

Editor: Dr. Sulaeman Jajuli, MEi

AA
PENERBIT ADAB



PENGEMBANGAN HOTEL SYARIAH

(Gaya Hidup dan Isu Kekinian)



Hikmatullah, M.Sy.

Hikmatullah, M.Sy

PENGEMBANGAN HOTEL SYARIAH

(Gaya Hidup dan Isu Kekinian)



PENERBIT ADAB

Pengembangan Hotel Syariah (Gaya Hidup dan Isu kekinian)

Indramayu © 2022, Penerbit Adab

Penulis: Hikmatullah, M.Sy
Editor: Dr. Sulaeman Jajuli, MEI
Desain Cover: Nurul Musyafak
Layouter: Fitri

Diterbitkan oleh Penerbit Adab

CV. Adanu Abimata

Anggota IKAPI: 354/JBA/2020

Jl. Kristal Blok H2 Pabean Udik Indramayu Jawa Barat

Kode Pos 45219 Telp: 081221151025

Surel: penerbitadab@gmail.com

Web: <https://Penerbitadab.id>

Referensi | Non Fiksi | R/D

vi + 114 hlm.; 15,5 x 23 cm

No ISBN: 978-623-497-124-8

Cetakan Pertama, Desember 2022



Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, secara elektronik maupun mekanis termasuk fotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainya tanpa izin tertulis dari penerbit.

All right reserved



KATA PENGANTAR

Seraya memanjatkan puji syukur Alhamdulillah, atas segala limpahan nikmat dan rahmat-Nya buku ini dapat diselesaikan sesuai yang diharapkan. Dengan judul **“Pengembangan Hotel Syariah (Gaya Hidup dan Isu kekinian)”**.

Penulis menyadari bahwasannya tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, buku ini tidak dapat terwujud. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Buku ini tentunya masih banyak sekali kekurangannya dari yang diharapkan. Oleh karena itu, jika terdapat kekeliruan dan kekurangan didalamnya, penulis berharap dibukakan pintu maaf serta saran dan kritikan yang membangun. Semoga buku ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua.

Serang, November 2022

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I DASAR PEMIKIRAN	1
BAB II HOTEL SYARIAH.....	11
A. Definisi Hotel Syariah	12
B. Dasar Hukum	15
C. Pengembangan Hotel Halal	18
D. Konsep dan Kriteria Hotel Syariah.....	23
BAB III PELUANG DAN TANTANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH	33
BAB IV KABUPATEN PANDEGLANG.....	41
A. Sejarah Berdirinya Pandeglang	42
B. Profil Kabupaten Pandeglang	46
C. Potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pandeglang	49

BAB V	HOTEL SYARIAH DI WILAYAH PANDEGLANG.....	53
	A. Karakteristik Responden.....	54
	B. Hasil Pengamatan.....	56
DAFTAR PUSTAKA	108



BAB I

DASAR PEMIKIRAN



Wisata syariah cepat populer sebagai jenis liburan di sektor pariwisata Islam. Negara-negara kaya minyak di Timur Tengah kini mendorong lonjakan wisata jenis ini. Ini berarti, banyak hotel di seluruh dunia dapat memanfaatkan peluang pasar tersebut. Saat ini banyak hotel mengambil inisiatif menyediakan menu Timur Tengah di restoran mereka.

Di Era modern seperti sekarang ini kita sering mendengar pembicaraan tentang ekonomi Islam. Kalau tidak tentang Perbankan syariahnya maka tentang bisnis Islamnya. Sektor ekonomi berbasis Islam akhir-akhir ini memang sedang menjadi primadona di Indonesia. Setidaknya ada tujuh sektor ekonomi Islam yang perkembangannya meningkat secara signifikan beberapa tahun terakhir, yaitu kuliner, keuangan Islam, industri asuransi, fashion, kosmetik, farmasi, hiburan, dan pariwisata. Tentunya dari tujuh sektor tersebut secara keseluruhan membawa konsep halal dalam setiap produknya.

Tingkat kesadaran halal dan bersyariah yang semakin meningkat membuat tuntutan terhadap fasilitas hotel dan usaha pariwisata syariah juga meningkat. Essensi dari bersyariah adalah menyingkirkan hal yang tidak baik bagi manusia dan lingkungan. Ini berarti fasilitas hotel dan pariwisata syariah bisa dinikmati semua masyarakat, tidak terbatas kaum Muslim saja.

Pariwisata halal atau wisata syariah adalah bagian dari industri pariwisata yang ditujukan untuk wisatawan muslim. Pelayanan wisatawan dalam pariwisata halal merujuk pada aturan-aturan Islam. Konsep pariwisata syariah adalah sebuah proses pengintegrasian nilai-nilai keislaman ke dalam seluruh aspek kegiatan wisata. Nilai syariat Islam sebagai suatu kepercayaan dan keyakinan yang dianut umat muslim menjadi acuan dasar dalam membangun kegiatan pariwisata.

Sebelum terjadinya pandemi covid-19, berkembangnya aktivitas perekonomian masyarakat menyebabkan mereka membutuhkan institusi yang bertugas mengelola uang yang dimiliki dan inilah yang melahirkan hadirnya sebuah lembaga yaitu Lembaga Keuangan.

Menurut surat keputusan menteri keuangan republik Indonesia no. 792 tahun 1990, lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat, terutama guna membiayai investasi perusahaan. Dalam kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan bisa diperuntukan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Sehingga dalam hal ini, termasuk juga lembaga hotel syariah yang perlu digalakan termasuk kedalam lembaga keuangan yang mendistribusikan pelayanan jasa berupa penginapan.

Saat ini, perkembangan hotel dengan berbasis syariah belum menjadi suatu bisnis yang cukup populer padahal pengembangan hotel syariah merupakan bagian dari pengembangan ekonomi umat dan perlu diyakinkan bahwa perkembangan hotel berbasis syariah ini akan mengalami perkembangan peningkatan yang cukup drastis dikarenakan tingkat kesadaran terhadap syariah tersebut. Dampak dari semakin meningkatnya kesadaran terhadap syariah saat ini, menimbulkan banyaknya bermunculan lembaga-lembaga yang berbasis syariah. Sebagai contoh adalah perbankan syariah, di mana perkembangan Perbankan syariah saat ini ditunjukkan dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan, bahkan bank-bank konvensional pun ikut membuat produk perbankan syariah sebagai contoh bank Centrak Asia atau BCA sudah mengembangkan juga BCA Syariah.

Pengertian bisnis hotel syariah jika menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan, yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.

Dari wilayah Parawisata Pandeglang Banten dan sekitarnya, hotel berbasis syariah masih menjadi suatu kata yang asing bagi masyarakat muslim, apalagi terutama bagi masyarakat yang awam. Dari hal tersebut, maka kami tertarik untuk menjadikan hotel berbasis syariah menjadi topik penelitian utama penulis. Penelitian ini akan menjadi suatu perbandingan dan merupakan penjelasan lebih lanjut tentang hotel berbasis syariah, tanpa adanya suatu pengetahuan yang jelas maka akan menyebabkan suatu anggapan bahwasanya tidak ada perbedaan antara hotel syariah dan non syariah.

Sebagai salah satu daerah yang sedang berkembang serta menjadi daerah tujuan wisata di Indonesia, Pandeglang–Banten memiliki banyak tempat yang menarik untuk dikunjungi. Pandeglang merupakan daerah yang dikenal dengan sebutan Kota Santri. Sektor pariwisata di daerah Pandeglang-Banten sedang berkembang pesat. Dan salah satu penunjangnya adalah pengadaan fasilitas penginapan untuk para wisatawan yang berkunjung.

Di Indonesia misalnya, pemangku kepentingan industri pariwisata, baik pemerintah, Majelis Ulama Indonesia, swasta dan seluruh elemen masyarakat, bekerjasama untuk mengembangkan usaha pariwisata syariah sehingga kini telah lahir Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, sebagai bentuk keseriusan dalam industri *halal tourism*. Begitu pula dengan negara tetangga, Malaysia, yang memberikan sertifikat oleh Jabatan Kema-juan Islam Malaysia (JAKIM) kepada hotel-hotel yang memiliki konsep syariah.

Boomingnya industri halal di mata dunia dalam 10 tahun terakhir dapat dilihat dari antusiasme berbagai negara, bahkan yang berpenduduk mayoritas non-muslim sekalipun. Negara-negara seperti Inggris, Thailand, dan yang lainnya seolah tengah berlomba-lomba dalam pengembangan perindustrian halal di negaranya masing masing.

Di Indonesia sendiri pada awalnya, konsep halal hanya berkisar pada beberapa aspek mendasar, seperti produksi atas kebutuhan produk halal untuk konsumsi dan penggunaan sehari-hari, yang kemudian disusul dengan lahirnya industri jasa keuangan pada awal tahun 1990an.

Hotel Syariah merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur, hotel syariah mulai berkembang mengikuti tuntutan masyarakat saat ini, mengembangkan hotel berbasis syariah tidak seperti mengembangkan hotel konvensional, pada dasarnya ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi seperti prinsip syariah itu sendiri yang tidak lepas dari kaidah Islam.

Dalam pelaksanaannya hotel syariah melaksanakan bisnisnya sesuai dengan kaidah dan teori bisnis syariah serta sesuai prinsip-prinsip dalam islam seperti: *pertama*, harus amanah dalam melakukan pekerjaan. *kedua* tidak berlaku kecurangan. *Ketiga*, tidak merampas hak orang lain. *Keempat*, tidak melakukan hal-hal yang merugikan orang lain (penipuan, berbohong, sumpah palsu, suap, dan menggibah dan hal yang paling penting, ialah senantiasa memberikan pelayanan yang optimal.

Gambaran nilai-nilai yang ada pada hotel syariah sebenarnya termasuk kedalam Universalisme moral yang dianggap baik tidak hanya pada agama Islam saja, tetapi sudah masuk kedalam nilai yang dapat diterima oleh komunitas *kosmopolitan Dunia* Misalnya, dengan adanya hotel Syariah tindakan asusila, perselingkuhan, mabuk-mabukan, dan sps plus-plus yang melekat erat pada hotel konvensional membuat masyarakat resah dan tidak nyaman bisa diminimalisir, masyarakat kosmopolitan menganggap bahwa setiap manusia memiliki tugas dan kewajiban yang sama dimanapun ia berada. Karena itu, sebagai manusia setiap orang dituntut untuk hidup berperilaku dan bertindak sebagai manusia sehingga ia dapat dianggap hidup baik secara moral.

Kini, konsepsi mengenai industri halal telah berkembang hingga ke ranah pariwisata, yang selanjutnya lebih dikenal dengan istilah *halal tourism*. Dengan keindahan alam yang terbentang dari Sabang hingga Merauke, keragaman budaya, serta dengan karunia populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia diharapkan dapat menjadi pusat industri halal yang kondusif dibandingkan dengan negara lain melalui *halal tourism*.

Pada tahun 2012 silam, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama dengan BPH DSN MUI telah menyusun kriteria dan panduan umum bagi seluruh komponen pariwisata syariah yang salah satu di antaranya merupakan akomodasi. Dalam hal ini, yang bersifat vital adalah akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar syariah .

Berdasarkan rating yang dilakukan pada tahun 2015 oleh *Crescent*, Global Muslim Travel Index Indonesia berada pada peringkat ke-6 dengan skor akomodasi sebesar 48.6/100. Untuk menjadi terpercaya di mata dunia, seluruh produk halal di Indonesia termasuk hotel tentunya membutuhkan sertifikat sebagai bukti tertulis yang menunjukkan apakah hotel tersebut telah memenuhi standar usaha hotel sebagaimana ditetapkan oleh pemerintah.

Standar usaha hotel sebagaimana tertera dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 merupakan rumusan kualifikasi usaha hotel ditinjau dari aspek produk, pelayanan, serta pengelolaan usaha hotel. Standar ini disusun agar kualitas produk, pelayanan, dan pengelolaan hotel terjamin . Hal ini dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta kepuasan tamu . Selain itu, juga sebagai bentuk perlindungan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam industri perhotelan itu sendiri seperti tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, kemudahan, maupun pelestarian lingkungan hidup. Hal ini menjadi penting mengingat perkembangan hotel merupakan salah satu aspek vital dalam usaha pariwisata yang semakin pesat ini.

Pada tahun 2014, pemerintah telah menyusun dan menetapkan Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2. Pedoman tersebut memuat penggolongan hotel syariah ke dalam 2 kategori, yakni Hotel Syariah Hilal-1 dan Hilal-2. Kategori Hilal-1 adalah penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan muslim dan kategori Hilal-2 merupakan penggolongan usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh kriteria hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.

Dalam Permen ini, dijelaskan bahwa pengusaha hotel dapat menyelenggarakan usahanya setelah mendapatkan Sertifikat Usaha Hotel yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) Bidang Pariwisata, dimana penilaian atas pemenuhan Kriteria Mutlak (ketentuan dan persyaratan minimal yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel) yang berlaku diselenggarakan oleh DSN-MUI. Namun, pada tahun 2016, Permen Parekraf Nomor 2 Tahun 2014 tersebut dicabut.

Walaupun demikian, regulasi mengenai Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata, termasuk usaha syariah yang kini diberlakukan termuat dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 lebih mendetil dan komprehensif .

Terlepas dari usaha pemerintah pusat dalam membuat standar hotel syariah, Wakil Ketua Badan Promosi Pariwisata Daerah (BPPD) Provinsi Jawa Barat, Joni S Iskandar, mengemukakan bahwasanya belum ada hotel yang benar-benar menerapkan konsep berbasis syariah di Jawa Barat. Menurut beliau, hal ini disebabkan oleh tingginya biaya investasi untuk hotel syariah mengingat adanya kualifikasi dan standar untuk hotel berbasis syariah yang mengharuskan para pengusaha hotel melakukan penambahan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bagi sebagian pihak, bisnis adalah aktivitas ekonomi manusia yang bertujuan mencari keuntungan semata-mata. Sehingga cara apapun boleh dilakukan demi meraih tujuan tersebut. Konsekuensinya bagi pihak ini, aspek moralitas tidak bisa dipakai untuk menilai bisnis, bahkan menilai nilai, etika, dan moral hanya sebagai pengalang dalam meraup keuntungan yang sebesar-besarnya .

Terlepas dari aspek bisnis, penerapan prinsip syariah dalam Hotel akan memberikan nilai positif kepada masyarakat. Bagaimana tidak, hotel dengan prinsip syariah maka secara tidak langsung akan mengikis perilaku yang menyimpang yang terjadi di masyarakat yang memperlakukan hotel dengan bebas.

Saat ini Hotel sudah menjadi satu kebutuhan modern yang diperlukan oleh masyarakat, khususnya yang berpergian dari satu tempat ke tempat lain. Hotel dijadikan sebagai pilihan untuk beristirahat ketika berada dalam suatu tempat tertentu.

Akan tetapi seiring berjalannya waktu, terlihat ada pergeseran makna hotel yang terjadi di masyarakat saat ini. Hotel yang sangat dibutuhkan sebagai tempat beristirahat sekarang sudah mulai berubah bentuk. Tak sedikit dari hotel yang sering dijadikan sebagai tempat bebas aturan.

Disatu sisi umat Muslim ingin ketenangan dan bersih dari perilaku-perilaku yang menyimpang tersebut. Untuk mengakomodasi keinginan tersebut muncullah hotel syariah dengan konsep dan prinsipnya yang memberikan kenyamanan khususnya bagi umat Islam yang berpergian di berbagai tempat.

Saat ini teori yang berkaitan dengan syariah sudah menjadi fenomena global. Teori yang berkaitan dengan syariah adalah sebuah sistem pada sebuah lembaga, instansi, maupun perusahaan yang pelaksanaannya menggunakan atau menerapkan hukum Islam. Sistem ini dahulunya hanya diterapkan pada produksi kebutuhan kebutuhan dasar saja, seperti produk makanan, obat dan kosmetik. Namun, saat

ini system syariah juga diterapkan diberbagai industri, seperti industry perbankan dan industry pariwisata.

Berkaitan Fasilitas standar secara umum untuk hotel syariah pada dasarnya sama dengan fasilitas hotel konvensional, kamar, restaurant maupun fasilitas olah raga (misal: kolam renang, lapangan tenis, lapangan golf). Perbedaannya adalah untuk beberapa kasus ada pemisahan antara laki-laki dengan perempuan, tidak ada diskotik, bar dan night club maupun panti pijat serta tidak menyediakan minuman beralkohol, penyediaan sajadah, musollah, dan makanan-makan yang halal.

Sehingga berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa hotel syariah menggabungkan dua teori besar antara teori dalam prinsip agama dan teori yang berkaitan sistem Industri. Dimana menjalankan proses industri berupa penyewaan jasa, akan tetapi diikuti dengan penyediaan-penyediaan faktor pendukung dalam agama Islam. Selain itu, hotel syariah yang menargetkan pangsa pasar kepada wisatawan muslim, tidak menutup kemungkinan bagi para wisatawan non muslim untuk bias menggunakan hotel syariah.

Banyak prinsip dan kaidah syariah yang dapat dijadikan pedoman dalam mengelola hotel sehingga terwujud nuansa dan suasana yang diinginkan, antara lain:

- Memuliakan tamu (*fa/yukrim dhaifahu*)
 - b. Tenram, damai, dan selamat (*sa/am*)
 - c. Terbuka untuk semua kalangan, atau universal (*kaffatan lin-naas*)
 - d. Rahmat bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan li'aalamin*)
 - e. Jujur (*siddiq*)
 - f. Dipercaya (*amanah*)
 - g. Konsisten (*istiqomah*)
 - h. Tolong-menolong dalam kebaikan (*ta'awun ala/birri wat taqwa*)

Hotel syariah dapat didefinisikan sebagai hotel yang dalam penyediaan, pengadaan, dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasionalnya tidak melanggar aturan syariah. Rambu-rambu usaha dalam syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

- 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.
- b. Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar-benar ada, dan bukan atas suatu yang derivatif .
- c. Tidak ada kedzaliman, kemudharatan, kemungkar, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, dan keterlibatan (baik langsung maupun tidak langsung) dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan dalam syariah.
 - Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, gharar (ketidakjelasan), masyir (risiko yang berlebihan), korupsi, manipulasi, dan ribawi atau mendapatkan hasil tanpa mau berpartisipasi.
 - Komitmen menyeluruh dan konsekuen terhadap perjanjian yang dilakukan



BAB II

HOTEL SYARIAH



A. Definisi Hotel Syariah

Secara etimologis (lughawi) kata 'syariah' berasal dari kata berbahasa Arab *al-syari'ah* yang berarti 'jalan ke sumber air' atau jalan yang harus diikuti, yakni jalan ke arah sumber pokok bagi kehidupan. kata *syari'ah* juga berarti jalan ke tempat keluarnya air untuk diminum. Orang-orang Arab menerapkan istilah ini khususnya pada jalan setapak menuju palung air yang tetap dan diberi tanda yang jelas terlihat mata. Syariah diartikan jalan air karena siapa saja yang mengikuti syariah akan mengalir dan bersih jiwanya. Hal itu adalah dengan memandang bahwa sumber air adalah jalan yang lurus yang membawa manusia kepada kebaikan.

Istilah *syari'ah* juga berarti jalan hidup atau cara hidup. Secara normatif, *syari'ah* merupakan hukum Tuhan yang dengan prinsip-prinsipnya mengatur semua aspek hubungan antar manusia, dari ekonomi sampai politik, serta dari kehidupan sampai pertalian suami istri.

Kata "Syariah" (*Al-Syariah*) telah ada dalam bahasa arab sebelum turunya Al-Qur'an, kata yang semakna denganya juga dalam Taurat dan Injil, Kata Syri'ah dalam bahasa ibrani disebutkan sebanyak 200 kali, yang selalu mengisyaratkan pada makna kehendak tuhan yang diwahyukan sebagai wujud kekuasaannya atas segala perbuatan manusia.

Syari'ah merupakan suatu sistem aturan yang didasarkan pada ajaran Allah (al-Qur'an) dan Rasul (Sunnah)-Nya, yang mencakup seluruh aspek kehidupan umat manusia, baik menyangkut hubungan manusia dengan Allah maupun hubungan manusia dan alam lingkungannya.

Sebagian ulama memakai kata *syari'ah* untuk hukum amaliyyah, yaitu hukum yang berhubungan dengan cara beramal terhadap apa yang dikandung dalam al-Kitab dan al-Sunnah. Seperti halnya para fuqaha mutaakhirin yang hidup di zaman syeikh Islam Ibnu Taimiyyah yang mengkhususkan syari'ah dengan hukum-hukum syari'ah yang

berbentuk amaliah. Berarti bahwa kata syari'at dalam pandangan ulama mutaakhirin hanya berhubungan dengan persoalan hukum yang akan diterapkan kepada manusia muslim.

Sedangkan Syariah menurut Syaltut adalah hukum-hukum dan aturan-aturan yang ditetapkan Allah bagi hamba-Nya untuk diikuti dalam hubungannya dengan Allah dan hubungannya dengan sesama manusia.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan.

Adapun hotel syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri dan syariah.

Muhammad Rayhan Janitra, Noor Azzah Kamri mengemukakan beberapa istilah yang sering dipakai dalam literatur terdahulu untuk menerangkan definisi dari hotel yang sesuai dengan ajaran islam, di antaranya adalah hotel halal (*halal Hotel*), hotel islam (*Islamic Hotel*), hotel ramah pelanggan muslim (*Muslim friendly Hotel*) dan hotel patuh syariah (*Shariah Compliance Hotel*). Hotel Syari'ah atau hotel berbasis syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usaha tidak melanggar aturan syari'ah, berusaha dengan sistemnya untuk meminimalisir dan menghilangkan terjadinya penyalahgunaan fasilitas oleh pengguna jasa.

Terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam untuk menerangkan definisi dari hotel yang sesuai dengan Islam, diantaranya adalah:

1. Hotel Halal, dimaksudkan dalam standarisasi sebuah hotel, dipahami secara umum sebagai panduan untuk menilai sesuatu yang ada pada suatu hotel apakah ia memiliki ciri-ciri Islam dari sisi produk, pengelolaan dan juga pelayanan.
2. Hotel Islam, merupakan hotel halal yang mengubah konsep hotel menjadi konsep Islami dengan menerapkan aturan Islam secara menyeluruh dalam pelayanan mereka.
3. Hotel ramah pelanggan Muslim (*Muslim-friendly Hotel*), merupakan hotel yang memiliki ciri khas Islam yang mampu menyediakan fasilitas-fasilitas dasar yang lebih ramah kepada pelanggan Muslim.
4. Hotel Patuh Syariah (*Shariah-Compliance Hotel*), bisa diartikan sebagai satu kawasan yang menyediakan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Hotel syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim. Operasional hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan pemerintah, tetap buka 24 jam, tanpa interupsi. Pemasarannya pun terbuka bagi semua kalangan, baik muslim maupun non-muslim.

Penyajian makanan dan minuman menggunakan bahan-bahan halal, serta yang berguna bagi kesehatan. Sajian minuman dihindarkan dari kandungan alkohol. Berbeda dengan hotel konvensional yang menyediakan fasilitas yang berbau kesenangan, seperti kasino/judi, minuman beralkohol/khamr bahkan tak jarang ada yang menyediakan para pekerja seks komersial.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum hadirnya hotel syariah harus bebas dari peredaran narkoba dan miras adalah hal ini sesuai dengan yang telah tertulis dengan jelas Firman Allah dalam al-Qur'an Surah al-Maidah (5) ayat 90-91

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ٩٠ إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ
الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيُضِدَّكُمْ عَنِ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ
فَهَلْ أَنتُمْ مُنْتَهُونَ ٩١

“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan. Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)” (QS. al-Maidah (5): 90-91)

Usaha hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Usaha Hotel Syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi kriteria Usaha Hotel Syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Hotel.

Pada saat ini perkembangan usaha di bidang perhotelan semakin berkembang. Hampir di setiap provinsi atau kota dibangun hotel-hotel. Dari mulai hotel melati, hotel berbintang satu hingga hotel berbintang lima. Usaha di bidang perhotelan banyak diminati karena keuntungan yang didapatkan tidak mengecewakan dan juga usaha di bidang perhotelan dapat berkembang dimana saja, baik di kota besar maupun kecil.

Munculnya hotel syariah di tanah air belakangan ini, tentunya berdasar atas kebutuhan pasar tersebut, yang bersumber atas sajian spiritual Islami. Hotel syariah muncul karena setiap muslim menginginkan fasilitas yang sesuai dengan syariat-Nya sebagaimana dalam Q.S. al-Jastiyah ayat 18, berikut:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيْعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ ۱۸

“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui” (Q.S. al-Jastiyah:45)

Hadirnya hotel syariah merupakan bentuk respon sekaligus pembacaan terhadap peluang bisnis dalam bidang hotel syariah khususnya perhotelan. Yang mana dalam penerapannya tentunya akan didasarkan kepada prinsip dan aturan-aturan agama dalam hal ini Islam.

Konsep tersebut lebih dikenal dengan sebutan bisnis Islam. Begitu banyak firman Allah di dalam al-Qur'an yang menunjukkan kewajiban seorang hamba Allah untuk mencari apa yang telah diberikan Allah berupa nikmat dengan jalan usaha atau bekerja (termasuk melaksanakan kegiatan bisnis), dan untuk memungkinkan manusia untuk mendapatkan rezeki yang halal maka Allah melapangkan bumi dan berbagai fasilitas yang ada di dalamnya agar dapat dimanfaatkan

oleh manusia. Sebagaimana Allah berfirman dalam QS. Ibrahim ayat 32-34, berikut:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ
 مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ وَسَخَّرَ لَكُمْ
 الْأَنْهَارَ ۚ ۛ وَسَخَّرَ لَكُمُ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَائِبَيْنِ وَسَخَّرَ لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ ۛ ۛ
 وَءَاتَاكُمْ مِنْ كُلِّ مَا سَأَلْتُمُوهُ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا إِنَّ الْإِنْسَانَ
 لَظَلُومٌ كَفَّارٌ ۛ ۛ

“Allah-lah yang telah menciptakan langit dan bumi dan menurunkan air hujan dari langit, kemudian Dia mengeluarkan dengan air hujan itu berbagai buah-buahan menjadi rezeki untukmu; dan Dia telah menundukkan bahtera bagimu supaya bahtera itu, berlayar di lautan dengan kehendak-Nya, dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu sungai-sungai .Dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu matahari dan bulan yang terus menerus beredar (dalam orbitnya); dan telah menundukkan bagimu malam dan siang .Dan Dia telah memberikan kepadamu (keperluanmu) dan segala apa yang kamu mohonkan kepadanya. Dan jika kamu menghitung nikmat Allah, tidaklah dapat kamu menghinggakannya. Sesungguhnya manusia itu, sangat zalim dan sangat mengingkari (nikmat Allah) (QS. Ibrahim (14): 32-34)

Di samping anjuran untuk mencari rezeki (berbisnis), Islam sangat menekankan aspek kehalalannya, baik dari sisi perolehan maupun pendayagunaannya. Bisnis Islam juga harus menghindari gharar, gambling dan maysir, karena bisnis tidak hanya bertujuan mencari profit melainkan perlu mempertimbangkan nilai-nilai manusiawi. Telah kita ketahui bahwa setiap bisnis memiliki persaingan yang ketat sehingga dibutuhkan sebuah etika Islam sebagai kerangka praktis yang secara fungsional membentuk kesadaran beragama dalam

melakukan kegiatan ekonomi sehingga secara singkat bisnis Islam adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak dibatasi kepemilikan hartanya termasuk profitnya, namun dibatasi dalam hal perolehan dan pendayagunaan hartanya. Menurut Yusuf Al-Qaradha>wi seorang muslim baik individu maupun kelompok diberi kebebasan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, namun di sisi lain terikat dengan iman dan etika. Oleh karena itu, sistem bisnis syariah tidak bisa digambarkan dengan kalkulasi aritmatik tetapi harus tunduk terhadap aturan hukum yang berlaku yaitu hukum bisnis.

C. Pengembangan Hotel Halal

Pengembangan berasal dari kata dasar kembang yang berarti menjadi bertambah sempurna. Kemudian mendapat imbuhan pe-dan-an sehingga menjadi pengembangan yang artinya proses, cara atau perbuatan mengembangkan. Jadi pengembangan di sini adalah usaha sadar yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan agar lebih sempurna dari pada sebelumnya. Dalam kamus bahasa Indonesia pengembangan adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan.

Sedangkan menurut Tessmer dan Richey dalam bukunya Alim bahwa pengembangan memusatkan perhatiannya tidak hanya pada analisis kebutuhan, tetapi juga isu-isu luas tentang analisis awal-akhir, seperti analisi kontekstual. Pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk berdasarkan temuan-temuan uji lapangan.

Pengembangan pada dasarnya adalah hal, usaha, atau cara untuk mengembangkan sesuatu kearah yang lebih baik. Menurut Sujadi pengembangan merupakan proses atau langkah untuk mengembangkan suatu produk baru, untuk menyempurnakan produk yang sudah ada, yang bisa dipertanggung jawabkan. Dalam pengembangan hotel regulasi sangatlah penting dalam rangka pengaturan pengembangan pariwisata agar tidak berbenturan karena adanya konflik kepentingan tetapi mestinya sebaliknya berjalan saling

menunjang. Sektor hotel merupakan sektor yang diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu. Sehingga pembangunan dan pengembangan sektor hotel perlu ditingkatkan melalui kebijakan-kebijakan pengembangan kehotelan. Pada dasarnya tujuan utama dari pengembangan kehotelan adalah untuk meningkatkan nilai ekonomi. Menurut Undang-undang No 10 tahun 2009 tentang kehotelan, pasal 4, tujuan pengembangan hotel adalah:

1. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi
2. Meningkatkan kesejahteraan rakyat
3. Menghapus kemiskinan
4. Mengatasi pengangguran
5. Melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya
6. Memajukan kebudayaan
7. Mengangkat citra bangsa
8. Memupuk rasa cinta tanah air
9. Memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa
10. Mempererat persahabatan antarbangsa

Hotel berasal dari bahasa sansekerta, sesungguhnya bukanlah berarti "tourisme" (bahasa belanda) atau "tourism" (bahasa inggris). Kata hotel menurut pengertian ini, sinonim dengan pengertian "tour". Pendapat ini berdasarkan pemikiran bahwa kata hotel terdiri dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap. Wisata berarti perjalanan, berpergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata trave. Maka dari itu hotel dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari suatu tempat ke tempat lain.

Dalam arti luas pariwisata adalah kegiatan rekreasi diluar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Sebagai suatu aktifitas, hotel telah menjadi bagian penting dari kebutuhan dasar masyarakat maju dan sebagian kecil masyarakat negara berkembang. Pada hakikatnya berhotel adalah proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain

diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan

Pada hakikatnya berhotel adalah proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pegalaman ataupun untuk belajar.

Hotel yang berasal dari kata wisata menurut Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kehotelan mendefinisikan wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mengembangkan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi.³ Hotel merupakan salah satu sektor industri yang mampu menghasilkan perubahan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan penghasilan pemerintah dan masyarakat. Standar hidup serta meningkatkan sektor-sektor produktifitas lainnya, untuk itu hotel harus disimpulkan dari cara penggunaan istilah tersebut. Menurut Mill and Morrison, hotel merupakan sistem dari berbagai elemen yang tersusun seperti sarang laba-laba: *"like a spider"s web-touch one part of it and reverberations will be felt throughout.*

Definisi hotel religi pada mulanya berfokus pada wisata keagamaan, seperti mengunjungi tempat suci dan monumen keagamaan Muslim, monumen keagamaan untuk Kristen, monumen keagamaan Yahudi yang tersebar di beberapa negara dunia, dan lain-lain landmark keagamaannya, seperti misalnya kuil Buddha dan Hindu. Seiring dengan pengembangan ekonomi, pertumbuhan penduduk Muslim dan penyebaran agama Islam yang semakin luas, tuntutan dalam wisata religi tidak lagi sekedar mengunjungi pusat-pusat ibadah dan melakukan wisata ibadah. Sebaliknya, umat Muslim semakin menuntut kegiatan-kegiatan wisata yang tidak melanggar

syariat Islam, termasuk di dalamnya kebutuhan-kebutuhan akan produk dan kegiatan yang halal.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kehotelan pada BAB 1 Pasal 1 point 9, industri hotel adalah kumpulan usaha hotel yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa, dan hotel merupakan salah satu pendorong utama dalam meningkatkan pertumbuhan hotel di Indonesia, sehingga usaha perhotelan merupakan prospek yang sangat menjanjikan meskipun dalam pengelolaannya membutuhkan modal yang sangat besar dan tenaga yang banyak.

Fannel, menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu sistem yang dapat dipandang sebagai: *"... the interrelated system that includes tourists and the associated servise that are provided and utilised (facilities, attractions, transportation, and accommodation) toaid in their movement"*. Berdasarkan pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu perjalanan dari suatu tempat yang lain yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang bersifat sementara atau tidak untuk tinggal ditempat yang dikunjungi.

Hotel dipandang sebagai sumberdaya ekonomi yang potensial. Hotel dapat menjadi alat penarik investasi di daerah yang memiliki potensi sangat besar dan memiliki banyak keunggulan, Diantaranya:

1. Pengembangan hotel merupakan hal yang dapat dilaksanakan dengan waktu yang paling cepat
2. Pengembangan hotel dapat dilaksanakan dengan metode yang paling mudah dan sederhana
3. Pengembangan hotel akan melibatkan masyarakat, sehingga banyak pihak dapat menikmati manfaatnya
4. Pengembangan hotel tidak hanya memerlukan sumberdaya manusia yang berkompentensi tinggi, tetapi juga berkompentensi menengah dan rendah
5. Pengembangan hotel dapat mendorong pelestarian lingkungan alam, budaya dan sosial masyarakat

6. Kendala pengembangan hotel relatif lebih sedikit jika dibandingkan dengan sektor lainnya
7. Pengembangan hotel menawarkan sektor tercepat untuk membangun industri pendukung

Pengembangan hotel suatu daerah akan membawa perubahan pada daerah tersebut. Perubahan yang dimaksud dapat bernilai positif jika pengembangan hotel dilaksanakan dengan mengikuti prosedur yang benar, yakni melalui perencanaan yang cermat dan matang supaya sesuai dengan kondisi setempat. Namun demikian jika pelaksanaannya tidak direncanakan dengan baik maka justru akan membawa kerugian atau berdampak negatif bagi stakeholder maupun daerah tempat hotel berkembang. Menurut Oka A. Yoety menyatakan bahwa ada sembilan prinsip yang perlu diikuti oleh pengembangan hotel sebagai pedoman dasar untuk menyusun rencana hotel yaitu:

1. Perencanaan pengembangan hotel merupakan suatu kesatuan dengan pembangunan regional maupun nasional dari pembangunan perekonomian negara.
2. Perencanaan pengembangan hotel perlu menggunakan pendekatan terpadu dengan sektor-sektor lainnya yang berkaitan dengan bidang hotel.
3. Perencanaan pengembangan hotel perlu dibawah koordinasi perencanaan fisik daerah secara keseluruhan.
4. Perencanaan pengembangan hotel perlu didasarkan pada studi yang khusus dibuat secara khusus untuk pengembangan hotel dengan memperhatikan perlindungan terhadap lingkungan alam dan budaya disekitar wilayah pengembangan.
5. Perencanaan fisik harus didasarkan pada penelitian yang sesuai dengan lingkungan alam sekitar dengan memperhatikan faktor geografis yang lebih luas tidak hanya dari segi administrasi saja.
6. Perencanaan dan penelitian yang dilakukan harus memperhatikan masalah kelestarian ekologi agar hotel dapat berlangsung secara berkelanjutan.

7. Perencanaan pengembangan hotel harus memperhatikan dampak sosial supaya pengembangan hotel tidak mendapatkan resistensi karena konflik sosialn yang mungkin timbul.
8. Pada daerah perkotaan dan daerah industri, perlu direncanakan fasilitas hiburan yang disebut pre-urban.
9. Perencanaan pengembangan hotel salah satu tujuannya adalah untuk memberikan kesejahteraan masyarakat.

D. Konsep dan Kriteria Hotel Syariah

Dewasa ini, kesadaran masyarakat global terhadap produk yang bersertifikat syariah sangat meningkat. Semangat industri syariah dalam dekade terakhir ini semakin marak di berbagai belahan dunia, bahkan di negara yang penduduknya minoritas Muslim sekalipun. Inggris, Jepang, Korea, Thailand, dan negara-negara lainnya beradu dalam pengembangan perindustrian syariah di negaranya masing-masing. Masyarakat dunia kini tidak hanya memandang syariah sebagai suatu konsep yang dapat dipakai atau dimiliki oleh bangsa atau negara tertentu yang mayoritas penduduknya Muslim saja. Namun konsep ini sudah dipakai di belahan bumi yang minoritas Muslim sekali pun.

Di Era modern seperti sekarang ini kita sering mendengar pembicaraan tentang ekonomi Islam. Kalau tidak tentang Perbankan syariahnya maka tentang bisnis Islamnya. Sektor ekonomi berbasis Islam akhir-akhir ini memang sedang menjadi primadona di Indonesia. Setidaknya ada tujuh sektor ekonomi Islam yang perkembangannya meningkat secara signifikan beberapa tahun terakhir, yaitu kuliner, keuangan Islam, industri asuransi, fashion, kosmetik, farmasi, hiburan, dan hotel. Tentunya dari tujuh sektor tersebut secara keseluruhan membawa konsep halal dalam setiap produknya.

Sektor ekonomi Islam yang mengalami pertumbuhan secara signifikan diantaranya adalah hotel syariah. Di mana icon ini sedang banyak digandrungi oleh kalangan umat muslim. Sebagai industri

yang berkembang pesat, hotel terus mengalami perkembangan yang luar biasa mulai dari yang bersifat konvensional hingga menjadi trend untuk pemenuhan gaya hidup (lifestyle). Trend wisata syariah tersebut, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan gaya hidup sehingga mampu menjadi hotel yang berkembang pesat. Industri hotel merupakan salah satu investasi bisnis yang layaknya mampu memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Mengembangkan sebuah bisnis hotel syariah merupakan sebuah kontribusi bisnis dalam menerapkan konsep syariah. Maka seharusnya perlu diberikan beberapa terobosan agar bisnis pariwisata syariah semakin digemari oleh masyarakat Indonesia.

Kini Islam tidak lagi hanya dipandang sebagai sebuah ajaran, tetapi bisa membuktikan bahwa Islam memang bersifat universal dan dapat diterapkan dalam bidang apa pun dan berkembang. Perkembangan ini tidak hanya berhenti pada syariah *finance* namun kini sudah merambah bidang industri. Salah satunya adalah industri perhotelan syariah. Di Indonesia sendiri sebagai negara yang memiliki penduduk penganut agama Islam terbesar di dunia, awalnya hanya menerapkan konsep syariah pada dimensi dasar seperti kebutuhan produk konsumsi dan penggunaan harian, yang kemudian disusul dengan lahirnya industri jasa keuangan syariah pada awal tahun 90-an. Saat ini persepsi mengenai industri syariah meningkat hingga ke ranah bisnis hotel atau yang sering disebut dengan *halal tourism*. Untuk memajukan industri wisata syariah, Kementerian Hotel Indonesia meluncurkan program Indonesia Muslim Travel Index (IMTI). Tahun 2018 ini Malaysia adalah negara yang menempati posisi pertama sebagai hotel syariah terbaik dunia, disusul oleh Indonesia dan Uni Emirat Arab yang sama-sama menempati peringkat dua.

Munculnya istilah *halal tourism* atau hotel halal pada awalnya suatu kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan atas dasar untuk menumbuhkan motivasi rasa atau nilai religi yang ada dalam dirinya dengan mengunjungi tempat-tempat ibadah, tempat pemakaman, atau tempat bersejarah yang memiliki nilai-nilai religi sesuatu dengan

agama yang dianut. Pada awalnya hotel ini disebut juga dengan wisata religi. Wisata religi ini pertama kali diperkenalkan oleh *United Nations World Tourism Organization (UNWTO)* pada tahun 1967 saat melaksanakan pertemuan bertemakan "*Tourism and Religions: A Contribution to the Dialogue of Cultures, Religions and Civilizations*". Wisata religi ini kemudian mengalami perkembangan karena segmen dari wisata ini tidak hanya sebatas agama tertentu. Nilai yang lebih universal dan memiliki manfaat bagi masyarakat, seperti nilai edukasi, dan nilai kearifan lokal juga tidak ditinggalkan. Sedangkan persepsi publik tentang wisata halal adalah kegiatan yang dilakukan wisatawan untuk mengunjungi masjid maupun kuburan, padahal wisata halal sendiri mencakup wisata budaya, wisata alam, maupun wisata buatan yang dirangkai dengan prinsip dan nilai Islam. Ada istilah lain yang juga digunakan oleh beberapa negara dalam menerapkan wisata halal, seperti *Halal Travel*, *Halal lifestyle*, *Islamic Tourism*, *Halal Friendly Tourism Destination*, atau *Muslim-Friendly Travel Destination*.

Hotel Syariah dipandang sebagai cara baru untuk mengembangkan hotel Indonesia yang mengedepankan nilai-nilai Islami dalam setiap aktivitasnya. Selama ini hotel syariah lebih dimaknai sebagai wisata religi, yaitu kunjungan-kunjungan ketempat ibadah untuk berziarah atau tempat-tempat ibadah lainnya. Padahal, wisata syariah tidak diartikan seperti itu, melainkan wisata yang di dalamnya berasal dari alam, budaya, ataupun buatan yang dibingkai dengan nilai-nilai Islam.

Konsep bisnis hotel syariah berkembang menjadi sebuah pasar unik yang dengan cepat menjadi sangat menarik di seluruh Timur Tengah. Beberapa pengaruh utama yang diidentifikasi di balik keberhasilan konsep ini adalah semakin tersedianya dana dari mereka yang patuh kepada prinsip syariah dan peningkatan intra-regional di kawasan Timur Tengah & Afrika Utara (Middle East & North Africa atau MENA). Konsep ini sebenarnya tidak benar-benar baru, karena sebagian besar hotel yang dikembangkan di Arab Saudi adalah hotel yang memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, pengenalan konsep

di tempat lainnya selain daerah Timur Tengah telah menarik banyak perhatian dan minat.

Hotel syariah dalam perspektif masyarakat pada umumnya berupa wisata ziarah makan ulama, masjid-masjid, peninggalan-peninggalan sejarah, umrah, haji dan lain-lain. Sebenarnya hotel syariah bukan hanya wisata ziarah melainkan hotel adalah trend baru hotel dunia yang dapat berupa wisata alam, wisata budaya, maupun wisata buatan yang keseluruhannya dibingkai dalam nilai-nilai Islam. Sejalan dengan tujuan dijalkannya syariah, yaitu memelihara kesejahteraan manusia yang mencakup perlindungan terhadap keimanan, kehidupan, akal, keturunan, dan harta benda.

Dalam konsep Syariah, Hotel Syariah adalah hotel yang dalam penyediaan, pengadaan dan penggunaan produk dan fasilitas serta dalam operasional usahanya tidak melanggar aturan syariah. seluruh komponen kriteria teknis operasional hotel, mulai dari hal kecil seperti informasi apa saja 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.

Adapun yang menjadi penting bagi wisatawan muslim adalah kebutuhan privasi sebagai seorang muslim seperti disediakan tempat renang, fasilitas olah raga, serta tempat wisata yang dapat membedakan batasan antara laki-laki dan perempuan. Beberapa hal yang penting diperhatikan dalam layanan wisata halal, yaitu:

- a. Harus memenuhi setidaknya dua aspek seperti fasilitas salat dan makanan halal,
- b. Terpenuhi fasilitas toilet dengan air yang baik dan ada layanan maupun fasilitas saat bulan puasa,
- c. Selain itu dianjurkan untuk tidak ada aktivitas minuman beralkohol serta tentunya layanan rekreasi yang baik.

Namun, fasilitas ini juga diperuntukkan bagi wisatawan secara umum (bukan hanya diperuntukkan pada wisatawan muslim saja), karena segmen ini secara universal mencakup wisata budaya, alam, dan tradisi. Yang menjadi karakter utama dalam hotel halal adalah pengemasan nilai-nilai dan prinsip Islam yang dapat dinikmati semua wisatawan dari berbagai latar belakang agama dengan memenuhi kebutuhan dasar wisatawan muslim, seperti fasilitas ibadah yang mudah diakses, produk makanan maupun minuman dengan jaminan halal, serta tempat tinggal yang ramah terhadap wisatawan muslim seperti hotel syariah.

Kriteria umum hotel syariah menurut Kementerian Hotel dan Ekonomi Kreatif serta BPH DSN MUI, yaitu:

- a. Berorientasi pada kemaslahatan umum,
 - b. Berorientasi pada pencerahan, penyegaran dan ketenangan,
 - c. Menghindari kemusyrikan dan khurafat,
 - d. Menghindari maksiat seperti zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba, dan judi, menjaga perilaku, etika, dan nilai luhur kemanusiaan seperti menghindari perilaku hedonis dan asusila,
 - e. Menjaga amanah, keamanan, dan kenyamanan,
 - f. Bersifat universal dan inklusif,
 - g. Menjaga kelestarian lingkungan, dan
 - h. Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal
- Jika kriteria umum di atas diaplikasikan pada komponen usaha, profesi, dan daya tarik wisata maka dari panduan umum menurut Kementerian Hotel dan Ekonomi Kreatif serta BPH DSN MUI, dapat dijelaskan sebagai berikut:
- a. Daya Tarik/Objek Wisata Syariah Dari sisi objek wisata, hal-hal yang perlu mendapat perhatian adalah:
 - 1) Objek wisata meliputi wisata alam, wisata budaya, dan wisata buatan
 - 2) Tersedia fasilitas ibadah yang layak dan suci
 - 3) Tersedia makanan dan minuman halal

- 4) Pertunjukan seni budaya serta atraksi yang tidak bertentangan dengan kriteria umum hotel syariah
- 5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan.

b. Akomodasi Hotel Syariah

Objek wisata syariah harus memiliki akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar syariah. tentu saja yang terbaik adalah apabila sudah ada hotel atau losmen syariah yang sudah mendapat sertifikat dari Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Namun, mengingat saat ini masih sedikit sekali hotel yang mendapat sertifikat syariah dari DSN-MUI maka paling tidak hotel atau penginapan yang tersedia harus memenuhi hal-hal berikut:

- 1) Tersedia fasilitas yang layak untuk bersuci
- 2) Tersedia fasilitas yang memudahkan untuk beribadah
- 3) Tersedia makanan dan minuman halal
- 4) Fasilitas dan suasana yang aman, nyaman dan kondusif untuk keluarga dan bisnis
- 5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan.

c. Usaha penyedia makanan dan minuman

Seluruh restoran, kafe, dan jasa boga di objek wisata syariah harus terjamin kehalalan makanan yang disajikannya, sejak dari bahan baku hingga proses penyediaan bahan baku, dan proses memasaknya. Cara yang paling baik adalah restoran, kafe, maupun jasa boga tersebut sudah mendapatkan sertifikat halal dari LPPOM MUI. Kalau cara tersebut belum dapat dilakukan mengingat berbagai kendala maka minimal hal-hal yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Terjamin kehalalan makanan-minuman dengan sertifikat halal MUI
- 2) Ada jaminan halal dari MUI setempat, Tokoh muslim atau pihak terpercaya, dengan memenuhi ketentuan

yang akan ditetapkan selanjutnya, apabila poin a belum terpenuhi

3) Terjaga lingkungan yang sehat dan bersih.

d. Spa, sauna, dan massage

Terdapat sejumlah hal khusus yang harus diperhatikan bagi fasilitas spa bila hendak melayani wisatawan dengan konsep wisata syariah ini, di antaranya:

- 1) Terapis pria untuk pelanggan pria dan terapis wanita untuk wanita
- 2) Tidak mengandung unsur pornoaksi dan pornografi
- 3) Menggunakan bahan yang halal dan tidak terkontaminasi babi dan produk turunannya
- 4) Tersedia sarana yang memudahkan untuk beribadah.

e. Biro perjalanan wisata syariah

Biro perjalanan wisata tidak perlu khusus memiliki kualitas syariah. Namun yang penting biro perjalanan tersebut:

- 1) Menyelenggarakan paket perjalanan/wisata yang sesuai dengan kriteria umum hotel syariah,
- 2) Memiliki daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan umum akomodasi hotel syariah,
- 3) Memiliki daftar usaha penyedia makanan dan minuman yang sesuai dengan panduan umum usaha penyedia makanan dan minuman hotel syariah.

f. Pramuwisata (pemandu wisata) syariah

Pramuwisata syariah memegang peran sangat penting dalam penerapan prinsip syariah di dunia wisata, karena ditangganyalah eksekusi berbagai aturan syariah yang diterapkan dalam hotel syariah. Karena posisinya sebagai pemimpin perjalanan wisata, keimanan seorang pramuwisata haruslah seorang muslim atau muslimah. Di samping itu ia harus memenuhi syarat berikut:

- 1) Mendalami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas
- 2) Berakhlak baik, komunikatif, ramah, jujur, dan bertanggung jawab
- 3) Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan etika Islam
- 4) Memiliki kompetensi kerja sesuai standar profesi yang berlaku.

Menurut fatwa DSN-MUI tentang pedoman penyelenggaraan hotel terkait ketentuan destinasi wisata:

- 1) Destinasi wisata wajib diarahkan pada ikhtiar untuk:
 - a) Mewujudkan kemaslahatan umum
 - b) Pencerahan, penyegaran dan penenangan
 - c) Memelihara amanah, keamanan, dan kenyamanan
 - d) Mewujudkan kebaikan yang bersifat universal dan inklusif
 - e) Memelihara kebersihan, kelestarian alam, sanitasi, dan lingkungan
 - f) Menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal yang tidak melanggar prinsip syariah
- 2) Destinasi wisata wajib memiliki:
 - a) Fasilitas ibadah yang layak pakai, mudah dijangkau dan memenuhi persyaratan syariah
 - b) Makanan dan minuman halal yang terjamin kehalalannya dengan Sertifikat Halal MUI
- 3) Destinasi wisata wajib terhindar dari:
 - a) Kemusyrikan dan khurafat
 - b) Maksiat, zina, porografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi
 - c) Pertunjukan seni dan budaya serta atraksi yang bertentangan prinsip syariah.

Di Indonesia, pertumbuhan permintaan layanan dan produk hotel halal juga telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Prospek Indonesia dalam mengembangkan wisata halal telah diakui dunia. Hal ini bukan tanpa alasan, mengingat Indonesia telah banyak menyabet penghargaan dalam ranah destinasi wisata halal dunia. Hotel halal ini merujuk kepada hotel dengan ketentuan-ketentuan dalam produk dan jasa yang diperoleh oleh turis harus memenuhi kebutuhan bagi wisatawan muslim untuk beribadah kepada Allah SWT

Tingginya permintaan tersebut sehingga banyak pelaku usaha di industri hotel mulai menyediakan produk dan layanan yang khusus memberikan fasilitas yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Kriteria tempat wisata dikatakan halal adalah seperti menyediakan tempat ibadah (mushola atau masjid) di lokasi wisata, tempat makan atau hotel yang bersertifikasi halal (menyediakan makanan halal, pegawai yang berpakaian sesuai syariat Islam, serta tidak menyebarkan informasi berbaur pornografi atau seksual di dalam hotel), dan lain-lain.

Pada dasarnya pengembangan wisata syariah bukanlah wisata eksklusif karena wisatawan non muslim juga dapat menikmati pelayanan yang sesuai syariah. Wisata syariah tidak hanya mencakup keberadaan tempat wisata ziarah dan religi tetapi juga mencakup ketersediaan fasilitas pendukung, seperti restoran dan hotel yang menyediakan makanan halal dan tempat ibadah. Produk dan layanan wisata, serta destinasi wisata dalam wisata syariah sama dengan wisata pada umumnya sepanjang tidak bertentangan dengan nilai dan etika Islam.



BAB III

PELUANG DAN TANTANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH



Pengelolaan bisnis hotel syariah kini telah menjadi tren hotel dunia serta pasar yang sangat menjanjikan. Ini karena wisata syariah bukan hanya meliputi keberadaan tempat wisata ziarah dan religi yang merupakan pengertian wisata 'keagamaan' pada zaman dahulu saja, melainkan pula mencakup wisata syariah dalam pengertian masyarakat modern, seperti restoran dan hotel yang menyediakan makanan halal dan tempat shalat, serta persyaratan lainnya sehingga mendapat label syariah.³ Peningkatan tren wisata syariah modern ini dapat dilihat pemenuhan 30 sampai 50 persen dari target 20.000.000 kunjungan wisatawan Indonesia pada 2019 nanti. Jika kita coba hitung nominal yang bisa didapatkan, rata-rata pengeluaran wisatawan dari Arab Saudi misalnya, adalah 1.750 sampai dengan 2.200 dolar Amerika per kunjungan, dengan lama tinggal rata-rata 12 hari.

Berdasarkan gambaran di atas, perkembangan industri wisata syariah dunia memberikan harapan besar yang menumbuhkan optimisme bagi pelaku bisnis hotel syariah, terlebih lagi dengan lahirnya Peraturan Menteri Hotel dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, dan praktiknya yang kini kian meluas. Tulisan ini akan mendeskripsikan tentang beberapa konsep bisnis hotel syariah yang menjadi tren ekonomi Islam global dari sisi perkembangan istilah dan praktiknya.

Pengertian bisnis hotel syariah jika menurut Peraturan Menteri Hotel dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan, yang penyelenggaraannya harus memenuhi prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia. Bisnis hotel syariah ini kemudian dibagi menjadi dua golongan yaitu hotel syariah hilal-1 dan hotel syariah hilal-2. Perbedaannya terletak pada nilai yang memenuhi seluruh kriteria yang diperlukan untuk melayani

kebutuhan wisatawan. Kriteria yang memenuhi kebutuhan minimal wisatawan Muslim sebagai golongan hilal-1, sedangkan yang dapat melayani kebutuhan secara moderat digolongkan pada hilal-2.

Agar hotel sepenuhnya sesuai syariah, sangat penting untuk fasilitas-fasilitas seperti spa dan ruang olahraga, terpisah untuk pria dan wanita. Ini harus sudah diperhatikan sejak tahap pengembangan saat merancang denah hotel. Dari awal masuk lobby, hotel dengan label syariah sudah harus menyediakan bacaan yang Islami dan atau memiliki pesan moral berupa antara lain majalah Islam, tabloid Islam, buku ke-Islaman, majalah dan buku motivasi, dan bukan majalah dengan gambar model fashion terkecuali fashion Muslim. Hiasan yang ada juga harus lah bernuansa Islami seperti kaligrafi. Lalu tempat tidur dan toilet tidak boleh ditempatkan di arah Mekah serta tidak diperkenankan pasangan yang bukan mahram untuk menginap di hotel syariah. Alkohol atau babi tidak boleh disajikan di gerai makanan dan minuman di hotel, dan tentu saja tidak boleh ada minibar berisikan minuman haram di kamar. Minibar hanya boleh menyediakan makanan dalam kemasan dan minuman yang berlogo halal resmi.

Hal ini sebenarnya adalah penyesuaian pada prinsip umum muamalah dalam ekonomi Islam yaitu (1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinaan, dan yang semacam itu; (2) tidak mengandung unsur kezhaliman, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; (3) tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan (4) ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait, yang kemudian dituangkan kedalam persyaratan agar bisnis hotel menjadi berlabel syariah.

Pengembangan hotel dan operasi bisnis hotel juga harus dibiayai melalui pengaturan keuangan Islam untuk sepenuhnya menghormati prinsip keuangan syariah. Tentu saja ini berarti pada hotel syariah, tidak diperkenankan menggunakan pembayaran dengan kartu debit dan kredit dari bank konvensional. Hal ini juga berlaku pada manajemen bisnis hotel syariah yang harus bekerjasama dengan bank-bank syariah sebagai afiliasi perusahaan keuangan dalam bisnisnya. Selain itu hotel syariah juga wajib menyisihkan sebagian pendapatan untuk zakat yang disalurkan melalui lembaga zakat resmi.

Saat ini bisnis hotel syariah menjadi salah satu bisnis yang menarik dicermati sekaligus dikembangkan, karena mengingat konsep syariah yang melekat daripadanya mampu mengalihkan perhatian konsumen muslim dalam memilih tempat untuk menginap karena dirasa sesuai dengan konsep Islam. Maka dari itu, aktor bisnis hotel syariah pastinya harus selalu berusaha menampilkan berbagai layanan produk dan mengemas berbagai service yang berbeda dengan hotel konvensional untuk memberikan kekhasan dan keunikan atau identitas tersendiri dibanding dengan hotel yang lainnya dalam memikat konsumen. Di era sekarang para pelaku bisnis hotel berlomba menghadirkan konsep-konsep, inovasi-inovasi, ataupun pelayanan-pelayanan khusus dalam mengemas produk dan jasa mereka agar laku di pasaran, termasuk tampilan Islaminya.

Dilihat dari faktor demografi, potensi wisatawan muslim dinilai cukup besar karena secara global jumlah penduduk muslim dunia sangat besar seperti Indonesia, Malaysia, Brunei Darussalam, Turki, dan negara-negara Timur Tengah dengan tipikal konsumen berusia muda/usia produktif, berpendidikan, dan memiliki disposable income yang besar. Jika dilihat, seharusnya Indonesia mempunyai potensi pengembangan destinasi wisata syariah, tentunya dapat pula berkembang bisnis hotel syariah mengingat mayoritas penduduk Indonesia beragama muslim bahkan sangat mungkin dikembangkan dalam skala internasional, namun pada kenyataannya hotel berkonsep syariah itu sendiri masih barang langka di Indonesia. Padahal untuk

kebutuhan para umat muslim hotel syariah sangat diperlukan, selain menjawab kebutuhan masyarakat muslim, tentunya akan membantu mensukseskan program pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai kiblat wisata syariah dunia.

Potensi pengembangan hotel hotel syariah di Indonesia belum terpetakan. Oleh karena itu memberi peluang penulis untuk melihat pemetaan potensi pengembangan hotel hotel di Indonesia dalam kemasan konsep syariah. Perencanaan dan pengembangan kegiatan wisata suatu wilayah perlu digali untuk menumbuhkembangkan bisnis syariah agar tidak stagnan.

Meskipun di Indonesia ini jumlah hotel syariah yang telah mendapat pengajuan MUI sebagai hotel syariah masih sangat kecil, namun jumlah hotel berlandaskan azas syariah berkembang perlahan-lahan. Walau belum memiliki sertifikat sebagai hotel syariah dari MUI, mayoritas pelaku-pelaku bisnis hotel syariah ini telah menerapkan prinsip-prinsip spiritual Islam di dalam pengelolaan dan pengoperasian usahanya. Di Indonesia, hotel syariah masih didominasi oleh beberapa hotel melati dan berbintang 2 (dua) kebawah yang dikelola sebagai bisnis keluarga.

Hal ini bisa disebabkan oleh informasi mengenai standarisasi pembentukan hotel syariah sendiri masih belum tergambar jelas di mata publik, khususnya bagi para pelaku bisnis hotel. Banyak pengusaha hotel syariah yang masih rancu terhadap legalitas penetapan syariah yang harus dimiliki sebagai acuan. Walaupun 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 yang didapat hanya melalui konsultasi langsung kepada pemuka agama Islam, ulama, ataupun ustadz setempat.

Keadaan ini tentunya menimbulkan kesimpang-siuran pendapat masyarakat terhadap konsep hotel syariah ini. Untuk beberapa hotel syariah, mungkin lebih mengutamakan penghapusan makanan dan minuman non-halal saja dalam pengoperasian hotel syariahnya. Hotel syariah lain, berjalan dengan landasan peniadaan fasilitas-fasilitas yang berbau negatif, seperti: panti pijat/spa, bar, klub malam, dan lain-lainnya. Yang lebih ekstrim lagi, mungkin akan muncul hotel syariah yang hanya mau menerima konsumen muslim saja, dengan segala aturan yang ada. Tidak bisa dipungkiri jika beberapa pemilik hotel syariah memberanikan diri mengoperasikan usahanya hanya atas dasar pemahaman keislaman pribadi mereka sendiri. Sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiannya kadang masih belum maksimal. Oleh karena itu, hotel syariah sebaiknya didukung oleh semacam Dewan Pengawasan Syariah (DPS). Selain daripada itu, hotel syariah juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang terlatih dan memenuhi standar syariah, seperti jujur dan amanah. Untuk itu dalam pengembangan sumber daya manusianya, maka diperlukan aktivitas-aktivitas pelatihan baik dari segi hotel/perhotelan, maupun dalam segi penyempurnaan aqidah dan akhlak yang baik.

Munculnya hotel-hotel berbasis syariah menjadi tren bisnis baru di beberapa daerah karena keberadaannya dapat menjadi solusi menanggulangi pemahaman masyarakat tentang keberadaan hotel yang sering digunakan dengan hal-hal yang negatif dan meyimpang dari nilai-nilai syariah. Hal ini didukung oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Permen Parekraf (Peraturan Menteri Hotel dan Ekonomi Kreatif) Nomor 2 Tahun 2014 tentang "Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah".

Di dalam Permen Parekraf dijelaskan secara rinci mengenai usaha perhotelan yang berbasis Syariah. Pada dasarnya semua hotel sama, tetapi untuk hotel berbasis syariah sendiri memiliki cara penyajian serta pelayanan yang dibatasi, seperti makanan minuman dan restoran hotel harus bersertifikat halal. Bahkan ada seleksi tamu dalam pelayanan hotel syariah yang artinya tidak semua tamu bisa diterima

menginap di hotel syariah, seperti pasangan laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim tidak dibolehkan menginap. Peraturan tersebut mengacu kepada syariat yang telah Allah tetapkan. Sebagaimana yang telah tertulis dalam Al-Qur'an Surah An-Nisaa (4) ayat 26

يُرِيدُ اللَّهُ لِيُبَيِّنَ لَكُمْ وَيَهْدِيَكُمْ سُنَنَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ وَيَتُوبَ عَلَيْكُمْ وَاللَّهُ عَلِيمٌ
حَكِيمٌ ٢٦

“Allah hendak menerangkan (hukum syari’at-Nya) kepadamu, dan menunjukimu kepada jalan-jalan orang yang sebelum kamu (para nabi dan shalihin) dan (hendak) menerima taubatmu. Dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”) QS. An-Nisaa (4): 26(

Maka dari itu Pemerintah mengeluarkan Permen Parekraf (Peraturan Menteri Hotel dan Ekonomi Kreatif) Nomor 2 Tahun 2014 mengenai “Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah”. Dimana didalamnya dijelaskan secara rinci mengenai usaha hotel syariah.

Hotel pada dasarnya adalah usaha yang bersih karena tidak ada tuntutan atau kewajiban bagi pengusaha hotel untuk menyediakan fasilitas atau produk yang melanggar norma kesusilaan masyarakat. Juga tidak ada kewajiban bagi pengusaha yang melanggar norma-norma syariah Islam. Bahkan dari penjelasan pasal-pasal dari Undang-undang yang dijelaskan bahwa manajemen hotel ditegaskan untuk menjaga mertabat hotel dengan melarang hal-hal yang kemungkinan melanggar susila, ketertiban umum, serta tindak kejahatan lainnya.

Namun hingga saat ini, standarisasi hotel syariah masih belum ada yang dibakukan, bahkan belum dibuat oleh lembaga-lembaga keislaman yang terdapat di negeri ini, seperti MUI maupun Kementerian Agama. Bahkan akad yang digunakan pun ada yang sesuai dengan hukum Islam dan ada pula yang tidak.

Sebagai hotel yang berlabelkan Syariah, tentunya semua kegiatan yang ada di hotel tidak boleh melanggar aturan Islam dan harus sesuai dengan syariah serta hukum Islam. Hukum Islam adalah seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah dan Sunnah Rasul dan mengikat untuk semua umat yang beragama Islam.

Bisnis perhotelan berbasis Syariah tidak lepas dari persoalan Muamalah. Dalam Syariah, persoalan muamalah tersebut tidak bisa dipisahkan dari akad (transaksi), karena dengan akad tersebut kedua belah pihak terikat secara hukum dalam bermuamalah. Akad yang digunakan oleh bisnis perhotelan berbasis syariah ini adalah akad *ijarah* yang termasuk ke dalam jenis akad *mu'awadhah*. Maksud akad *mu'awadhah* ialah akad yang di dalamnya terdapat timbal balik, saling menerima, atau tukar menukar antara kedua belah pihak, seperti jual beli (*ba'i*), sewa menyewa atau upah mengupah (*ijarah*), *salam*, *hiwalah*, *muzara'ah*, *musaqah*, *syirkah*, dan yang lainnya.⁶ Akad yang dipakai oleh bisnis perhotelan biasanya adalah sewa menyewa atau upah mengupah dalam bentuk barang dan jasa.



BAB IV

KABUPATEN PANDEGLANG



Kabupaten Pandeglang merupakan salah satu kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Banten dengan ibu kota Pandeglang. Kabupaten Pandeglang berbatasan dengan kota Serang, Kabupaten Lebak. Wilayah Kabupaten Pandeglang mencakup di dalamnya Pulau Deli, Pulau Tinjil dan semenanjung ujung kulon yang merupakan ujung paling barat pulau Jawa. Wilayah kabupaten Pandeglang secara geografis terletak antara 60 21-70 10 Lintang Selatan dan 1040 48-106011 Bujur Timur dengan luas daerah 2,747 km² atau sebesar 29,98% dari luas Provinsi Banten.

A. Sejarah Berdirinya Pandeglang

Asal-usul nama Pandeglang memiliki beberapa versi, pertama adalah cerita tentang pembuatan gelang pada meriam Ki Amuk, sebuah meriam besar yang berada di Banten Lama, bekas pusat pemerintahan Kesultanan Banten. Menurut cerita, Meriam Ki Amuk awalnya memiliki bentuk yang hampir sama dengan bentuk meriam Ki Jagur, meriam yang kini berada di museum Fatahillah, Jakarta.

Seperti meriam Ki Jagur pada bagian pangkalnya atau bagian belakangnya memiliki bentuk yaitu bentuk jari tangan yang mana ibu jari diselipkan diantara jari telunjuk dan jari tengah, bentuk ini biasanya disimbolkan sebagai bentuk senggama, demikian pula meriam Ki Amuk. Oleh karena bentuk seperti itu dianggap kurang etis bagi masyarakat dilingkungan Kesultanan Banten yang islami, maka kemudian muncul cerita di masyarakat yang menyampaikan bahwa bagian belakang meriam Ki Amuk dipotong dan kemudian material potongan dilebur kembali menjadi bentuk gelang sebanyak lima pasang atau sejumlah sepuluh gelang. Pembuat gelang-gelang itu selanjutnya diceritakan dibuat oleh pande besi dari Pandeglang yang bernama Ki Buyut Papak, sekitar 30 Km ke arah selatan Banten Lama.

Versi kedua menceritakan seorang putri dari sebuah kerajaan yang bernama Putri Arum. Diceritakan Putri Arum sedang bersedih karena akan dilamar oleh seorang pangeran yang memiliki paras

tampam namun memiliki perilaku jahat bernama Pangeran Cunihin. Lamaran sang Pangeran sulit untuk ditolak karena jika ditolak maka kerajaan sang putri akan dihancurkan.

Singkat cerita Putri Arum lalu bersemedi meminta petunjuk agar terbebas dari Pangeran Cunihin dan setelah itu sang putrid didatangi seorang kakek bernama Pande Gelang. Kakek Pande Gelang menyarankan agar putrid menerima lamaran Pangeran Cunihin dengan tapi dengan syarat yaitu Pangeran Cunihin harus membuatkan lubang pada sebuah batu keramat yang tingginya setara dengan tubuh manusia.

Pangeran Cunihin menyanggupi persyaratan tersebut dan berhasil, hal ini membuat Putri Arum gelisah. Ki Pande kemudian menyuruh Putri Arum (Cadasari) untuk meminta Pangeran Cunihin melewati lubang di batu keramat. Ki Pande telah meletakkan gelang saktinya pada lubang batu itu, setelah melewati lubang di batu keramat itu seluruh kesaktian Pangeran Cunihin langsung hilang dan seketika itu pula berubah menjadi sosok kakek yang tua.

Sebuah versi lain yang tidak berbentuk cerita, namun berdasarkan topografi daerah Pandeglang yang berada di daerah yang lebih tinggi dari lingkungan sekitarnya. Berdasarkan topografi tersebut Pandeglang berasal dari kata Paneglaan yang mengandung makna tempat tersebut orang dapat melihat ke berbagai arah, pengucapan paneglaan lama kelamaan berubah menjadi Pandeglang.

Pandeglang merupakan salah satu daerah di Banten yang hingga kini terkenal dengan negeri seribu ulama sejuta santri. Banyak yayasan pondok pesantren yang dari dulu hingga kini, masih eksis dan bertahan dengan penguatan tradisi lokal yang mampu bertahan tanpa terkikis oleh perkembangan zaman.

Selain itu, di Pandeglang juga banyak bermunculan pondok pesantren baru baik tradisional maupun modern yang tetap mempertahankan esensi atau nilai dari pondok pesantren. Di samping ulama dan santri yang menjadi sorotan dan ciri dari daerah Pandeglang,

potensi sumber daya alam di daerah ini juga menjadi sorotan. Walaupun sudah menyentuh industrialisasi, suasana alam yang masih asri, dengan banyaknya tumbuhan disepanjang jalan membuat Pandeglang menjadi daerah pilihan dalam menikmati keindahan alam.

Sumber daya alam daratan dan lautan di Pandeglang merupakan potensi alam yang menjadi sumber utama kekayaan yang dimiliki Pandeglang. Adapun asal usul nama Pandeglang sendiri, berdasarkan sejarah cerita Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Banten 2014, yang disusun Juliadi dan Neli Wachyudin, bahwa nama Pandeglang memiliki banyak versi.

Pertama, nama Pandeglang sendiri diambil dari cerita pembuatan gelang yang dibuat oleh pande besi. Material gelang tersebut, diambil dari potongan bagian belakang meriam Ki Amuk yang dilebur menjadi lima pasang atau sepuluh gelang. Latar belakang dipotongnya bagian belakang meriam Ki Amuk yang materialnya dijadikan gelang, karena meriam besar yang berada di Banten Lama, bekas pusat pemerintahan Kesultanan Banten tersebut, awalnya memiliki bentuk yang hampir sama dengan meriam Ki Jagur.

Menurut cerita, sama seperti meriam Ki Jagur yang kini berada di Museum Fatahillah Jakarta, pada bagian pangkal atau belakang meriam Ki Amuk memiliki bentuk jari tangan, yang ibu jarinya diselipkan diantara jari telunjuk dan jari tengah.

Bentuk tersebut, umumnya disimbolkan sebagai bentuk senggama. Sebab, dianggap kurang etis bagi masyarakat di lingkungan Kesultanan Banten yang Islami, maka munculan cerita rakyat akan pembuatan gelang tersebut oleh pande besi yang bernama Ki Buyut Papak yang tinggalnya sekitar 30 Km arah selatan Banten Lama.

Versi kedua, masih seputar pembuatan gelang, hanya saja latar belakang ceritanya jauh berbeda dengan versi pertama. Dalam versi kedua ini, menceritakan kisah seorang putri kerajaan yang bersedih karena dilaman orang seorang pangeran tampan dan sakti, namun berperilaku jahat. Putri kerajaan yang bernama Putri Arum tersebut,

ingin menolak lamaran dari pangeran tampan yang bernama Pangeran Cunihin, namun lamaran Pangeran Cunihin sulit di tolak karena ia mengancam akan menghancurkan kerajaan tempat tinggal sang putri.

Atas keadaan tersebut, lalu Putri Arum memutuskan untuk bersemedi meminta petunjuk agar terbebas dari belenggu Pangeran Cunihin. Saat proses semedi, Putri Arum didatangi oleh kakek tua bernama Pande Gelang yang akan membantunya membatalkan lamaran Pangeran Cunihin yang akan memperistri Putri Arum. Kakek Pande Gelang tersebut kemudian menyusun strategi dan menyarankan Putri Arum untuk menerima lamaran tersebut dengan memberikan persyaratan kepada Pangeran Cunihin.

Syarat tersebut yakni, Pangeran Cunihin harus membuat lubang pada sebuah batu keramat yang tingginya setara dengan tubuh manusia dalam waktu tiga hari dan diletakkan di pesisir pantai. Ki Pande menjelaskan, dengan persyaratan yang diberikan tersebut maka kesaktian Pangeran Cunihin akan hilang. Sementara, Putri Arum mengajukan persyaratannya kepada Pangeran Cunihin, Ki Pande bergegas membuat sebuah gelang yang akan digunakan untuk menghilangkan kesaktian Pangeran Cunihin.

Gelang tersebut dibuat sebesar batu keramat dan akan diletakkan tepat pada lubangnya. Dengan penuh kesombongan, Pangeran Cunihin pun menyanggupi persyaratan tersebut dan berhasil melubangi batu keramat dan sudah diletakkan di pesisir pantai dalam waktu kurang dari tiga hari. Seketika, Putri Arum pun merasa gelisah dan khawatir, kemudian Ki Pande menyuruh Putri Arum agar meminta Pangeran Cunihin melewati lubang di batu keramat karena sebelumnya Ki Pande telah meletakkan gelang saktinya pada lubang batu tersebut.

Setelah Pangeran Cunihin melewati lubang batu keramat, seluruh kekuatan dan kesaktiannya pun hilang, dan ia tiba-tiba berubah menjadi seorang lelaki tua. Sementara, Ki Pande pun ikut berubah menjadi seorang lelaki tampan. Atas kejadian tersebut, Ki

Pande pun menjelaskan kepada Putri Arum bahwa ia sebenarnya adalah seorang pangeran yang dikutuk menjadi lelaki tua dan dicuri kesaktiannya oleh Pangeran Cunihin.

B. Profil Kabupaten Pandeglang

Kabupaten Pandeglang, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Banten, Indonesia. Ibukotanya adalah Pandeglang. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Serang di utara, Kabupaten Lebak di Timur, serta Samudra Indonesia di barat dan selatan. Wilayahnya juga mencakup Pulau Panaitan (di sebelah barat, dipisahkan dengan Selat Panaitan), serta sejumlah pulau-pulau kecil di Samudra Hindia, termasuk Pulau Deli dan Pulau Tinjil. Semenanjung Ujung Kulon merupakan ujung paling barat Pulau Jawa, dimana terdapat suaka margasatwa tempat perlindungan hewan badak bercula satu yang kini hampir punah.

Secara geologi, wilayah Kabupaten Pandeglang termasuk ke dalam zona Bogor yang merupakan jalur perbukitan. Sedangkan jika dilihat dari topografi daerah Kabupaten Pandeglang memiliki variasi ketinggian antara 0-1.778 m di atas permukaan laut (dpl). Sebagian besar topografi daerah Kabupaten Pandeglang adalah dataran rendah yang berada di daerah Tengah dan Selatan yang memiliki luas 85,07% dari luas keseluruhan Kabupaten Pandeglang.

Karakteristik utama Kabupaten Pandeglang adalah ketinggian gunung-gunungnya yang relatif rendah, seperti Gunung Payung (480 m), Gunung Honje (620 m), Gunung Tilu (562 m) dan Gunung Raksa (320 m). Daerah Utara memiliki luas 14,93 % dari luas Kabupaten Pandeglang yang merupakan dataran tinggi, yang ditandai dengan karakteristik utamanya adalah ketinggian gunung yang relatif tinggi, seperti Gunung Karang (1.778 m), Gunung Pulosari (1.346 m) dan Gunung Asepun (1.174 m).

Suhu udara di Kabupaten Pandeglang berkisar antara 22,5 °C-27,9 °C. Pada daerah pantai, suhu udara bisa mencapai 22 °C-

32 °C, sedangkan di daerah pegunungan berkisar antara 18 °C-29 °C. Kabupaten Pandeglang memiliki curah hujan antara 2.000-4.000 mm per tahun dengan rata-rata curah hujan 3.814 mm dan mempunyai 177 hari hujan rata-rata per tahun serta memiliki tekanan udara rata-rata 1.010 milibar.

Iklim di wilayah Kabupaten Pandeglang dipengaruhi oleh Angin Monson (*Monsoon Trade*) dan Gelombang La Nina atau El Nino (Banten Dalam Angka, 2004). Saat musim penghujan (Nopember-Maret) cuaca didominasi oleh Angin Barat (dari Samudra Hindia sebelah Selatan India) yang bergabung dengan angin dari Asia yang melewati Laut Cina Selatan. Pada musim kemarau (Juni-Agustus), cuaca didominasi oleh Angin Timur yang menyebabkan Kabupaten Pandeglang mengalami kekeringan, terutama di wilayah bagian Utara, terlebih lagi bila berlangsung El Nino.

Kabupaten Pandeglang memiliki beberapa jenis bebatuan, diantaranya:

1. *Alluvium*, terdapat di daerah gunung dan pinggiran pantai;
2. *Undifferentiated* (bahan erupsi gunung berapi), terdapat di daerah bagian utara tepatnya di daerah Kecamatan Labuan, Jiput, Mandalawangi, Cimanuk, Menes, Banjar, Pandeglang dan Cadasari;
3. *Diocena*, terdapat di daerah bagian Barat, tepatnya di kecamatan Cimanggu dan Cigeulis;
4. *Piocena Sedimen*, di bagian Selatan di daerah kecamatan Bojong, Munjul, Cikeusik, Cigeulis, Cibaliung dan Cimanggu;
5. *Miocene Limestone*, disekitar Kecamatan Cimanggu bagian utara;
6. *Mineral Deposit*, yang terbagi atas beberapa mineral, yaitu:
 - Belerang dan sumber air panas di Kecamatan Banjar;
 - Kapur/karang darat dan laut di Kecamatan Labuan, Cigeulis, Cimanggu, Cibaliung, Cikeusik dan Cadasari;
 - Serat batu gift, terdapat di Kecamatan Cigeulis.

Jenis tanah yang ada di Kabupaten Pandeglang dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis dengan tingkat kesuburan dari rendah sampai dengan sedang.

Diantara jenis tanah tersebut adalah:

1. *Alluvial*, terdapat di Kecamatan Panimbang, Sumur, Cikeusik, Pagelaran, Picung, Labuan dan Munjul;
2. *Grumosol*, yang tersebar di Kecamatan Sumur dan Cimanggu;
3. *Regosol*, terdapat di Kecamatan Sumur, Labuan, Pagelaran, Cikeusik dan Cimanggu;
4. *Latosol*, terdapat di sekitar Gunung Karang, Kecamatan Pandeglang, Saketi, Cadasari, Banjar, Cimanuk, Mandalawangi, Bojong, Menes, Jiput, Labuan dan Sumur;
5. *Podsolik*, terdapat di Kecamatan Labuan, Menes, Saketi, Bojong, Munjul, Cikeusik, Cibaliung, Cimanggu, Cigeulis, Sumur, Panimbang dan Angsana.

Kabupaten Pandeglang dialiri oleh 18 aliran sungai dengan panjang total 835 km. Sungai-sungai tersebut dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) Satuan Wilayah Sungai (SWS) yang mencakup seluruh wilayah kabupaten ini, yaitu:

1. Bagian utara berada di dalam SWS hulu Sungai Ciujung, Cibanten dan Cidanau
2. Bagian tengah berada di dalam SWS Ciliman-Cibungur
3. Bagian selatan berada di dalam SWS Ciliman Cibungur

Pusat perekonomian Kabupaten Pandeglang terletak di dua kota yakni Kota Pandeglang dan Labuan. Sebagian besar wilayah Kabupaten Pandeglang merupakan dataran rendah dan dataran bergelombang. Kawasan selatan terdapat rangkaian pegunungan. Sungai yang mengalir diantaranya Sungai Ciliman yang mengalir ke arah barat, dan Sungai Cibaliung yang mengalir ke arah selatan.

Motto	: BERKAH (Bersih, Elok, Ramah, Kuat, Aman, Hidup)
Provinsi	: Banten
Ibu Kota	: Pandeglang
Luas	: 2.746,90 km ²
Posisi Geografis	: 6 ^o 21' -7 ^o 10' LS and 104 ^o 48' -106 ^o 11' BT
Suhu Rata-Rata	: 22.5 ° C-27.9 ° C
Jumlah Penduduk	: 1.130.514 jiwa (2007)
Kepadatan Penduduk	: 412 jiwa/km ²
Jumlah Kecamatan	: 35
Jumlah Desa/Kelurahan	: 335
Bupati Saat Ini	: Erwan Kurtubi
Kode Area Telepon	: 0253
Situs Resmi	: http://www.pandeglangkab.go.id/

Sumber air bersih yang banyak digunakan masyarakat Pandeglang adalah selain air tanah, air sungai juga air hujan. Sarana air bersih yang ada di kota disediakan oleh PDAM dengan kapasitas infrastruktur terpasang 178 m³/hari dan kapasitas produksi 151 m³/hari (PERPAMSI Direktori 2006).

C. Potensi pariwisata yang ada di Kabupaten Pandeglang adalah:

1. Sumber Daya Air Panas Cisolong: Lokasi sumber mata air panas terletak di Kecamatan Banjar, Dengan jarak 10 km dari ibukota Kabupaten, Fasilitas listrik dan telepon telah tersedia. Kondisi masih alami dan daya tarik wisata ini adalah pemandian air panas.
2. Situ Cikedal: Lokasi Situ Cikedal terletak di Kecamatan Cikedal dengan jarak 36 km dari Pandeglang. Akses ke lokasi sangat mudah karena terletak dipinggir jalan raya. Fasilitas listrik dan

telepon telah tersedia. Daya tarik utama pada areal wisata ini adalah wisata air.

3. Pantai Carita: Lokasi wisata ini terletak di Kecamatan Labuan dan sarana penunjang berupa hotel, villa, restoran dan sarana bermain sudah lengkap. Daya tarik pantai Carita berupa wisata pantai.
4. Kolam Renang Alam Cikoromoy: Kolam renang ini terletak di Kecamatan Mandalangi 12 km dari Pandeglang dengan suasana masih alami dengan beberapa sentuhan pembangunan dari Pemda. Fasilitas listrik, Air bersih dan telpon telah tersedia. Daya tarik obyek wisata ini adalah pemandian alam.
5. Wisata Pantai Bama: Wisata Pantai Bama terletak di Kecamatan Pagelaran 2 km dari Tarogong, Dengan daya tarik obyek wisata berupa wisata Pantai. Fasilitas listrik, air bersih dan telpon telah tersedia.
6. Wisata Tanjung Lesung: Wisata Tanjung Lesung terletak di Kecamatan Panimbang. Sarana prasarana untuk wisatawan berupa, hotel, villa, restoran dan aneka permainan pantai sudah tersedia. Daya tarik obyek wisata ini adalah keindahan panorama pesisir dan wisata pantai.
7. Taman Nasional Ujung Kulon: Taman Nasional ini mewakili perlindungan terhadap binatang terdiri dari sejumlah pulau kecil yang berada diantara Pulau Peucang, Pulau Handeuleum, Pulau Panaitan dan Gunung Honje. Lokasi ini dapat di jangkau melalui Kecamatan Panimbang atau dengan kapal laut melalui Pulau Peucang, Pulau Handeuleum atau Pulau Panaitan. Areal ini telah dilengkapi dengan jaringan telekomunikasi, listrik dan fasilitas air bersih.

Dikenalnya Kabupaten Pandeglang karena terdapat banyak tersebar pondok pesantren baik yang bertaraf pesantren modern maupun pesantren tradisional. Ada juga beberapa tempat wisata

yang cukup dikenal seperti sumber air panas Cisolong, Situ Cikedai, Kolam renang alam Cikoromoy serta tempat wisata pantai yang sangat menarik untuk dikunjungi seperti pantai carita, pantai bama, wisata tanjung lesung dan yang paling menarik adalah taman nasional ujung kulon yang mewakili terhadap binatang yang dilindungi seperti badak bercula satu. Oleh karenanya tidak heran banyaknya para wisatawan berkunjung dan berwisata di Kabupaten Pandeglang untuk menikmati keindahan dan keaneka ragaman wisata yang ada di dalamnya sehingga tidak heran jika bermunculan hotel-hotel syariah yang ada di wilayah Kabupaten Pandeglang.

Selain dari itu, Kabupaten Pandeglang juga dikenal dengan sebutan kota peziarah, karena terdapat beberapa tempat ziarah yang biasa didatangi seperti makam syeikh mualana manshur di Cikadueun, tempat ziarah Mama Asnawi dan tempat ziarah batu Qur'an sehingga dengan banyaknya tempat ziarah maka kehadiran hotel syariah sangat dibutuhkan untuk menunjang kemudahan para peziarah untuk beristirahat dan menginap. Sektor pariwisata di daerah Pandeglang-Banten sedang berkembang pesat. Dan salah satu penunjangnya adalah pengadaan fasilitas penginapan untuk para wisatawan yang berkunjung.



BAB V

HOTEL SYARIAH DI WILAYAH PANDEGLANG



A. Karakteristik Responden

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik responden yang merupakan wisatawan muslim yang akan menginap berkunjung ke objek wisata di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten sehingga kehadiran hotel syariah sangat dibutuhkan. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang sudah diperoleh dari responden.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengisian kuesioner yang dibuat dan disebarikan secara langsung kepada mereka yang menginap di hotel syariah maupun kepada para pengelola hotel syariah serta dari luar yang tidak menginap di hotel syariah dan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata yang ada di Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten. Adapun responden adalah wisatawan muslim yang menginap di hotel syariah dan mengunjungi objek wisata dan dipilih secara acak.

Dari hasil pengumpulan data melalui pengisian kuesioner maka terkumpul jumlah responden sebanyak 300 orang responden yang telah mengisi kuesioner dengan lengkap.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1. berikut ini:

Gambar 4.1. Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.1. di atas dapat diketahui bahwa dari 300 mereka adalah sebagian dari para pengunjung hotel syariah dan wisatawan Muslim yang terpilih sebagai responden memiliki keterwakilan atas laki-laki dan perempuan.

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa persentase responden Laki-laki sebesar 61%, sedangkan persentase Perempuan sebesar 39% jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah Laki-laki.

2. Usia Responden

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan rentang usia maka dapat dilihat pada gambar 4.2. berikut:

Gambar 4.2. Diagram Usia Responden

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa dari 300 responden yang diwawancarai untuk responden yang berusia 17-20 tahun sebanyak 31%, responden yang berusia 21-25 tahun sebanyak 41%, responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 18%, dan responden yang berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 10%.

3. Pekerjaan Responden

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan rentang jenis pekerjaannya maka dapat dilihat pada gambar 4.3. berikut:

Gambar 4.3. Diagram Pekerjaan Responden

Dari gambar 4.3. di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 57%, diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 22%, selanjutnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 10%, lalu wiraswasta sebanyak 8%, dan petani/buruh sebanyak 3%, sedangkan TNI/Polri tidak ada atau 0%.

B. Hasil Pengamatan

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Validasi

Setelah dilakukannya pengumpulan data melalui pengisian kuesioner sebanyak 300 responden, maka selanjutnya peneliti melakukan uji validitas data. Uji validitas dilakukan

untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dari setiap atribut yang ada pada kuesioner yang disebar. Untuk mengetahui skor tiap item dikaitkan dengan skor total maka menggunakan *Pearson Correlation* yang ada pada aplikasi SPSS. Kuesioner dianggap valid atau tidak dapat dilihat pada nilai signifikansinya, dimana jika nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05. Selain itu, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner dianggap valid. Pada penelitian ini jumlah sampel pre-test (n) adalah 300 responden dan diperoleh nilai r tabel dari *degree of freedom* (df) = $n-2$ adalah 0,113 dengan α = 5%.

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini akan menguji beberapa dimensi alat persepsi dan preferensi untuk variabel yang digunakan pada penelitian ini. Berikut ini adalah hasil uji validitas Aspek Sumber Daya Manusia, Aspek pengelolaan sarana dan prasarana, Aspek prosedur pelaksanaan dan Aspek Kemudahan Informasi yang telah dilakukan proses pengumpulan data menggunakan kuesioner oleh 300 orang responden.

- **Aspek Sumber Daya Manusia**

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas pada Aspek Sumber Daya Manusia di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Preferensi		
A1	Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya	0,422	0,641	0,113	Valid

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Preferensi		
A2	Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik	0,540	0,663	0,113	Valid
A3	Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan pengunjung	0,517	0,652	0,113	Valid
A4	Jumlah petugas yang bertugas memadai	0,500	0,586	0,113	Valid
A5	Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik	0,602	0,574	0,113	Valid

Pada tabel 4.1. terlihat nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada aspek sumber daya manusia, maka dapat dikatakan bahwa aspek tersebut memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Hal ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam aspek sumber daya manusia pada penelitian ini layak dan dapat diandalkan dalam penelitian.

- **Aspek Pengelolaan Sarana Dan Prasarana**

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas pada Aspek pengelolaan sarana dan prasarana di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Preferensi		
B1	Tersedia toilet yang bersih dan wangi	0,541	0,595	0,113	Valid
B2	Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai	0,571	0,648	0,113	Valid
B3	Tempat hotel syariah, tertata rapih dan nyaman	0,597	0,451	0,113	Valid
B4	Kelestarian lingkungan tempat hotel syariah tetap terjaga	0,598	0,768	0,113	Valid
B5	Tersedia tempat ibadah yang memadai	0,524	0,676	0,113	Valid

Berdasarkan tabel 4.2. di atas terlihat nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dikatakan bahwa Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana di hotel syariah kabupaten Pandeglang memiliki standar yang valid untuk setiap butir pernyataannya. Hal ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan pada Aspek Pengelolaan Sarana nan Prasarana dapat digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak.

- **Aspek Prosedur Pelaksanaan**

Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Preferensi		
C1	Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya	0,525	0,734	0,113	Valid
C2	Jaminan keamanan barang-barang pengunjung hotel	0,522	0,728	0,113	Valid
C3	Tersedia pemandu hotel syariah	0,536	0,747	0,113	Valid
C4	Proses checkout dan check in dilaksanakan sesuai dengan syariat	0,446	0,518	0,113	Valid
C5	Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan pengunjung hotel	0,620	0,526	0,113	Valid

Berdasarkan tabel 4.3. di atas terlihat nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada Aspek Prosedur Pelaksanaan di hotel syariah kabupaten Pandeglang, maka dapat dikatakan bahwa kriteria tersebut memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Hal ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam Prosedur Pelaksanaan pada penelitian ini layak dan dapat diandalkan dalam penelitian.

- **Aspek Kemudahan Informasi Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan**

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas pada Aspek Kemudahan Informasi di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Atribut	Pernyataan	R Hitung		r Tabel	Keterangan
		Persepsi	Preferensi		
D1	Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah	0,575	0,357	0,113	Valid
D2	Petugas tempat hotel syariah mendengarkan permintaan dan keluhan pengunjung hotel	0,549	0,584	0,113	Valid
D3	Tersedia petunjuk informasi yang lengkap	0,566	0,541	0,113	Valid
D4	Petugas memberikan informasi yang membantu bagi pengunjung hotel	0,567	0,705	0,113	Valid
D5	Petugas mampu berkomunikasi baik dengan pengunjung hotel	0,622	0,402	0,113	Valid

Berdasarkan tabel 4.4. di atas terlihat nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa kriteria tersebut memiliki kondisi yang valid untuk semua item. Hal ini juga menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan pada penelitian ini layak dan dapat diandalkan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas pada data, maka langkah berikutnya adalah uji reliabilitas data. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui realibilitas masing-masing penyajian dalam kuesioner yang telah dibagikan. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan dari seorang responden terhadap kuesioner tersebut stabil atau konsisten dari waktu ke waktu.

Untuk melakukan uji reliabilitas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* yang diperoleh lebih dari 0.60. Menurut Triton dalam Sujianto penentuan skala *Cronbach Alpha* terbagi kepada lima kelas. Pengujian ini dilakukan terhadap persepsi dan jawaban yang diharapkan dari responden. Berikut hasil uji reafbilias pada aspek sumber daya manusia, aspek pengelolaan sarana dan prasarana, aspek prosedur pelaksanaan dan aspek kemudahan informasi dengan menggunakan 300 sampel responden. adapun interpretasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Interpretasi Nilai Reliabilitas

No	Nilai Cronbach Alpha	Intreprestasi
1	0.00–0.20	Kurang Reliabel
2	0.21–0.40	Agak Reliabel
3	0.41–0.60	Cukup Reliabel
4	0.61–0.80	Reliabel
5	0.81–1.00	Sangat Reliabel

- **Aspek Sumber Daya Manusia**

Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas pada Aspek Sumber Daya Manusia

Hasil Cronbach's Alpha		N of Item	Keterangan
Persepsi	Preferensi		
0.654	0.767	5	Reliable

Berdasarkan tabel 4.6. di atas terlihat nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan adalah 0,654 (persepsi) dan 0,767 (preferensi). Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada Aspek Sumber Daya Manusia dalam kuesioner adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 dan setiap item pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten dimana apabila dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan yang diajukan tersebut akan memiliki atau mendapatkan jawaban yang relatif sama.

- **Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana**

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Hasil Cronbach's Alpha		N of Item	Keterangan
Persepsi	Preferensi		
0.677	0.730	5	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.7. diatas terlihat nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan adalah 0,677 (persepsi) dan 0,730 (preferensi). Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana dalam kuesioner adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 dan setiap item pernyataan yang digunakan akan mem-

peroleh data yang konsisten dimana apabila dikakukan penyebaran ulang maka pernyataan yang diajukan tersebut akan memiliki atau mendapatkan jawaban yang relatif sama.

- **Aspek Prosedur Pelaksanaan**

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Aspek Prosedur Pelaksanaan

Hasil Cronbach's Alpha		N of Item	Keterangan
Persepsi	Preferensi		
0.698	0.796	5	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8. di atas terlihat nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan adalah 0,698 (persepsi) dan 0,796 (preferensi). Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada Aspek Prosedur Pelaksanaan dalam kuesioner adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 dan setiap item pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten dimana apabila dikakukan penyebaran ulang maka pernyataan yang diajukan tersebut akan memiliki atau mendapatkan jawaban yang relatif sama.

- **Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan**

Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Pada Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan di Hotel Syariah Kabupaten Pandeglang

Hasil Cronbach's Alpha		N of Item	Keterangan
Persepsi	Preferensi		
0.717	0.654	5	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9. di atas terlihat nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan adalah 0,717 (persepsi) dan 0,654

(preferensi). Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan dalam kuesioner adalah reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 dan setiap item pernyataan yang digunakan akan memperoleh data yang konsisten dimana apabila dilakukan penyebaran ulang maka pernyataan yang diajukan tersebut akan memiliki atau mendapatkan jawaban yang relatif sama.

- **Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk melihat distribusi data yang digunakan untuk analisis menyebar normal atau tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal baik secara multivariat atau univariat.

Tabel 4.10 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Persepsi	Preferensi
N		20	20
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.5565	4.1000
	Std. Deviation	.07534	.12761
Most Extreme Differences	Absolute	.114	.104
	Positive	.100	.104
	Negative	-.114	-.069
Test Statistic		.114	.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

Berdasarkan uji normalitas dengan Kolmogorov–Smirnov Test diperoleh nilai Asymp. Sig persepsi sebesar 0.200 lebih besar dari 0.10 dan Asymp. Sig preferensi sebesar 0.200 lebih besar dari 0.10 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Analisis Gap

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka langkah selanjutnya adalah analisis *gap*. Analisis *gap* dilakukan dengan mencari nilai kesenjangan yang muncul dari perbedaan antara tingkat persepsi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah dan tingkat preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah. Nilai kesenjangan tersebut disebut sebagai skor *SERVQUAL* yang dapat dihitung dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Skor } SERVQUAL = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Preferensi}$$

Berdasarkan tiga aspek yang dikemukakan analisis *SERVQUAL*, maka pada penelitian ini akan dilakukan analisis *gap* per atribut, analisis *gap* per dimensi dan analisis *gap* secara keseluruhan.

- **Analisis Gap per Atribut**

Hasil perhitungan nilai *gap* tingkat persepsi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah dengan tingkat preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah menunjukkan bahwa antara kinerja/peforma wisata halal dengan harapan wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah tidak terlalu jauh berbeda. Dalam hal ini, *gap* dalam setiap standar berperan dalam memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan tertentu pada pelayanan hotel syariah dan hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. 4.11 Hasil Analisis *gap* per atribut

Atribut	Persepsi	Preferensi	GAP	Peringkat
A1	4.44	4.14	-0.3	19
A2	4.61	4.23	-0.38	15
A3	4.55	4.10	-0.45	10
A4	4.52	4.05	-0.47	9
A5	4.64	3.96	-0.68	1
B1	4.60	4.09	-0.50	8
B2	4.65	4.03	-0.62	3
B3	4.55	3.97	-0.57	4
B4	4.66	4.11	-0.55	5
B5	4.57	4.17	-0.40	14
C1	4.46	4.12	-0.34	17
C2	4.58	4.17	-0.42	12
C3	4.54	4.19	-0.35	16
C4	4.67	4.43	-0.24	20
C5	4.60	4.19	-0.41	13
D1	4.58	3.91	-0.67	2
D2	4.53	4.23	-0.30	18
D3	4.43	3.99	-0.45	11
D4	4.53	4.02	-0.51	7
D5	4.42	3.90	-0.53	6

- **Analisis *Gap* per Dimensi.**

Hasil perhitungan nilai *gap* tingkat persepsi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah dengan tingkat preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa antara kinerja/peforma pelayanan hotel syariah dengan harapan wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel

syariah tidak terlalu jauh berbeda. Dalam hal ini, *gap* pada setiap dimensi akan berperan dalam memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan tertentu pada pelayanan hotel syariah dan hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12. Hasil Analisis *Gap* per Dimensi

Atribut	Persepsi	Preferensi	GAP	Pringkat
Aspek Sumber Daya Manusia				3
A1	4.44	4.14	-0.30	
A2	4.61	4.23	-0.38	
A3	4.55	4.10	-0.45	
A4	4.52	4.05	-0.47	
A5	4.64	3.96	-0.68	
Total	22.76	20.49	-2.27	
Aspek Pengelolaan Sarana dan Prasarana				1
B1	4.60	4.09	-0.50	
B2	4.65	4.03	-0.62	
B3	4.55	3.97	-0.57	
B4	4.66	4.11	-0.55	
B5	4.57	4.17	-0.40	
Total	23.03	20.37	-2.66	
Aspek Prosedur Pelaksanaan				4
C1	4.46	4.12	-0.34	
C2	4.58	4.17	-0.42	
C3	4.54	4.19	-0.35	
C4	4.67	4.43	-0.24	
C5	4.60	4.19	-0.41	
Total	22.85	21.10	-1.75	

Atribut	Persepsi	Preferensi	GAP	Pringkat
Aspek Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan				2
D1	4.58	3.91	-0.67	
D2	4.53	4.23	-0.30	
D3	4.43	3.99	-0.45	
D4	4.53	4.02	-0.51	
D5	4.42	3.90	-0.53	
Total	22.5	20.04	-2.46	

- **Analisis *Gap* Keseluruhan**

Nilai *gap* pada analisis *gap* keseluruhan dihitung berdasarkan tingkat persepsi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah dengan tingkat preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah menunjukkan bahwa kinerja/peforma wisata halal dengan harapan masyarakat mengenai pelayanan hotel syariah masih terdapat kesenjangan. Peran *gap* keseluruhan akan memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan tertentu pada pelayanan hotel syariah dan peran-peran keseluruhan dalam memberikan informasi mengenai tingkat kualitas kinerja pelayanan hotel syariah dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.13. Hasil Analisis *gap* keseluruhan

Dimensi	Nilai		GAP	Peringkat
	Persepsi	Preferensi		
Sumber Daya Manusia	22.76	20.49	-2.27	4
Pengelolaan Sarana dan Prasarana	23.03	20.37	-2.66	2
Prosedur Pelaksanaan	22.85	21.10	-1.75	1

Dimensi	Nilai		GAP	Peringkat
	Persepsi	Preferensi		
Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan	22.5	20.04	-2.46	3
Total	91.14	82.00	-9.14	

Apabila skor persepsi lebih besar dari skor preferensinya maka akan diperoleh nilai *gap* (+) positif begitupun sebaliknya apabila skor preferensi lebih besar dari skor persepsinya maka akan diperoleh nilai *gap* (-) negatif. Nilai *gap* (+) positif menunjukkan bahwa kinerja/peforma dari pelayanan hotel syariah sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan wisatawan muslim. Sedangkan nilai *gap* (-) negatif menunjukkan bahwa kinerja/peforma pelayanan hotel syariah masih kurang baik atau masih belum sesuai dengan harapan wisatawan muslim.

Berdasarkan pada tabel 4.13. tersebut dapat diketahui bahwa hasil nilai *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai *gap* yang diperoleh adalah nilai *gap* (-) negatif yaitu sebesar -9.14 yang berarti antara kinerja pelayanan hotel syariah masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

- **Analisis Gap per Lokasi Pengambilan sampel**

Nilai *gap* pada analisis *gap* per lokasi pengambilan sampel berdasarkan tingkat persepsi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah dengan tingkat preferensi wisatawan muslim terhadap pelayanan hotel syariah menunjukkan bahwa kinerja/peforma wisata halal dengan harapan masyarakat mengenai pelayanan hotel syariah masih terdapat kesenjangan. Peran *gap* per lokasi penelitian

akan memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan tertentu pada pelayanan pada setiap lokasi hotel syariah dan peran-peran dalam memberikan informasi mengenai tingkat kualitas kinerja pelayanan pada setiap lokasi hotel syariah dan diperoleh hasil seperti pada tabel berikut:

- **Hotel Syariah di Kota Kabupaten Pandeglang**

Tabel 4.14. Hasil Analisis gap pada Lokasi Hotel Syariah di Kota Kabupaten Pandeglang

Dimensi	Nilai		GAP	Peringkat
	Persepsi	Preferensi		
Sumber Daya Manusia	22.34	21.14	-1.2	2
Pengelolaan Sarana dan Prasarana	22.35	21.73	-0.62	3
Prosedur Pelaksanaan	22.86	22.76	-0.1	4
Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan	22.22	20.55	-1.67	1
Total	89.77	86.18	-3.59	

Apabila skor persepsi lebih besar dari skor preferensinya maka akan diperoleh nilai *gap* (-) negatif begitupun sebaliknya apabila skor preferensi lebih besar dari skor persepsinya maka akan diperoleh nilai *gap* (+) positif. Nilai *gap* (+) positif menunjukkan bahwa kinerja/peforma dari pelayanan hotel syariah sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan wisatawan muslim. Sedangkan nilai *gap* (-) negatif menunjukkan bahwa kinerja/peforma pelayanan hotel syariah masih kurang baik atau masih belum sesuai dengan harapan wisatawan muslim.

Berdasarkan pada tabel 4.14. tersebut dapat diketahui bahwa hasil nilai *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa

nilai *gap* yang diperoleh adalah nilai *gap* (-) negatif yaitu sebesar -3.59 yang berarti antara kinerja pelayanan hotel syariah masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

- **Hotel Syariah di wilayah pantai carita**

Tabel 4.15. Hasil Analisis gap pada Hotel Syariah yang berada di lokasi Pantai carita Kabupaten Pandeglang

Dimensi	Nilai		GAP	Peringkat
	Persepsi	Preferensi		
Sumber Daya Manusia	23.08	19.61	-3.47	3
Pengelolaan Sarana dan Prasarana	23.89	19.44	-4.45	1
Prosedur Pelaksanaan	23.03	19.33	-3.7	2
Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan	22.38	19.28	-3.1	4
Total	92.38	77.66	-14.72	

Apabila skor persepsi lebih besar dari skor preferensinya maka akan diperoleh nilai *gap* (-) negatif begitupun sebaliknya apabila skor preferensi lebih besar dari skor persepsinya maka akan diperoleh nilai *gap* (+) positif. Nilai *gap* (+) positif menunjukkan bahwa kinerja/peforma dari pelayanan hotel syariah sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan wisatawan muslim. Sedangkan nilai *gap* (-) negatif menunjukkan bahwa kinerja/peforma pelayanan hotel syariah masih kurang baik atau masih belum sesuai dengan harapan wisatawan muslim.

Berdasarkan pada tabel 4.15. tersebut dapat diketahui bahwa hasil nilai *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai *gap* yang diperoleh adalah nilai *gap* (-) negatif yaitu sebesar -14.72 yang berarti antara kinerja pelayanan hotel

syariah masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

- **Hotel Syariah di Kota Kabupaten Pandeglang pada tempat Lokasi Pengunjung**

Tabel 4.16. Hasil Analisis gap pada Lokasi Pengunjung Hotel di Kota Kabupaten Pandeglang

Dimensi	Nilai		GAP	Peringkat
	Persepsi	Preferensi		
Sumber Daya Manusia	22.86	20.71	-2.15	3
Pengelolaan Sarana dan Prasarana	22.85	20.45	-2.4	2
Prosedur Pelaksanaan	22.66	21.3	-1.36	4
Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan	22.9	20.21	-2.69	1
Total	91.27	82.67	-8.6	

Apabila skor persepsi lebih besar dari skor preferensinya maka akan diperoleh nilai *gap* (-) negatif begitupun sebaliknya apabila skor preferensi lebih besar dari skor persepsinya maka akan diperoleh nilai *gap* (+) positif. Nilai *gap* (+) positif menunjukkan bahwa kinerja/peforma dari pelayanan hotel syariah sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan wisatawan muslim. Sedangkan nilai *gap* (-) negatif menunjukkan bahwa kinerja/peforma pelayanan hotel syariah masih kurang baik atau masih belum sesuai dengan harapan wisatawan muslim.

Berdasarkan pada tabel 4.16. tersebut dapat diketahui bahwa hasil nilai *gap* secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai *gap* yang diperoleh adalah nilai *gap* (-) negatif yaitu sebesar -8.6 yang berarti antara kinerja pelayanan hotel

syariah masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan nilai *gap* per lokasi penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel syariah yang ada di Kota Pandeglang menjadi tempat hotel syariah yang memiliki nilai *gap* paling besar yaitu -14.72 dengan aspek yang memiliki nilai *gap* yang paling tinggi adalah aspek pengelolaan sarana dan prasarana yaitu sebesar -4.45. disusul hotel syariah yang ada di Pantai Anyer yang mendapatkan nilai *gap* keseluruhan sebesar -8.6, dengan aspek yang paling dominan yaitu pada aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan dengan nilai *gap* sebesar -2.69. selanjutnya yaitu kawasan Banten Lama dengan nilai *gap* keseluruhan sebesar -3.59 dengan aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan menjadi aspek yang memiliki nilai *gap* terbesar yaitu -1.67.

5. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara nilai dari persepsi dengan nilai dari preferensi. Tingkat konsistensi menentukan urutan prioritas untuk meningkatkan faktor-faktor pelayanan hotel syariah. Level penerapan masing-masing atribut ini dapat diklasifikasikan dari level tertinggi 1 (satu) hingga level terendah 20 (dua puluh). Prioritas menunjukkan bahwa kualitas tempat wisata lebih sesuai dengan ekspektasi dan minat pengunjung. Semakin rendah prioritasnya, semakin rendah kualitasnya, untuk menunjukkan kepada pengunjung persepsi dan preferensi mereka terhadap kualitas tempat wisata yang tidak memenuhi ekspektasi dan minat.

Tabel 4.17. Tingkat Kepuasan pengunjung hotel syariah berdasarkan Persentase

No.	Prosentase Kepuasan	Tingkat Kepuasan
1	20-40	Kepuasan Rendah
2	41-79	Kepuasan Sedang
3	80-100	Kepuasan Tinggi

- **Tingkat Keseuaian Berdasarkan Lokasi Pengambilan Sampel**
 - **Banten Lama**

Tabel 4.18. Tingkat Kepuasan pengunjung Hotel Syariah di wilayah Kabupten Pandeglang

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
A1	4.23	4.29	101%
A2	4.62	4.39	95%
A3	4.54	4.31	95%
A4	4.44	4.31	97%
A5	4.51	3.84	85%
B1	4.49	4.4	98%
B2	4.43	4.28	97%
B3	4.34	4.04	93%
B4	4.58	4.52	99%
B5	4.51	4.49	100%
C1	4.54	4.54	100%
C2	4.55	4.61	101%
C3	4.61	4.58	99%
C4	4.64	4.58	99%
C5	4.52	4.45	98%
D1	4.48	3.72	83%

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
D2	4.51	4.53	100%
D3	4.38	4.07	93%
D4	4.45	4.38	98%
D5	4.4	3.85	88%
Total	89.77	86.18	96%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa melalui perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat yang preferensi pada objek hotel syariah Kawasan Banten Lama, didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96% yang berarti kualitas pelayanan hotel syariah yang dirasakan oleh wisatawan muslim.

- **Hotel Syariah di wilayah Pantai Carita**

Tabel 4.19. Tingkat Kepuasan pengunjung hotel di wilayah pantai carita

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
A1	4.49	4.01	89%
A2	4.57	4.02	88%
A3	4.6	3.84	83%
A4	4.66	3.81	82%
A5	4.76	3.93	83%
B1	4.76	3.84	81%
B2	4.87	3.91	80%
B3	4.77	3.79	79%
B4	4.74	3.67	77%
B5	4.75	3.73	79%
C1	4.47	3.57	80%
C2	4.7	3.63	77%

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
C3	4.52	3.66	81%
C4	4.77	4.21	88%
C5	4.57	4.16	91%
D1	4.69	4.01	86%
D2	4.43	3.98	90%
D3	4.33	3.88	90%
D4	4.47	3.8	85%
D5	4.46	3.7	83%
Total	92.38	77.15	84%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa melalui perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat yang preferensi pada objek hotel di wilayah pantai carita, didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 84% yang berarti kualitas pelayanan hotel syariah yang dirasakan oleh wisatawan muslim.

- **Pengunjung hotel syariah di wilayah ujung kulon**

Tabel 4.20. Tingkat Kepuasan pengunjung hotel

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
A1	4.61	4.13	90%
A2	4.63	4.28	92%
A3	4.52	4.15	92%
A4	4.45	4.03	91%
A5	4.65	4.12	89%
B1	4.54	4.04	89%
B2	4.66	3.9	84%
B3	4.53	4.09	90%

Atribut	Persepsi	Preferensi	Presentase
B4	4.67	4.14	89%
B5	4.45	4.28	96%
C1	4.36	4.24	97%
C2	4.5	4.26	95%
C3	4.5	4.33	96%
C4	4.59	4.5	98%
C5	4.71	3.97	84%
D1	4.56	4	88%
D2	4.66	4.18	90%
D3	4.59	4.01	87%
D4	4.68	3.88	83%
D5	4.41	4.14	94%
Total	91.27	82.67	91%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa melalui perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat yang preferensi pada objek wisata, didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 91% yang berarti kualitas pelayanan hotel syariah yang dirasakan oleh wisatawan muslim.

Dari pemaparan data diatas dapat disimpulkan bahwa objek hotel syariah Kawasan Banten Lama menjadi objek hotel syariah yang mendapatkan nilai kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 96%, disusul dengan objek hotel syariah yaitu dengan nilai kesesuaian sebesar 91%, dan yang terakhir adalah objek hotel syariah dengan nilai kesesuaian sebesar 84%.

- **Tingkat Kesesuaian Secara Keseluruhan**

Tabel 4.21. Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Preferensi Wisatawan Muslim di Hotel Syariah

Dimensi	Persepsi	Preferensi	Presentase
A1	4.44	4.14	93%
A2	4.61	4.23	92%
A3	4.55	4.10	90%
A4	4.52	4.05	90%
A5	4.64	3.96	85%
B1	4.60	4.09	89%
B2	4.65	4.03	87%
B3	4.55	3.97	87%
B4	4.66	4.11	88%
B5	4.57	4.17	91%
C1	4.46	4.12	92%
C2	4.58	4.17	91%
C3	4.54	4.19	92%
C4	4.67	4.43	95%
C5	4.60	4.19	91%
D1	4.58	3.91	85%
D2	4.53	4.23	93%
D3	4.43	3.99	90%
D4	4.53	4.02	89%
D5	4.42	3.90	88%
Rata-Rata	4.56	4.10	90%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa melalui perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat yang preferensi, didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 90% yang berarti kualitas pelayanan hotel syariah yang dirasakan oleh wisatawan muslim.

6. Analisis Diagram Kartesius

Pada tingkat persepsi, analisis kartesius diperlukan untuk setiap atribut guna menentukan atribut yang paling penting dan membagi berbagai atribut menjadi empat dimensi, Sumber Daya Manusia, Pengelolaan Sarana dan Prasarana, Prosedur Pelayanan, dan Kemudahan Informasi dan Kecepatan Pelayanan, hal ini memungkinkan diperolehnya gambaran tentang atribut prioritas perbaikan untuk mencapai kepuasan wisatawan muslim.

- **Analisis Secara Keseluruhan**

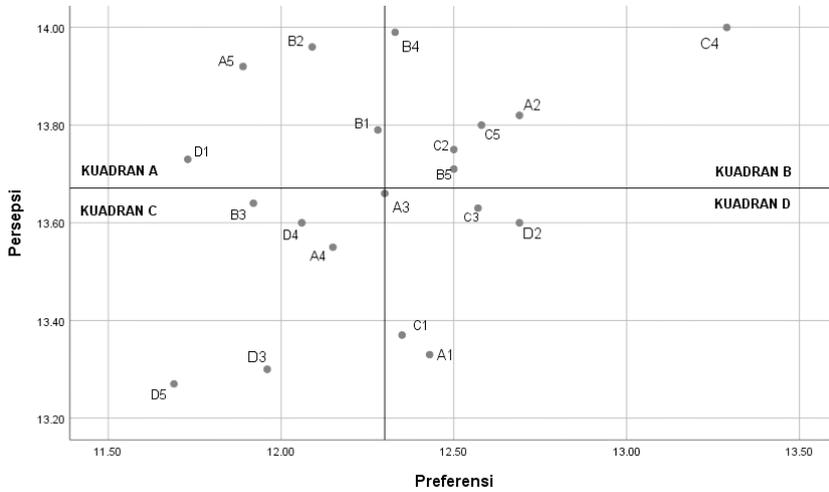
Berdasarkan hasil perhitungan nilai tingkat persepsi dan preferensi diperoleh nilai rata-rata tingkat persepsi 4.56 dan tingkat preferensi 4.10. Seperti pada tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.22. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
1	Aspek sumber daya manusia	A1	4.44	4.14
		A2	4.61	4.23
		A3	4.55	4.10
		A4	4.52	4.05
		A5	4.64	3.96

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
2	Aspek pengelolaan sarana dan prasarana	B1	4.60	4.09
		B2	4.65	4.03
		B3	4.55	3.97
		B4	4.66	4.11
		B5	4.57	4.17
3	Aspek prosedur pelaksanaan	C1	4.46	4.12
		C2	4.58	4.17
		C3	4.54	4.19
		C4	4.67	4.43
		C5	4.60	4.19
4	Aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan	D1	4.58	3.91
		D2	4.53	4.23
		D3	4.43	3.99
		D4	4.53	4.02
		D5	4.42	3.90
Total			91.14	82
Nilai Rata-Rata			4.56	4.1

Selanjutnya setelah nilai rata-rata dari masing-masing atribut, maka langkah berikutnya adalah membuat deskripsi dengan membandingkan diagram kartesius. Diagram kartesius bertujuan untuk menempatkan lokasi atribut dari setiap dimensi ke dalam 4 kuadran (kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D). Ke 4 kuadran ini mendeskripsikan kondisi yang berbeda satu sama lain. Ke 4 kuadran ini dibatasi pada tingkat persepsi rata-rata 4.56 pada absis. Skor rata-rata dari tingkat yang diharapkan adalah 4.10 pada kordinat.



Gambar 4.5. Diagram Kartesius Persepsi dan Preferensi

Keterangan:

- A1: Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya
- A2: Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik
- A3: Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan
- A4: Jumlah petugas yang bertugas memadai
- A5: Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik
- B1: Tersedia toilet yang bersih dan wangi
- B2: Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai
- B3: Tempat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman
- B4: Kelestarian lingkungan tempat ziarah tetap terjaga
- B5: Tersedia tempat ibadah yang memadai
- C1: Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya
- C2: Jaminan keamanan barang-barang wisatawan
- C3: Tersedia pemandu yang baik dan sopan
- C4: Proses check in hotel dilaksanakan sesuai dengan syariat
- C5: Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan
- D1: Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah
- D2: Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan
- D3: Tersedia petunjuk informasi yang lengkap
- D4: Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan
- D5: Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan

Setiap kuadran menggambarkan situasinya sendiri. Dengan mencocokkan menurut kepentingan dan kinerjanya, tempat wisata dapat segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh wisatawan dalam waktu yang relatif singkat. Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran A merupakan kuadran dimana kepuasan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut kuadran A adalah petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, tersedia toilet yang bersih dan wangi, tersedia tempat parkir yang aman dan memadai, serta keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah.

Keempat atribut yang masuk dalam kuadran A, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagaimana tertera pada tabel 4.23 berikut.

Tabel. 4.23. Atribut dalam Kuadran A

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik	A5	4.64
2	Tersedia toilet yang bersih dan wangi	B1	4.60
3	Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai	B2	4.65
4	Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah	D1	4.58

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.56. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut. Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi dari pada tingkat yang diharapkan, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh tempat wisata. Semakin rendah nilainya maka semakin rendah kepuasan wisatawanannya, sebaliknya semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawanannya.

- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran B adalah kuadran yang diharapkan oleh wisatawan muslim, dan atribut ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan. Atribut pada Kuadran B adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik, Kelestarian lingkungan tempat ziarah tetap terjaga, Tersedia tempat ibadah yang memadai, Jaminan keamanan barang-barang wisatawan, Proses ziarah dilaksanakan sesuai dengan syariat, serta Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan. Sama halnya dengan Kuadran A, Kuadran B juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang ingin dipertahankan, seperti pada tabel berikut.

Tabel. 4.24 Atribut dalam Kuadran B

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik	A2	4.61
2	Kelestarian lingkungan tempat ziarah tetap terjaga	B4	4.66
3	Tersedia tempat ibadah yang memadai	B5	4.57

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
4	Jaminan keamanan barang-barang wisatawan	C2	4.58
5	Proses ziarah dilaksanakan sesuai dengan syariat	C4	4.67
6	Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan	C5	4.60

Tingkat prioritas didasarkan pada nilai yang dirasakan dari setiap atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai persepsi sebesar 4.56 maka semakin rendah nilai persepsi tiap atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut dalam peningkatan daya tarik wisata. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya, semakin tinggi nilai *output* maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C adalah kuadran prioritas rendah. Artinya, kuadran tersebut berisi beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan muslim, meskipun kinerjanya tidak terlalu diharapkan, tetapi itu bukan prioritas tertinggi untuk perbaikan.

Atribut yang masuk pada Kuadran C adalah Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan, Jumlah petugas yang bertugas memadai, Tempat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman, Tersedia petunjuk informasi yang lengkap, Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan, Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan.

Tabel 4.25. Atribut dalam Kuadran C

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan	A3	4.55
2	Jumlah petugas yang bertugas memadai	A4	4.52
3	Tempat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman	B3	4.55
4	Tersedia petunjuk informasi yang lengkap	D3	4.43
5	Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan	D4	4.52
6	Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan	D5	4.42

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.56. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut.

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut Kuadran D tidak terlalu penting, tetapi kinerjanya lebih baik. Atribut pada Kuadran D adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menja-

lankan tugasnya, Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya, Tersedia pemandu ziarah yang baik dan sopan, Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan.

Atribut yang masuk dalam kuadran D, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagaimana tertera pada tabel 4.26. berikut.

Tabel 4.26. Atribut dalam Kuadran D

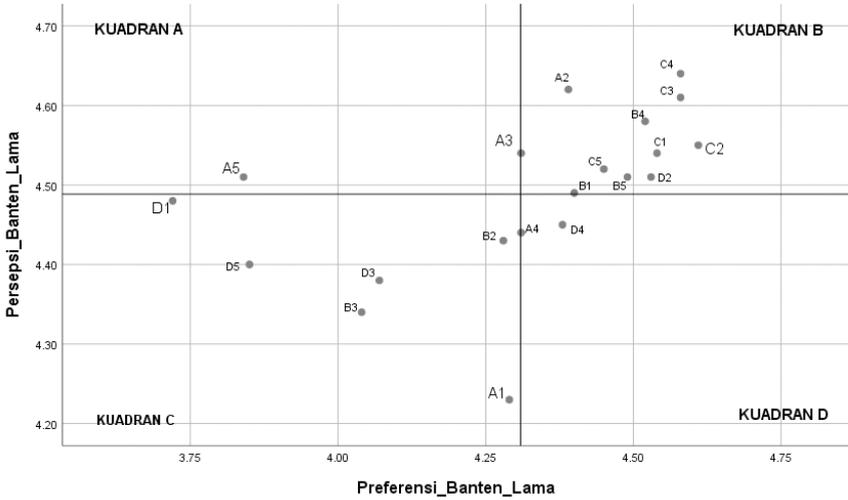
No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya	A1	4.44
2	Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya	C1	4.46
3	Tersedia pemandu ziarah yang baik dan sopan	C3	4.54
4	Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan	D2	4.53

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- **Berdasarkan Lokasi Pengambilan Sampel**
 - **Hotel Syariah di Kota kabupaten Pandeglang**

Tabel 4.27. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi dan Prefrensi Hotel Syariah di Kota Kabupaten Pandeglang

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Prefrensi
1	Aspek sumber daya manusia	A1	4.23	4.29
		A2	4.62	4.39
		A3	4.54	4.31
		A4	4.44	4.31
		A5	4.51	3.84
2	Aspek pengelolaan sarana dan prasarana	B1	4.49	4.4
		B2	4.43	4.28
		B3	4.34	4.04
		B4	4.58	4.52
		B5	4.51	4.49
3	Aspek prosedur pelaksanaan	C1	4.54	4.54
		C2	4.55	4.61
		C3	4.61	4.58
		C4	4.64	4.58
		C5	4.52	4.45
4	Aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan	D1	4.48	3.72
		D2	4.51	4.53
		D3	4.38	4.07
		D4	4.45	4.38
		D5	4.4	3.85
Total			89.77	86.18
Nilai Rata-Rata			4.49	4.31



Gambar 4.6 Diagram Kartesius Hotel Syariah di Kota Kabupaten Pandeglang

Setiap kuadran menggambarkan situasinya sendiri. Dengan mencocokkan menurut kepentingan dan kinerjanya, tempat hotel syariah diharapkan dapat segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh wisatawan muslim dalam waktu yang relatif singkat. Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran A merupakan kuadran dimana kepuasan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut kuadran A adalah Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan, dan Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran A, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagaimana berikut:

Tabel. 4.28. Atribut dalam Kuadran A

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik	A5	4.51
2	Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan	A3	4.54

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.49. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut. Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi dari pada tingkat yang diharapkan, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh tempat wisata. Semakin rendah nilainya maka semakin rendah kepuasan wisatawananya, sebaliknya semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawananya.

- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran B adalah kuadran yang diharapkan oleh wisatawan muslim, dan atribut ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan. Atribut pada Kuadran B adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik, Tersedia toilet yang bersih dan wangi, Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai, Kelestarian lingkungan hotel syariah tetap terjaga, Tersedia tempat ibadah yang memadai, Petugas mengenakan seragam rapih

saat menjalankan tugasnya, Jaminan keamanan barang-barang wisatawan, Tersedia pemandu hotel syariah yang baik dan sopan, Proses pemanduan di hotel syariah dilaksanakan sesuai dengan syariat, Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan dan Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan. Adapun yang masuk kedalam Kuadran B dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang ingin dipertahankan, seperti pada tabel berikut.

Tabel. 4.29 Atribut dalam Kuadran B

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai di hotel syariah	B2	4.43
2	Tersedia toilet yang bersih dan wangi	B1	4.49
3	Tersedia tempat ibadah yang memadai	B5	4.51
4	Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan hotel syariah	D2	4.51
5	Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan hotel syariah	C5	4.52
6	Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya di hotel syariah	C1	4.54
7	Jaminan keamanan barang-barang wisatawan di hotel syariah	C2	4.55
8	Kelestarian lingkungan tempat ziarah tetap terjaga di hotel syariah	B4	4.58
9	Tersedia pemandu di hotel syariah yang baik dan sopan	C3	4.61

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
10	Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik	A2	4.62
11	Proses tempat penginapan di hotel syariah dilaksanakan sesuai dengan syariat	C4	4.64

Tingkat prioritas didasarkan pada nilai yang dirasakan dari setiap atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai persepsi sebesar 4.49 maka semakin rendah nilai persepsi tiap atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut dalam peningkatan daya tarik wisata. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawanannya. Sebaliknya, semakin tinggi nilai *output* maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawanannya.

- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C adalah kuadran prioritas rendah. Artinya, kuadran tersebut berisi beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan muslim, meskipun kinerjanya tidak terlalu diharapkan, tetapi itu bukan prioritas tertinggi untuk perbaikan.

Atribut yang masuk pada Kuadran C adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya, Tempat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman, Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah, Tersedia petunjuk informasi yang lengkap, dan Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan.

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata

nilai persepsi 4.49. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut.

Tabel 4.30. Atribut dalam Kuadran C

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya	A1	4.23
2	Tempat hotel syariah bersih, tertata rapih dan nyaman	B3	4.34
3	Tersedia petunjuk informasi yang lengkap di hotel syariah	D3	4.38
4	Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan di hotel syariah	D5	4.4
5	Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah	D1	4.48

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan hotel syariah di wilayah Kabupaten Pandeglang.

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut Kuadran D tidak terlalu penting, tetapi kinerjanya lebih baik. Atribut pada Kuadran D adalah Jumlah petugas yang bertugas memadai dan petugas memberikan informasi yang membantu bagi

wisatawan Atribut yang masuk dalam kuadran D, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31 Atribut dalam Kuadran D

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Jumlah petugas yang bertugas memadai di hotel syariah	A4	4.44
2	Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan di hotel syariah	D4	4.45

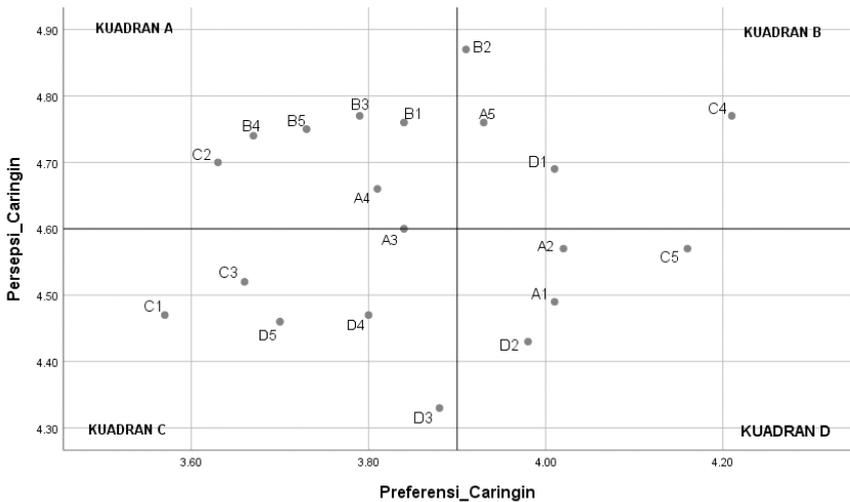
Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- Hotel Syariah di wilayah Pantai Carita Kabupaten Pandeglang**

Tabel 4.32. Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi dan Prefrensi hotel Syariah di wilayah pantai Carita Kabupaten Pandeglang.

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
1	Aspek sumber daya manusia di hotel syariah	A1	4.49	4.01
		A2	4.57	4.02
		A3	4.6	3.84
		A4	4.66	3.81
		A5	4.76	3.93

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
2	Aspek pengelolaan sarana dan prasarana di hotel syariah	B1	4.76	3.84
		B2	4.87	3.91
		B3	4.77	3.79
		B4	4.74	3.67
		B5	4.75	3.73
3	Aspek prosedur pelaksanaan	C1	4.47	3.57
		C2	4.7	3.63
		C3	4.52	3.66
		C4	4.77	4.21
		C5	4.57	4.16
4	Aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan di hotel syariah	D1	4.69	4.01
		D2	4.43	3.98
		D3	4.33	3.88
		D4	4.47	3.8
		D5	4.46	3.7
Total			92.38	77.15
Nilai Rata-Rata			4.62	3.86



Gambar 4.7 Diagram Kartesius di Pantai Carita Kabupaten Pandeglang

Setiap kuadran menggambarkan situasinya sendiri. Dengan mencocokkan menurut kepentingan dan kinerjanya, tempat wisata dapat segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh wisatawan dalam waktu yang relatif singkat. Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran A merupakan kuadran dimana kepuasan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut kuadran A adalah Jumlah petugas hotel syariah yang bertugas memadai, Tersedia toilet yang bersih dan wangi, hotel syariah bersih, tertata rapih dan nyaman, Kelestarian lingkungan tempat hotel syariah tetap terjaga, Tersedia tempat ibadah yang memadai dan Jaminan keamanan barang-barang wisatawan. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran A, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagai berikut:

Tabel. 4.33 Atribut dalam Kuadran A

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Jumlah petugas yang bertugas memadai di hotel syariah	A4	4.66
2	Jaminan keamanan barang-barang wisatawan di hotel syariah	C2	4.7
3	Kelestarian lingkungan di hotel syariah tetap terjaga	B4	4.74
4	Tersedia tempat ibadah yang memadai di hotel syariah	B5	4.75
5	Tersedia toilet yang bersih dan wangi hotel syariah	B1	4.76

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
6	Tempat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman hotel syariah	B3	4.77

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.62. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut. Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi dari pada tingkat yang diharapkan, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh tempat wisata hotel syariah. Semakin rendah nilainya maka semakin rendah kepuasan wisatawannya, sebaliknya semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawannya di hotel syariah.

- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran B adalah kuadran yang diharapkan oleh wisatawan muslim, dan atribut ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan di hotel syariah. Atribut pada Kuadran B adalah Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai dan keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah. Adapun Kuadran B juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang ingin dipertahankan, seperti pada tabel berikut:

Tabel. 4.34 Atribut dalam Kuadran B

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah	D1	4.69
2	Petugas hotel syariah yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik	A5	4.76
3	Proses chek in dan chek out di hotel syariah dilaksanakan sesuai dengan syariat	C4	4.77
4	Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai	B2	4.87

Tingkat prioritas didasarkan pada nilai yang dirasakan dari setiap atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai persepsi sebesar 4.62 maka semakin rendah nilai persepsi tiap atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut dalam peningkatan daya tarik wisata. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawanannya. Sebaliknya, semakin tinggi nilai *output* maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawanannya.

- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C adalah kuadran prioritas rendah. Artinya, kuadran tersebut berisi beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan muslim hotel syariah, meskipun kinerjanya tidak terlalu diharapkan, tetapi itu bukan prioritas tertinggi untuk perbaikan.

Atribut yang masuk pada Kuadran C adalah Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam

menanggapi kebutuhan wisatawan, Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya, Tersedia pemandu di hotel syariah yang baik dan sopan, Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan, dan Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan di hotel syariah.

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.62. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut.

Tabel 4.35. Atribut dalam Kuadran C

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan di hotel syariah	D5	4.46
2	Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya di hotel syariah	C1	4.47
3	Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan di hotel syariah	D4	4.47
4	Tersedia pemandu yang baik dan sopan hotel syariah	C3	4.52
5	Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan	A3	4.6

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya

semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut Kuadran D tidak terlalu penting, tetapi kerjanya lebih baik. Atribut pada Kuadran D adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya, Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik, Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan, Petugas tempat hotel syariah mendengarkan permintaan dan keluhan wisatawan, dan Tersedia petunjuk informasi yang lengkap. Adapun atribut yang masuk dalam kuadran D, dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.36 Atribut dalam Kuadran D

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Tersedia petunjuk informasi yang lengkap	D3	4.33
2	Petugas tempat hotel syariah mendengarkan permintaan dan keluhan wisatawan	D2	4.43
3	Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya	A1	4.49
4	Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik	A2	4.57
5	Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan	C5	4.57

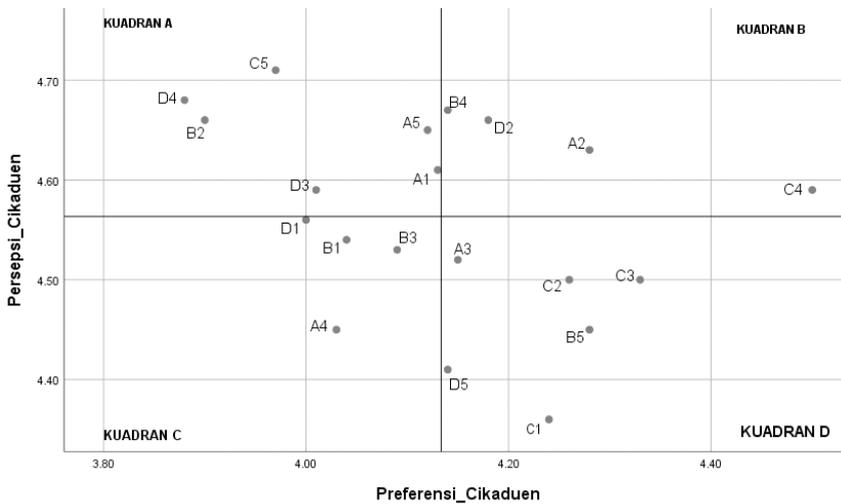
Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin tinggi nilai yang didapat maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

- **Hotel syariah di wilayah Ujung Kulon**

Tabel 4.37 Hasil Perhitungan Nilai Tingkat Persepsi Dan Prefrensi hotel Syariah di wilayah ujung Kulon

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
1	Aspek sumber daya manusia hotel syariah	A1	4.61	4.13
		A2	4.63	4.28
		A3	4.52	4.15
		A4	4.45	4.03
		A5	4.65	4.12
2	Aspek pengelolaan sarana dan prasarana hotel syariah	B1	4.54	4.04
		B2	4.66	3.9
		B3	4.53	4.09
		B4	4.67	4.14
		B5	4.45	4.28
3	Aspek prosedur pelaksanaan	C1	4.36	4.24
		C2	4.5	4.26
		C3	4.5	4.33
		C4	4.59	4.5
		C5	4.71	3.97

No	Dimensi	Atribut	Persepsi	Preferensi
4	Aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan hotel syariah	D1	4.56	4
		D2	4.66	4.18
		D3	4.59	4.01
		D4	4.68	3.88
		D5	4.41	4.14
Total			91.27	82.67
Nilai Rata-Rata			4.56	4.13



Gambar 4.8 Diagram Kartesius Hotel Syariah di wilayah Ujung Kulon

Setiap kuadran menggambarkan situasinya sendiri. Dengan mencocokkan menurut kepentingan dan kinerjanya, tempat wisata dapat segera memperbaiki atribut yang dianggap penting oleh wisatawan dalam waktu yang relatif singkat. Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan sebagai berikut:

- **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran A merupakan kuadran dimana kepuasan masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Atribut kuadran A adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya, Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai, Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan, Tersedia petunjuk informasi yang lengkap dan Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan. Adapun atribut dalam kuadran A berdasarkan urutan prioritasnya adalah sebagai berikut:

Tabel. 4.38. Atribut dalam Kuadran A

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Tersedia petunjuk informasi yang lengkap di hotel syariah	D3	4.59
2	Petugas tempat hotel syariah memiliki kompetensi yang baik dalam menjalankan tugasnya	A1	4.61
3	Petugas yang bertugas mampu melaksanakan tugasnya dengan baik	A5	4.65
4	Tersedia tempat parkir yang aman dan memadai di hotel syariah	B2	4.66
5	Petugas memberikan informasi yang membantu bagi wisatawan di hotel syariah	D4	4.68
6	Petugas selalu menjaga kenyamanan dan keamanan wisatawan	C5	4.71

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.56. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut. Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi dari pada tingkat yang diharapkan, karena persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh tempat wisata. Semakin rendah nilainya maka semakin rendah kepuasan wisatawananya, sebaliknya semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawananya.

- **Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran B adalah kuadran yang diharapkan oleh wisatawan muslim, dan atribut ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh wisatawan. Atribut pada Kuadran B adalah Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik, Kelestarian lingkungan hotel syariah tetap terjaga, Proses check in dan check out dilaksanakan sesuai dengan syariat dan Petugas tempat hotel syariah mendengar permintaan dan keluhan wisatawan. Sebagaimana pada Kuadran A, Kuadran B juga dapat diurutkan sesuai dengan prioritas yang ingin dipertahankan, seperti pada tabel berikut:

Tabel. 4.39 Atribut dalam Kuadran B

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Proses check in dan check out dilaksanakan sesuai dengan syariat	C4	4.59

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
2	Petugas tempat hotel syariah memiliki etika yang baik	A2	4.63
3	Petugas tempat hotel syariah mendengarkan permintaan dan keluhan wisatawan	D2	4.66
4	Kelestarian lingkungan hotel syariah tetap terjaga	B4	4.67

Tingkat prioritas didasarkan pada nilai yang dirasakan dari setiap atribut. Dibandingkan dengan rata-rata nilai persepsi sebesar 4.56 maka semakin rendah nilai persepsi tiap atribut maka semakin tinggi prioritas atribut tersebut dalam peningkatan daya tarik wisata hotel syariah. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawannya. Sebaliknya, semakin tinggi nilai *output* maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawannya.

- **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C adalah kuadran prioritas rendah. Artinya, kuadran tersebut berisi beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh wisatawan muslim, meskipun kinerjanya tidak terlalu diharapkan, tetapi itu bukan prioritas tertinggi untuk perbaikan. Adapun atribut yang masuk pada Kuadran C adalah Jumlah petugas yang bertugas memadai, Tersedia toilet yang bersih dan wangi, empat ziarah bersih, tertata rapih dan nyaman dan Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah.

Tingkat prioritas didasarkan pada perbandingan antara nilai persepsi tiap atribut dengan rata-rata nilai persepsi 4.56. Semakin rendah nilai yang dirasakan dari setiap atribut, semakin tinggi prioritas untuk perbaikan atribut tersebut.

Tabel 4.40. Atribut dalam Kuadran C

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Jumlah petugas yang bertugas memadai	A4	4.45
2	Tempat hotel syariah bersih, tertata rapih dan nyaman	B3	4.53
3	Tersedia toilet yang bersih dan wangi	B1	4.54
4	Keramahan dan kesopanan petugas tempat hotel syariah	D1	4.56

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, hal tersebut disebabkan persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin besar nilai yang didapat maka semakin besar pula kepuasan wisatawan.

- **Kuadran D (Berlebihan)**

Atribut Kuadran D tidak terlalu penting, tetapi kinerjanya lebih baik. Atribut pada Kuadran D adalah Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan, Tersedia tempat ibadah yang memadai, Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya, Jaminan keamanan barang-barang wisatawan, Tersedia

pemandu hotel syariah yang baik dan sopan, dan Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan. Adapun atribut dalam kuadran D berdasarkan urutan prioritasnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.41 Atribut dalam Kuadran D

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Persepsi
1	Petugas mengenakan seragam rapih saat menjalankan tugasnya	C1	4.36
2	Petugas mampu berkomunikasi baik dengan wisatawan	D5	4.41
3	Tersedia tempat ibadah yang memadai	B5	4.45
4	Jaminan keamanan barang-barang wisatawan	C2	4.5
5	Tersedia pemandu hotel syariah yang baik dan sopan	C3	4.5
6	Petugas tempat hotel syariah tanggap dalam menanggapi kebutuhan wisatawan	A3	4.52

Nilai ini didasarkan pada tingkat persepsi, bukan tingkat preferensi, hal tersebut disebabkan persepsi merupakan penilaian konsumen terhadap keefektifan tempat wisata yang dikunjungi. Semakin rendah nilainya, semakin rendah pula kepuasan wisatawan. Sebaliknya semakin besar nilai yang didapat maka semakin besar pula kepuasan wisatawan.



DAFTAR PUSTAKA

- A. Zamakhsyari Baharuddin, Fahadil Amin Al-Hasan, *Perkembangan Bisnis Hotel Syariah di Indonesia*, (Jurnal Al-Adl, Pengembangan Hotel syariah di Lombok Provinsi NTB, Vol.11 No.1, Januari 2018)
- Abd. Halim, Nurdhin Baroroh, *Pariwisata Halal: Studi komparatif Hotel Syariah di Yogyakarta dan Bali*, (Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga, Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam, Vol.15 No.1 Juni 2021)
- Abdul Azis, *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Abdurahman Misno, *Perkembangan pariwisata Syariah*, Ournal ai-Hidayah, val. XII, 2018).
- Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)
- Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009)
- Ahmad Kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an* (Jakarta: Amzah, 2010)

- Ahmad Rajafi, *Masa Depan Hukum Bisnis Islam di Indonesia: Telaah Kritis Berdasarkan Metode Ijtihad Yusuf Al-Qarada>wi* (Yogyakarta: LKiS, 2013)
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian Get 1*, (Yogyakarta:Teras, 2009)
- Alim Sumarno, *Penelitian Kausalitas Komparatif*, (Surabaya:elearning unesa, 2012)
- Alwafi Ridho Subarkah, *DIPLOMASI PARIWISATA HALAL NUSA TENGGARA BARAT*, *Intermestic: Journal of International Studies*, Volume 2, No. 2, Mei 2018
- Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2009)
- Andi Mappi Sammeng, *Cakrawala Pariwisata*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 45
- Anwar Basalamah, "Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air," *Binus Business Review* 2, no. 2 (2011)
- Basalamah, Anwar. "Hadirnya Kemasan Syariah dalam Bisnis Perhotelan Di Tanah Air", Vol. 2 No. 2 (Jakarta: BINUS University, 2011)
- Basalamah, Anwar. 2011. *Hadirinya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air*. Jakarta Barat: Jurnal Sinus Business Review Vol. 2 No. 2.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif cet 1*, (Jakarta: Kencana. 2008),
- Dikutip oleh Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori dan Konsep* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), h. 31
- Faisal Badrun, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2006)
- Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori dan Konsep* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013)
- Fatwa DSN-MUI No 108/DSN-MUI(X) 2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata
- Fernan Rahadi, lihat <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/17/03/16/omwaqj291-apakah-sesungguhnya-pariwisata-syariah>

Firqah Annajiyah Mansyuroh, *peluang dan tantangan bisnis hotel syariah pada masyarakat kosmopolitan, AT-TARADHI: Jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018*

gaya-hidup/wisata-halal/17/10/17/oxy4le374-potensi-wisata-muslim-indonesia-dan-dunia-sangatbesar

Gunawan Sudarmanto, *Statistik Terapan Berbasis Komputer* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013)

H. A. Hasan,, & A. A.Muslimin, (2019). Ambiguity on syariah tourism in Indonesia. *Humanities and Social Sciences Reviews*. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7570>

Haidar Tsani Alim, dkk. "Analisis Potensi Pariwisata Syariah Dengan mengoptimalkan Industri Kreatif di Jawa Tengah dan Yogyakarta", (Semarang: Universitas Diponegoro, 2015).

Hanik Fitriani/Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah, *Jurnal Muslim Heritage* Vol. 3, No.1, Mei 2018

Hasyim Hasanah, *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*, (Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016.)

<http://kemenpar.go.id/userfiles/SALINAN%20PERMEN%20TENTANG%20PEDOMAN%20HOTEL%20SYARIAH.pdf> (diakses pada 2 november 2022 pukul 20.55 wib)

http://sofyanhotel.com/?post_type=vh_accommodation&p=554 (diakses pada tanggal 5 November 2022 pukul 17.11 WIB)

<http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-10-tahun-2009-tentang-kepariwisataan.html> (diakses pada tanggal 1 November 2021 pukul 06.33)

<https://biropemkesra.bantenprov.go.id/profil-kabupaten-pandeglang>, diakses pada tanggal 06 November 2022 pukul 07.20 WIB

https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Pandeglang (diakses pada tanggal 2 november 2017 pukul 23.52 WIB)

- Hurriah Ali Hasan, *Pariwisata Halal: Tantangan Dan Peluang Di Era New Normal*, *JURNAL PILAR* Volume 13, No. 1, Juni 2022
- Ibn Manzur, *Lisan al-'Arab*, Juz VIII (Bayrut: Dar al-Sadr, [t.th.])
- Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, Jakarta: PT Gramedia Widisarana, 2010
- Ismayanti, Muslimin kara, *Analisis Pengeleloaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makassar* (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, LAA MAISYIR, Vol.4 No.1 Juni 2017), h.23
- Johan Oscar Ong Dan Jati Pambudi, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo* (PERSERO) (JTI Undip, Vol IX, No 1, Januari 2014)
- Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. (Jakarta: PT Grasindo, 2014)
- Kabupaten Pandeglang dalam angka 2018 (Pandeglang: Percetakan Rajawali Pandelang, 2018)
- Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, Cet.2*, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010)
- Kebijakan Kepariwisataan Deputy Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisataan Kementerian Pariwisata, 2015
- Kurniawan Gilang Widagyo, "Analisis Pasar Pariwisata Halal Indonesia", *The Journal of Tauhidinomics* Vol.1 No. 1, Universitas Sahid Jakarta, (2015).
- Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah Kriteria Mutlak Dan Kriteria Tidak Mutlak Usaha Hotel Syariah A. Kriteria Hotel Syariah Hilal 1," Pub. L. No. 2, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2014), [http://www.kemepar.go.id/userfiles/LAMPIRAN TENTANG PEDOMAN HOTEL SYARIAH.pdf](http://www.kemepar.go.id/userfiles/LAMPIRAN_TENTANG_PEDOMAN_HOTEL_SYARIAH.pdf).

- Laporan Akhir Kajian Pengembangan Wisata Syariah, Asisten Deputi Penelitian dan Pengembangan
- Laporan Akhir, Kajian Pengembangan Wisata Syariah, (Jakarta: Asisten Deputi Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Kepariwisata Deputi Bidang Pengembangan Kelembagaan Kepariwisata Kementerian Parwisata, 2015)
- M.Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan syariah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2012)
- Manna al-Qathtan, *Tarikh Tasyri' al-Islami*, (Kairo: Maktabah Wahbah, 2001)
- Mardalis, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal cet 7*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)
- Mardani, *Hukum Islam: Kumpulan Peraturan Tentang Hukum Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2013)
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007)
- Mastercard & Crescentrating, *Global Muslim Travel Index 2018*, GMTI, April 2018
- Mohamed Battour, Ismail, M. N. (2016). Halal tourism: Concepts, practises, challenges and future. *Tourism Management Perspectives*, 19(Part B), 150–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.008>
- Muhammad Irzal Adiakurnia, "Kejar Wisata Halal Terbaik Dunia, Kemenpar Terapkan Index Wisata Muslim-Kompas.Com," Kompas, 2018, <https://travel.kompas.com/read/2018/06/06/103647727/kejar-wisata-halal-terbaik-dunia-kemenpar-terapkan-index-wisata-Muslim>.
- Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet Wijayakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, cet ke-6 (Jakarta: Gema Insani, 2006)
- Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan* (Depok: Rajawali Pers, 2017)

pada masyarakat kosmopolitan, AT-TARADHI: Jurnal Studi Ekonomi, Volume 9, Nomor 2, Desember 2018

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah," Pub. L. No. 2, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (2014), https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Permen_Parweka_2_2014.pdf.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah," Pub. L. No. 2, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia (2014), https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/Permen_Parweka_2_2014.pdf.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah,

peraturan.bkpm.go.id/userfiles/batang (diakses pada tanggal 2 November 2022 pukul 06. 54 WIB)

Permen parekraf (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) no. 2 tahun 2014

Potensi Wisata Muslim Indonesia dan Dunia Sangat Besar" dalam <http://www.republika.co.id/berita/>

Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011)

Riyanto Sofyan, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, Jakarta:Republika, 2012, h. 55-59.

Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. (Yogyakarta: Deepublish, 2020)

Sugiarto, dkk. *Teknik Sampling* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan R&Dan*, (Bandung: ALFABETA, 2007)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi VI)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi cet 8*, (Jaka rta: Rineka Cipta, 1992)
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 94/HK.103/MPPT-87
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 7*, (Yogyakarta: AND I, 1990)
- Syafuri, *Membumikan Syariat Islam di Indonesia: Kajian Fiqh Siyasa, dan Pelaksanaan Syariat Islam di Banten*, (Serang: FSEI Press, 2010)
- Tim Penyusun, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008
- Triton Prawira Budi. *SPSS13.0 Terapan Riset Statistik Parametrik*. (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006)
- Umar Sulaiman al-Asyqar, *al-Mudhkhal ila al-syari'ah wa al-Fiqh al-Islami*, (Al-Ardan: Dar al-Nafais, 2005)
- Wardiyanto, *Perencanaan Pengembangan Pariwisata*, Bandung: Lubuk Agung, 2011
- Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian 1/miah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tar sito, 1990)
- Yanita Petriella, "Wisata Halal Beri Kontribusi 30% Terhadap Target 20 Juta Kunjungan Wisman," *Bisnis Indonesia*, 2018, <http://industri.bisnis.com/read/20180830/12/833354/wisata-halal-beri-kontribusi-30-terhadap-target-20-juta-kunjungan-wisman>.



Banyaknya pengelola hotel tidak memperhatikan aspek halal dan haram suatu bisnis, sehingga mengabaikan nilai-nilai moralitas. Hal ini menjadikan penerapan prinsip syariah dalam Hotel akan memberikan nilai positif kepada masyarakat. Bagaimana tidak, hotel dengan prinsip syariah maka secara tidak langsung akan mengikis perilaku-perilaku yang menyimpang dan terjadi di masyarakat yang memperlakukan hotel dengan bebas. Oleh karenanya sebagian pihak, bisnis adalah aktivitas ekonomi manusia yang bertujuan mencari keuntungan semata-mata. Sehingga cara apapun boleh dilakukan demi meraih tujuan tersebut. Konsekuensinya bagi pihak ini, aspek moralitas tidak bisa dipakai untuk menilai bisnis, bahkan menilai nilai, etika, dan moral hanya sebagai pengalang dalam meraup keuntungan yang sebesar-besarnya.



 Penerbit Adab
 @penerbitadab
 www.PenerbitAdab.id

Pabean Udik - Indramayu - Jawa Barat
Telp. 081221151025 | penerbitadab@gmail.com

