۗى

۱۳ - خَيْرٌ عَلَيْهِمُ اللّٰهُ اِنَّ ۙ اتَّقٰكُمْ اللّٰهُ عِنْدَ اَكْرَمٰكُمْ اِنَّ

Artinya :”Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal” (QS. Al-hujarat:13)

Prinsip persamaan ini adalah suatu keharusan kerana merupakan dasar dalam mengatur hubungsn antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan di dalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

2. Prinsip persaudaran (ukhuwah)

Semua muslim bersaudara, begitu juga pihak Syariah Radho Hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, mereka beranggapan bahwa tamu itu saudara mereka, dengan demikian pihak Syariah Radho Hotel dalam

membrikan pelayanan yang ramah-tamah, peduli dan memakai prinsip tolong-menolong, sesuai firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10 Artinya:

تُرْحَمُونَ لَعَلَّكُمْ لِلَّهِ وَاتَّقُوا أَخْوَابَكُمْ بَيْنَ فَاصِلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

*Artinya:* “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) anantara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”(Qs. Al-Hujarat:10)

Jadi sekalipun berbeda status social masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.

### 3. Prinsip cinta kasih (*Mahabbah*)

Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa pihak *Syariah Radho Hotel* dalam melakukan pelayanan memiliki *mahabbah* ataupun kasih sayang terhadap pengunjung atau tamu hotel. Mereka menganggap manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhlukNya yang lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112.

النَّاسِ مِّنْ وَحْبِلٍ لِلَّهِ مِّنْ وَحْبِلٍ إِلَّا اتَّقُوا مَا آتَيْنَا الذِّكْرَ مِنْ عَلَيْكُمْ ضُرِبَتْ

*Artinya:*”Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia” (QS. Ali-Imron:112)

Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pengunjung atau tamu hotel diharuskan saling menyayangi dan mengormati antara mereka.

### 4. Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*)

Pihak *Syariah Radho Hotel* memberikan pelayanan kepada pengunjung hotel dengan tujuan bahwa fasiliats yang mereka sediakan benar-benar berkualitas tidak ada cacat, dan telah sesuai dengan ajaran Islam yang

menganjurkan kita untuk saling menolong dalam kebaikan, sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2:

وَالْعُدْوَانَ الْإِثْمَ عَلَى تَعَاوُنًا وَلَا

Artinya:”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengejarkan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”(QS. Al-Maidah:2)

Kualitas merupakan hal terpenting dalam memproduksi suatu barang atau jasa, kualitas yang tinggi akan membuat konsumen lebih berminat untuk membeli atau menggunakannya. Kualitas layanan merupakan prioritas utama dalam sebuah jasa. Islam banyak memberikan kebebasan individu kepada manusia dalam masalah konsumsi. Setiap individu diberikan kebebasan sepenuhnya dalam pembelanjaraan atas barang-barang dan jasa yang baik dan tidak mendatangkan bahaya (merugikan) bagi konsumen dan kesejahteraan Negara.<sup>57</sup> Agama Islam juga mendorong untuk memperbagus produk atau jasa dan meningkatkan kualitasnya.

Tinjau Ekonomi Islam terhadap pelayanan, ukhuwah yaitu pihak hotel menganggap dan melayani semua tamu yang berkunjung seperti saudara sendiri, muhabbah yaitu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang, dan ta’wun yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin menyediakan fasilitas yang bagus kepada para tamu hotel sebagai bentuk pertolongan kepada tamu hotel yang sedang membutuhkan.<sup>58</sup>

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan bahwa pihak Syariah Radho Hotel dalam memberikan informasi pelayanan dengan jujur dan benar, hal ini

---

<sup>57</sup> Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 2 (Yogyakarta: PT.Dana bhakti Wakaf, 1995), hlm.20.

<sup>58</sup> Maulana. *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)*(Pekanbaru:2013)

telah sesuai dengan ajaran Islam, yang mengajarkan bahwa dalam melayani pelanggan sebaliknya selalu diciptakan kejujuran, niscaya akan menambah keberkahan bagi usaha. Selalu diciptakan sikap tidak mencari keuntungan sebesar-besarnya, misalnya dalam memberikan informasi dijelaskan dengan jangan mengada-ada. Apabila berjanji dan diberi Amanah ditunaikan dengan baik dan tepat waktu. Sebab orang yang jujur itu diridhoi oleh Allah. Karena melaksanakan perintahNya yang tercantum dalam surat At-Taubah ayat:119

١١٩ - الصّٰدِقِيْنَ مَعَ وَكُوْنُوْا اللّٰهٖ اتَّقُوْا اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ اٰتٰهَا يٰ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah kamu Bersama dengan orang-orang yang benar.”(QS. At-Taubah : 119)

Pada waktu memberikan pelayanan kepada pengunjung pihak Syariah Radho Hotel memberikan pelayanan dengan ramah-tamah, dengan demikian pengunjung atau tamu hotel merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pihak pelayanan. Dengan demikian mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan sebagai imbalannya mereka akan menjadi pelanggan yang setia terhadap perusahaan. Sebagaimana Allah telah menjelaskan dalam surat An-Nahl ayat 97:

طَيِّبَةً حَيٰوةً ۙ نَّهٗ فَلْنُحْيِيْ مُؤْمِنٌ وَهُوَ اَنْشٰى اَوْ ذَكَرٍ مِّنْ صٰلِحًا عَمِلَ مِّنْ

٩٧ - يَّعْمَلُوْنَ كَانُوْا مَا بِاِحْسٰنٍ اَجْرُهُمْ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ

Artinya:”Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (QA. An-Nahl: 97)

Dari hasil penelitian dilapangan bahwa Implementasi standar pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel Malang sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan buku panduan Pariwisata Halal No 12 Tahun 2016 yang dikeluarkan oleh Kementrian Pariwisata dan DSN MUI.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Standarisasi Manajemen Pelayanan Pariwisata Halal Syariah Radho Hotel Malang**

### **1. Faktor pendukung Implementasi standarisasi manajemen pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel Malang**

Dengan menerapkan prinsip-prinsip Syariah, Syariah Radho Hotel Malang dapat menjalankan bisnis sesuai Syariah sebagaimana mestinya melalui produk, pelayanan dan pengelolaan yang dapat memberikan kemanfaatan dari berbagai aspek baik di dunia maupun di akhirat.

Banyak factor yang menyebabkan mereka tertarik menggunakan jasa Syariah Radho Hotel. Diantaranya karena lokasi hotel sangat strategis, dekat dengan tempat wisata, Batu – Malang dan 4 Universitas. Alasan lain yang menjadi factor yang menyebabkan mereka tertarik memakai jasa hotel karena system pelayanan yang digunakan hotel sesuai dengan syariah Islam, dan alasan lain misalnya karena hemat biaya.

Menurut Isro, bahwa penerapan Syariah itu sudah dilakukan secara berkala oleh manajemen hotel sejak berdirinya hotel untuk mendapatkan sertifikat dari MUI, tetapi sampai saat ini sertifikat itu belum diberikan kepada kami, prosesnya memang panjang, apalagi Hotel ini masih tergolong baru, pada tahun 2017 kita baru launching.

Nilai-nilai Syariah yang ada dalam Syariah Radho Hotel Malang tunduk pada pengaturan yang dikeluarkan oleh Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Peraturan ini mencakup beberapa aspek dalam penyelenggaraan usaha hotel Syariah, penilaian dalam rangka sertifikasi usaha hotel Syariah, dan pembinaan serta pengawasan.

Sebagai bentuk komitmen melayani tamu, Syariah Radho Hotel Malang menyusun beberapa unsur utama dalam layanan mulai dari aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Berikut unsur syariah di Syariah Radho Hotel Malang:

**Tabel 5.7**  
**Unsur Syariah Pada Hotel**

NO	ASPEK	UNSUR SYARIAH
1	PRODUK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan fasilitas umum (<i>Wash Room</i>) yang terpisah antara tamu laki-laki dan perempuan.</li> <li>2. Area wash Room tertutup dari pandangan publik.</li> <li>3. Terdapat bacaan islami</li> <li>4. Terdapat hiasan yang bernuansa islami (kaligrafi dan gambar ka'bah)</li> <li>5. Terdapat informasi tertulis tidak menerima tamu yang bukan muhrim</li> <li>6. Standar sapaan kepada tamu dengan menggunakan "Assalamu alaikum"</li> <li>7. Terdapat informasi waktu-waktu shalat</li> <li>8. Tersedia perlengkapan ibadah</li> <li>9. Terdapat al-Quran dalam kamar</li> <li>10. Interior kamar di lengkapi dengan hiasan kaligrafi</li> <li>11. Menyediakan makanan dan minuman halal</li> <li>12. Menyediakan fasilitas ibadah</li> </ol>
2	Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Menginformasikan kepada semua tamu tentang "seleksi tamu"</li> <li>14. Pemisahan tamu yang bukan muhrim</li> <li>15. Semua makanan yang di sediakan adalah makanan yang halal</li> <li>16. Tidak menyediakan minuman berakohol</li> </ol>
3	Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. SDM di utamakan yang beragama Islam</li> <li>18. Memiliki DPS Dewan Pengawan Syariah</li> <li>19. Berseragam sopan dan sesuai dengan syariat islam</li> <li>20. Menggunakan transaksi lembaga keuangan syariah</li> </ol>

Sumber: DSN MUI

Kriteria Syariah dari masing-masing hotel khususnya Syariah Radho Hotel dan dalam PERMEN tersebut pada dasarnya sama. Titik penting dari pengaturan yang dilakukan adalah bagaimana mengkondisikan

keberagaman tamu yang menginap di masing-masing hotel. Penyediaan layanan syariah dalam masing-masing hotel ditujukan kepada wisatawan atau tamu yang beragama Islam. Dengan kata lain bahwa syariah dalam konsepsi di atas lebih sebagai upaya memberikan dukungan dalam meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.

Dilihat dari orientasi pasar, baik dalam PERMEN maupun dari pengalaman penerapan syariah di Syariah Radho Hotel Malang, cenderung diarahkan kepada pasar muslim. Gambaran dari orientasi ini sangat mudah ditangkap dari beberapa point yang menjadi kriteria dari pengaturan yang ada, misalnya dari fasilitas *in-roomnya* masing-masing kamar diberi fasilitas alquran dan sajadah serta interior kamar dilengkapi dengan kaligrafi serta simbol lainnya seperti gambar ka'bah, ayat-ayat alquran atau yang lainnya.

Semua fasilitas yang tersedia di hotel yang berbasis syariah harus merupakan fasilitas-fasilitas yang memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas yang memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkar, membagkitkan hawa nafsu, eksploitasi Wanita dan lainnya yang sejenis harus ditiadakan. Penyesuaian produk dan fasilitas hotel sesuai dengan syariah yaitu dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai dengan syariah seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol, dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur penggunaannya tidak melanggar syariah.

Hal lain yang menjadi bagian terpenting dalam kriteria syariah di Syariah Radho Hotel Malang adalah adanya pemisahan tamu laki-laki dan perempuan khususnya yang bukan muhrim. Dalam konteks layanan seperti ini, Syariah Radho Hotel Malang berupaya untuk membangun citra positif dan menghilangkan kesan negatif dari seluruh layanan yang diberikan dalam hotel. Pengaturan ini juga diinformasikan secara tulisan maupun lisan kepada tamu yang akan melakukan proses reservasi maupun *check in*.

Sebagai hotel berbasis Syariah, Makanan dan minuman yang tersedia di Restoran Syariah Radho Hotel adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur bahan-bahan yang dilarang oleh syariah).

## 2. Faktor penghambat implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal Syariah Radho Hotel Malang

Sejak berdirinya sampai saat sekarang ini Syariah Radho Hotel memang menggunakan system syariah sebagai landasan operasional dan pelayanannya. Setiap kamar, restoran juga di Lobby hotel dilengkapi dengan dekorasi yang cerah dan Islami, selain menyediakan makanan yang halal dan baik di restoran hotel, Selain itu hotel juga bersih dari tempat perzinahan, bisa dilihat dari penyeleksian tamu yang ketat oleh karyawan hotel.

Dari segi makanan dan minuman belum mendapatkan sertifikat halal dari MUI dan hanya telah diterbitkan Akad Ikrar Halal no. SPMHI.21090030000126. Untuk makanan dan minuman yang dihasilkan. Kolam berenang hanya disediakan hanya untuk anak-anak belum tersedia untuk orang dewasa. Sedangkan dari SDM karyawan laki-laki semua hal ini untuk menghindari interaksi sesama karyawan laki-laki dan perempuan akan tetapi hal tersebut menghambat akan pelayanan hotel contohnya ketika Sholat Jum'at pengunjung yang ingin check in tidak dapat melakkan hal tersebut dikarenakan karyawan sedang melakukan Sholat Jumat akan tetapi jika ada karyawan perempuan hal tersebut bisa diantisipasi.

Syariah Radho Hotel Malang belum memiliki sertifikasi usaha hotel Syariah yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan sertifikasi halal kota Malang. Sertifikasi tersebut menjadi syarat hotel untuk mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah sesuai Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Indonesia. Dalam

PERMEN, pemerintah menetapkan peraturan dengan dua kategori hilal yang dapat diterapkan di hotel Syariah seluruh Indonesia yaitu kategori Hilal-1 dan kategori Hilal-2. Setiap kategori tersebut dilakukan dengan tujuan untuk proses sertifikasi hotel Syariah yang ada di Indonesia khususnya pada Syariah Radho Hotel Malang.

Syariah Radho Hotel Malang, berdasarkan observasi tergolong dalam kategori Hilal-2. Kategori Hilal-2 merupakan kategori yang menerapkan pengelolaan hotel sesuai syariah. Dengan kata lain, kategori Hilal-2 ini menurut pasal 1 poin 5 dalam Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 adalah penggolongan untuk usaha hotel Syariah yang dinilai memenuhi seluruh Kriteria Usaha Hotel Syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan muslim.

Adanya wadah yang dapat menjembatani antara MUI, dinas pariwisata, pemuda dan olah raga dengan para pelaku bisnis kuliner menjadi point yang sangat penting. Memperoleh sertifikasi halal memang bukan hal yang mudah akan tetapi bukan sesuatu yang tidak mungkin untuk diperoleh. Diperlukannya kesadaran akan pentingnya halal dalam menjalankan suatu bisnis mulai dari input, proses hingga output yang dihasilkan.<sup>59</sup>

Implementasi konsep syariah di Syariah Radho Hotel Malang masih dalam tahap penyesuaian diri terhadap peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan mulai dari produk, pelayanan, pengelolaan dalam proses sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat.

Hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Kedua, perkembangan

---

<sup>59</sup> Merita Bernik, *Standar Penerapan Wisata Halal Bagi Pelaku Industri Pariwisata Di Kota Bandung*, (Bandung, 2019)

hotel syariah di Indonesia masih terlalu lambat bahkan dapat dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun bentuk dan tahapan pengurusan format syariah ini masih belum jelas adanya. Dampaknya, banyak pebisnis hotel syariah yang lebih mengimplementasikan konsep hotel syariah mereka dengan berdasarkan aturan-aturan Islam, sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiannya kadang masih belum maksimal. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS).<sup>60</sup>

Kriteria hotel syariah tersebut cukup menarik ketika masuk dalam wilayah organisasi dan manajemen. Karena penekanan syariah harus dimulai dari manajemen SDM sebelum masuk kepada tamu. Dalam struktur organisasi penyelenggara hotel Syariah, diharuskan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam konteks ini, kehadiran DPS menjadi point penting untuk mengendalikan seluruh produk, pelayanan dan pengelolaan hotel syariah agar tetap dalam standar syariah.

Terkait dengan hal di atas, banyak komentar dari para tamu yang pada intinya masih pada tahap penyesuaian dalam operasionalnya meliputi produk, pelayanan dan pengelolaan. Untuk penerapan syariahnya pada Syariah Radho Hotel Malang sudah termasuk dalam kategori baik karena yang dirasakan oleh para tamu adalah nilai-nilai yang tertuang dalam Syariah Radho Hotel Malang.

---

<sup>60</sup> Hanik Fitriani, *Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah*, (Bandung,2018)

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis temuan data penelitian di atas, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal di Syariah Radho Hotel Malang. Dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada pelayanan di Syariah Radho Hotel Malang sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan dari pelayanan dalam sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat.
2. Faktor pendorong implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal Syariah Radho Hotel tergolong dalam golongan Hotel Syariah Kategori Hilal-2 sesuai ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh Syariah Radho Hotel Malang berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Faktor penghambat implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah Radho Hotel belum mendapatkan sertikat usaha hotel syariah MUI karena masih dalam tahap pengurusan terhadap Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Serta sertifikat halal makan dan minuman, kolam berenang tersedia buat orang dewasa dan SDM hanya laki-laki saja.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan di kemudian hari, baik bagi pembaca maupun pengusaha hotel syariah.

1. Bagi pihak manajemen Syariah Radho Hotel agar segera memproses sertifikasi halal dari kementerian pariwisata Kota Malang untuk mendapat sertifikat Usaha Hotel Syariah.
2. Manajemen hotel syariah terutama dalam bidang makan dan minuman perlu mendapatkan sertifikat MUI tentang kehalalan makanan dan minuman yang di Kelola kepada para pengunjung hotel.
3. Kola renang perlu disediakan untuk orang dewasa dan dari segi SDM perlu di tambah karyawan perempuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mujib, “Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, Vol. 50. No. 2 (Desember 2016).
- Adrian Adi Hamzana, Pelaksanaan standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan pariwisata di Nusa Tenggara Barat, *Pena Justisia : Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, Vol. 17, No. 1, 2017
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012)
- Alwafi Ridho Subarkah, “Potensi dan Prospek Wisata Halal dalam Meningkatkan Ekonomi Daerah (Studi Kasus: Nusa Tenggara Barat),” *Jurnal Sospol* 4, no. 2 (2018)
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)
- Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* ( Jakarta: Gema Insani Press, 2003)
- Djma’an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Fadhil Surur, *Wisata Halal; Konsep dan Aplikasi*, (Gowa: Alauddin University Press, 2020)
- Fadhlan Mudhafier, *Makanan Halal* (Jakarta: Zakia Press, 2004)
- Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: ANDI, 2008)
- Hanik Fitriani, *Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah*, (Bandung, 2018)
- Hashim, M., Jihan, A., & Musa, R. (2014). Factors Influencing Attitude Towards Halal Cosmetic Among Young Adult Urban Muslim Women: A Focus Group Analysis. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 130,
- Huseyin Pamukcu, Mehmet Sariisik, Saran untuk standarisasi pariwisata halal di industri perhotelan, *Jurnal pemasaran Islam*, Vol. 12, No. 2, 2021
- Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian & Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008)

- Ira Merina Chair, *Hotel Room Division Management*, (Depok: Kencana, 2017)
- Kementrian Pariwisata, *Panduan Penyelenggara Pariwisata Halal*, 2019
- Kurniawan Gilang Widagdyo, *Analisis pasar pariwisata Indonesia*, *The Journal of Tauhidinomics* Vol. 1 No. 1, 2015
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXX: Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Maret 2012)
- M. Rayhan Janitra, *Hotel Syariah Konsep dan Penerapan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2003)
- Maulana. *Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)*(Pekanbaru:2013)
- Merita Bernik, *Standard of Implementation Halal Tourism for Tourism Industry in Bandung City*, *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, Vol 3 No 1 2019.
- Moenir, *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002)
- Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011)
- Muhammad Djakfar, *Pariwisata Halal Perspektif Multidemensi Peta Jalan menuju Pengembangan Akademik dan Industri Halal di Indonesia*, ( fMalang : UIN Maliki Press, 2017)
- Pasal 11 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah
- Pemkot Malang, „Kemenpar RI Gencar Kembangkan Pariwisata Halal”, dalam <https://malangkota.go.id/2019/04/29/kemenpar-ri-gencar-kembangkan-pariwisata-halal/> diakses pada 02 November 2021<sup>c</sup>
- Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 2 (Yogyakarta: PT.Dana bhakti Wakaf, 1995 )
- Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Riyanto Sofyan, *Bisnis Syari'ah Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Riyanto Sofyan. *Bisnis Ekonomi Syariah Mengapa Tidak ?*. (Jakarta. : PT. Gramedia Utama.2013)

Sayyid Qutub, Tafsir Fi Zilalil Qura'n, Jilid 2, (Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut, 1992M, 1412 H.)

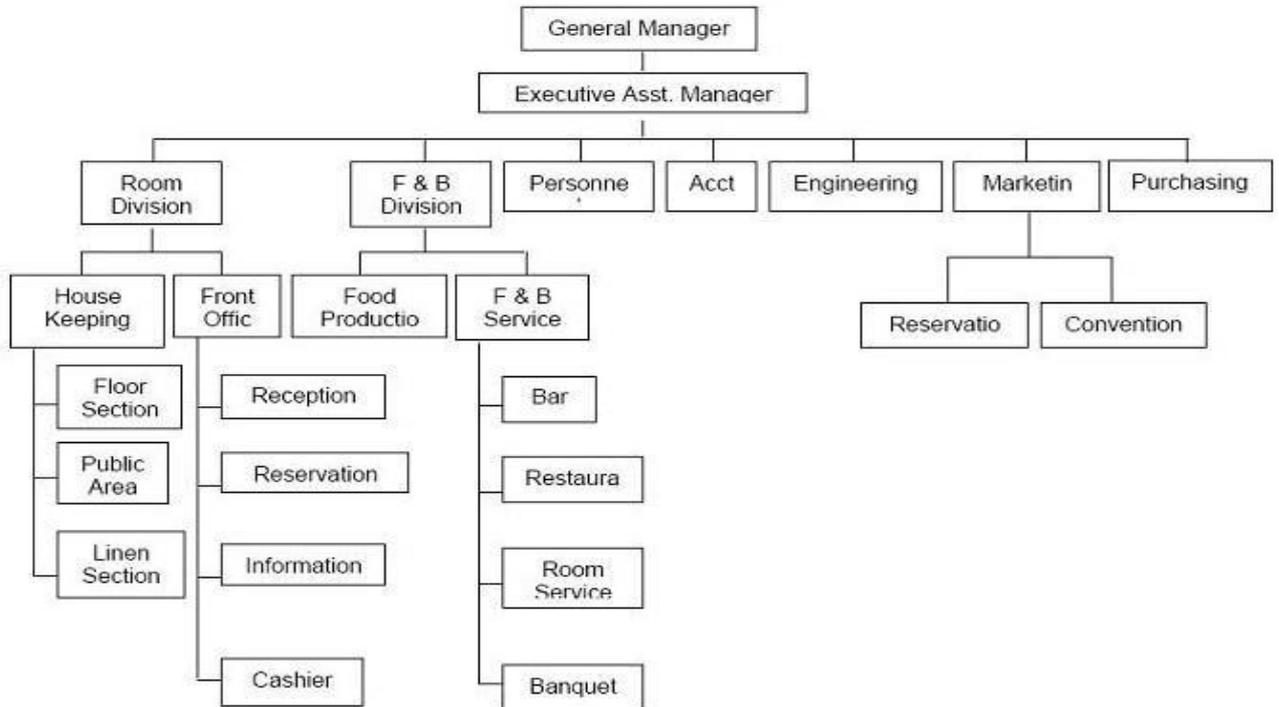
Stella Maris, 'Penjelasan Terkait Wisata Halal Muslim atau Muslim Friendly Tourism', dalam <https://m.liputan6.com/news/read/4055282/penjelasan-terkait-wisata-halal-muslim-atau-muslimfriendly-tourism> diakses pada 02 November 2021..

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013)

Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya, (Jakarta: Pustaka Belajar, 2009)

Wahyu Rini, Manajemen Operasi Jasa (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)

## STRUKTUR ORGANISASI SYARIAH RADHO HOTEL MALANG





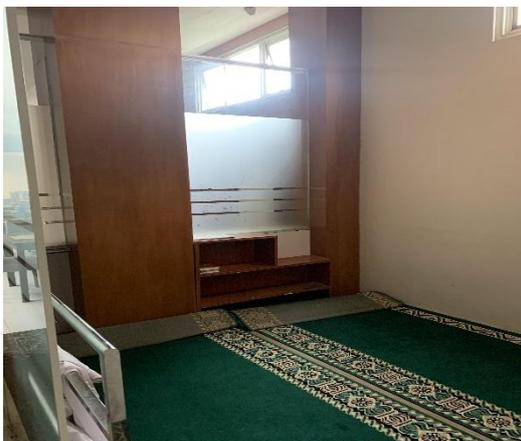
### Dokumentasi Banner



Dokumentasi bersama Pak Isra



### Dokumentasi Musholla



## Dokumentasi tempat wudhu

