

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SYARIAH  
PERSPEKTIF STANDAR PARIWISATA HALAL (STUDI PADA HOTEL  
SYARIAH BANGKALAN)**

**Galuh Mustika Argarini**  
STAI Syaichona Moh. Cholil Bangkalan

E-Mail: billingats@gmail.com, mustik4rin@gmail.com

**ABSTRACT**

*Islamic hotels have become a trend, with many appearing in various cities emphasizing "syariah." However, a syariah hotel is not merely about the label; there needs to be clarity on its specifications and criteria to avoid it becoming solely a business commodity. Unlike Islamic financial institutions that have established operational standards, syariah hotels do not have universally defined operational standards set by Islamic bodies such as MUI (Indonesian Ulema Council) or the Department of Religious Affairs. This is a point of ongoing debate in society. This research focuses on the application of halal tourism services in hotels visited by tourists, whether they adhere to syariah principles or not. The objectives of this study are: a) to analyze the management concept of syariah hotel services from the perspective of halal tourism standards at a syariah hotel in Bangkalan, and b) to analyze the supporting and inhibiting factors in the implementation of management standards for syariah hotel services from the perspective of halal tourism standards at a syariah hotel in Bangkalan. This study employs a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis follows Miles and Huberman's model with the following steps: data reduction, data display, and verification. The research findings are as follows: a) The implementation of standardized halal tourism service management at the syariah hotel in Bangkalan complies with syariah principles in its services, as classified under the regulations, particularly Tourism and Creative Economy Regulation No. 12 of 2016 concerning Guidelines for the Operation of Syariah Hotels. The hotel has adjusted its operations since its establishment in anticipation of MUI certification. b) Supporting factors for the implementation of syariah hotel services in Bangkalan include its strategic location and adherence to syariah principles, reinforced by regulations or policies set by the Ministry of Tourism and Creative Economy No. 12 of 2016 regarding Guidelines for the Operation of Syariah Hotels. However, the inhibiting factor is that the syariah hotel in Bangkalan has not yet obtained MUI's syariah hotel business certificate due to ongoing procedures related to the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia No. 12 of 2016 concerning Guidelines for the Operation of Syariah Hotels.*

**Keywords:** Management, Concept, Syariah Hotel, Halal Tourism.

**ABSTRAK**

Hotel syariah menjadi sebuah tren, sehingga banyak diberbagai kota yang muncul dengan menegaskan "syariah". Namun sebenarnya dalam hotel syariah bukan hanya sekedar label syariah saja kana tetapi dalam hal ini harus ada kejelasan mengenai spesifikasi dan kriteria didalamnya agar tidak menjadi komoditas bisnis semata. Memang hotel syariah tidak seperti lembaga keuangan syariah yang sudah standar operasionalnya. Standart operasional hotel syariah secara baku tidak ada dan tidak dibuat oleh lembaga keislaman

seperti MUI dan Departemen Agama. Sehingga hal ini yang masih masyarakat perdebatkan. Keterbaruan pada penelitian ini memfokuskan ada penerapan pelayanan pariwisata halal di hotel tempat wisatawan berkunjung apakah sudah sesuai dengan prinsip syariah ataukah belum. Penelitian ini bertujuan untuk a) menganalisis konsep manajemen pelayanan hotel syariah perspektif standar pariwisata halal di hotel syariah Bangkalan dan b) menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi standar manajemen pelayanan hotel syariah perspektif standar pariwisata halal di hotel syariah Bangkalan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan prosedur langkah sebagai berikut : reduksi data, display data dan verifikasi. Penelitian ini menghasilkan a) Implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal pada hotel syariah Bangkalan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada pelayanannya sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan dari pelayanan dalam sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat. b) Faktor pendukung implementasi pelayanan hotel syariah Bangkalan yakni letak yang strategis serta pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah diperkuat dengan peraturan atau kebijakan yang telah diatur oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Adapun faktor penghambatnya implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah hotel syariah Bangkalan belum mendapatkan sertifikat usaha hotel syariah MUI karena masih dalam tahap pengurusan terhadap Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Hotel Syariah, Pariwisata Halal.

## **Pendahuluan**

Industri halal saat ini semakin menjamur dan tidak hanya fokus pada satu objek, akan tetapi industri halal menjadi tren dunia. Berbicara industri halal yang banyak digandrungi adalah pariwisata halal. Pariwisata halal saat ini menjadi kecenderungan global yang sangat menjanjikan. Proyeksi beberapa tahun yang akan datang akan terus berkembang, hal ini dibuktikan dengan jumlah wisata muslim dunia yakni pada tahun 2020 diproyeksikan mencapai 160 juta dengan total pembelanjaan sebesar USD 220 Milyar, dalam hal ini pertumbuhan pasar mencapai 27% pertahunnya. pada tahun 2016 Kementerian pariwisata Indonesia juga memeringkatkan kota-kota di Indonesia dengan menggunakan standar global yang dipakai GMTI yang disebut dengan IMTI yakni Indonesia Muslim Travel Indeks, hal ini berdasarkan laporan Mastercard-Crescent Rating Global Travel Market Indeks pada tahun 2019.

Industri pariwisata halal merupakan kumpulan usaha pariwisata halal yang saling berkaitan dalam hal menghasilkan barang/jasa bagi pemenuhan kebutuhan

wisatawan muslim. Untuk membantu memenuhi kebutuhan wisatawan muslim maka disusun kriteria Usaha Pariwisata Halal terhadap 13 bidang usaha pariwisata seperti yang termaktub dalam UU No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan. Usaha pariwisata halal diantaranya usaha hotel, spa, biro perjalanan wisata, dan restoran. Pemilik pariwisata yang telah mendapatkan setifikasi usaha pariwisata yang dikeluarkan oleh LSU yakni Lembaga Sertifikasi Usaha BIDANG Pariwisata dapat menyelenggarakan usaha pariwisata halal berdasarkan Syarat dan Ketentuan yang berlaku atau yang tela diatur oleh peraturan menteri.

Adapun terkait pariwisata halal Acces, Communication, environment dan Service menjadi point utama yang dinilai dan ranking dalam destinasi Muslim Friendly. Indonesia Muslim Travel Indeks, menjadi alat ukur dan memeringkat destinasi yang ramah pada wisatawan muslim yang ada di kota-kota Indonesia. Tidak cukup disitu Indonesia Muslim Travel Indeks, berfungsi sebagai melihat destinasi Indonesia yang siap bersaing dengan negara lain. Jawa Timur menempati peringkat ke-9 dari 10 provinsi yang dinilai oleh Kementerian Pariwisata, hal ini sesuai atau berdasarkan skor Indonesia Muslim Travel Indeks.

Penetapan destinasi mengacu pada standar Global Muslim Travel Indeks dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama nomor 108/DSN-MUI/X/2016. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif memperluas pengembangan melalui MoU dengan LPPOM Majelis Ulama Indonesia dengan cara membuat kebijakan yang memadai termasuk meningkatkan angka sertifikasi halal pada setiap sektor pariwisata. Tujuan sertifikasi halal ini untuk meyakinkan para wisatawan terhadap jaminan produk halal yang mana hal ini termasuk kesesuaian aktivitas wisata menurut syariah.

Kota Bangkalan merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Jawa Timur tepatnya di pulau Madura. Kota Bangkalan yang notabenenya masyarakat beragama Islam dan banyak pondok pesantren yang berdiri kokoh ditengah-tengah kota Bangkalan, sehingga menjadi Icon untuk memiliki pariwisata halal. Kota Bangkalan memiliki ragam wisata hal ini menjadi peluang besar bagi masyarakat Bangkalan dan sekitarnya untuk membuka usaha, salah satu bidang pariwisata halal di Bangkalan adalah perhotelan. Bidang perhotelan adalah salah satu bidang jasa, oleh sebab itu hal yang dinilai oleh para wisatawan adalah layanan yang

diberikan, tidak bisa dilihat namun bisa di rasakan. Seharusnya pihak hotel memberikan pelayanan yang optimal. Belum banyak di Bangkalan hotel syariah tersebut sehingga hal ini menjadi uswah untuk para pemilik hotel yang lain. Hotel yang belum memiliki sertifikat pariwisata halal tidak dapat memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang ingin bermalam di hotel bersertifikat halal berdampak negatif pada kepuasan pengunjung, serta akan mempengaruhi trust konsumen. Bermalam di hotel yang menawarkan layanan halal dan sesuai dengan standar syariah serta keyakinan mereka, turis muslim sangat mementingkan harapannya terpenuhi.

Indonesia sangat lambat dalam hal perkembangan hotel syariah bahkan bisa dikatakan stagnan, meskipun Majelis Ulama Indonesia telah meneluarkan standarisasi label syariah kepada bisnis perhotelan, namun dalam bentuk dan tahapan pengurusan format syariah masih belum jelas adanya. Sehingga ini menjadi dampak negatif, masih banyak pembisnis hotel syariah yang lebih menerapkan konsep hotel syariah dengan berdasarkan aturan agama Islam, sehingga kualitas pengelolaan dan pengoperasiannya masih belum maksimal. Oleh sebab itu perlu dukungan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mempertegas kebijakan yang sudah ada.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kondisi sekelompok manusia, suatu objek tertentu, suatu pemikiran tertentu, dan status kelas pada masa sekarang. Alasan menggunakan metode deskriptif, karena peneliti ingin mendeskripsikan, menggambarkan, atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena tertentu yang diselidiki. Subjek dalam penelitian ini ialah Hotel Syariah yang ada di Kabupaten Bangkalan yang mempunyai pengaruh besar dalam pariwisata halal. Yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini ialah manajemen pelayanan hotel syariah perspektif standar pariwisata halal.

Alasan lain dalam pemilihan penelitian kualitatif karena meneliti permasalahan ini secara langsung lebih penting daripada sekedar memakai informasi yang sudah ada dalam berbagai literatur sebelumnya. Adapun berbagai

literatur tersebut tetap digunakan sebagai referensi tambahan. Selain itu, peneliti juga ingin mengeksplorasi lebih jauh mengenai manajemen pelayanan hotel syariah perspektif standar pariwisata halal, kemudian ditulis secara fleksibel tanpa terkungkung oleh struktur penulisan akademik yang kaku (John. W. Cresswel, 2016: 64)

Penelitian ini menggunakan studi kasus karena dalam proses penelitian dilakukannya proses pencarian pengetahuan yang empiris guna menyelidiki dan meneliti berbagai fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Sebab peneliti akan mengembangkan teori yang sudah ada dalam pandangan standar pariwisata halal.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Hotel Syariah Bangkalan**

Hotel syariah Bangkalan bergerak dibidang jasa/pariwisata dalam hal ini wajib memperhatikan pengunjung atau tamu yang akan menginap dengan pelayanan yang baik serta berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah tentunya memiliki nilai tambah bagi pengunjung. Hal yang menjadi daya tarik pengunjung atau tamu pada hotel syariah Bangkalan adalah pengelolaan produk serta pelayanan yang bagus. Pengelolaan produk serta pelayanan yang baik niscaya pengunjung akan selalu ingat dengan apa yang telah disuguhkan kepadanya. Sehingga tamu mendapatkan nilai utility dari apa yang di dapat, dalam hal ini bagi pemilik hotel menjadi sebuah kabar baik. Apabila tamu merasakan kepuasan pelayanannya maka mereka enggan untuk beralih atau mencari hotel yang lain. Pelanggan menjadi aset bagi setiap pemilik perusahaan, sebab tidaklah mampu berdiri sebuah perusahaan apabila pelanggan sudah meninggalkan. Oleh karenanya komunikasi yang baik merupakan hal yang sangat mendukung dengan kepuasan pelanggan. Komunikasi dalam hal ini adalah pelayanan yang baik. Apabila sudah mampu menjalin komunikasi yang baik maka sebuah perusahaan akan berjalan dengan mudah dalam mencapai target tujuannya.

Komunikasi antara organisasi bisnis dengan pelanggan merupakan hal yang utama terlebih dalam bidang usaha perhotelan. Pelayanan merupakan yang yang urgen, pelayanan akan menjadi daya tarik bagi setiap usaha bisnis perhotelan. Komunikasi dalam usaha bisnis perhotelan ini terjadi antara penyedia

layanan atau para pihak hotel dengan pengunjung. Dalam hal melayani pengunjung pihak hotel harus memiliki kemampuan bahasa atau komunikasi yang baik, sebab tanpa komunikasi yang baik antara pihak hotel dengan pengunjung akan menjadi bomerang bagi pihak hotel itu sendiri. Sehingga keinginan dan kepuasan pelanggan tidak terpenuhi. Dan mustahil pengunjung akan melakukan repurchase.

Pemilik usaha bisnis perhotelan saat ini dituntut untuk mengelola hotel sesuai dengan permintaan pasar yang berbeda-beda. Setiap permintaan pengunjung berbeda dalam pelayanannya. Ada berbagai macam permintaan pengunjung yang mana tujuan pengunjung melakukan penginapan yang hanya sekedar singgah karena lelah, ada pula metime bersama keluarga besarnya, pasangan suami istri yang melakukan honey moon. Lain lagi dengan tamu muslim yang membutuhkan penginapan yang berprinsip syariah. Sehingga dalam menyikapi perbedaan ini pemilik usaha bisnis perhotelan harus mampu dalam melakukan pelayanan yang baik bagi setiap pengunjung. Oleh sebab itu maka munculnya hotel syariah untuk memberikan pelayanan bagi tamu muslim sesuai dengan kaidah Islam. Dalam menciptakan pelayanan yang baik khususnya pada bisnis hotel syariah, pemerintah memiliki regulasi tersendiri dalam menetapkan kriteria pelayanan. Pelayanan tersebut termaktub dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggara Usaha Hotel Syariah. Adapun unsur pelayanannya terdiri atas kantor depan, tata graha, makan dan minuman, public bar, olahraga rekreasi dan kebugaran, kolam renang, SPA, kerahmatan serta fasilitas hiburan. Dari keseluruhan unsur yang ada peneliti menilai bahwa pada hotel syariah Bangkalan sudah memenuhi beberapa kriteria yang telah disebutkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan tabel berikut ini sesuai dengan unsur yang telah ditetapkan:

1) Kantor depan

No.	Sub Unsur	Keterangan
1	Melakukan seleksi tamu yang berpasangan	Ada
2	Memberikan informasi musholla atau	Ada

	masjid	
3	Memberikan informasi jadwal sholat	Ada
4	Memberikan informasi jadwal kajian dimasjid terdekat	Ada
5.	Memberikan informasi restoran atau makan halal	Ada

Dapat dipahami bahwa hotel syariah Bangkalan sudah melakukan unsur syariah dalam hal ini pada proses penerimaan tamu, tamu yang berpasangan dan ingin menginap di hotel syariah Bangkalan wajib menunjukkan kartu tanda penduduk yang sudah diperbaharui. hotel syariah Bangkalan juga selalu memberikan informasi terkait dengan masjid atau musholla terdekat, adapun masjid yang dekat dengan hotel syariah Bangkalan adalah masjid Agung Bangkalan apabila pengunjung ingin sholat diluar hotel. Hotel syariah Bangkalan juga memberikan informasi terkait jadwal sholat lima waktu bagi pengunjung hotel, informasi ini diberikan pada saat pengunjung melakukan chek in hotel. Serta pihak hotel syariah Bangkalan memberikan informasi jadwal kajian dimasjid terdekat. Serta pihak hotel syariah Bangkalan memberikan informasi terkait kuliner atau rumah makan yang halal, namun pada kenyataannya Bangkalan adalah kota santri dan mayoritas penduduknya beragama Islam sehingga notabeneanya semua makanan sudah pasti halal.

2) Tata graha

No.	Sub Unsur	Keterangan
1	Penyediaan pelengkapan sholat	Ada
2	Penyediaan jadwal waktu sholat	Ada
3	Penyedia Al-Quran	Ada
4	Menyediakan musholla	Ada

Berdasarkan penelitian pada hotel syariah Bangkalan unsur tata graha sudah sesuai dengan kriteria hotel syariah yakni mulai dari tersedianya musholla, perlengkapan sholat, perlengkapan jadwal waktu sholat hingga Al-Quran sudah tersedia dengan lengkap hal ini demi kepuasan pelanggan serta memenuhi kriteria hotel syariah.

3) Makanan dan minuman

No.	Sub Unsur	Keterangan
1	Tersedia aneka makanan dan minuman halal	Ada
2	Menyediakan takjil pada bulan ramadhan	Ada
3	Menyediakan makan sahur pada bulan ramadhan	Ada

Berdasarkan tabel diatas hotel syariah Bangkalan dalam hal pelayanan bidang makanan dan minuman sudah sesuai dengan prinsip syariah yakni pihak hotel syariah Bangkalan telah menyediakan aneka makanan dan minuman yang berlabel halal serta pada saat bulan ramadhan hotel syariah Bangkalan menyediakan takjil dan makan sahur.

4) Olahraga, rekreasi dan kebugaran

Tempat olahraga, rekreasi dan kebugaran pada hotel syariah Bangkalan masih belum tersedia sampai saat ini, berdasarkan hasil wawancara kepada pihak hotel hal ini disebabkan kerena tidak tersedianya halaman atau kurangnya ruangan.

5) Kolam renang

Kolam renang pada hotel syariah Bangkalan tersedia, kolam renang untuk perempuan dan laki-laki dipisah namun hal ini bukan untuk usia dewasa akan tetapi untuk anak-anak. Ukuran kolam renang sekitar 80 cm dan 100 cm.

6) SPA

Ruangan SPA pada hotel syariah Bangkalan masih belum tersedia sampai saat ini, berdasarkan hasil wawancara kepada pihak hotel hal ini disebabkan kerana tidak tersedianya halaman atau kurangnya ruangan.

7) Keramahtamahan

No.	Sub Unsur	Keterangan
1	Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam	Ada

Hotel syariah Bangkalan telah memberikan informasi yang jelas, amanah tanpa kecurangan serta memulai komunikasi dengan pengunjung dengan mengucapkan salam penghormatan yakni dengan kalimat Assalamuaikum bagi setiap pengunjung hotel. Tidak hanya itu pihak hotel dalam hal komunikasi selalu menyampaikan dengan bahasa yang baik dan sopan serta tidak bertele-tele serta bersikap ramah dan selalu tersenyum.

8) Fasilitas hiburan

Fasilitas hiburan pada hotel syariah Bangkalan masih belum tersedia sampai saat ini, berdasarkan hasil wawancara kepada pihak hotel hal ini disebabkan kerana tidak tersedianya halaman atau kurangnya ruangan serta fasilitas hiburan terlalu banyak mudhorotnya.

Adapun konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia sesuai dengan beberapa prinsip sebagai berikut:

1) Prinsip persamaan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan pada hotel syariah Bangkalan tidak membeda-bedakan suku dan status sosial antara pengunjung atau tamu hotel. Sehingga hal ini sesuai dengan prinsip yang diajarkan oleh nabi Muhammad serta sesuai dengan beberapa ayat Al-Quran yang menjelaskan bahwa hakikat manusia di sisi Allah adalah sama. Hanya saja yang membedakan adalah amal shaleh serta ketaqwaannya terhadap Allah SWT. hal ini termaktub dalam surat Al-Hujarat ayat 13 yang artinya “Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan serta menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan

bersuku-suku agar saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia disisi Allah ialah orang yang bertaqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Prinsip persamaan ini merupakan hal yang mendasar agar terciptanya sebuah kerukunan serta keadilan dalam berbagai aspek kehidupan. Prinsip persamaan merupakan pengatur hubungan antar manusia. Dengan hal ini apabila terdapat suatu perbedaan maka niscaya hal ini merupakan suatu bentuk saling melengkapi satu sama lain.

## 2) Prinsip persaudaraan

Prinsip ukhuwah atau persaudaraan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah segala aspek kegiatan. Sudah kita ketahui bersama bahwa seorang muslim adalah saudara bagi orang muslim, hal ini tentu menjadi pedoman bagi kita semua sebagai umat muslim. Pelayanan pada hotel syariah Bangkalan telah menerapkan prinsip persaudaraan ini, tentunya disaat pengunjung atau tamu yang akan bermalam di hotel syariah bangkalan pemilik atau petugas hotel menganggap serta melayani tamu seperti kedatangan saudaranya sendiri sehingga pihak hotel menjamu dengan hal yang sepatasnya serta memberikan yang terbaik bagi tamu tersebut. Dengan pelayanan yang meneguhkan prinsip persaudaraan para tamu merasakan kehangatan sikap ramahnya serta merasakan kepuasan menginap dihotel syariah Bangkalan.

## 3) Prinsip tolong-menolong

Hotel syariah Bangkalan telah menerapkan prinsip tolong-menolong dalam hal pelayanannya. Pihak hotel syariah Bangkalan memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan sebaik-baiknya pelayanan dengan fasilitas yang baik dan tidak ada celah cacatnya, serta pelayanan yang terpenting sesuai dengan prinsip keislaman. Hal ini dilakukan semata-mata untuk membantu atau menolong sesama serta memudahkan pengunjung pada saat di hotel. Prinsip tolong-menolong ini tercantum dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2 yang artinya “tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa dan jangan tolong-menolonglah dalam berbuat dosa dan pelanggaran”.

Tinjauan ekonomi Islam dalam prinsip tolong menolong pada hotel syariah Bangkalan dalam hal atau prinsip ini dengan cara memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta menyediakan fasilitas yang baik kepada pengunjung hotel sebagai bentuk pertolongan agar pengunjung tetap nyaman saat menginap. Pihak hotel juga akan menyediakan kebutuhan pengunjung dengan baik dan sebisa mungkin. Dari hasil penelitian dilapangan bahwa penerapan standar pelayanan pariwisata halal syariah pada hotel syariah bangkalan sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan buku panduan Pariwisata Halal No. 12 Tahun 2016 Yang Dikeluarkan Oleh Kementerian Pariwisata Dan DSN MUI.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi Manajemen Pelayanan Standarisasi Pariwisata Halal Syariah Pada Hotel Syariah Bangkalan**

1) Faktor pendukung implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal syariah pada hotel syariah Bangkalan

Penerapan prinsip-prinsip syariah pada hotel syariah Bangkalan berjalan dengan baik serta hotel syariah Bangkalan dapat menjalankan bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai syariah sebagaimana mestinya melalui pelayanan dan pengelolaan yang dapat memberikan kemanfaatan dari berbagai aspek baik didunia maupun diakhirat kelak. Ada beberapa faktor yang menjadi daya tarik pengunjung untuk menginap di hotel syariah Bangkalan. Yakni mulai dari letaknya yang strategis di jantung kota Bangkalan, dekat dengan pusat perbelanjaan serta alasan lainnya serta alasan lainnya ialah sistem pelayanan hotel sesuai dengan prinsip syariat Islam dan hemat biaya atau biaya penginapan sangat terjangkau.

Nilai syariah yang diterapkan oleh hotel syariah Bangkalan adalah tunduk dan patuh pada peraturan atau kebijakan yang telah diatur oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Peraturan tersebut mencakup beberapa aspek dalam melakukan usaha hotel syariah, penilaian dalam hal sertifikasi usaha hotel syariah serta pembinaan dan pengawasan.

2) Faktor penghambat implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal syariah pada hotel syariah Bangkalan

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang menjadi Faktor penghambat implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal syariah pada hotel syariah Bangkalan masih banyak fasilitas yang kurang lengkap pada hotel syariah Bangkalan. Faktor yang penghambat yang lain adalah Belum adanya aturan detil tentang pariwisata syari'ah atau halal dari kementerian pariwisata. pihak Dinas Pariwisata merasa belum mendapat juknis detil terkait pariwisata halal. Hal ini tentu berpengaruh pada langkah strategis Dinas Pariwisata Bangkalan. Menurut Undang-undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Tidak hanya itu faktor penghambat lainnya pada hotel syariah Bangkalan adalah belum memiliki sertifikasi usaha hotel Syariah yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan sertifikasi halal kota Bangkalan. Sertifikasi tersebut menjadi syarat hotel untuk mendalilkan diri sebagai Usaha Hotel Syariah sesuai Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah di Indonesia. Hanya saja terkait penerapan prinsip-prinsip syariah pada hotel syariah Bangkalan sudah sesuai dan dapat dirasakan oleh pengunjung atau tamu yang bermalam.

**KESIMPULAN**

Implementasi manajemen pelayanan standarisasi pariwisata halal pada hotel syariah Bangkalan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip syariah pada pelayanannya sudah sesuai dengan klasifikasi pelayanan peraturan yang ada yaitu Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Penyesuaian diri dilakukan sejak berdirinya hotel dengan harapan agar mempunyai kesiapan dari pelayanan dalam sertifikasi yang dilakukan MUI untuk mendapatkan sertifikat.

Faktor pendukung implementasi pelayanan hotel syariah Bangkalan yakni letak yang strategis serta pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah

diperkuat dengan peraturan atau kebijakan yang telah diatur oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah. Adapun faktor penghambatnya implementasi standarisasi pelayanan pariwisata halal Syariah hotel syariah Bangkalan belum mendapatkan sertikat usaha hotel syariah MUI karena masih dalam tahap pengurusan terhadap Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No 12 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Mujib, "Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia", *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, Vol. 50. No. 2 (Desember 2016).
- Adrian Adi Hamzana, Pelaksanaan standarisasi pelayanan pariwisata halal dalam pengembangan pariwisata di Nusa Tenggara Barat, *Pena Justisia : Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, Vol. 17, No. 1, 2017
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka
- Alwafi Ridho Subarkah, "Potensi dan Prospek Wisata Halal dalam Meningkatkan Ekonomi Daerah (Studi Kasus: Nusa Tenggara Barat)," *Jurnal Sospol* 4, no. 2 (2018)
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)
- Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* ( Jakarta: Gema Insani Press, 2003)
- Djma'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Fadhil Surur, *Wisata Halal; Konsep Dan Aplikasi*, (Gowa: Alauddin University Press, 2020), Hlm 93.
- Fadhlan Mudhafier, *Makanan Halal* (Jakarta: Zakia Press, 2004)
- Hanik Fitriani, *Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah*, *Jurnal Iain Ponorogo*, Vol. 3, No. 1, 2018

- Hashim, M., Jihan, A., & Musa, R. (2014). Factors Influencing Attitude Towards Halal Cosmetic Among Young Adult Urban Muslim Women: A Focus Group Analysis. *Procedia – Social And Behavioral Sciences*, 130, 129-134.
- Huseyin Pamukcu, Mehmet Sariisik, Saran Untuk Standarisasi Pariwisata Halal Di Industry Perhotelan, *Jurnal Pemasaran Islam*, Vol. 12, No. 2, 2021
- Maulana. Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)(Pekanbaru:2013)
- Perhotelan, *Jurnal pemasaran Islam*, Vol. 12, No. 2, 2021 *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 130,
- Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 2 (Yogyakarta: PT.Dana bhakti Wakaf, 1995), hlm.20.
- Rismi Somad, *Manajemen Komunikasi*, Bandung: Alfabeta, 2014, h.28
- Riyanto Sofyan. *Bisnis Ekonomi Syariah Mengapa Tidak ?*. (Jakarta. : PT. Gramedia Utama.2013)
- Muslim-Atau Muslimfriendly- Tourism Diakses Pada 2 Desember 2023
- Tella Maris, ‚Penjelasan Terkait Wisata Halal Muslim Atau Muslim Friendly Tourism‘, Dalam <https://M.Liputan6.Com/News/Read/4055282/Penjelasan-Terkait-Wisata-Halal-Muslim-Atau-Muslimfriendly- Tourism> Diakses Pada 2 Desember 2023