

BAB I

PENDAHUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Halal Tourism merupakan salah satu bagian dari industri pariwisata yang ditujukan untuk wisatawan muslim dari segi pelayanan dan tentunya mengutamakan produk-produk halal yang aman dikonsumsi untuk turis muslim. Sejatinya, konsep ini juga dapat dinikmati oleh para turis nonmuslim. Jika bagi turis muslim, wisata halal adalah bagian dari dakwah, maka bagi yang nonmuslim, wisata halal dengan produk halal ini adalah jaminan sehat.

Pada laman ayo bandung (2019) Kota Bandung memperoleh penghargaan dari Kementerian Pariwisata pada acara *Wonderful Indonesia Halal Tourism Meeting and Conference*, di Hotel Bidakara, Jakarta, Kemenpar menilai Kota Bandung telah mampu mengembangkan wisata halal. Dan kemenpar menyerahkan langsung penghargaan tersebut kepada Wakil Wali Kota Bandung Yana Mulyana. Selain menerima penghargaan, pada acara tersebut Pemerintah Kota juga menandatangani *Memorandum of Understanding* dengan Kemenpar tentang peningkatan pengembangan wisata halal di Kota Bandung. Atas penghargaan tersebut, wakil walikota bandung tersebut memastikan Pemkot Bandung akan terus mengembangkan wisata halal di Kota Bandung. Terlebih, atas nama Pemkot Bandung yang telah menandatangani MoU dengan Kemenpar untuk mengembangkan wisata halal. Mudah mudahan dengan wisata halal, kunjungan wisatawan ke Kota Bandung akan semakin meningkat, ujar wakil wali kota bandung tersebut. Untuk itu juga, Pemkot Bandung akan berkomitmen untuk menyiapkan sejumlah fasilitas yang disyaratkan agar Kota Bandung menjadi destinasi wisata halal. Sehingga wisatawan muslim akan semakin yakin untuk datang ke Kota Bandung, Sementara itu, dalam situs resmi ayo bandung (2019) juga mengatakan, wisata

halal merupakan gaya hidup yang memudahkan wisatawan muslim ke suatu destinasi wisata. Dengan adanya wisata halal, para wisatawan muslim akan memperoleh kemudahan untuk menjangkau segala sesuatu yang diyakininya. Mulai dari kemudahan untuk memperoleh makanan dan minuman halal, serta yang lainnya. terlebih tren wisata halal mulai berkembang sejak 10 tahun terakhir. Namun, sebagai kota yang mayoritas beragama Islam, wisata halal menjadi keharusan Dengan wisata halal ini kota bandung optimistis kunjungan wisatawan mancanegara akan bertambah, khususnya dari Malaysia, Singapura, Timur Tengah dan Negara di penjuru lainnya. Jika saat ini wisatawan Malaysia datang ke Kota Bandung sekitar 300.000-500.000 orang, maka dengan penguatan wisata halal bisa meningkat sekitar 10 persen, Kendati demikian, hal ini pasti membutuhkan kolaborasi dengan Organisasi Perangkat Daerah dan stakeholder lainnya untuk bisa semakin mengembangkan wisata halal di Kota Bandung.

Tabel 1.1
Jumlah Wisatawan asal Mancanegara ke Kota Bandung

Tahun	Kontribusi terhadap PDB	Wisatawan Internasional	Wisatawan Nasional	Pendapatan
2014	4.20	9.4	251	134
2016	5	12	260	172
2019	8	20	275	240

Sumber : Kementerian Pariwisata

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata halal sudah tak dipungkiri lagi menjadi tren yang banyak di perbincangkan di dunia dari tahun ke tahun ini dan perkembangannya pun sudah sangat pesat di Negara muslim maupun non muslim. Hal ini dikarenakan banyaknya permintaan akan produk halal di seluruh dunia. Menurut global Islamic economic report pada tahun (2015) nilai ekonomi industry halal mencapai 1,8 trilliun dolar AS. Berdasarkan SICTA-WTO (standard international classification of tourism Activities-World trade organization) pariwisata memberikan dampak ekonomi yang sangat besar dan mencakup Dan di Indonesia sendiri yang negaranya mayoritas muslim industry halal belum 185 kegiatan usaha yang sebagian besarnya dalam jangkauan UKM. Pasar wisata halal di dunia menurut riset dari crescent rating pada tahun (2019) diperkirakan berkembang secara agresif. Wisata halal juga merupakan segmen pasar dinamis yang tumbuh sangat pesat dan pada tahun 2020 diprediksipasar wisata muslim diperkirakan mencapai 220 miliar dolar AS dan diperkirakan meningkat hingga 36%, dan ini sebagai potensi wisatawan yang begitu besar bagi Indonesia sebagai Negara populasi muslim terbesar di dunia. Indonesia adalah Negara dengan konsumen terbesar produk makanan halal di dunia dengan nilai ekonomi mencapai 197 miliar dolar AS. Menurut CNBC indonesia pada tahun (2019) indonesia menduduki ranking 1 sebagai destinasi wisata halal terbaik dunia, indonesia juga telah mengalami peningkatan secara bertahap, Sejak dicanangkanya pariwisata halal pada tahun 2014 dan lembaga pemeringkat mastercard-crescent juga memberikan skor 78 untuk Indonesia yang berada di urutan pertama bersama dengan mengungguli 130 destinasi dari seluruh dunia.

Menurut galamedianews (2019) ada cukup banyak kaum perempuan minoritas Peduli Bandung yang menolak konsep wisata halal tersebut dan rencananya akan diberlakukan di Kawasan Gelap Nyawang, Kelurahan Taman Sari, Kecamatan Coblong, Bandung. Karena menurut sejumlah kaum perempuan minoritas tersebut masyarakat Kota Bandung yang pada dasarnya adalah bersifat majemuk dan pluralisme. Dalam audiensi penolakan tersebut, sejumlah kaum perempuan minoritas tersebut yang peduli akan kebudayaan Kota Bandung ini, diterima oleh pemerintah Kota Bandung, dan pihaknya mendesak pemerintah Kota Bandung untuk mengambil langkah nyata, salah satunya dengan meminta agar Pemkot Bandung tersebut tidak meneruskan konsep wisata halal di kawasan Gelap Nyawang. Karena mayoritas penduduk Kota Bandung sangat menghormati pluralisme, yang tidak menutup kemungkinan akan bertentangan dengan konsep kawasan wisata halal. Menurut sejumlah kaum perempuan minoritas tersebut membangun kawasan wisata halal itu, sebenarnya sangat sensitif dan bisa memicu konflik di tengah masyarakat Kota Bandung yang sudah biasa hidup ditengah perbedaan. Dikhawatirkan ini malah akan menjadi trigger bagi kota lain dan juga adalah permasalahan yang menyangkut dengan kepuasan pelanggan di kota Bandung yaitu tentang bagaimana masih kurangnya dalam hal manajemen pariwisatanya karena jika wisatawan puas dengan atribut wisata halal maka mereka akan merekomendasikan itu untuk orang lain, apalagi So, King dan Sparks (2014) berpendapat bahwa kepuasan wisatawan memiliki hubungan dengan keterlibatan pelanggan atau turis. Harrigan, Evers, Miles dan Daly (2017) menyebut hal itu sebagai turis keterlibatan juga akan berdampak pada perilaku niat untuk loyalitas terkait dengan kepuasan pelanggan. Menanggapi hal itu lebih lanjut Rahman (2014) juga menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan merupakan faktor penting dalam pariwisata yang bisa juga menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan akan memberikan informasi yang berharga kepada otoritas pariwisata, seperti pemerintah dan perusahaan pariwisata. Karena

hingga saat ini Indonesia masih belum memiliki standar jelas dalam permasalahan wisata halal ini. Dikutip dari laman resmi Kemendagri, Farida Ningsih dari Cheria Travel menuturkan, Indonesia yang saat ini seperti merasa tidak merasa perlu mencantumkan label halal di restoran. Hal yang justru sangat kontras dengan di luar negeri, yang kini sudah banyak restoran yang mengenakan label halal. Seperti di Korsel, restoran ada label halal dan nama pemotong hewannya, sehingga mereka percaya. Kalau di sini, karena mayoritas muslim, jadi nggak dipasang tanda halal, itu membuat wisatawan mancanegara bingung dan sedikit ragu. Bagi negara dengan mayoritas penduduk non-muslim, label halal di tempat wisata maupun di restoran penting untuk membantu kenyamanan wisatawan muslim. Label semacam ini penting mengingat jumlah wisatawan muslim termasuk yang paling tinggi di Indonesia. Sehingga ketersediaan tempat untuk ibadah juga diperhitungkan, dengan pembangunan masjid, maupun perilisan peta wisata halal. Perhatian khusus ini sangat membantu dan tentunya memberi kenyamanan bagi wisatawan muslim. Jika wisatawan disediakan wisata halal dan merasakan kenyamanan selama perjalanan, tentu ini akan menambah jumlah wisatawan yang datang ke kota Bandung.

Menanggapi aspirasi tersebut, Pemerintah Kota Bandung, menjelaskan, konsep kawasan wisata halal yang akan diterapkan Pemkot Bandung tersebut, salah satunya adalah terkait dengan pelabelan pada wisata halal dan produk, menurutnya pengembangan wisata halal tersebut perlu dilakukan, karena potensi wisatawan dari Negara muslim itu cukup besar. Berdasarkan data GMTI (Global Muslim Travel Index) pada tahun 2019 jumlah wisatawan muslim di seluruh dunia mencapai angka 230 juta. Apalagi menurut Kementerian Pariwisata kota Bandung ditunjuk menjadi salah satu destinasi wisata halal prioritas nasional pada tahun 2019. Dan terlebih apabila Bandung ditetapkan sebagai pusat pariwisata halal di Indonesia itu akan menarik dan

pasti akan banyak yang memberikan dukungan terlebih mayoritas di Bandung penduduknya beragama muslim itu akan menjadi suatu kepuasan dan bisa juga menjadi hubungan keterkaitan antara turis dan masyarakat Bandung. Terlebih sudah sering ditemukan bahwa religiusitas memiliki efek moderat pada hubungan antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan wisatawan (Eid dan El-Gohary, 2015).

1.3. Rumusan Masalah

Seperti penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, penelitian ini membahas tentang masalah yang ada dengan seiring berkembangnya halal tourism / wisata halal pada suatu Negara muslim maupun non muslim.. Disini penulis akan meneliti apakah kota Bandung akan menjadi kota yang cocok dan juga pas jika dijadikan pusat wisata halal dan juga apakah jika penetapan kota Bandung sebagai pusat wisata halal bisa sungguh - sungguh diterima oleh sebagian kaum masyarakat terutama kaum minoritas di kota Bandung. Mengingat masih ada saja beberapa kaum minoritas di kota Bandung yang belum menerima apabila kota Bandung ini ditetapkan sebagai pusat wisata halal di Indonesia. Dan salah satu masalah yang patut diantisipasi terjadi adalah seperti halnya di Sumatra Barat yang pernah menjadi potensi di Indonesia untuk mengembangkan halal tourism pada tahun 2017 tetapi sayangnya terdapat kesalahan yang telah diidentifikasi seperti ketersediaan fasilitas pariwisata halal, hotel halal, makanan, dan lain lain. Meskipun sebelumnya pemerintah daerah percaya bahwa praktik pariwisata halal dan keterlibatan wisatawan akan meningkatkan jumlah pengunjung muslim di Indonesia akan tetapi ada saja hubungan antara nilai yang dirasakan dari pariwisata halal dan kepuasan akan dipengaruhi oleh religiusitas. Sayangnya konteksnya jika di Sumatra, Indonesia ini tidak terlalu mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah untuk mengembangkan strategi dalam sektor

pariwisata sehingga berpengaruh juga terhadap efek untuk kedepannya.

1.4. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah bisnis *halal tourism* akan mempengaruhi *customer satisfaction* di kota bandung?
2. Apakah customer engagement akan mempengaruhi *customer satisfaction* pada usaha ini di kota bandung?
3. Apakah *religiosity* dapat menjadi moderator bagi *halal tourism* di kota bandung?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Apakah *bisnis halal tourism* akan mempengaruhi *customer satisfaction* di kota bandung?
2. Untuk mengetahui Apakah customer engagement akan mempengaruhi *customer satisfaction* pada usaha ini di kota bandung?
3. Untuk mengetahui Apakah *religiosity* akan mempengaruhi *customer satisfaction* pada bisnis *halal tourism* di kota bandung?

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Dikarenakan luasnya wilayah Indonesia, maka pada penelitian ini penulis hanya akan mengambil sedikit sampel untuk bahan penelitian ini. Disini penulis hanya akan meneliti bisnis *halal tourism* di kota Bandung, supaya penulis lebih mudah dan lebih cepat dalam mendapatkan data yang dibutuhkan serta mempercepat dalam proses pengolahan data.

1.7. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang mengapa penelitian ini perlu dilakukan, dan apa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan dan identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Meliputi landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi variabel penelitian serta definisinya, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Meliputi pembahasan hasil penelitian, analisis data, dan penjelasannya secara lengkap, termasuk pengujian hipotesis yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup dari skripsi ini, yang menyajikan kesimpulan – kesimpulan serta saran – saran yang relevan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

