

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Halal Tourism Destination, Moslem Friendly Tourism Destination dan Wisata Syariah adalah konsep berbeda dalam sebutan namun satu makna yaitu wisata halal. Wisata halal bisa diperhadapkan dengan wisata boleh, sunat atau haram. Hadirnya istilah wisata halal merupakan jawaban terhadap pandangan miring, dan tidak produktif pada dunia parawisata. Padahal realitasnya wisata itu adalah bahagian dari kebutuhan hidup manusia. Citra wisata tercoreng bukan karena substansinya, akan tetapi disebabkan prilaku dari pihak pengelola, masyarakat sekitar daerah wisata dan atau wisatawan yang berbuat tidak halal.

Halal Toursim adalah salah satu sistem pariwisata yang di peruntukan bagi wisatawan Muslim yang pelaksanaanya mematuhi aturan Syariah. Peluncuran wisata syariah bertepatan dengan kegiatan Indonesia Halal Expo (Indhex) 2013 & Global Halal Forum yang digelar pada 30 Oktober-2 November 2013. Peluncuran ini dilakukan oleh Esthy Reko Astuti, Dirjen Pemasaran Pariwisata Kemenparekraf. Kemenparekraf menetapkan sembilan destinasi wisata syariah di indonesia. Sembilan destinasi tersebut, di antaranya Sumatera Barat, Riau, Lampung, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Timur, Lombok, dan Makassar. Diharapkan, dengan di luncurkannya wisata syariah ini dapat menjadikan Indonesia destinasi yang ramah bagi turis Muslim. Bukan

hanya destinasi wisata, fasilitas yang menunjangnya harus sesuai standar halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Potensi pengembangan industri pariwisata syariah sangat besar di Indonesia. Dengan meningkatkan jumlah restoran, hotel, dan lainnya yang bersertifikasi halal. Juga dengan peningkatan sarana dan prasarana daya tarik wisata, travel agent, tour guide, dan seluruh stakeholders yang terkait, melakukan sedikit penyesuaian pelayanan dan produknya untuk memenuhi kriteria umum pariwisata syariah. Tentunya wisatawan muslim lebih tertarik ke Indonesia mengingat Indonesia mempunyai kekayaan alam yang luar biasa dan daya tarik wisata yang beragam dan sangat menarik. Untuk itu perlu adanya sosialisasi pariwisata syariah sehingga dapat memaksimalkan kedatangan wisatawan muslim ke Indonesia dan dapat bersaing dengan destinasi lainnya di dunia.

Bercermin pada Thailand dan Hongkong soal bagaimana menggarap industri pariwisata syariah. Anthony Lau, CEO Hongkong Tourism Board, yang notabene non-muslim bahkan sampai mengatakan pihaknya menyerukan agar dibangun lebih banyak lagi masjid dan restoran halal di kota itu untuk memikat wisatawan muslim dunia yang jumlahnya terus meningkat. Sedangkan di Indonesia masjid dan restoran halal dengan populer mayoritas muslim lebih mudah tersedia ketimbang di Thailand dan Hongkong.¹

Berbicara tentang wisata syariah bukan hanya wisata ke tempat – tempat wisata religi atau ziarah saja, melainkan lebih ke pada pelaksanaannya yang

¹Sofyan Riyanto, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, cet,1 (Jakarta:2012). Hlm 12

mengedepankan pelayanan berbasis standar halal umat muslim, seperti penyediaan makanan halal dan tempat ibadah. Informasi mesjid terdekat, dan tidak adanya minuman beralkohol di hotel tempat wisatawan menginap.

Restoran merupakan salah satu industri jasa boga yang mengalami perkembangan cukup pesat di di kota mataram lombok NTB. Tren peningkatan ini berujung pada tingkat persaingan bisnis restoran yang juga semakin tinggi. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan restoran di Kota Mataram yang semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir dengan adanya wisata halal.

Memang banyak restoran yang menyediakan makanan halal dan hotel yang menempatkan arah kiblat disetiap kamar, namun mereka belum benar-bener mengaplikasikan syariat islam. Tak heran bila masih banyak mengelola hotel atau penyedia jasa wisata lainnya belum memahami konsep itu dan merasa belum siap untuk menerapkannya.dalam pemikiran mereka, terminologi wisata masih selalu identik dengan hiburan malam.

Namun, ketika sebuah hotel menyediakan mushala dengan kamar-kamar yang menyediakan kitab suci al-quran, sajadah, dilengkapi dengan arah kiblat, dan perlengkapan-perlengkapan yang diperlukan oleh pelancong muslim untuk bisa beribadah dengan nyaman, dan tidak menyediakan minuman keras, maka hotel itu telah menerapkan prinsip syariah.

Komunitas muslim di seluruh dunia telah membentuk mekanisme pasar yang potensial dikarenakan pola khusus mereka dalam mengkonsumsi suatu produk. Pola konsumsi ini diatur dalam ajaran islam yang disebut dengan syariat. Dalam ajaran syariat, tidak diperkenankan bagi kaum muslim untuk

mengonsumsi produk-produk tertentu, karena unsur yang dikandungnya atau proses yang menyertainya tidak sesuai dengan ajaran syariat tersebut. Dengan adanya aturan yang tegas ini maka para pemasar memiliki rintangan dan kesempatan untuk mengincar pasar kaum muslimin²

Makanan dan minuman yang di konsumsi manusia haruslah makanan dan minuman yang baik dan bermanfaat bagi tubuh serta halal karena berperan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia. Halal dan haram merupakan bagian dari keimanan orang islam yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Secara spontan seorang muslim, bagaimana kualitasnya, akan menolak produk-produk yang dinyatakan haram tetapi, ketika dihadapkan para produk-produk pangan yang diperdagangkan, keyakinan itu harus berbenturan dengan ketidak mampuan masyarakat menilai dan menganalisis, apakah produk yang akan dibeli itu halal atau tidak.³

Konsumen merupakan faktor yang mempunyai tinggi rendahnya penjualan suatu usaha. Dalam usaha pemenuhan kebutuhannya, seorang konsumen akan memilih produk yang mempunyai kualitas baik. Sehingga dapat memberikan manfaat bagi pemenuhan kebutuhan dan keamanan, dengan harga terjangkau serta mudah untuk mendapatkannya. Berdasarkan pada hal tersebut, maka perusahaan harus memberikan kualitas produk yang lebih baik di bandingkan pesaing.

²Departemen Agama RI. *Sistem dan Prosedur Penetapan fatwa Produk Halal MUI* (Jakarta, 2003). h. 2.

Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata Halal mengingat sebagian besar penduduknya adalah Muslim dan adanya faktor pendukung seperti ketersediaan produk halal. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, secara alami budayanya telah menjalankan kehidupan bermasyarakat yang Islami, sehingga di sebagian besar wilayahnya yang merupakan destinasi wisata telah ramah terhadap Muslim Traveller. Terkait kebutuhan umat muslim dunia, dari 6,8 milyar lebih penduduk dunia, tercatat tidak kurang dari 1,57 milyar atau sekitar 23% adalah muslim. Bahkan di Indonesia, penganut Islam diperkirakan mencapai angka 203 juta jiwa atau sekitar 88,2% dari jumlah penduduk. Hal ini merupakan potensi bagi pengembangan wisata syariah, misalnya dengan menciptakan paket-paket wisata syariah di destinasi pariwisata Indonesia.⁴

Lombok Barat Kota Mataram Nusa Tenggara Barat (NTB) adalah salah satu provinsi Indonesia yang memiliki potensi wisata yang patut untuk dikembangkan, arus kunjungan wisatawan ke daerah ini selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Salah satu Kabupaten yang memiliki potensi wisata yang cukup terkenal adalah kabupaten Lombok Barat, dimana kabupaten ini merupakan salah satu kabupaten di Provinsi NTB yang memiliki beberapa kawasan wisata yang cukup terkenal. Lombok barat ini menjadi salah satu tujuan utama wisatawan mancanegara karena keindahan alamnya yang menakjubkan. Lombok barat memiliki beberapa kawasan wisata yang cukup

⁴repository.ung.ac.id/Potensi-Provinsi-Gorontalo-Dalam-Mengembang-pariwisata-berbasis-syariah. Di akses tanggal 10 Desember 2016 jam 15.36 WIB

terkenal yaitu destinasi wisata pantai seperti pantai sengigi, pantai sire, objek wisata tiga gili (gili air, gili meno, dan gili trawangan); destinasi wisata peninggalan sejarah seperti taman narmada, lingsar, dan batu bolong; destinasi wisata alam seperti sesaot, danau segara anak, gunung rinjani, air terjun sendang gila, dan lainnya. Salah satu destinasi wisata yang terpopuler adalah kawasan pantai, yang sepanjang pinggir pantai berderet ribuan pohon kelapa dan nyiur yang melambai.

Tabel 1.1. Kunjungan Wisatawan Tahun 2008 sampai dengan 2015

No	Tahun	Asal Wisatawan		Jumlah
		Wisman	Wisnu	
1	2008	213.926	330.575	544.501
2	2009	232.525	386.845	619.370
3	2010	282.161	443.227.	725.388
4	2011	364.196	522.684	886.880
5	2012	471.706	691.436	1.163.142
6	2013	565.944	791.658	1.357.602
7	2014	752.306	876.816	1.629.122
8	2015	1.061.292	1.149.235	2.210.527

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Nusa Tenggara Barat (NTB) Tahun 2015

Grafik 1.1 Kunjungan Wisatawan Tahun 2008 sampai dengan 2015



Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Nusa Tenggara Barat (NTB) Tahun 2015

Besarnya potensi wisata yang ada di Lombok barat kota mataram Nusa Tenggara Barat (NTB) tidak akan berarti jika tidak di publikasikan dengan baik. Oleh sebab itu, dengan menerapkan strategi promosi yang tepat dan efektif dapat menjadi tolak uku rata skeberhasilannya dinas kebudayaan dan pariwisata kota Mataram Nusa Tenggara Barat pengelolaan objek–objek wisata yang ada. Hal ini dapat diketahui juga adanya peningkatan kunjung wisatawan secara signifikan di tahun 2016 pada tabel 1.2 dan grafik 1.2 di bawahini:

Tabel 1.2 KunjunganWisatawan bulan Januari sampai bulan JuniTahun 2016

No	Bulan	AsalWisatawan		Jumlah
		Wisman	Wisnu	
1	Januari	57.298	79.110	136.408
2	Februari	64.278	88.217	152.495
3	Maret	61.419	85.872	147.291
4	April	100.940	79.943	180.883
5	Mei	107.957	99.845	207.802
6	Juni	130.446	135.969	266.415

Sumber :Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Nusa Tenggara Barat (NTB)

bulan juniTahun 2016

Grafik 1.2 KunjunganWisatawan Bulan Januari sampai dengan BulanJuni Tahun 2016



Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Nusa Tenggara Barat (NTB)

Tahun 2016

Salah satu fasilitas yang dibutuhkan oleh para wisatawan adalah restoran. Lombok Barat memiliki restoran hotel yang telah disertifikasi halal diantaranya 14 Restoran Hotel di kota mataram yang sudah sertifikasi halal pada tahun 2016 yaitu: Hotel Lombok raya, Hotel Golden Palace Ernanda Agung, Hotel Lombok plaza, Hotel Santika, Hotel Grand Legi mataram, Hotel Idoop, Hotel the santoso, Hotel Golden Tulip Nirwan Ruswir, Hotel Graha Ayu Tarpi jundi, Hotel puri saron, Hotel pratama, Kila senggigi beach hotel, hotel fave dan Hotel Svarga.⁵ Sertifikat halal ini memberikan jaminan para tamu bahwa apa yang mereka konsumsi di sebuah restoran dan rumah makan berbahan baku halal harus benar-bener halal, karena Hal ini juga sejalan dengan konsep wisata syariah yang sedang dijalankan pemda NTB bersama para pengusaha hotel dan mengingat NTB sendiri juga merupakan daerah mayoritas muslim, untuk itu, jika restoran dan rumah makan sudah memiliki sertifikasi halal dari MUI, hendaklah dipajang agar mudah dilihat tamu, jangan di simpan. Dikatakannya, sejak Pulau Lombok mendapatkan dua penghargaan dunia bidang pariwisata khususnya untuk Pulau Lombok yakni "*World Best Halal Honeymoon Destination dan World Best Halal Tourism Destination*"

Pertumbuhan saat ini dan perkiraan pertumbuhan di masa mendatang menunjukkan angka yang positif dan diperkirakan terus meningkat. Bagaimanapun, tantangan terbesar saat ini yaitu untuk menyeimbangkan bisnis pariwisata yang terus berkembang dengan pelestarian warisan budaya,

⁵Dikutif dari MUI kota Mataram Daftar nama restoran hotel yang sudah sertifikasi halal tahun 2016.

perlindungan lingkungan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat. Aktivitas kepariwisataan bersifat lintas sektoral dan membawa beragam dampak mulai dari aspek ekonomi, sosial budaya, serta lingkungan hidup terutama pada destinasi di mana aktivitas kepariwisataan berlangsung. Pemerintah daerah NTB mengakui potensi ekonomi dan kontribusi sosial dari sektor pariwisata, dan menjadikan pengembangan pariwisata berkelanjutan sebagai salah satu prioritas strategis jangka menengah dan jangka panjang. Pemerintah mengarahkan agar keuntungan ekonomi dan sosial dari sektor pariwisata tetap dipertahankan sambil tetap berusaha mengurangi dampak yang tidak diinginkan terhadap alam, sejarah, budaya atau lingkungan sosial dengan cara menyeimbangkan kebutuhan wisatawan untuk disesuaikan dengan lingkungan sekitar, masyarakat setempat dan bisnis pariwisata pada destinasi tersebut.

Negara Indonesia saat ini juga mengalami perkembangan bisnis yang bergerak di bidang pangan diantaranya adalah restoran dan rumah makan, yang mana bisnis ini sangat menjanjikan untuk menjadi usaha dengan omset yang besar sehingga banyak pelaku usaha lebih memilih menggeluti bisnis ini. Kehalalan suatu produk menjadi kebutuhan yang wajib bagi umat muslim, baik itu pangan, obat-obatan maupun barang-barang konsumsi lainnya. Produk halal tidak hanya diminati oleh masyarakat muslim tetapi juga non muslim, sebab makanan yang halal itu sudah pasti sehat. Banyaknya produk-produk yang belum bersertifikat halal mengakibatkan konsumen, terutama konsumen

muslim sulit untuk membedakan produk mana yang benar-benar halal dan dapat dikonsumsi sesuai dengan syariat Islam dengan produk yang tidak halal.

Sertifikasi adalah proses atau prosedur atau serangkaian proses yang merujuk pada kejadian atau peristiwa sehingga (untuk) seseorang atau lembaga mendapatkan sertifikat atau piagam.⁶ Sertifikasi Halal adalah suatu proses untuk memperoleh sertifikat halal melalui beberapa tahap untuk membuktikan bahwa bahan, proses produksi dan sistem jaminan halal memenuhi standar Lembaga Pengkajian Pangan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia.⁷ Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal, sertifikat halal adalah pengakuan kehalalan suatu produk yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) berdasarkan fatwa tertulis yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia.

Berbagai larangan telah dikenakan bagi para pelaku usaha. Pada prinsipnya konsumen berada pada posisi yang secara ekonomis kurang diuntungkan. Konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang disediakan dan diberikan oleh pelaku usaha. Akan tetapi informasi yang diberikan tanpa disertai dengan edukasi akan kurang dirasakan manfaatnya. Hal ini antara lain dilakukan melalui pemasangan label atau standarisasi mutu. Pemasangan label atau pelabelan produk dirasakan sangat penting khususnya pada produk makanan karena hal ini sangat berhubungan dengan nyawa

⁶*Kamus Besar Bahasa Indonesia*

⁷*Panduan Umum Sistem Jaminan Halal LPPOM MUI, 2008, hlm. 8.*

manusia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Label adalah sepotong kertas (kain, logam, kayu, dan sebagainya) yang ditempelkan pada barang dan menjelaskan tentang nama barang, nama pemilik, tujuan, alamat, dan lain-lain. Pelabelan atau Labelisasi adalah proses, cara, perbuatan melabelkan.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.⁸ Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah lebih-lebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, hal itu tentu saja akan merugikan konsumen. Makanan yang haram sudah rinci dijelaskan di dalam Al Quran, sedangkan makanan yang halal tidak dijelaskan, karena itulah di Indonesia di atur mengenai sertifikasi halal dengan tujuan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi.

⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, hlm. 1

Kenyataan yang berlaku pada saat ini adalah bahwa LPPOM-MUI memberikan sertifikat halal kepada produsen-produsen obat dan makanan yang secara sukarela mendaftarkan produknya untuk diaudit LPPOM MUI. Dengan begitu produk yang beredar di kalangan konsumen Muslim bukanlah produk-produk yang secara keseluruhan memiliki label halal yang dicantumkan pada kemasannya. Artinya masih banyak produk-produk yang beredar di masyarakat belum memiliki sertifikat halal yang diwakili dengan label halal yang ada pada kemasan produknya. Dengan demikian konsumen muslim akan dihadapkan pada produk-produk halal yang diwakili dengan label halal yang ada kemasannya dan produk yang tidak memiliki label halal pada kemasannya sehingga diragukan kehalalan produk tersebut. Maka keputusan untuk membeli produk-produk yang berlabel halal atau tidak akan ada sepenuhnya di tangan konsumen sendiri. Berdasarkan hal tersebut perlu untuk diadakan evaluasi wisata halal di lombok. Peneliti tertarik untuk mengevaluasi wisata halal di lombok dengan judul Tesis determinan keputusan berkunjung ke restoran hotel bersertifikasi halal di kota Mataram NTB.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka untuk memfokuskan penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yaitu :

- a. Faktor-faktor apa yang menentukan keputusan konsumen berkunjung ke restoran hotel sertifikasi halal di kota mataram NTB?
- b. Faktor apa yang paling dominan menentukan konsumen berkunjung ke restoran hotel sertifikasi halal di kota mataram NTB?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang menentukan keputusan konsumen berkunjung ke restoran hotel sertifikasi halal di kota mataram NTB
- b. Untuk menganalisis faktor yang paling dominan menentukan konsumen berkunjung ke restoran hotel sertifikasi halal di kota mataram NTB

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman, gambaran, dan wawasan yang luas dan lebih mendalam sebagai acuan, referensi, bagi para pembaca

mengenai masalah keputusan berkunjung untuk menentukan mengkonsumsi makanan sertifikasi halal di Restoran hotel di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan inspirasi dan kreatifitas bagi para pengusaha dalam bidang wisata atau *tour travel* agar dapat mengembangkan bisnis pariwisata dengan memanfaatkan konsep syariah yang sesuai dengan ajaran agama islam
- b. Untuk menjadi bahan pertimbangan dalam memperluas perkembangan jaringan dan inovasi wisata-wisata halal khususnya restoran hotel bersertifikasi halal

D. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan yang akan dilaksanakan dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut :

Bab pertama, penulis menjelaskan secara umum tentang gambaran awal kajian yang akan diangkat oleh penulis, dalam hal ini penulis membagi menjadi empat bagian yaitu Pendahuluan yang mencakupi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab kedua, Kajian Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, pengertian Determinan, Perilaku konsumen, Faktor-faktor perilaku penentu keputusan pembelian konsumen, keputusan konsumen, proses pengambilan keputusan konsumen, label halal, makanan halal, wisata halal, restoran halal, sertifikasi

wisata halal, restoran hotel, jenis-jenis restoran, higienis sanitasi makanan di restoran, dan tingkat mutu higienis sanitasi rumah makan, bab ini membahas hipotesis dalam penelitian ini

Bab ketiga, penulis membahas masalah metodologi penelitian mencakup jenis penelitian dan pendekatan, subjek penelitian, tempat lokasi penelitian, variabel dan definisi operasional variabel, populasi, sampel dan teknik penentuan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

Bab keempat, merupakan pokok dari kajian yang akan diangkat oleh penulis tentang determinan keputusan berkunjung ke restoran bersertifikasi halal di kota mataram NTB pengaruh dan bagaimana.

Bab kelima, merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari hasil kajian yang dilakukan terhadap permasalahan determinan keputusan berkunjung sebagai variabel faktor-faktor penentu keputusan konsumen bersertifikasi halal di kota mataram NTB dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi bagi kajian penelitian lain lebih lanjut.