ANALISIS MUSLIM *FRIENDLY HOTEL FACILITIES* DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan

Oleh:

YELVI YUNITA
NIM/TM: 15135161/2015

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS MUSLIM *FRIENDLY HOTEL FACILITIES* DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

NAMA	**: Yelvi Yunita**
NIM/ BP	**: 15135161/ 2015**
PRODI	**: D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**
JURUSAN	**: PARIWISATA**
FAKULTAS	**: PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par,
NIP. 198705202015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Dra. Ira Meirina Chair. M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen PerhotelanJurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul	: Analisis Muslim *Friendly Hotel Facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang
Nama	: Yelvi Yunita
NIM/ BP	: 15135161/ 2015
Prodi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Tim Penguji		Tanda Tangan
1. Ketua	: Pasaribu, S.ST.Par, M.Si. Par	1.
2. Anggota	:Dr. Yuliana, SP, M.Si	2.
3. Anggota	: Lise Asnur ,M.Pd	3.

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : tourismdepartmentunp@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Yelvi Yunita
NIM/BP	:	15135161/ 2015
Program Studi	:	D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	:	Pariwisata
Fakultas	:	Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Analisis Muslim *Friendly Hotel Facilit*ies di Rocky Plaza Hotel Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair. M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 6000 ENAM RIBURUPIAH

Yelvi Yunita
NIM. 15135161

ABSTRAK

YELVI YUNITA. (2019) : Analisis Kebutuhan Tamu Tentang *Muslim Friendly Hotel Facilities* Di Rocky Plaza Hotel Padanng

Penelitian ini berawal dari pengalaman peneliti saat melaksanakan praktek lapangan industri di Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan tamu tentang muslim *friendly hotel facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang. Jenis penelitian ini digolongkan penelitian deskriptif dengan pendekatan data kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi penelitian ini adalah tamu muslim yang pernah menginap dan sedang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang dengan jumlah sampel 99 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling.* Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*.yang sudah diuji coba terlebih dahulu. Selanjutnya dilakukan uji coba persyaratan analisis berupa uji validitas dan uji realibilitas dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan kebutuhan tamu tentang muslim *friendly hotel facilities* dengan metode *Importance Performance Analysis* yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan secara umum, 65% tamu menyatakan sangat puas dengan muslim *friendly hotel facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang.

Kata Kunci : Muslim *Friendly Hotel Facilities*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi dengan judul **"Analisis Muslim *Friendly Hotel Facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang"**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, sebagai ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, selaku dosen pembimbing akademik dan selaku dosen pembimbing skripsi
4. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku, selaku dosen penguji satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
5. Ibu Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, selaku dosen penguji dua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini
6. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dari awal penulisan proposal hingga selesainya skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, Amin ya Rabbal'alamin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Terakhir penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Batasan Masalah 8

D. Rumusan Masalah 8

E. Tujuan Penelitian 9

F. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori 12

1. *Muslim Friendly Tourism*(MFT) 12
2. *Muslim Friendly Hotel Facilities* 13
3. Indikator *Muslim Friendly Hotel Facilities* 16
4. Perbedaan Fasilitas Muslim Friendly Hotel denganFasilitas Hotel lainnya 19

B. Kerangka Konseptual 23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 25

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 25

C. Variabel Penelitian 25

D. Definisi Operasional Variabel 26

1. Muslim *Friendly Hotel Facilities* 26

E. Populasi Dan Sampel 26

1. Populasi Penelitian 26
2. Sampel Penelitian 27
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data 29
1. Jenis Data 29
2. Teknik Pengumpulan Data 29
G. Instrumen Penelitian 30
H. Uji Coba Instrumen 32
1. Uji Validitas Butir 33
2. Uji reliabilitas 36
I. Teknik Analisa Data 37
1. Pengertian *Importance Performance Analysis* 37
2. Tingkat Kesesuaian dengan Analisis IPA 39
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Deskripsi Sejarah Rocky Plaza Hotel Padang 43
B. Deskripsi Karakteristik Responden 45
C. Analisis Deskriptif Data 47
D. Pembahasan 58
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 59
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. *Operational Definition for Hotel Classification* 18
2. Jumlah Tamu Muslim Rocky Plaza Hotel Padang 2019..... 24
3. Pilihan Jawaban Skala *Likert* 28
4. Kisi-Kisi Operasional Variabel Muslim *Friendly Hotel Facilities*. 28
5. Hasil Analisis Validitas Tingkat Kepentingan 30
6. Hasil Analisis Validitas Tingkat Kinerja 31
7. Hasil Uji Reliabilitas 32
8. Interprestasi Nilai r (*alpha cronbach*)..... 32
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 40
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 40
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal 41
12. Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir..... 41
13. Penilaian Tingkat Kepentingan Muslim Friendly Hotel Facilities di Rocky Plaza Hotel Padang 43
14. Penilaian Tingkat Kinerja/Pelaksanaan Muslim Friendly Hotel Facilities di Rocky Plaza Hotel Padang 44
15. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Muslim Friendly Hotel Facilities di Rocky Plaza Hotel Padang 45
16. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja/Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Muslim *Friendly Hotel Facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang 46

DAFTAR GAMBAR

1. Musholla untuk Perempuan..... 5
2. Mukenah..... 6
3. Fasilitas kran untuk berwudhu’..... 7
4. Singkarak Pool Side 8
5. Kerangka konseptual..... 21
6. Diagram kartesius..... 35
7. Diagram Kartesius Analisis Muslim Friendly Hotel Facilities di Rocky Plaza Hotel padang 47
8. Diagram Kartesius Analisis Muslim Friendly Hotel Facilities di Rocky Plaza Hotel padang 51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat, secara kumulatif (Januari-April 2019) jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 5.12 juta kunjungan atau naik 3.22 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada periode yang sama tahun 2018 yang berjumlah 4.96 juta kunjungan (sumber: Badan Pusat Statistik, 2019). Pariwisata menurut Mulyadi (2012: 7), "Pariwisata merupakan suatu aktivitas, pelayanan dan produk dan hasil produksi pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan". Berkembangnya pariwisata juga diiringi oleh terus berkembangnya sarana dan prasarana penunjang pariwisata seperti tempat penginapan mulai dari hotel kelas melati sampai dengan hotel berbintang lima (*****). Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk mayoritas beragama islam. Menurut Badan Pusat Statsitik pada tahun 2010, warga muslim di Indonesia sebanyak 87,18%, sedangkan lainnya beragama Kristen (6,96%), Katolik (2,91%,) Hindu (1,69), Budha (0,72) dan sisanya menganut agama yang lain (sumber: Badan Pusat Statistik, 2010). Potensi ini dimanfatkan Indonesia untuk terus berupaya mengembangkan wisata halal *(halal tourism).*

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi di Indonesia juga tidak akan kalah untuk mendatangkan wisatawan muslim domestik dan mancanegra untuk berlibur ke Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakaan bagian dari industri Pariwisata yang menyediakan kebutuhan untuk wisatawan muslim sesuai dengan aturan-aturan Islam.

Kebutuhan tamu muslim antara lain adalah hotel yang menyediakan berbagai fasilitas makan dan minum yang halal, kolam renang yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, tersedianya mesjid/mushalla dan fasilitas lainnya. Menurut Agus Sulastiyono (2011:28) "Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama berada di hotel. Kemudian untuk menganalisis kebutuhan tamu tentang Muslim *Friendly Hotel Facilities* yaitu salah satunya dengan cara mengetahui fasilitas hotel yang diberikan kepada tamu. Namun masih banyak hotel berbintang di Kota Padang yang masih belum menerapkan konsep muslim *Friendly* meskipun wisatawan yang datang ke Kota Padang adalah mayoritas wisatawan muslim. Salah satunya adalah Rocky Plaza Hotel Padang.

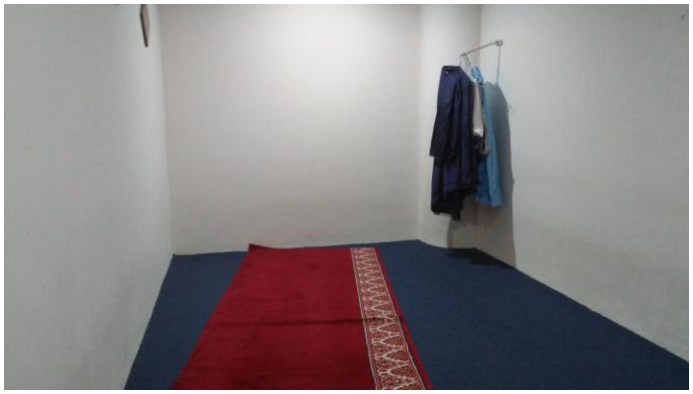
Rocky Plaza Hotel Padang berlokasi di Jln. Permindo No 40 Padang. Hotel ini tepat berada di pusat kota dan dekat dengan objek-objek wisata Kota Padang seperti Pantai Padang, Museum Adityawarman dengan bangunan berbentuk rumah gadang. Hotel ini memiliki 171 kamar dan beberapa fasilitas

penunjang lainnya. Jika fasilitas yang dimiliki suatu hotel tersebut memberikan kenyamanan, tamu tentu akan banyak tertarik untuk menginap, sebaliknya jika fasilitas yang dimiliki suatu hotel tersebut tidak memberikan kenyamanan, tamupun tentu tidak tertarik untuk menginap.

Menurut COMCEC (2017),"Menyatakan bahwa *muslim friendly service accomodation standard* adalah hotel yang memiliki fasilitas dan layanan seperti, *Halal food, Offering ramadhan service, qiblat direction in room, saparate gym for woman, family friendly entertainment, separate SPA for woman, bidet or handheld sprayer in bathrooms, separate pool for woman, no alcohol stocked in the hotel room, staff wears modest clothes, no adult channels in room, jum'at (fraiday) prayers in congregation, no alcohol served in hotel, prayer mat in room, and dedicated prayer room".*(Standar akomodasi layanan ramah muslim adalah hotel yang memiliki fasilitas dan layanan seperti, makanan halal, pelayanan bulan ramadhan, petunjuk arah kiblat dikamar, fasilitas gym khusus wanita, hiburan keluarga, fasilitas SPA khusus wanita, sprayer genggam di kamar mandi, fasilitas kolam renang khusus wanita, tidak menyediakan alkohol di dalam kamar, staf menggunakan seragam yang sopan, tidak ada channel dewasa dikamar, adanya tempat salat jumat, tidak adanya pelayanan alkohol di hotel, menyediakan sajadah di kamar, dan menyediakan tempat sholat).

Rocky Plaza Hotel Padang memiliki berbagai fasilitas yang disediakan untuk kepuasan tamu yang menginap. Dari berbagai fasilitas tersebut Rocky Plaza Hotel Padang juga menyediakan fasilitas dan layanan untuk tamu muslim

seperti makanan dan minuman halal, Musholla, *pool*, SPA dan mukenah untuk beribadah bagi umat muslim,namun dari fasilitas tersebut masih ditemukan fasilitas yang belum sesuai dengan kebutuhan tamu muslim. Hal ini dapat diketahui pada saat penulis melakukan PLI (Praktek Lapangan Industri) pada bulan Juli- Desember 2018 di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis menemukan di ada beberapa kamar yang tidak menyediakan sajadah dan mukenah sebagai penunjang fasilitas bagi tamu muslim. Begitu juga dengan mushalla yang masih kurang memadai, untuk memfasilitasi tamu yang mengadakan *event* atau menggunakan *meeting room*. Hal ini terlihat dari kondisi musholla yang sempit seperti yang terlihat pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Musholla untuk Perempuan
Sumber : Rocky Plaza Hotel Padang 2019

Pada Gambar tersebut terlihat kondisi ruangan musholla yang sempit dan memiliki daya tampung sebanyak sepuluh orang. Musholla tersebut terletak di lantai tiga yang yang memiliki tiga *meeting room*dan memiliki kapasitas 420 orang. Hal tersebut tidak sebanding dengan keadaan mushalla yang disediakan sangat kecil untuk menanpung tamu *meeting room*. Selanjutnya tamu

seringkomplain mengenai mukenah yang kurang terawat, tamu mengatakan bahwa “hotel yang begitu mewah namun mukenahnya tidak terawat”. Hal ini melihatkan bahwa tamu kurang puas terhadap fasilitas mukenah yang disedikan hotel. Berikut mukenah yang disedikan di Rocky Plaza Hotel Padang dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini.

Gambar 2. Mukenah
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

Pada Gambar di atas terlihat mukenah yang disedikan oleh Rocky Plaza Hotel Padang untuk menunjang kegiatan ibadah tamu muslim. Namun kondisi mukenah yang disediakan tidak sesuai dengan harapan tamu yaitu mukenah terlihat sudah usang dan jumlah mukenahpun masih minim sehingga tamu harus bergantian untuk melaksanakan ibadah. Kemudian penulis juga melihat ke dalam musholla, tidak tersedianya al-quran di dalam musaholla Rocky Plaza Hotel Padang, padahal al-quran adalah kitab suci umat muslim yang biasanya dibaca

setelah melaksanakan ibadah sholat, sehingga sangat penting bagi tamu muslim untuk disedikan al-quran di mushollah Rocky Hotel Padang.

Selanjutnya ketersediaan kran di tempat wudhu' yang minim,seperti yang terlihat pada Gambar 3 dibawah ini.

Gambar 3: Fasilitas kran untuk ambil wudhu'
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

Terlihat pada gambar diatas fasilitas kran yang begitu minim, yaitu tersedia hanya dua kran, sehingga banyak tamu yang komplain ketika akan melaksanakan ibadah karena harus antrian panjang untuk mengambil wudhu.

Kemudian dalam jurnal *Muslim Friendly Tourism Regulating Accommodation.*

Establishments the OIC Member Countries (2017) menyebutkan bahwa fasilitas hotel seperti swimming pool perempuan dan laki-laki harus terpisah, namun yang penulis temui di Rocky Plaza Hotel Padang masih menyatu. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 4 dibawah ini.

Gambar 4. Singkarak Pool Side
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

Di Rocky Plaza Hotel Padang, *swimming pool* belum dipisahkan antara laki-laki dan perempuan. Sehingga banyak tamu muslim perempuan tidak bisa melakukan aktivitas berenang selama menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.

Dari latar belakang yang dijelaskan di atas penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui analisis kebutuhan muslim *friendly hotel facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang. Jika permasalahan mengenai muslim *Friendly hotel facilities* di Rocky Plaza Hotel terus berlanjut maka akan berdampak terhadap kepuasan tamu muslim yang menginap, karena fasilitas penunjang untuk tamu muslim yang disedikan di Rocky Plaza Hotel Padang tidak sesuai dengan harapan tamu, sehingga akan menyebabkan *complaint* yang berkepanjangan dari tamu muslim menginap di Rocky Plaza Hotel Padang. Berdasarkan uraian diatas peneliti memiliki pemikiran untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Muslim *Friendly Hotel Facilities* di Rocky Plaza hotel Padang".**

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya fasilitas kran untuk berwudhu di musholla di Rocky Plaza Hotel Padang.
2. Kurang tersedianya sajadah dan mukenah di kamar Rocky Plaza Hotel Padang.
3. Kurangnya jumlah mukenah di musholla Rocky Plaza Hotel Padang.
4. Tidak tersedianya Al-qur'an di musholla Rocky Plaza Hotel Padang.
5. Kurang terawatnya mukenah yang ada di mushalla Rocky Plaza Hotel Padang.
6. Tidak terpisahnya*swiming pool* untuk laki-laki dan perempuan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu tentang analisis muslim *friendly* hotel *facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penyediaan makanan halal di Rocky Plaza Hotel Padang?
2. Bagaimana fasilitas kolam renang antara laki- laki dan perempuan di Rocky Plaza Hotel Padang?
3. Bagaimana penggunaan *uniform* staf di Rocky Plaza Hotel Padang?

4. Bagaimana penyediaan mukenah, sajadah dan alquran di Rocky Plaza Hotel Padang?
5. Bagaimana penayangan chanel dewasa di Rocky Plaza Hotel Padang?
6. Bagaimana penyediaan kapasitas musholla untuk sholat jumat di Rocky Plaza Hotel Padang?
7. Bagaimana penyediaan petunjuk arah kiblat di Rocky Plaza Hotel Padang?
8. Bagaimana penyediaan pelayanan bulan ramadhan di Rocky Plaza Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Muslim Friendly Hotel Facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

a) Mendeskripsikan penyediaan makanan halal di Rocky Plaza Hotel Padang.
b) Mendeskripsikan fasilitas kolam renang antara laki- laki dan perempuan di Rocky Plaza Hotel Padang.
c) Mendeskripsikan penggunaan *uniform* staf di Rocky Plaza Hotel Padang.
d) Mendeskripsikan penyediaan mukenah, dan alquran di Rocky Plaza Hotel Padang.
e) Mendeskripsikan penayangan chanel dewasa di kamar Rocky Plaza Hotel Padang. sajadah

f) Mendeskripsikan penyediaan kapasitas musholla untuk sholat jumat di Rocky Plaza Hotel Padang.

g) Mendeskripsikan penyediaan petunjuk arah kiblat di Rocky Plaza Hotel Padang.

h) Mendeskripsikan penyediaan pelayanan bulan ramadhan di Rocky Plaza Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rocky Plaza Hotel Padang.

   Mengetahui analisis kebutuhan tamu tentang Muslim *Friendly Facilities* sehingga dapat dijadikan evaluasi perbaikan fasilitas kedepannya untuk memenuhi kebutuhan tamu muslim.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

   Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada fakultas pariwisata dan perhotelan tentang analisis kebutuhan tamu tentang Muslim *Friendly Hotel Facilities* dan sebagai referensi mata kuliah perhotelan.

3. Bagi Peneliti lain

   Dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan, selain itu agar peneliti mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam dunia kerja agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. *Muslim Friendly Tourism (MFT)*

Seiring pesatnya pertumbuhan wisatawan muslim secara global, maka pendekatan secara terminologi menganai pariwisata halal dan muslim *friendly tourism* memiliki pendefinisian yang berbeda-beda.

Menurut Azreen. 2018. "*Muslim Friendly Tourism: Concept, Practices and Challenges in Malaysia"* . (Istilah*Muslim Friendly Tourism* dalam industri pariwisata menunjukkan upaya untuk membuat pengalaman pariwisatayang menyenangkan bagi Muslim yang taat. Karena konsep tersebut hampir mirip dengan konsep*Halal Tourism* 'tetapi dalam konteks yang lebih luas memungkinkan umat Islam untuk melakukan perintah agama dengan kata lain, tujuan *Muslim Friendly Tourism* tidak hanya menawarkan banyak layanan 'Halal' seperti makanan dan minuman halal, kolam renang yang dipisahkan berdasarkan jenis kelamin, dll) tetapi juga tempat-tempat yang nyaman bagi umat Islam untuk melakukan ibadah harian mereka.

Menurut *Reuters (2014), in their article "Thailand launches Muslim-friendly tourist app" defines MFT as providing hotels and shopping centers with prayer rooms and halal restaurants.* (Reuters (2014), dalam artikel mereka "Thailand meluncurkan aplikasi wisata *Muslim Friendly Tourism* " yang mendefinisikan MFT adalah sebagai wisata yang

menyediakan tempat sholat dan restoran halal sebagai fasilitas yang ada di hotel maupun di pusat perbelanjaan).

Sedangkan menurut COMCEC (2016), "*Muslim Friendly Tourism "Muslimt ravelers who do not wish to compromise their basic faith-basedneeds while travelingfor a purpose, which is permissible"or it can also be defined as"Halal conscious travelers, travelingfor any purpose, which is Halal (permissible)".* (Wisata Ramah Muslim atau Wisata Halal "Wisatawan Muslim yang tidak ingin mengkompromikan kebutuhan dasar berbasis agama mereka saat bepergian untuk suatu tujuan, yang diizinkan" atau juga dapat didefinisikan sebagai "pelancong sadar halal, bepergian untuk tujuan apa pun, yang halal/ diizinkan).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *Muslim Friendly Tourism*adalahindustri pariwisata menunjukkan upaya untuk membuat pengalaman pariwisata yang menyenangkan bagi muslim yang taat. Kemudian menyediakan kebutuhan untuk ibadah bagi muslim selama melakukan perjalanan wisata.

2. Muslim *Friendly Hotel Facilities*

Menurut COMCEC (2017), "Menyatakan bahwa *muslim friendly service accomodation standard* adalah hotel yang memiliki fasilitas dan layanan seperti, *Halal food, Offering ramadhan service, qiblat direction in room, saparate gym for woman, family friendly entertainment, separate SPA for woman, bidet or handheld sprayer in bathrooms, separate pool for*

woman, no alcohol stocked in the hotel room, staff wears modest clothes, no adult channels in room, jum'at (fraiday) prayers in congregation, no alcohol served in hotel, prayer mat in room, and dedicated prayer room". (Standar akomodasi layanan ramah muslim adalah hotel yang memiliki fasilitas dan layanan seperti, makanan halal, pelayanan bulan ramadhan, petunjuk arah kiblat dikamar, fasilitas gym khusus wanita, hiburan keluarga, fasilitas SPA khusus wanita, sprayer genggam di kamar mandi, fasilitas kolam renang khusus wanita, tidak menyediakan alkohol di dalam kamar, staf menggunakan seragam yang sopan, tidak ada channel dewasa dikamar, adanya tempat salat jumat, tidak adanya pelayanan alkohol di hotel, menyediakan sajadah di kamar, dan menyediakan tempat sholat).

Menurut Jais (2016) muslim*friendly hotel services*adalah, "*Products or services in the travel and tourism industry guided by Shariah requirements that cater to or provide facilities suitable for Muslim travelers. As a Muslim, the duty to perform their religious obligation is still the same even though they are traveling or on a journey. These obligations are deemed as compulsory (Wajib) and, therefore, need to be performed, however, several leeway is given to lessen the burden to perform. For example, Muslim travelers mustperform their daily Solat, five times a day and seeks halal food when possible. However,during travel, leeway is given, such as they can shorten their Solat (Jamak). As for fasting, depending on the distances of traveling and the purpose,*

Muslims can defer the act of fasting and instead replacing it at another time, when permissible". (Produk atau layanan dalam industri perjalanan dan pariwisata yang sesuai dengan Syariah yaitu melayani atau menyediakan fasilitas yang mampu memenuhi kebutuhan untuk wisatawan Muslim. Sebagai seorang Muslim kewajiban untuk melakukan perintah agama harus dilaksanakan meskipun mereka dalam bepergian atau dalam perjalanan. oleh karena itu, perlu dilakukan kewajiban tersebut meski dalam perjalanan berwisata, namun, ada beberapa kelonggaran diberikan untuk mengurangi beban untuk melakukan ibadah. Misalnya, pelancong Muslim harus melakukan Sholat harian mereka, lima kali sehari dan mencari makanan halal jika memungkinkan. Dan selama perjalanan, kelonggaran diberikan, seperti mereka dapat mempersingkat Sholat (Jamak) mereka. Adapun puasa, tergantung pada jarak perjalanan dan tujuan, umat Islam dapat menunda tindakan puasa dan bisa menggantinya di lain waktu).

Selanjutnya dijelaskan oleh Jais (2016) yaitu sebagai berikut, "*The concept of traveling in Islam is considered as ibadah. To be considered as ibadah, the purpose (Niat) for the journey must be ruth and does not deviate, or against the teaching of Islam. When a Muslim travel, he or she still needs the basic necessities of home, especially those related to the function as a practicing Muslim. A services providers, either lodging or food & beverage, are said to be a Muslim friendly establishment if they are able to provide all the necessary facilities for a Muslim such as*

providing a prayer room or provide halal food".(Konsep bepergian dalam Islam dianggap sebagai ibadah. Oleh karena itu tujuan untuk perjalanan harus benar dan tidak menyimpang, atau bertentangan dengan ajaran Islam. Ketika seorang muslim bepergian, ia harus memenuhi kebutuhan dasar, terutama yang berkaitan dengan fungsinya sebagai Muslim yang taat. Penyedia layanan, baik penginapan atau makanan & minuman, dikatakan sebagai tempat yang ramah bagi Muslim jika mereka mampu menyediakan semua fasilitas yang diperlukan bagi seorang Muslim seperti menyediakan ruang sholat atau menyediakan makanan halal).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Muslim *Friendly Hotel Facilities* adalah hotel yang memiliki fasilitas dan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan untuk tamu muslim seperti ruang sholat atau menyediakan makanan halal.

3. Indikator Muslim *Friendly Hotel Facilities*

Menurut Maatouk dkk, dalam Jais (2016) Muslim *Friendly Hotel*harus menyediakan beberapa item sebagai berikut:

a. *Provide Halal Food* (menyediakan makanan halal)

*The restaurant should comply with the halal standards and obtain halal certification from the religious authority. The integrity of the halal restaurant in the restaurant and another foodservice establishment in that particular hotel must be maintained and uphold at all time. (*Restoran harus mematuhi standar halal dan mendapatkan

sertifikasi halal dari otoritas agama. Integritas restoran halal di restoran dan tempat layanan makanan lain di hotel tersebut harus dijaga setiap saat).

b. *Has specifik gender facilities*(memiliki fasilitas khusus laki-laki/perempuan)*Recreational facilities such as swimming pool, health center and spa, sauna, gymnasium must be gender specific. If the cost of having a gender-specific facility is too costly and prohibitive for the management, time scheduling must be used to segregate both genders. Dress codes for these facilities must accommodate the needs for halal compliance.*(Fasilitas rekreasi seperti kolam renang, pusat kesehatan dan spa, sauna, gimnasium harus spesifik gender. Jika biaya memiliki fasilitas khusus gender terlalu mahal dan menghambat manajemen, penjadwalan waktu harus digunakan untuk memisahkan kedua gender. Kode pakaian untuk fasilitas ini harus mengakomodasi kebutuhan kepatuhan Syariah).

c. *Provide A Copy of quran and Prayer Mat in room*

   Quran and prayer mat are a standard in every room. Many Islamic travelers may request a copy of the Qur'an in their hotel rooms as in Figure 3.6. This is a simple and sure-fire way to send out a strong welcoming message to our Muslim guests.

d. *Concervative Channel/No adult chanel in room*(Saluran Konservatif /Tidak menayangkan saluran dewasa di kamar)

e. *Prayer Facilities and Jumaa (Friday) prayers in congregationA prayer room should be created with a minimum capacity of 40 pax or bigger. Why a minimum of 40 pax? Apart for daily prayers, this type of prayer room could also cater for Friday prayers conducted by the in-house religious offices for residence staff and male Muslim travelers. A prayer room and other public used facilities should be on the ground floor to facilitate the ease of movement.* (Fasilitas Sholat dan Sholat Jumaah (Jumat) berjamaah ruang sholat harus dibuat dengan kapasitas minimum 40 orang atau lebih besar. Kenapa minimum 40 pax? Selain untuk sholat harian, ruang sholat juga dapat melayani sholat Jum'at yang diadakan oleh staff dan pelancong Muslim pria. Ruang sholat dan fasilitas umum lainnya harus berada di lantai dasar untuk memfasilitasi kemudahan).

f. *Has Qiblat Direction*(Petunjuk arah kiblat)

In each room, there must be a clear marks or indicator of kiblah direction as in Figure 2.2(Di setiap kamar, harus ada tanda atau indikator jelas arah kiblat.

g. *Offering Ramadan services*

Apart from that's, special meal time for Muslim must be observed. For an example, during the month of Ramadan, or fasting month. Muslims must abstain themselves from eating and drinking from dusk until dawn. They are required to break their fast (Iftar), at the call of Azan during

*Maghrib Prayer. Pre-fasting meals, called sahur must be consumed after midnight till before the break of dawn (Imsak). Food and beverage outlet must observe this cycle by providing meals for the breaking of fast, as well as for.*Selain itu, waktu makan khusus untuk Muslim harus diperhatikan. Misalnya, selama bulan Ramadhan, atau bulan puasa. Orang Muslim harus menghindari makan dan minum dari senja hingga fajar. Mereka diharuskan berbuka puasa (Iftar), atas panggilan Azan selama Sholat Maghrib. Makanan sebelum puasa, yang disebut sahur harus dikonsumsi setelah tengah malam hingga sebelum fajar menyingsing (Imsak). Outlet makanan dan minuman harus mengamati siklus ini dengan menyediakan makanan untuk berbuka puasa.

4. Perbedaan FasilitasMuslim Friendly Hotel dengan Fasilitas Hotel Lainnya

Menurut Jais (2016) ada beberapa klasifikasi hotel yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Table 1.*Operational Definition for Hotel Classification*

TYPE	***DEFINITION***
Conventional Hotel	*A hotel that provides full services. There is no segregation based on religious needs. Its management and operation doesn't need to comply with Shariah requirements.* (Hotel yang menyediakan layanan penuh. Tidak ada pemisahan berdasarkan kebutuhan agama. Manajemen dan operasinya tidak perlu mematuhi persyaratan Syariah.)

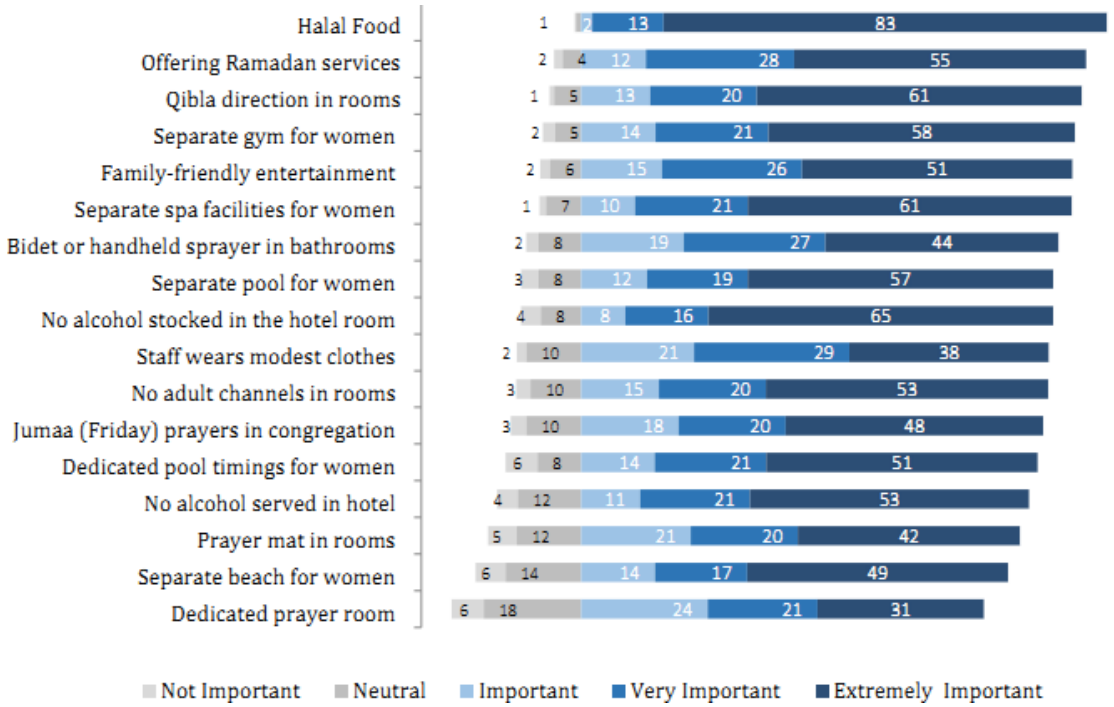
Muslim Friendly Hotel	*A hotel that complies with the needs of Muslim travelers, but doesn't benchmark itself to a certain legislation, law, and standards. For an example, provide halal food and Muslim amenities in the room, but has entertainment outlet such as a night club and separate bar services.* (Sebuah hotel yang sesuai dengan kebutuhan para pelancong Muslim, tetapi tidak membandingkan dirinya dengan undang-undang, hukum, dan standar tertentu. Sebagai contoh, sediakan makanan halal dan fasilitas Muslim di kamar, tetapi memiliki outlet hiburan seperti klub malam dan layanan bar terpisah).
Dry Hotel	*Hotel operation that does not sell alcohol throughout its premises Muslim Welcome Hotel that offers Muslims in room amenities such as prayer mats and qiblat direction only. This kind of hotel classification is being used in Japan* Operasi hotel yang tidak menjual alkoholdi seluruh areanya Muslim Welcome Hotel yang menawarkan fasilitas Muslim dalam ruangan seperti sajadah dan arah kiblat saja. Klasifikasi hotel semacam ini sedang digunakan di Jepang
Shariah Compliance	*A hotel that fulfills the needs of Muslim travelers in accordance with Shariah law. These hotels are usually benchmarked and adopting a certain standard, law and legislation to be certified Shariah compliance. Adopting total compliance towards Shariah needs according to Islamic teaching and practices throughout the management and operations.* Sebuah hotel yang memenuhi kebutuhan pelancong Muslim sesuai dengan hukum

	Syariah. Hotel-hotel ini biasanya diperbandingkan dan mengadopsi standar, hukum, dan undang-undang tertentu untuk disertifikasi kepatuhan Syariah. Mengadopsi kepatuhan totalterhadap kebutuhan Syariah sesuai dengan ajaran dan praktik Islam di seluruh manajemen dan operasi.

Sumber: Jais (2016)

Menurut *Standing Commitee for economic and commercial Cooperation of the organization of islamic cooperation (COMCEC)* Tahun2017 dapat dilihat pada gambar berikut:

Grafik 1 kebutuhan muslim dalam perjalanan wisata



Sumber: *Standing Commitee for economic and commercial Cooperation of the organization of islamic cooperation (COMCEC)* Tahun2017

Grafik diatas menunjukkan bahwa responden sangat mementingkan makanan halal yang sesuai standar akomodasi *Muslim Friendly hotel*

Facilities, dengan 99% responden menilai penting dan 83% menilainya sangat penting. Layanan Ramadhan, sepertisebagai sarapan prasmanan, berada di urutan kedua dalam daftar layanan MFT penting sebanyak 95% responden menilai itu penting, diikuti dengan memiliki arah kiblat di kamar hotel, yang dinilai oleh 94% responden penting.

Termasuk keberadaan gym terpisah untuk wanita, hiburan ramah keluarga danfasilitas spa terpisah untuk wanita dalam standar *Muslim Friendly hotel Facilities* dinilaisama pentingnya dengan nilai 92-93% responden. Bidet atau penyemprot genggam di kamar mandi (90%) responden menilai hal yang penting dimasukkan dalam standar *Muslim Friendly hotel Facilities*, Memiliki staf yang mengenakan pakaian sederhana dan tidak ada saluran dewasa di kamar dinilai oleh 88% tamuresponden sebagai penting untuk dimasukkan dalam standar *Muslim Friendly hotel Facilities*, sholat Jumat berjamaah sbanyak 87%, waktu kolam khusus untuk wanita (86%), dan tidak ada alkohol yang disajikan di hotel (84%).

Termasuk keberadaan pantai yang terpisah untuk wanita dalam standar *Muslim Friendly hotel Facilities* dinilai penting oleh 80% responden (dan sangat penting oleh 49%). Namun, sebagaimana disebutkan sebelumnya perlu dicatat bahwa 68% responden adalah perempuan. Item terakhir dalam hal pentingnya dimasukkan dalam standar *Muslim Friendly hotel Facilities* adalah adanya sajadah di

ruangan, yang dinilai penting oleh 76% responden (hanya 31% yang menganggapnya sangat penting).

Dalam konteks wawancara sektor pemerintah yang dilakukan sebagai bagian dari penelitian ini, semua yang diwawancarai sektor pemerintah setuju bahwa penting bagi suatu perusahaan yang ingin menarik wisatawan Muslim untuk mengikuti standar akomodasi yang ramah-Muslim. Hasil dari survei sektor akomodasi juga menunjukkan pentingnya MFT adopsi standar. Seperti yang diilustrasikan oleh grafik berikut ini, sebagian besar responden sektor akomodasi (80%) percaya bahwa penting bagi suatu usaha yang berusaha menarik wisatawan Muslim untuk mengikuti standar akomodasi ramah-Muslim, dengan lebih dari setengahnya (51%) mengklasifikasikan sangat penting.

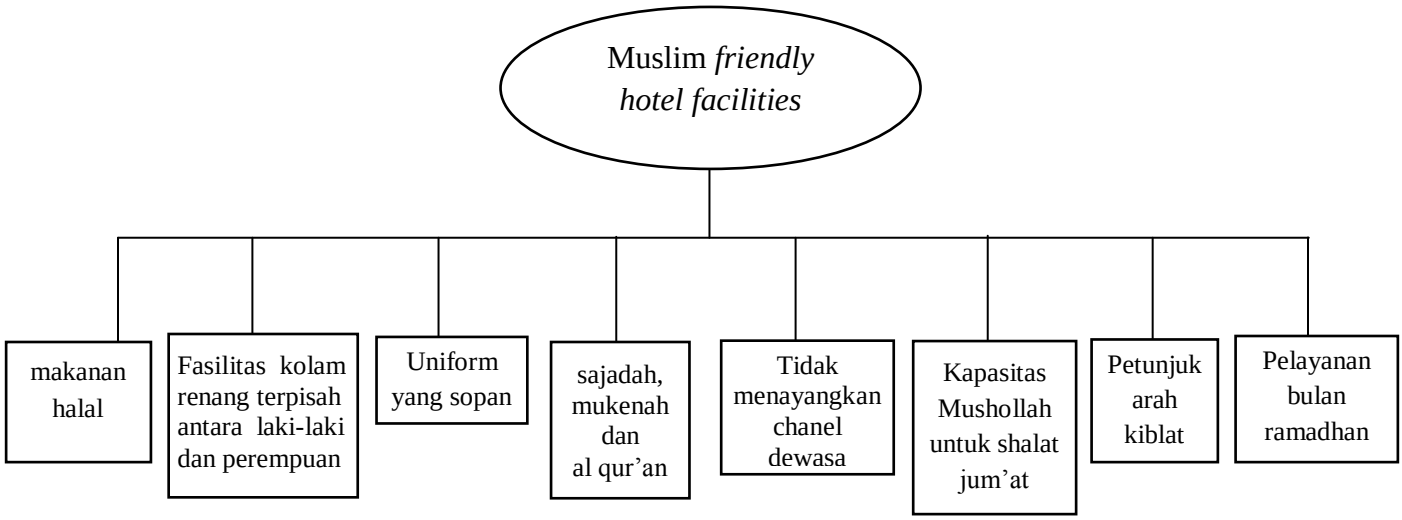
B. Kerangka Konseptual

Muslim *Friendly Hotel Facilities* merupakan sebuah hotel yang sesuai dengan kebutuhan para pelancong Muslim, tetapi tidak terikat dengan syariah agama, hukum, dan standar tertentu. Namun hotel ini menyediakan berbagai kebutuhan tamu muslim seperti meyediakan makanan halal dan fasilitas Muslim didalam kamar, tetapi memiliki outlet hiburan seperti klub malam dan layanan bar terpisah. Adapun fasilitas yang disiapkan oleh Muslim *Friendly Hotel Facilities* ini adalah sebagai berikut: 1) Menyediakan makanan halal, 2) memiliki fasilitas kolam renang dan *gym* terpisah antara laki-laki dan perempuan, 3) staff menggunakan *uniform* yang sopan, 4) menyedikan sajadah, mukenah dan alquran

di kamar atau musholla, 5) tidak menayangkan channel orang dewasa di kamar, 6) fasilitas mushalla dan bisa di fungsikan untuk sholat jum'at minimal kapasitas empat puluh orang, 7) memiliki petunjuk arah kiblat 8) menyediakan pelayanan untuk bulan ramadhan.

Dari penjelasan diatas dapat maka dapat digambarkan sistematis kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini:

Gambar 6. Kerangka konseptual



BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisis kebutuhan tamu tentang muslim *friendly hotel facilities* dengan metode *Importance Performance Analysis* yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan secara umum, 65% tamu menyatakan sangat puas dengan muslim *friendly hotel facilities* di Rocky Plaza Hotel Padang, sedangkan 35% tamu belum puas dengan muslim *friendly hotel facilities*di Rocky Plaza Hotel Padang, sehingga hotel hendaknya meningkatkan lagi muslim *friendly hotel facilities*agar dapat memenuhi kebutuhan tamu muslim yang menginap di Rocky Plaza Hotel Padang.

B. Saran

1. Kepada Pimpinan/pihak Rocky Plaza padang

Setelah dilakukan penelitian, diusulkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang hendaknya memperbaiki dan menyediakan muslim *Friendly hotel facilities* yang menjadi prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan berlebihan yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Hendaknya pihak manajemen hotel menyediakan perlengkapan sholat disetiap kamar agar tamu tidak kesulitan saat akan melaksanakan ibadah shalat karena mayoritas tamu hotel Rocky Plaza Hotel Padang adalah muslim.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untuk menjaga dan meningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang berada pada posisi kuadran B(pertahankan prestasi) yang merupakan fasilitas yang dianggap tamu sangat penting dan hotel sudah menyediakannya dengan baik yaitu hotel sudah menyediakan makanan halal di restoran dan hotel menyediakan petunjuk arah kiblat dikamar.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untukmeningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang berada pada kuadran C(prioritas rendah) diantaranya yaitu hendaknya hotel menyediakan kolam renang yang terpisah antara laki-laki dan perempuan agar tamu muslim wanita bisa berenang dengan nyaman karena kolam renang yang terpisah antara laki-laki dan perempuan, begitupun sebaliknya dengan tamu muslim yang laki-laki.

Selanjutnya diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untukmeningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang menjadi prioritas rendah yaitu menyediakan alquran disetiap kamar dan mushalla agar tamu dapat menggunakannya disaat tamu membutuhkannya.

Selanjutnya diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untukmeningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang menjadi prioritas rendah yaitu hotel hendaknya menyediakan mukenah

yang cukup di mushala hotel agar tamu tidak harus mengantri lama untuk melaksanakan ibadah.

Selanjutnya diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untukmeningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang menjadi prioritas rendah yaitu hendaknya hotel tidak menyediakan channel dewasa di saluran TV yang digunakan disetiap kamar untuk menghindari tontonan yang tidak sesuai dengan usia.

Kemuadian diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untukmeningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* yang menjadi prioritas rendah yaitu hendaknya hotel menyediakan fasilitas mushalla yang dapat difungsikan untuk shalat jumat agar tamu tidak perlu pergi keluar hotel untuk melaksanan shalat jumat.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Diharapkan kepada manajemen Rocky Plaza Hotel Padang untuk menjaga dan meningkatkan muslim *Friendly hotel facilities* sepertimenyediakan makanan halal untuk *in room dining (room service),* tidak menyediakan hiburan malam, Staf mengunakan uniform yang sopan dan meyediakan pelayanan ramadhan bagi tamu agar tamu merasa Rocky Plaza Hotel Padang adalah hotel yang tepat untuk tamu muslim menginap.

2. Kepada Jurusan Pariwisata

Diharapkan untuk bisa menambah buku referensi tentang muslim *friendly hotel*yang berkaitan dengan analisis kebutuhan tamu tentang

muslim *Friendly hotel facilities*yang relevan dengan industri perhotelan demi kelancaran mahasiswa dalam penulisan yang berkaitan dengan analisis kebutuhan tamu tentang muslim *Friendly hotel facilities.*

3. Kepada Peneliti Lain

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dalam penelitian muslim *friendly hotel facilities* untuk dapat melihat faktor lain yang dapat berpengaruh dan diangkat untuk diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*: *Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

Azreen. 2018. "*Muslim Friendly Tourism: Concept, Practices and Challenges in Malasyia*". Diakses pada 28 April 2019.

Badan Pusat Statistik. 2019. *Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia April 2019*. Jakarta Pusat. Badan Pusat Statistik.

Chookaw, Sureerat dkk. 2015. *Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in Thailand for Muslim Countries.* Journal of Economics, Business, and Management Volume 3. No. 7, July 2015. diakses pada tanggal 12 Maret 2019.

COMCEC. 2016. "Muslim Friendly Tourism (MFT): Understanding the Suppland Demand Sides In the OIC Member Countries". Diakses pada 28 April 2019.

COMCEC. 2017. *"Standing Commite for Economic and Commercial Cooperation Of The Organization of Islamic Cooperation"*. Diakses taanggal 28 April 2019.

Dirgantara. 2015. *Pelangi Bahasa Sastra dan Budaya Indonesia: Kumpulan apresiasi dan Tanggapan*. Yogyakarta. Garudhawaca Digital and POD.

Goncalves CL, Dias FAM (2014). *Audiological Findings in young users of headphones*. Revista CEFAC, 164 (4) : 1097-1108.

Sugiyono. 2015 "*Metode Penelitian Pendidikan penelitian kualitatif, kuantitatif, R&D"* Bandung: Alfabeta.

Jais (2016). *Shariah Compliance Hotel Concepts And De Httpswww.Academia.Edu24316064shariah_Compliance_Hotel_Concepts_And_Design_E-Book_Version I* diakses pada 11 Maret 2019

Hamiza.2018.*"MuslimFriendlyTourism"* di akses pada 28 April 2019,.

Mastercard-Crescent Rating dalam Global Muslim Travel Index (GMTI) 2018, Malaysia diakses 25 Maret 2019.

Mulyadi, AJ. 2012. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Nugraha. 2014. *Analisis Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, DER, dan ROA Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur di BEI Periode 2010-2012*. Skripsi dpublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Prasetyo. 2016. *Pengaruh Ketidakpastian Lingkungan dan Desentralisasi terhadap Hubungan antara Karakteristik Sistem Akuntansi manajemen dengan Kinerja, Organisasi, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Reuters. 2014. *"Thailand launches Muslim-Friendly tourist app"*. Diakses tanggal 28 April 2019

Wuryasti, F. (2013). Wisata halal, konsep baru kegiatan wisata di Indonesia. Retrieved from Diakses pada tanggal 7 April 2019.

Wahyuningrum (2004) buku ajar manajemen fasilitas pendidikan.Yogyakarta: FIP UNY. (Online) Tanggal Akses : 13 Februari 2019.

Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan ke-1. Kembangan-Jakarta Barat: PT. Indeks

Wikipedia,2013: Reuters & Dinar Standard,2015 diakses pada 1 Maret 2019