

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya kebutuhan terhadap produk-produk halal memunculkan berbagai industri halal untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan seorang muslim. Beberapa industri tersebut diantaranya adalah industri keuangan (*finance*), makanan (*food*), perjalanan/wisata (*travel*), pakaian (*fashion*), media dan rekreasi (*media and recreation*), serta farmasi dan kosmetik (*pharmaceutical and cosmetic*).¹

Salah satu industri yang dinilai dapat berkembang di Indonesia adalah industri pariwisata halal. Buktinya Indonesia menempati peringkat 1 dari 130 negara di dunia dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI).² Sebelumnya juga Indonesia meraih 3 penghargaan pada ajang “*World Halal Travel Award 2015*” yang digelar di Uni Emirat Arab.³ Hal ini karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam dan Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Pulau-pulau yang terbentang dari Sabang sampai ke Merauke menyajikan pemandangan alam yang sangat indah. Bukan hanya keindahan alamnya yang menarik, Indonesia juga kaya dengan keragaman budayanya, hal ini tentu menjadi

¹ Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqih Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 9.

² tribunews.co, *Sesuai Target, Indonesia Peringkat 1 Global Muslim Travel Indeks 2019*, 9 April 2019. Diakses dari: <https://www.tribunnews.com/kilas-kementerian/2019/04/09/sesuai-target-indonesia-peringkat-1-global-muslim-travel-index-2019> pada 21 November 2019.

³ nasional.tempo.co, *World Halal Travel Award 2015, Indonesia Raih 3 Penghargaan*, 21 Oktober 2015. Diakses melalui situs: <https://nasional.tempo.co/read/711534/world-halal-travel-award-2015-indonesia-raih-3-penghargaan> pada tanggal 2 November 2019.

daya tarik bagi para wisatawan untuk menjelajahi Indonesia. Potensi yang besar ini harus dikenalkan kepada masyarakat luas, baik masyarakat lokal maupun internasional. Sehingga saat ini Indonesia sedang sangat gencar mempromosikan pariwisata dengan slogan “*Wonderful Indonesia*” dan “Pesona Indonesia”. Selain itu banyak pula artis yang ditunjuk untuk membantu mempromosikan pariwisata di Indonesia khususnya melalui media sosial.

Kota Tasikmalaya berencana menjadi pelopor wisata halal di Provinsi Jawa Barat. Walikota Tasikmalaya, Budi Budiman mengatakan bahwa latar belakang wilayahnya dengan tradisi Islam yang kuat dan memiliki banyak pesantren menjadi modal yang kuat untuk menjadi destinasi wisata halal. Menurutnya saat ini wisata halal sudah memiliki pasar yang luas. Bahkan Jepang yang notabene bukan merupakan negara dengan mayoritas penduduk muslim, telah menawarkan paket wisata halal untuk para wisatawan.⁴

Dengan rencana pengembangan wisata halal ini, sangat disayangkan apabila hotel-hotel syariah masih sulit ditemui di Kota Tasikmalaya. Pihak Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) cabang Tasikmalaya telah berkomunikasi dengan pihak Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) di Priangan Timur untuk mengembangkan hotel syariah.⁵ Selain itu,

⁴ Bayu P Adji, *Tasikmalaya Ingin Menjadi Pelopor Wisata Halal di Jabar*, 19 September 2019. Diakses dari: <https://republika.co.id/berita/py2suh370/tasikmalaya-ingin-jadi-pelopor-wisata-halal-di-jabar> pada 30 April 2020.

⁵ Bayu Adji dan Dwi Murdaningsih, *Potensi Wisata Halal Priangan Timur Dikembangkan*, Diakses dari: <https://republika.co.id/berita/nasional/daerah/19/09/17/pxyy92368-potensi-wisata-halal-priangan-timur-dikembangkan> pada 13 November 2019.

prospek perkembangan hotel yang sesuai dengan syariah ke depan sangat cerah, walaupun cenderung lambat. Hal ini tidak terlepas dari beberapa faktor, misalnya revolusi halal yang telah menciptakan kesadaran yang tinggi di kalangan para wisatawan muslim karena berkaitan dengan tuntunan agama Islam sehingga keadaan ini menciptakan kesempatan bagi perhotelan untuk melayani kebutuhan para wisatawan muslim yang belum dimanfaatkan.⁶

Di Kota Tasikmalaya terdapat Hotel Srikandi yang menerapkan nilai-nilai etika bisnis Islam di dalam pelayanannya, yaitu dengan tidak menerima pasangan yang tidak menikah untuk menginap, menyediakan alat salat dan arah kiblat di setiap kamar, tersedianya musala untuk salat berjamaah, juga dengan pegawai wanita yang mengenakan busana yang sopan dan Islami. Reny Nuraini selaku manajer operasional di Hotel Srikandi mengatakan “*ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab sebagai seorang muslim, dan sekaligus strategi, karena masih jarang hotel yang menerapkan SOP yang Islami*”. Beberapa hal tersebut sesuai dengan beberapa standar pelayanan dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif Republik Indonesia no. 2 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah.⁷

Dengan konsep yang diterapkan oleh Hotel Srikandi ini, beberapa pengunjung yang pernah menginap di Hotel Srikandi memberikan penilaian

⁶ Muhammad Rayhan Janitra, *Hotel Syariah: Konsep dan Penerapan* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2017), hlm.10-11.

⁷ Old.kememparekraf.go.id, *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014*, 18 Januari 2014. Diakses melalui situs: <https://old.kememparekraf.go.id/post/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-no-02-tahun-2014> pada tanggal 8 Maret 2020.

melalui situs Google, misalnya penilaian sempurna (lima bintang dari lima bintang) oleh Hanif Fadhilah dan memberikan komentar “*Biayanya murah, tidak ada area makan tapi makanannya enak khususnya lontong sayur. Mereka juga menyediakan sajadah dan Alquran di kamar*”, juga penilaian lain yang disampaikan oleh Wan Abu yang memberikan nilai sempurna (lima bintang dari lima bintang) dan memberikan komentar “*Bagus, ketat dalam menyortir pasangan yang tidak sah*”. Meskipun beberapa pengunjung memberikan ulasan positif dan apresiasi atas penerapan nilai-nilai etika Islam, namun Ibu Reny selaku manajer operasional Hotel Srikandi mengaku bahwa tingkat okupansi Hotel Srikandi masih terbilang kecil, yaitu berkisar pada 20-30% pada hari biasa, sedangkan pada hari raya Idul Fitri bisa mencapai 100%.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan dengan judul “**PENGARUH IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ETIKA ISLAM DALAM PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG HOTEL SRIKANDI KOTA TASIKMALAYA**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan di Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan di Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh implementasi nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi akademisi, diharapkan menambah wawasan mengenai pengaruh penerapan nilai-nilai etika Islam dalam pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Srikandi.
2. Bagi praktisi, diharapkan dapat memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan-keputusan dalam perusahaan pada masa yang akan datang.

3. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan gambaran sebagai pertimbangan untuk memilih hotel yang menerapkan nilai-nilai etika Islam.