



MANAJEMEN AKOMODASI SYARIAH DI PULAU LOMBOK

Sharia Accommodation Management in Lombok Island

Fatana Suastrini

Universitas Islam Negeri Mataram, Indonesia

Email :fatanasuastrini@uinmataram.ac.id

Abstract

Halal tourism is a sector in the Islamic economy that is experiencing rapid development. Tourism development on Lombok Island still focuses on the development of natural and cultural tourism. The development of sharia tourism on the island of Lombok is not optimal. The tourism industry is of course very closely related to the accommodation business. Therefore, there is a need for a study on the potential management of sharia accommodation on Lombok Island, West Nusa Tenggara. This research is a descriptive research. According to the NTB MUI, the reason for the lack of sharia accommodation was triggered because many hotels were afraid that their guests would disappear after their hotels obtained the legality of a halal certificate. In fact, sharia accommodation is a very prospective potential in accordance with Lombok's branding as a Halal Tourism Destination. Sharia accommodation management needs to implement facilities and services, both physical and non-physical. Non-physical Islamic service standards, for example: dress etiquette, greeting greetings, congregational prayers for employees, and good and polite behavior when interacting between hotel managers and guests. Physical Islamic services, such as: facilities in guest rooms that provide Qibla direction, ablution facilities, prayer equipment, the Koran, and seats for those who are not muhrim. Apart from preparing several prayer facilities in the room, the room was also set to a size that almost matched the size of the Prophet's room. Other facilities that are of Islamic standard are swimming pool facilities. Swimming pools need to be separated between men's and women's pools. Sharia hotel accommodation restaurant facilities provide halal-standard food that has been certified by the Indonesian Ulema Council.

Keywords: *Tourism, Halal Certification, Service Standards, West Nusa Tenggara*

Abstrak

Pariwisata halal merupakan salah satu sektor dalam ekonomi Islam yang mengalami perkembangan pesat. Pengembangan pariwisata di Pulau Lombok masih menitikberatkan pada pengembangan pariwisata alam dan budaya. Pengembangan wisata syariah di Pulau Lombok dirasa belum maksimal. Industri pariwisata tentu sangat erat kaitannya dengan bisnis akomodasi. Oleh karena itu, perlu ada studi mengenai manajemen potensi akomodasi syariah di Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut MUI NTB, alasan minimnya akomodasi syariah dipicu karena banyak hotel yang takut tamunya menghilang setelah hotelnya memperoleh legalitas sertifikat halal. Padahal sebenarnya akomodasi syariah merupakan potensi yang sangat prospektif sesuai dengan branding Lombok sebagai Destinasi Wisata Halal. Manajemen akomodasi syariah perlu diterapkan fasilitas dan layanan, baik fisik maupun non fisik. Standar pelayanan islami non fisik, misalnya: etika berbusana, etika bertemu dengan ucapan salam, shalat berjamaah bagi karyawan, dan bertingkah laku yang baik dan santun ketika bergaul antara para pengelola dan tamu hotel. Layanan islami yang bersifat fisik, seperti: fasilitas dalam kamar tamu yang menyediakan arah kiblat, sarana berwudlu, alat perangkat shalat, al-Qur'an, dan tempat duduk bagi yang bukan muhrim.

Selain menyiapkan beberapa fasilitas ibadah di dalam kamar, kamar juga disetting dengan ukuran yang hampir menyamai ukuran kamar Rasulullah Saw. Fasilitas lainnya yang berstandar islami adalah fasilitas kolam renang. Kolam renang perlu memisahkan antara kolam laki-laki dan perempuan. Fasilitas restoran akomodasi hotel syariah menyediakan makanan berstandar halal yang sudah disertifikasi oleh Majelis Ulama Indonesia.

Kata Kunci: *Pariwisata, Sertifikasi Halal, Standar Layanan, Nusa Tenggara Barat*

PENDAHULUAN

Sejak dulu, sumber daya alam setiap negara terus menerus digunakan sebagai komoditas yang dapat membantu menghasilkan devisa negara sehingga dapat digunakan sebagai modal untuk membiayai pembangunan. Namun sumber daya tersebut secara alami akan berkurang bahkan habis untuk mengantisipasi pendapatan mana yang lebih dibutuhkan daripada sumber pendapatan lain. Pariwisata di dunia terus berkembang dan mulai melampaui sektor minyak, gas, hasil hutan, pertanian, dan lain-lain (Dulkiah, 2020). Pariwisata merupakan sektor jasa yang menjanjikan sehingga berkembang menjadi primadona tersendiri bagi tatanan ekonomi lokal, nasional, dan global (Suherlan, 2015). Menurut The Global Travel Muslim Index (GMTI) 2019, jumlah wisatawan Muslim di seluruh dunia diperkirakan akan meningkat menjadi 230 juta pada tahun 2030. Indonesia merupakan pangsa pasar yang besar bagi wisatawan muslim dunia. Kemudian pada tahun 2022, pariwisata halal Indonesia menduduki peringkat kedua (Investor.id, 2022). Wisata halal/syariah merupakan kegiatan yang didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah yang sesuai dengan aturan syariah (Jaelani, 2017). Wisata halal tidak hanya tentang makanan, tetapi juga tentang hiburan, kegiatan budaya, pakaian, kosmetik, dan etika bisnis (Kamali, 2011).

Secara sederhana, "pariwisata Islam" mengacu pada "kegiatan wisata yang sesuai dengan prinsip syariah yang didukung oleh fasilitas dan layanan (Sukirman dan Zulkarnaen, 2022). Pada tahun 2015, Kementerian Pariwisata menetapkan Provinsi Aceh, Sumatera Barat, dan Nusa Tenggara Barat sebagai destinasi wisata syariah di Indonesia. Pulau Lombok menjadi primadona bagi para wisatawan untuk berlibur. Selain memberikan kemudahan bagi para wisatawan muslim untuk beribadah dan menikmati makanan dan minuman yang halal, pulau Lombok pun menyediakan keindahan alam dan keunikan budaya yang beragam. Pengembangan pariwisata di Pulau Lombok masih menitikberatkan pada pengembangan pariwisata alam dan budaya. Pengembangan wisata syariah di Pulau Lombok dirasa belum maksimal. Industri pariwisata tentu sangat erat kaitannya dengan bisnis akomodasi. Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian (Aminudin dkk., 2016). Tidak dapat dipungkiri bahwa akomodasi merupakan salah satu pendukung industri pariwisata. Oleh karena itu, dilakukan studi mengenai manajemen potensi akomodasi syariah di Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan menggambarkan atau menguraikan suatu obyek atau masalah yang tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang berlaku umum,

tanpa adanya perlakuan pada obyek yang diteliti (Marzuki, 2001; Kountur, 2004).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dukungan Kebijakan Akomodasi Wisata Syariah

DSN-MUI mengeluarkan fatwa mengenai pedoman penyelenggaraan wisata berdasarkan prinsip syariah, yaitu: Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 108/DSN-MUI/X/2016. Fatwa ini mengatur tentang keseluruhan tentang kegiatan pariwisata syariah, dari ketentuan akad (perjanjian) yang dilakukan, ketentuan hotel, destinasi wisata, SPA, Sauana, Massage, Biro perjalanan, maupun ketentuan mengenai pemandu wisatanya.

Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW-340/MPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan Republik Indonesia Pasal 61 dinyatakan bahwa Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya, meliputi: penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian dan penyediaan fasilitas lainnya.

Lahirnya Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No. 2 Tahun 2016 tentang Pariwisata Halal menjadikan Nusa Tenggara Barat sebagai daerah pertama yang memiliki Perda Pariwisata Halal di Indonesia. Perda tersebut selain dimaksudkan sebagai pedoman bagi pengelola pariwisata dalam memberikan pelayanan pariwisata halal kepada wisatawan, juga dimaksudkan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan pelayanan kepada wisatawan agar dapat menikmati kunjungan wisata dengan aman dan halal.

Manajemen Akomodasi Hotel Syariah

Kekurangan akomodasi syariah hampir merata di seluruh provinsi di Indonesia. Pada beberapa provinsi yang ditetapkan sebagai destinasi wisata halal oleh Kementerian Pariwisata, seperti Nusa Tenggara Barat, Aceh, dan Sumatera Barat, angkanya relatif tinggi. Namun jika dilihat dari jumlah pelaku usaha yang mendaftarkan hotelnya untuk sertifikasi halal dari MUI setempat, relatif masih stagnan. Mirip dengan yang terjadi di Nusa Tenggara Barat. Menurut MUI NTB, alasan minimnya akomodasi syariah dipicu karena banyak hotel yang takut tamunya menghilang setelah hotelnya memperoleh legalitas sertifikat halal. Setelah implementasi Perda tentang Pariwisata Halal, per Agustus 2017 terdapat 42 restoran hotel bersertifikat halal LPPOM MUI Nusa Tenggara Barat.

Hotel syariah adalah layanan akomodasi yang beroperasi dan mengikuti prinsip-prinsip tuntunan ajaran Islam. Secara fungsional, pelayanan hotel syariah hampir seperti hotel konvensional/non syariah pada umumnya. Namun, konsep hotel ini menyeimbangkan aspek spiritual Islam yang diterapkan dalam pengelolaan dan operasionalnya (Widyarini, 2013).

Pedoman syariah yang bersifat umum dalam bidang ekonomi, termasuk bisnis perhotelan, meliputi: (1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menawarkan atau menyewakan produk atau jasa yang dilarang seluruhnya atau sebagian oleh aturan syariah. Seperti makanan yang mengandung babi, minuman

keras, judi, zina, dll; (2) tidak secara langsung atau tidak langsung mengandung unsur kezaliman, kedengkian, maksiat atau bid'ah yang dilarang oleh prinsip syariah; (3) juga tidak ada unsur penipuan, kecurangan, kepalsuan, ambiguitas, resiko berlebihan dan bahaya; dan (4) terdapat komitmen yang menyeluruh dan konsisten terhadap pelaksanaan perjanjian pihak yang berelasi (Basalamah, 2011).

Hotel syariah adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang ditawarkan kepada seseorang atau sekelompok orang dan yang menyediakan akomodasi, makan dan minum serta layanan lainnya sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi sesuai dengan prinsip syariah. Hotel syariah adalah hotel yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta layanan lainnya kepada publik, dikelola secara komersial, dan mematuhi fleksibilitas peraturan pemerintah, industri, dan syariah (Sofyan, 2013).

Hotel Syariah adalah hotel yang memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim sesuai aturan Syariah. Hotel syariah biasanya mengacu dan mematuhi standar, undang-undang dan peraturan yang harus bersertifikat Syariah. (Jais, 2016). Akomodasi berbasis syariah harus mencantumkan arah kiblat, Alquran di setiap kamar, dan makanan halal (COMCEC, 2016).

Terkait dengan kepatuhan kepada syariah (*Sharia Compliance*), Dewan Syariah Nasional telah mengaturnya melalui fatwa terbarunya, yaitu: Fatwa Dewan Syariah Nasioanal MUI Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 tentang Pelaksanaan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah sebagaimana berikut ini:

1. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas akses pornografi dan tindakan asusila;
2. Hotel syariah tidak boleh menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindak asusula;
3. Makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel syariah wajib mendapatkan sertifikat halal dari MUI;
4. Menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci;
5. Pengelola dan karyawan/karyawati hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah;
6. Hotel syariah wajib memiliki pedomaan dan/atau panduan mengenai prosedur pelayanan hotel guna menjamin terselenggaranya pelayanan hotel yang sesuai dengan prinsip syariah;
7. Hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan.

Lima komponen utama yang penting dalam mengklasifikasikan hotel sebagai akomodasi syariah, meliputi: (Stephenson, 2014):

1. *Human Resources*: berkaitan dengan seragam atau dress code staff hotel dan staff perempuan, kebijakan waktu sholat untuk karyawan muslim, jam kerja yang dibatasi untuk staff selama Ramadhan: kode etik untuk staff dan tamu, dan sistem pelayanan pengiriman tamu.
2. *Private Rooms (bedrooms and bathrooms)*: lantai yang terpisah untuk wanita dan keluarga, arah kiblat, peralatan sholat dan Al-Quran, saluran televisi yang konservatif, pola dekorasi ruangan yang sifatnya Islamik (misal, kaligrafi), kamar dan tpilet tidak menghadap arah kiblat, fasilitas toilet sesuai dengan aturan islam.

3. *Dining and Banqueting Facilities*: makanan bersertifikat halal tidak terdapat babi dan alkohol, memiliki ruang makan yang terpisah antara perempuan dan keluarga, ditambah lagi ketentuan public area, tidak terdapat patung maupun dekorasi yang menunjukkan bentuk manusia maupun hewan, tidak terdapat music yang kontennya bersifat kontroversial dan seduktif.
4. *Other Public Facilities*: tidak terdapat casino atau mesin perjudian, fasilitas hiburan yang terpisah (termasuk kolam renang dan spas) untuk keduanya baik perempuan maupun laki-laki, ruang ibadah yang terpisah antara perempuan dan laki-laki dengan dilengkapi dengan Al-Quran, fasilitas tempat wudhu berlokasi di luar ruang ibadah, toilet tidak menghadap arah kiblat, dan tidak terdapat barang seni yang berbentuk manusia maupun hewan.
5. *Business Operation*: etika dalam pemasaran dan promosi, strategi CSR (berhubungan nilai-nilai keislaman) dan sumbangan filantropi, transaksi dan investasi sesuai dengan prinsip dan praktik berhubungan dengan perhitungan dan lembaga yang sesuai dengan prinsip islam, dimana hotel harus berkontribusi proporsi dari pendapatannya untuk tindakan-tindakan amal (dikenal sebagai “zakat”). “Zakat” ini menekankan pada pentingnya pembagian keuntungan yang sama dan membantu orang lain khususnya yang membutuhkan.

Prinsip Islam menginterpretasikan bagaimana proses bisnis pemasaran dan periklanan seharusnya. Strategi periklanan harus didasarkan pada informasi yang jujur, yang merupakan tantangan institusional bagi jasa akomodasi (perhotelan), yang sering disamakan dengan iklan yang menipu. Jika sebuah hotel berusaha untuk mematuhi prinsip-prinsip syariah, maka harus menyajikan produk dan layanannya dengan cara yang benar-benar Islami. Padahal, untuk spa dan perawatan kecantikan, hotel harus memastikan kosmetik dan perlengkapan mandinya terdiri dari produk halal (Stephenson, 2014).

KESIMPULAN

Manajemen akomodasi syariah perlu diterapkan fasilitas dan layanan, baik fisik maupun non fisik. Standar pelayanan islami non fisik, misalnya: etika berbusana, etika bertemu dengan ucapan salam, shalat berjamaah bagi karyawan, dan bertingkah laku yang baik dan santun ketika bergaul antara para pengelola dan tamu hotel. Layanan islami yang bersifat fisik, seperti: fasilitas dalam kamar tamu yang menyediakan arah kiblat, sarana berwudlu, alat perangkat shalat, al-Qur'an, dan tempat duduk bagi yang bukan muhrim. Selain menyiapkan beberapa fasilitas ibadah di dalam kamar, kamar juga disetting dengan ukuran yang hampir menyamai ukuran kamar Rasulullah Saw. Fasilitas lainnya yang berstandar islami adalah fasilitas kolam renang. Kolam renang perlu memisahkan antara kolam laki-laki dan perempuan. Fasilitas restoran akomodasi hotel syariah menyediakan makanan berstandar halal yang sudah disertifikasi oleh Majelis Ulama Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, I., Krishnadianty, D., Syukur, A.G., dan I.A. Dian. 2016. *Panduan Pengembangan Akomodasi Ramah Lingkungan*. Denpasar: WWF Indonesia.
- Basalamah, Anwar. 2011. Hadirnya Kemasan Syariah Dalam Bisnis Perhotelan di Tanah Air. *Jurnal Binus Business Review* 2 (2): 766.



- COMCEC. 2016. *Muslim Friendly Tourism: Understanding the Demand and Supply Sides in the OIC Member Countries*. Diakses dari [http://www.mod.gov.tr/Lists/RecentPublications/Attachments/100/Muslim %20Friendly%20Tourism%20in%20the%20OIC%20Member%20Countries .pdf](http://www.mod.gov.tr/Lists/RecentPublications/Attachments/100/Muslim%20Friendly%20Tourism%20in%20the%20OIC%20Member%20Countries.pdf)
- Dulkiah, M. 2020. Forms of Social Capital on Halal Tourism in Bandung. *International Journal of Science and Society* 2 (1): 370-380.
- Investor.id. 2023. Pariwisata Halal Indonesia Duduki Peringkat Dua GMTI 2022.
- Jaelani, A. 2017. *Halal tourism industry in Indonesia: Potential and prospects*. In MPRA Munich Personal RePEc Archive. Retrieved from <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/76235/>
- Jais, Ahmad. 2016. *Shariah Compliance Hotel: Concepts and Design*. Malaysia: Koperasi Politeknik Merlimau Melaka.
- Kamali, M. H. 2011. *Tourism and Halal Industry; A Global Shariah Perspective*. Kementerian Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia. 1987. *Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 37/PW-340/MPT-86 Tahun 1987 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia.
- Kountur, Ronny. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Majelis Ulama Indonesia. 2016. *Fatwa DSN-MUI Nomor 08/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*. Jakarta: Majelis Ulama Indonesia.
- Marzuki. 2001. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE- Universitas Islam Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. 1996. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Sofyan, Riyanto. 2013. *Bisnis Syariah, Mengapa tidak! Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Stephenson, Marcus L. 2014. Deciphering 'Islamic hospitality': Developments, challenges and Opportunities. *Tourism Management* 40: 155-164.
- Suherlan, A. 2015. Persepsi Masyarakat Jakarta Terhadap Islamic Tourism. *The Journal of Tauhidinomics* 1 (1): 61-72.
- Sukirman, D. dan W. Zulkarnaen. 2022. Manajemen Pariwisata Halal Dalam Perspektif Ekonomi Syariah. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen* 3 (1): 36-47.
- Widyarini. 2013. Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta. *Jurnal EKBISI* VIII (1).

