

BAB I

PENGANTAR

Pariwisata syariah saat ini sudah menjadi trend di berbagai dunia. Pariwisata syariah merupakan kegiatan wisata yang menerapkan nilai-nilai syariah Islam. Segmen pasar pariwisata syariah adalah wisatawan muslim baik wisatawan domestic maupun wisatawan mancanegara. Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam dengan segala keindahan alam dan kekayaan budaya memiliki potensi terhadap pariwisata syariah. Industry pariwisata syariah sedang berkembang bukan hanya pada negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam saja, ada juga beberapa negara yang penduduknya tidak mayoritas muslim pun sedang mengembangkan industri pariwisata syariah.

Survey Thomson Reuther dan *Dinar Standar*, menunjukkan belanja masyarakat muslim di dunia, selain haji dan umroh mencapai 137 Miliar dolar AS pada tahun 2012, diproyeksikan mencapai 181 Miliar dolar AS pada tahun 2018. Angka ini menggambarkan besarnya potensi wisata syariah. Banyak faktor pendukung teridentifikasi. Penduduk muslim Indonesia merupakan pasar industry wisata syariah terbesar didunia. Bahkan warga Indonesia menjadi target wisata syariah Malaysia, Thailand dan Jepang. Pengusaha Indonesia mesti belajar dari pengusaha Thailand dan Jepang yang berupaya mengambil peluang wisata syariah meski penduduk dan pelaku usahanya sebagian besar non muslim. Thailand memosisikan diri sebagai “*kitchen of the world*”. Ini bukan sekedar slogan. Fakta menunjukkan Thailand salah satu pengeksport produk halal utama di dunia. Pejabat pemerintah Jepang pernah berkunjung ke Indonesia untuk studi banding wisata syariah. Jepang memiliki lembaga *Halal Development Foundation (HDF)* yang dipersiapkan menunjang olimpiade Tokyo 2020. Toilet dan restoran halal di Jepang sudah mulai banyak.

Indonesia memiliki banyak potensi pariwisata yang mempunyai nilai jual sehingga dapat menarik wisatawan yang berkunjung. Indonesia dapat bersaing dengan Negara tetangga lainnya yang memiliki potensi

pariwisata. Presiden Joko Widodo telah menetapkan tahun 2016 sebagai tahun percepatan akselerasi sector pariwisata. Pemerintah sudah memberikan fasilitas bebas visa kunjungan kepada wisatawan dari 90 negara sehingga diharapkan ada kenaikan jumlah wisatawan ke Indonesia. Pada tahun 2014 devisa dari sector pariwisata mencapai 10 Miliar dolar, tahun 2013 devisa mencapai 9,4 miliar dolar, tahun 2014 devisa mencapai 10 miliar dolar dan tahun 2015 devisa mencapai 12 miliar dolar. Hal tersebut salah satunya dapat dilihat dari kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Wisatawan mancanegara tersebut berasal dari Asia Pasifik (Malaysia, Singapura, Australia, Jepang, Cina, India, Taiwan, Thailand dan negara lainnya, wisatawan yang terbanyak berasal dari Singapura), Amerika (Amerika Serikat, Kanada, Amerika Lainnya, wisatawan yang terbanyak berasal dari Amerika Serikat), Eropa (Inggris, Perancis, Belanda, Jerman, Rusia, Italia, Spanyol, Swiss, Swedia dan Negara lainnya, wisatawan terbanyak berasal dari Inggris).

Berikut ini table yang menunjukkan banyaknya kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia:

Table 1.1

Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2010-2014

| Tahun | Jumlah Wisatawan Mancanegara |
|--------------|-------------------------------------|
| 2010 | 7.002.944 |
| 2011 | 7.649.731 |
| 2012 | 8.044.462 |
| 2013 | 8.802.129 |
| 2014 | 9.435.411 |

Sumber: Statistic Indonesia, 2015

Melihat pada table tersebut bahwa jumlah wisatawan mancanegara ke Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2011 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mengalami peningkatan sebesar 9,23 persen dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan banyaknya minat wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Hal ini sekaligus merupakan tantangan bagi sector pariwisata untuk mempersiapkan sarana pendukung untuk

mensukseskan pariwisata salah satunya adalah akomodasi yaitu berupa hotel.

Berikut table rata-rata lama tinggal para wisatawan mancanegara yang berkunjung di Indonesia untuk periode tahun 2010 hingga 2014:

Table 1.2
Rata-rata Lama Tinggal Wisatawan Mancanegara di Indonesia (hari)
tahun 2010-2014

| Tahun | Rata-rata Lama Tinggal Wisatawan Mancanegara |
|--------------|---|
| 2010 | 8,04 |
| 2011 | 7,84 |
| 2012 | 7,70 |
| 2013 | 7,65 |
| 2014 | 7,66 |

Sumber: Statistic Indonesia, 2015

Berdasarkan table tersebut, rata – rata waktu tinggal wisatawan mancanegara di Indonesia untuk satu kali kunjungan adalah selama 8 hari.Hal tersebut harus dapat dimanfaatkan bagi sector perhotelan karena berpengaruh terhadap pendapatan pajak hotel dan Produk Domestik Bruto.

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menetapkan 10 destinasi atau tempat tujuan wisata prioritas di Indonesia, yaitu: Borobudur-Jawa Tengah, Pantai Mandalika-NTB, Labuhan Bojo-NTT, Gunung Bromo Tengger Semeru-Jawa Timur, Kepulauan Seribu-Jakarta, Toba-Sumatra Utara, Wakatobi- Sulawesi Utara, Tanjung Lesung-Banten, Pulau Morotai-Maluku Utara, dan Tanjung Kelayang – Bangka Belitung.Jawa Barat meskipun tidak termasuk dalam salah satu destinasi wisata yang ditetapkan oleh kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, namun merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak potensi wisata yang dapat diandalkan.Untuk mendukung pariwisata dibutuhkan sarana pendukung seperti akomodasi perhotelan diantaranya meliputi kamar dan tempat tidur.

Berikut ini table jumlah akomodasi, kamar, dan tempat tidur yang tersedia pada hotel berbintang di Jawa Barat tahun 2010-2014:

Table 1.3

Jumlah Akomodasi, Kamar dan Tempat Tidur Pada Hotel Bintang di Jawa Barat Tahun 2010-2014

| Tahun | Akomodasi | Kamar | Tempat tidur |
|--------------|------------------|--------------|---------------------|
| 2010 | 174 | 14.201 | 23.285 |
| 2011 | 199 | 16.732 | 27.380 |
| 2012 | 208 | 18.643 | 30.942 |
| 2013 | 229 | 20.894 | 34.738 |
| 2014 | 253 | 23.005 | 37.455 |

Sumber: Statistik Indonesia, 2015

Berdasarkan table 1.3 bahwa jumlah akomodasi, kamar dan tempat tidur pada hotel bintang di Jawa Barat mengalami kenaikan. Seperti pada tahun 2014 akomodasi hotel bintang mengalami kenaikan sebesar 10,4 persen dari tahun sebelumnya 2013.

Begitu juga pada hotel non bintang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berikut ini table jumlah akomodasi, kamar, dan tempat tidur yang tersedia pada hotel non bintang di Jawa Barat tahun 2010-2014:

Table 1.4

Jumlah Akomodasi, Kamar dan Tempat Tidur pada Hotel Non Bintang Di Jawa Barat Tahun 2010-2014

| Tahun | Akomodasi | Kamar | Tempat tidur |
|--------------|------------------|--------------|---------------------|
| 2010 | 1.378 | 29.780 | 48.820 |
| 2011 | 1.377 | 29.458 | 46.814 |
| 2012 | 1.442 | 31.721 | 51.665 |
| 2013 | 1.420 | 31.599 | 51.123 |
| 2014 | 1.428 | 33.151 | 53.654 |

Sumber: Statistik Indonesia, 2015

Berdasarkan pada table 1.4 bahwa jumlah akomodasi, kamar dan tempat tidur secara umum mengalami kenaikan. Seperti di tahun 2014 mengalami peningkatan akomodasi hanya sebesar 0,5 persen, jumlah

kamar naik sebesar 4,9 persen begitu juga dengan jumlah tempat tidur naik sebesar 4,9 persen.

Selain jumlah akomodasi, kamar dan tempat tidur untuk mengetahui persentase banyaknya malam kamar yang dihuni terhadap banyaknya malam kamar yang tersedia yaitu tingkat penghunian kamar hotel. Berikut ini table tingkat penghunian kamar dan akomodasi lainnya di Jawa Barat tahun 2010 hingga 2014:

Tabel 1.5
Tingkat Penghunian kamar hotel dan akomodasi lainnya di Jawa Barat (persen) tahun 2010-2014:

| Tahun | Hotel berbintang | Hotel non bintang dan akomodasi lainnya |
|--------------|-------------------------|--|
| 2010 | 43,49 | 29,12 |
| 2011 | 45,78 | 32,89 |
| 2012 | 45,92 | 34,67 |
| 2013 | 48,22 | 30,32 |
| 2014 | 39,44 | 28,93 |

Sumber: Statistik Indonesia 2015

Berdasarkan table 1.5 bahwa tingkat hunian kamar pada hotel bintang mengalami kenaikan hingga 2013 namun di tahun 2014 mengalami sedikit penurunan hanya sebesar 18,2 persen, begitu juga pada hotel non bintang hingga tahun 2012 mengalami peningkatan namun di tahun 2014 juga mengalami sedikit penurunan sebesar 4,5 persen.

Cirebon merupakan salah satu tujuan wisata di Jawa Barat. Cirebon merupakan Kota pesisir yang terkenal di jalur pantai utara Jawa. Sejarah Islam yang kental, perpaduan beberapa kultur dan suku, kuliner dan produk lokal yang khas serta bangunan kesultanan peninggalan masa lalu menjadikan kota Cirebon unik untuk dikunjungi. Hal ini dapat dilihat dari destinasi Cirebon yang cukup menarik apalagi didukung oleh letak Kota Cirebon sebagai kota transit yang menghubungkan antara Jakarta dengan kota-kota pada wilayah Jawa Tengah dan Jawa Timur seperti Semarang dan Surabaya, oleh karena itu Cirebon disebut sebagai jalur pantai utara (Pantura). Secara geografis

Cirebon letaknya strategis dan memiliki kekayaan sumber daya alam yang mana dalam perekonomiannya ditunjang oleh sector industry pengolahan, sector perdagangan, sektor pengangkutan, hotel dan restoran, sektor komunikasi dan jasa. Kebijakan pengembangan Kota Cirebon diarahkan pada Kota perdagangan dan jasa yang maju. Saat ini pemerintah Kota Cirebon giat melakukan upaya-upaya untuk mengembangkan sector pariwisata sebagai industry andalan Kota Cirebon.

Kota Cirebon memiliki banyak objek wisata yang menarik untuk dikunjungi wisatawan, baik wisatawan mancanegara atau wisatawan nusantara diantaranya yaitu berupa wisata sejarah (Gedung BAT, Keraton Kanoman, keraton Kasepuhan, Keprabonan), wisata budaya (Taman air Sunyaragi), wisata alam (Pantai ade Irama atau *Cirebon Water Land*, pantai Kejawanen) serta wisata religi (Masjid merah, Masjid Agung Sang Cipta Rasa). Terdapat juga wisata kuliner yang menyediakan makanan lezat khas Cirebon yaitu empal gentong, nasi lengko, sate kalong dan nasi jamblang. Selain itu Kota Cirebon juga terdapat wisata belanja diantaranya wisata belanja Batik Trusmi.

Menurut Kepala Dinas Pemuda dan Olah Raga Budaya dan Pariwisata (Disporbudpar) Kota Cirebon, Dana Kartiman. Kunjungan wisatawan di Kota Cirebon tahun 2015 mengalami kenaikan 15 %, Pada tahun 2014 kunjungan wisatawan asing maupun domestic sebanyak 596.046 orang dan pada tahun 2015 menjadi 686.121 orang atau sekitar 15%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa Kota Cirebon memiliki daya tarik sehingga dikunjungi oleh wisatawan.

Salah satu usaha yang berkaitan dengan industry pariwisata adalah hotel. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang selalu dibutuhkan oleh wisatawan baik wisatawan mancanegara atau wisatawan lokal sebagai tempat untuk beristirahat. Menurut Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi, bahwa hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan. Ketentuan ini juga menyatakan bahwa manajemen hotel wajib memberikan perlindungan kepada para tamu, menjaga martabat, serta mencegah penggunaan hotel untuk

perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.

Berikut ini table usaha hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon tahun 2015:

Table 1.6

Banyaknya usahadan rata-rata tamu per hari pada usaha hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya di Kota Cirebon

| Tahun | Banyaknya | | | Rata-rata tamu | |
|-------|-----------|-------|--------------|----------------|------------|
| | Usaha | Kamar | Tempat tidur | Tamu Indonesia | Tamu Asing |
| 2015 | 40 | 1.769 | 2.735 | 829 | 14 |

Sumber: statistik hotel dan akomodasi lainnya di Jawa barat, 2015

Sedangkan banyaknya usaha dan rata-rata tamu per hari pada usaha hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya di Jawa Barat sebagai berikut:

Table 1.7

Banyaknya usaha dan rata-rata tamu per hari pada usaha hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya di Jawa Barat

| Tahun | Banyaknya | | | Rata-rata tamu | |
|-------|-----------|--------|--------------|----------------|------------|
| | Usaha | Kamar | Tempat tidur | Tamu Indonesia | Tamu asing |
| 2015 | 1.718 | 60.571 | 96.305 | 1.025 | 85 |

Sumber: statistik hotel dan akomodasi lainnya di Jawa barat, 2015

Berdasarkan table tersebut bahwa, banyaknya usaha pada hotel berbintang dan usaha akomodasi lainnya di Kota Cirebon sebanyak 40 usaha sedangkan di Jawa Barat sebanyak 1.718 sehingga banyaknya usaha di Kota Cirebon hanya sebesar 2,32 % dari seluruh usaha akomodasi di Jawa Barat, banyaknya kamar di Kota Cirebon 1.769 kamar sedangkan di Jawa Barat sebanyak 60.571 kamar sehingga sebanyak 2,92 %, banyak tempat tidur di Kota Cirebon sebanyak 2.735 unit sedangkan di Jawa Barat 90.305 sehingga banyaknya tempat tidur

di Kota Cirebon sebanyak 3,0%. Rata-rata tamu Indonesia atau wisatawan domestic sebanyak 829 orang dan wisatawan asing sebanyak 14 orang sedangkan di Jawa Barat tamu atau wisatawan mancanegara sebanyak 1.025 dan tamu atau wisatawan domestic sebanyak 85 orang, sehingga wisatawan domestik yang berkunjung ke Kota Cirebon sebesar 80,87% dari total kunjungan Jawa barat dan wisatawan atau tamu mancanegara sebesar 16,47%. Dari data tersebut bahwa sebagian besar yang berkunjung ke Kota Cirebon adalah tamu domestic. Yang dimaksud dengan hotel berbintang adalah usaha yang menggunakan suatu bangunan yang disediakan dan setiap orang dapat menginap, makan dan pelayanan sebagai hotel berbintang yang telah ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah. Sedangkan usaha akomodasi lainnya adalah usaha penyediaan tempat penginapan yang tidak termasuk criteria diatas seperti losmen, wisma, dan lain-lain.

Banyaknya wisatawan baik domestic maupun mancanegara ke Kota Cirebon terus meningkat dan perlu diimbangi dengan peningkatan penyediaan kamar hotel maupun akomodasi lainnya agar tidak menimbulkan kesenjangan antara permintaan dan penawaran atas kamar/atau akomodasi tersebut.

Apabila kita melihat berita dari berbagai media informasi seperti media cetak dan media elektronik, bahwa terjadi peristiwa penggerebakan di hotel-hotel, losmen ataupun penginapan, terdapat razia-razia yang dilakukan oleh Satpol PP atau ormas ormas tertentu dan mendapatkan fakta bahwa terdapat pengunjung hotel yang melakukan tindakan yang melanggar hukum maupun norma-norma seperti prostitusi, perselingkuhan, pesta narkoba, mabuk-mabukan bahkan tindakan criminal dan peristiwa lain yang membuat kita merasa prihatin. Peristiwa-peristiwa tersebut mengkhawatirkan dan sangat mengganggu kenyamanan serta membuat resah terutama warga masyarakat sekitar. Berkaca dari kejadian tersebut mendorong para pelaku usaha perhotelan untuk membangun hotel dengan menciptakan suasana yang aman dan nyaman serta terbebas dari segala perilaku yang melanggar norma agama maupun norma sosial dengan berkonsep pada syariah Islam yaitu hotel syariah. Dengan adanya hotel syariah maka diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pengunjung hotel akan kenyamanan dan bebas dari tindakan asusila.

Industry perhotelan di Kota Cirebon semakin marak seiring adanya pembangunan hotel-hotel baru. Industry perhotelan merupakan aspek pendukung pariwisata. Banyaknya hotel di Kota Cirebon menunjukkan bahwa infrastruktur dan aksesibilitas Kota Cirebon sudah cukup baik bagi pengembangan industry pariwisata. Menurut ketua PHRI Kota Cirebon, Kiki Reza, bahwa harus ada pertimbangan pemerintah ketika akan mengeluarkan izin hotel agar ada keseimbangan antara permintaan dan penawaran.

Hotel syariah saat ini merupakan trend yang keberadaannya sangat dibutuhkan, sehingga bagi pelaku usaha hotel harus dapat menyediakan layanan yang berkonsep syariah karena keberadaan hotel syariah saat ini sangat dibutuhkan di Kota Cirebon. Kota Cirebon sudah selayaknya memiliki hotel yang bernuansa syariah. Apabila hotel menerapkan syariah dalam pengelolaannya akan memberikan suatu keuntungan karena saat ini wisatawan muslim memiliki gaya hidup islami. Hotel yang berbasis syariah saat ini belum terdapat di Kota Cirebon sedangkan kebutuhan wisatawan terhadap hotel syariah menjadi kebutuhan bahkan sesuatu yang sangat penting untuk memenuhi keperluan para wisatawan muslim, apalagi saat ini pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah sedang giat-giatnya mempromosikan potensi yang dimiliki untuk menarik para wisatawan. Untuk itu juga dibutuhkan regulasi seperti Undang-undang Pengelolaan Hotel Syariah dan Undang-undang Jaminan halal.

Menurut pemilik dan komisaris utama Hotel Sofyan dan Ketua asosiasi hotel dan restoran syariah Indonesia, Riyanto Sofyan, “dalam berbisnis hotel syariah memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh investor, terutama prinsip syariah yang terkait dengan kaidah halalan thayiban. Kaidah ini meliputi dana investasi, pengelolaan, makanan dan minuman, operasional, pakaian yang dikenakan oleh petugas hotel harus berbusana muslim, adanya seleksi terhadap tamu hotel, terdapat pemisah antara tamu laki-laki dan tamu perempuan serta adanya larangan minuman beralkohol. Adanya hotel dengan konsep syariah karena usaha bisnis menjadi lebih berkah dunia dan selamat akherat, bahkan penjualan naik sebesar 19 persen setelah tidak ada bar dan penjualan naik sebesar 13 persen setelah diskotik ditutup. Pada dasarnya hotel syariah dan hotel konvensional adalah sama-sama

merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang property yang menyediakan tempat menginap sementara. Perbedaannya adalah cara penyajian dan berbagai berbagai layanan yang diberikan. Pada hotel konvensional semuanya bisa serba bebas, baik makanan, minuman dan hiburan, sedangkan pada hotel syariah pelayanannya mengacu pada ajaran Islam. Makanan minuman dan restoran harus ada sertifikat halal dari MUI, rest room atau kamar kecil harus menyediakan air yang cukup untuk bersuci. Kemudahan bersuci harus ada termasuk toilet, untuk beribadah selain ada mushola yang luas tiap kamar juga ada arah kiblat, sajadah serta Al Quran. Produk syariah bagus untuk muslim maupun non muslim.

Saat ini bisnis hotel khususnya syariah masih sangat terbatas, ini menjadi peluang investasi di sector perhotelan dan jasa. Menurut IIFR (*Indonesia Islamic Finance Report*). Saat ini baru mencatat dua hotel yang mengantongi lisensi syariah yaitu Hotel Sofyan Betawi di Jakarta dan Tuara Natama Hotel di Sidempun Jawa Barat. Sertifikasi halal memang belum menjadi kewajiban bagi semua hotel namun menjadi pijakan bagi traveler Muslim yang butuh pelayanan penunjang ibadah.

Data bidang pariwisata Disporbudpar Kota Cirebon, total hunian turis asing dan lokal tahun 2014 sebanyak 251.466 orang atau naik sekitar 7,04% dari total hunian hotel tahun 2013 yang mencapai 233.773 orang. Tahun 2014 tingkat hunian hotel dari tamu lokal sebanyak 242.225 orang atau naik sekitar 7,1% dari total hunian hotel tahun 2013 sebanyak 225.012 orang. Data tersebut diambil dari Dinas Pemuda dan Olah Raga Budaya dan Pariwisata dari 53 hotel yang telah beroperasi dan terdiri dari 11 hotel besar dan 42 hotel kecil, kenaikan tingkat hunian hotel menunjukkan trend positif bagi sector pariwisata karena tingkat hunian hotel merupakan salah satu indikatornya. Begitu pula di awal tahun 2016 tingkat okupansi hotel di Kota Cirebon mengalami kenaikan. Rata-rata tingkat hunian kamar hotel di Cirebon selama Januari-Februari tahun 2016 naik sekitar 9% jika dibandingkan periode yang sama tahun lalu yang rata-rata tingkat okupansinya sebesar 40%. Rata-rata okupansi hotel di Cirebon awal tahun 2016 mencapai 49% merupakan rata-rata akumulasi dari okupansi hotel di Kota dan Kabupaten Cirebon.

Panduan umum menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan BPH DSN MUI, bahwa hotel atau penginapan harus memenuhi fasilitas yang layak untuk beribadah, makanan dan minuman yang halal, fasilitas yang nyaman dan terjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan dan kelalalalan hannya. Dari hal tersebut bahwa dalam penyelenggaraan hotel syariah menyediakan fasilitas berupa tersedianya peralatan untuk bersuci, peralatan sholat, petunjuk arah kiblat dikamar, sholat, kolam renang yang terhindar dari pandangan umum dan adanya pemisahan antara laki-laki dan perempuan. Sehingga hotel syariah dibutuhkan untuk mengembangkan wisata syariah.

BAB II

POTENSI PARIWISATA KOTA CIREBON

A. Pengertian Pariwisata

Berikut ini terdapat pengertian pariwisata yang dipakai praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai dengan yang ingin dicapai. Beberapa ahli mendefinisikan pariwisata sebagai berikut (Pitana, 2009:45):

“Tourism comprises the ideas and opinions people hold which shape their decisions about going on trips, about where to go (and where not to go) and what to do or not to do, about how to relate to other tourist, locals and service personnel. And it is all the behavioral manifestations those ideas and opinions” (Leiper, 1995, dalam Richardson and Flicker, 2004:6)

“The activities of persons traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, bussines and purposes” (WTO dalam Richardson & Flicker,2004:6)

“The sum of phenomena and relationship arising from the interaction among tourist, bussineses, host communities, in the proccess of attracting and hosting these tourist and other visitor” (Macintosh, 1980:8)

“Tourism is defined as the interrelated system that are provided and utilized (facilities, attractions, transportation, and accommodation) to aid in their movement” (Fennel, 1999:4)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, mendefinisikan pariwisata adalah “segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata”.

Komponen pokok dari pariwisata (Pitana, 2009:46) yaitu:

1. *Traveler*, yaitu orang yang melakukan perjalanan antar dua atau lebih lokalitas
2. *Visitor*, yaitu orang yang melakukan perjalanan ke daerah yang bukan merupakan tempat tinggalnya, kurang dari 12 bulan, dan tujuan perjalanannya bukanlah untuk terlibat dalam kegiatan untuk mencari nafkah, pendapatan, atau penghidupan di tempat tujuan.
3. *Tourist*, yaitu bagian dari visitor yang menghabiskan waktu paling tidak satu malam (24 jam) di daerah yang dikunjungi (WTO, 1995)

Dari definisi yang dikemukakan mengandung beberapa unsure pokok, yaitu:

1. Adanya unsure travel (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat lain
2. Adanya unsure tinggal sementara di tempat yang bukan merupakan tempat tinggal yang biasanya
3. Tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/ pekerjaan di tempat yang dituju (Ricardhson and Fluker, 2004:5)

Sedangkan pengertian dari wisatawan yang mana konsep dan definisi mengikuti rekomendasi *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) dan *International Union of Office Travel Otganization* (IUOTO):

“Wisatawan mancanegara (wisman) ialah setiap pengunjung yang mengunjungi suatu negara di luar tempat tinggalnya, didorong oleh satu atau beberapa keperluan tanpa bermaksud memperoleh penghasilan di tempat yang dikunjungi dan lamanya kunjungan tersebut tidak lebih dari satu tahun (12 bulan)”.

Definisi ini mencakup dua kategori wisatawan mancanegara, yaitu:

1. Wisatawan (turis) ialah setiap pengunjung seperti definisi diatas yang tinggal paling sedikit 24 jam, tetapi tidak lebih dari satu tahun di tempat yang dikunjungi, dengan maksud antara lain: berlibur, rekreasi, olah raga, bisnis, menghadiri pertemuan, studi, dan kunjungan dengan alasan kesehatan.
2. *Excursionist* ialah setiap pengunjung seperti definisi diatas yang tinggal kurang dari 24 jam di tempat yang dikunjungi (termasuk *cruise passengers*). *Cruise passengers* ialah setiap pengunjung yang tiba di suatu Negara dimana mereka tidak menginap di akomodasi yang tersedia.

Tipologi Wisatawan.

Cohen (1972), mengklasifikasikan wisatawan atas dasar tingkat familiarisasi dari daerah yang akan dikunjungi, serta tingkat pengorganisasian perjalanan wisatanya. Atas dasar ini, Cohen menggolongkan wisatawan menjadi empat yaitu (Pitana, 2009:47):

- a. *Drifter*, yaitu wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya, yang bepergian dalam jumlah kecil.
- b. *Explorer*, yaitu wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri, tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah berlaku umum (*off the beaten track*). Wisatawan seperti ini bersedia memanfaatkan fasilitas dengan standar lokal dan tingkat interaksinya dengan masyarakat lokal juga tinggi.
- c. *Individual mass tourist*, yaitu wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanannya kepada agen perjalanan, dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal.
- d. *Organized mass tourist*, yaitu wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah dikenal, dengan fasilitas seperti yang dapat ditemuinya di tempat tinggalnya, dan perjalanannya selalu dipandu oleh pemandu wisata.

B. Pengertian Pariwisata Syariah

Beberapa pendapat para pakar dan akademisi pariwisata dunia tentang pariwisata syariah (dalam Riyanto Sofyan, prospek bisnis pariwisata syariah) adalah sebagai berikut:

- a. Shakiry: “Konsep pariwisata syariah tidak terbatas pada wisata religi, tetapi meluas ke segala bentuk pariwisata kecuali yang bertentangan dengan nilai-nilai syariah Islam”
- b. Hasan:”Dalam arti sempit pariwisata syariah dapat diartikan sebagai wisata religi (mengunjungi tempat-tempat suci dalam agama Islam di dunia). Akan tetapi dalam arti luas, pariwisata syariah adalah segala jenis pariwisata yang berdasarkan pada nilai-nilai Islam. Sebagian besar nilai-nilai syariah terdapat dalam kepercayaan agama lain dan mereka tidak beragama (contohnya kode etik yang dipromosikan oleh organisasi pariwisata dunia). Nilai-nilai syariah tersebut adalah ajakan untuk menghormati masyarakat lokal dan lingkungan setempat, memberi keuntungan kepada penduduk setempat, kesopanan dan pembelajaran tentang budaya lain”.

Karakteristik Pariwisata syariah

Menurut Chukaew (2015), terdapat delapan faktor standar pengukuran pariwisata syariah dari segi administrasi dan pengelolaannya untuk semua wisatawan yang hal tersebut dapat menjadi suatu karakteristik tersendiri, yaitu:

- 1) Pelayanan kepada wisatawan harus cocok dengan prinsip muslim secara keseluruhan
- 2) Pemandu dan staf harus memiliki disiplin dan menghormati prinsip-prinsip Islam
- 3) Mengatur semua kegiatan agar tidak bertentangan dengan prinsip Islam
- 4) Bangunan harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam
- 5) Restoran harus mengikuti standar internasional pelayanan hotel
- 6) Layanan transportasi harus memiliki keamanan sistem proteksi

- 7) Ada tempat-tempat yang disediakan untuk semua wisatawan muslim melakukan kegiatan keagamaan, dan
- 8) Bepergian ketempat-tempat yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

Dari karakteristik pariwisata yang dijabarkan Chukaew (2015), terdapat empat aspek penting yang harus diperhatikan untuk menunjang suatu pariwisata syariah.

- a. Lokasi: penerapan sistem islami di area pariwisata. Lokasi pariwisata yang dipilih merupakan yang diperbolehkan kaidah Islam dan dapat meningkatkan nilai-nilai spiritual wisatawan.
- b. Transportasi: penerapan sistem, seperti pemisahan tempat duduk antara laki-laki dan wanita yang bukan mahram sehingga tetap berjalannya syariat islam dan terjaganya kenyamanan wisatawan (Utomo, 2014)
- c. Konsumsi: Islam sangat memperhatikan segi kehalalan konsumsi, hal tersebut tertuang dalam QS Al-Maidah ayat 3. Segi kehalalan disini baik dari sifatnya, perolehannya maupun pengolahannya. Selain itu, suatu penelitian menunjukkan bahwa minat wisatawan dalam makanan memainkan peran sentral dalam memilih tujuan wisata (Moirra, 2012)
- d. Hotel: seluruh proses kerja dan fasilitas yang disediakan berjalan sesuai dengan prinsip syariah (Utomo, 2009). Menurut Rosenberg (dalam Sahida, 2009), pelayanan disini tidak terbatas dalam lingkup makanan maupun minuman, tetapi juga dalam fasilitas yang diberikan seperti spa, gym, kolam renang, ruang tamu dan fungsional untuk laki-laki dan perempuan sebaiknya terpisah.

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Badan Pengurus Harian DSN MUI, Pariwisata Syariah mempunyai criteria umum sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kemaslahatan umum

- b. Berorientasi pada pencerahan, penyegaran dan ketenangan
- c. Menghindari kemusrikan dan khurafat
- d. Menghindari maksiat, seperti zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi
- e. Menjaga perilaku, etika dan nilai-nilai luhur kemanusiaan seperti menghindari perilaku hedonis dan asusila.
- f. Menjaga amanah, keamanan dan kenyamanan
- g. Bersifat universal dan inklusif
- h. Menjaga kelestarian lingkungan
- i. Menghormati nilai-nilai sosial-budaya dan kearifan lokal

Jika criteria umum tersebut diatas diaplikasikan pada komponen usaha, profesi, dan daya tarik wisata maka dari panduan umum menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan BPH DSN MUI dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Daya tarik/ objek wisata syariah
 Dari sisi objek wisata hal-hal yang perlu mendapat perhatian adalah:
 - 1) Objek wisata meliputi wisata alam, wisata budaya dan wisata buatan
 - 2) Tersedia fasilitas ibadah yang layak dan suci
 - 3) Tersedia makanan dan minuman halal
 - 4) Pertunjukan seni dan budaya serta atraksi yang tidak bertentangan dengan criteria umum pariwisata syariah
 - 5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan
- b. Akomodasi Pariwisata Syariah
 Objek wisata syariah harus memiliki akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar

syariah. Tentunya adalah apabila sudah ada hotel atau losmen syariah yang sudah mendapat sertifikat dari DSN MUI maka paling tidak hotel atau penginapan yang tersedia harus memenuhi hal-hal berikut:

- 1) Tersedia fasilitas yang layak untuk bersuci
- 2) Tersedia fasilitas yang memudahkan untuk beribadah
- 3) Tersedia makanan dan minuman halal
- 4) Fasilitas dan suasana yang aman, nyaman dan kondusif untuk keluarga dan bisnis
- 5) Terjaga kebersihan sanitasi dan lingkungan

c. Usaha Penyediaan makanan dan minuman

Seluruh restoran, kafe dan jasa boga di objek wisata syariah harus terjamin kehalalan makanan yang disajikan, sejak dari bahan baku hingga proses penyediaan bahan baku dan proses memasaknya. Cara yang paling baik adalah restoran, kafe maupun jasa boga tersebut sudah mendapatkan sertifikat halal dari MUI. Jika cara tersebut belum dapat dilakukan mengingat berbagai kendala maka minimal hal-hal yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Terjaminnya kehalalan makanan dan minuman dengan sertifikat MUI
- 2) Ada jaminan halal dari MUI setempat, tokoh muslim atau pihak terpercaya, dengan memenuhi ketentuan yang akan ditetapkan selanjutnya apabila poin a belum terpenuhi
- 3) Terjaga lingkungan yang sehat dan bersih

d. SPA Sauna dan *Massage*

Terdapat sejumlah hal khusus yang harus diperhatikan bagi fasilitas SPA bila hendak

melayani wisatawan dengan konsep wisata syariah, diantaranya:

- 1) Terapis pria untuk pelanggan pria dan terapis wanita untuk pelanggan wanita
- 2) Tidak mengandung unsure pornografi dan pornoaksi
- 3) Menggunakan bahan yang halal dan tidak terkontaminasi babi dan produk turunannya.
- 4) Tersedia sarana yang memudahkan untuk beribadah

e. Biro perjalanan wisata

Biro perjalanan wisata tidak perlu khusus memiliki kualifikasi syariah. Namun penting biro perjalanan tersebut melakukan beberapa hal berikut:

- 1) Menyelenggarakan paket perjalanan/ wisata yang sesuai dengan criteria umum pariwisata syariah
- 2) Memiliki daftar akomodasi yang sesuai dengan panduan umum akomodasi pariwisata syariah
- 3) Memiliki daftar usaha penyediaan makanan dan minuman yang sesuai dengan panduan umum usaha penyediaan makanan dan minuman pariwisata syariah. Misalnya, untuk memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim yang menggunakan jasanya, biro perjalanan wisata harus mengetahui rumah makan yang menyajikan makanan yang halal ketika berada di objek wisata.

f. Pramuwisata (Pemandu Wisata)

Pramuwisata memegang peran sangat penting dalam penerapan prinsip syariah di dunia pariwisata karena ditangannyalah eksekusi berbagai aturan syariah yang ditetapkan dalam pariwisata syariah. Karena posisinya adalah sebagai pemimpin perjalanan wisata maka harus memenuhi syarat berikut:

- 1) Memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syariah dalam menjalankan tugas.
- 2) Berahlak baik, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggungjawab
- 3) Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan etika Islam
- 4) Memiliki kompetensi kerja sesuai standar profesi yang berlaku. Hal ini sangat penting, karena pramuwisata harus memiliki wawasan dan kompetensi yang luas mengenai pariwisata syariah agar dapat memberikan nilai-nilai Islam selama perjalanan wisata

C. Potensi Objek Wisata Kota Cirebon

Kota Cirebon memiliki beberapa objek wisata yang menarik untuk dikunjungi wisatawan. Berikut ini table objek wisata di Kota Cirebon:

Table 2.1
Objek Wisata di Kota Cirebon

| No | Nama objek wisata | Status pengelola | Jenis objek | Tahun dibangun |
|----|-------------------|------------------|----------------|----------------|
| 1 | Keraton Kasepuhan | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1529 |
| 2 | Keraton Kanoman | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1588 |
| 3 | Keraton | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1808 |

| | | | | |
|----|------------------------------|------------|-------------------|--------------|
| | Kacirebonan | | | |
| 4 | Taman Air Sunyaragi | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1703 |
| 5 | Taman Kera Situs Kalijaga | Kesultanan | Budaya/sejarah | Abad XVII |
| 6 | Masjid Agung Sang Cipta Rasa | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1498 |
| 7 | Pedati Gede | Kesultanan | Budaya | |
| 8 | Masjid Bata Merah | Kesultanan | Budaya /keagamaan | 1480 |
| 9 | Keprabonan | Kesultanan | Budaya/sejarah | 1703 |
| 10 | Situs Pangeran Suryanegara | Swasta | Budaya/sejarah | |
| 11 | Situs Pangeran Arya Wiracula | Swasta | Budaya/sejarah | Awal abad 18 |
| 12 | Klenteng Talang | Swasta | Budaya/sejarah | 1450 |
| 13 | Klenteng Dewi Welas Asih | Swasta | Budaya/sejarah | 1595 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon

Kota Cirebon memiliki tiga keraton, hal ini tidak terlepas dari sejarah Kota Cirebon yang merupakan kesultanan atau kerajaan. Keraton kasepuhan memiliki luas sebesar 12 Km² berjarak 3,4 Km dari pusat kota, dan keraton Kanonoman berjarak 3 Km dari pusat kota dengan luas 5 Km², sedangkan keraton Kacirebonan berjarak 3 Km dari pusat Kota dengan luas 3 Km². Setiap tahun di bulan keraton kasepuhan dan keraton kanoman menggelar acara muludan yang merupakan peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW. Acara muludan merupakan kegiatan rutin yang digelar pihak keraton dan banyak pengunjung yang datang baik dari daerah Kota Cirebon atau luar Kota Cirebon.

Keraton Kasepuhan didirikan oleh Pangeran Mas Mochammad Arifin II (cicit dari Sunan Gunung Jati). Keraton ini memiliki gaya arsitektur perpaduan antara Sunda, Jawa, Islam, Cina dan Belanda. Keraton Kasepuhan dahulu bernama Keraton Pakungwati, sedangkan Pangeran Mas Arifin bergelar Panembahan Pakungwati I. Sebutan Pakungwati berasal dari nama Ratu Dewi Pakungwati binti Pangeran

Cakrabuana yang menikah dengan Sunan Gunung Jati. Keraton ini merupakan tempat tinggal Sultan Kasepuhan, namun sebagian besar bangunan keraton dapat dikunjungi oleh wisatawan. Keraton kasepuhan memiliki museum dengan koleksi antara lain wayang golek, keris, meriam, mebel, berbagai senjata buatan Portugis, dan kostum kerajaan. Koleksi museum yang mengesankan adalah Kereta Singa Barong, sebuah kereta perang kerajaan peninggalan abad ke -17 yang memiliki bentuk mewakili beberapa unsure kebudayaan yang ada di Cirebon. Kereta yang ditarik oleh kerbau putih ini memiliki belalai yang menyerupai gajah (Hindu), badan dan kepala menyerupai naga (Cina) dan sayap (Islam).

Keraton Kanoman, didirikan pada tahun 1588 oleh Sultan Badaruddin yang memisahkan diri dari kesultanan utama Cirebon karena berselisih pendapat mengenai garis keturunan dengan ahli waris kesultanan yang keenam. Keraton Kanoman juga memiliki museum dengan pintu-pintu yang berukir, seperti yang terdapat pada pintu Pendopo Jinem yang menuju ke ruangan Perbayaksa, dipintu tersebut terpat gambar angka Surya Sangkala dan Chandra.

Keraton Kecirebonan, banyak menyimpan benda-benda peninggalan sejarah seperti keris, wayang, perlengkapan perang, gamelan dan lain-lain.

Taman air Sunyaragi, didirikan oleh kerajaan Islam Kasepuhan Cirebon pada masa pemerintahan Pangeran Aria Cirebon (1697-1768). Dahulu merupakan tempat untuk bertapa, menyepi, istirahat dan tempat rekreasi Sultan Kasepuhan dan kerabatnya. Sunyaragi terdiri dari dua suku kata, sunya berarti sunyi dan rigi berarti raga atau badan. Bangunan ini terbuat dari bongkahan batu karang dan batu bata sebagai penyangga dan pada puncak bangunan ada bangunan limasan dari bahan kayu. Bentuknya yang unik dan menarik mengundang minat para ilmuwan untuk dijadikan objek penelitian.

Taman Ade Irma, dahulu merupakan satu-satunya wahana rekreasi dan taman bermain di Kota Cirebon yang pernah menjadi ikon Kota Cirebon dan merupakan kebun binatang. Namun sekarang berubah menjadi wahana kuliner, kolam renang *water boom* dan penginapan dengan nama baru bernama *Cirebon Water Park Ade Irma Suryani*. Merupakan asset milik pemerintah Kota Cirebon, dengan

adanya *CirebonWater Land* diharapkan dapat menarik wisatawan Nusantara dan Mancanegara.

Masjid Agung Sang Cipta Rasa dikenal sebagai Masjid Agung Kasepuhan, merupakan satu kompleks dengan bangunan Keraton Kasepuhan Cirebon. Masjid Agung terletak di depan Keraton Kasepuhan atau disebelah barat alun-alun keraton merupakan salah satu masjid tertua di Jawa. Dibangun sekitar tahun 1480 M atau semasa dengan Wali Songo. Masjid ini diambil dari kata “Sang” yang bermakna keagungan, “Cipta” yang berarti dibangun, dan “rasa” yang berarti digunakan. Dalam pembangunan masjid ini, Sunan Gunung Jati menunjuk Sunan Kalijaga sebagai arsiteknya, selain itu Sunan Gunung Jati memboyong Raden Sepat, arsitek Majapahit untuk membantu Sunan Kalijaga merancang bangunan masjid.

Masjid Bata Merah, didirikan pada tahun 1480 oleh Syarif Abdurrohman atau Pangeran Panjunan. Masjid Panjunan semula bernama mushala Al-Athya. Namun karena pagarnya terbuat dari bata merah sehingga terkenal dengan sebutan Masjid Merah Panjunan. Awalnya masjid ini merupakan tajug atau mushola sederhana, karena lingkungannya adalah tempat bertemunya pedagang dari berbagai suku bangsa, Pangeran Panjunan berinisiatif membangun Mushola menjadi Masjid dengan perpaduan budaya dan agama sejak sebelum Islam yaitu Hindu Budha.

Kota Cirebon memiliki potensi fasilitas kepariwisataan yang dapat dikembangkan lagi sehingga dapat menjadi ikon Kota Cirebon. Selain banyaknya objek wisata budaya/sejarah, juga terdapat wisata kuliner yang terkenal diantaranya yaitu nasi jamblang, empal gentong, tahu gejrot, mie koclok, nasi lengko dan lain-lain.

Kota Cirebon juga memiliki kesenian tradisional seperti tari dan alat music yaitu tari topeng, Debus, Gamelan Sekaten, Nadran, tari Sintren dan lain-lain. Selain kesenian tradisonal, di Cirebon juga terdapat wisata belanja yang terkenal yaitu batik yang terdapat di daerah Trusmi.

Table berikut ini menunjukkan fasilitas kepariwisataan di Kota Cirebon:

Table 2.2

Banyaknya Fasilitas kepariwisataan Kota Cirebon

| No | Jenis kepariwisataan | Tahun | | |
|----|------------------------|-------|------|------|
| | | 2013 | 2014 | 2015 |
| 1 | Hotel | 53 | 55 | 59 |
| 2 | Objek rekreasi | - | - | 1 |
| 3 | Bilyard | 4 | 2 | 2 |
| 4 | Mesin ketangkasan | 14 | 13 | - |
| 5 | Kolam renang | 2 | 3 | 3 |
| 6 | Kesenian tradisional | - | - | - |
| 7 | Rumah makan | 129 | 135 | 143 |
| 8 | Biro perjalanan wisata | 23 | 23 | 45 |
| 9 | Imresariat /EO | - | - | - |
| 10 | Bioskop | 2 | 2 | 2 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon

Berdasarkan pada table 2.2 bahwa fasilitas keparwisataan yaitu hotel mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwa setiap tahun terdapat penambahan hotel baru. Begitu juga dengan banyaknya rumah makan setiap tahun mengalami peningkatan. Kesenian tradisional Kota Cirebon yang terkenal adalah tarling, Sintren dan lainnya meskipun pada table tersebut masih belum terdata namun pada kenyataannya kota Cirebon memiliki banyak kesenian tradisional yang sudah terkenal hingga di luar daerah Cirebon.

BAB III

POTENSI HOTEL KOTA CIREBON

A. Pengertian Hotel

Hotel berasal dari bahasa Perancis yaitu *Hostel* artinya tempat penampungan buat pendatang atau bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Oleh karena itu keberadaan *Hostel* untuk penyediaan kebutuhan masyarakat sebagai tempat tinggal sementara. *Hostel* inilah yang merupakan cikal bakal hotel yang ada sekarang.

Berikut ini adalah beberapa pengertian hotel:

Menurut *Grolier Electronic Publishing Inc* (1995),

“Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum”.

“Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel No.KM94/HK103/MPPT 1987), yang dimaksud dengan dikelola secara komersial adalah dikelola dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta yang utama adalah bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya”. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut:

- 1) Jasa penginapan
- 2) Pelayanan makanan dan minuman
- 3) Pelayanan barang bawaan
- 4) Pencucian pakaian
- 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya. (Endar Sri, 1996:8)

Menurut Lawson, (1976:27): “Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyediaan makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran”.

Menurut kamus Oxford, *The advance learner's dictionary* adalah: “*Building where meals and room are provided for travelers*”. Dapat diartikan sebagai bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu.

Menurut *The American Hotel and Motel Association* (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana:

“A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens and use of furniture and fixtures.”

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah: 1) Menggunakan bangunan fisik, 2) Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, 3) Diperuntukan bagi umum, 4) Dikelola secara komersial.

Sedangkan produk bisnis perhotelan mempunyai empat karakteristik khusus, yaitu: produk nyata (*tangible*), tidak nyata (*intangible*), *perishable* dan *non perishable*. 1) Produk yang bersifat nyata antara lain kamar, makanan, minuman, kolam renang dan sebagainya. 2) Produk yang bersifat tidak nyata, antara lain keramahtamahan, kenyamanan, keindahan, keamanan dan sebagainya. 3) Produk bersifat *perishable* artinya produk tersebut hanya bisa dijual saat ini adalah produk tidak tahan lama yang dapat disimpan digudang contohnya bahan makanan segar yang tidak dapat disimpan seperti sayur-sayuran. 4) Produk yang bersifat *non perishable* misalnya perlengkapan tamu.

Secara umum departemen dalam hotel berbintang konvensional maupun syariah biasanya memiliki 9 departemen, antara lain sebagai berikut:

1. *Front office department.*

Front office department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Adapun seksi-seksi di *frontoffice department* adalah sebagai berikut: *reservation, reception, telephone operator, front office cashier, uniform service, information section, guest relation officer.*

2. *Food and beverage department*

Food and beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant.

3. *Housekeeping Department*

Housekeeping department adalah department hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Departemen ini penting dalam Islam karena Islam sangat memperhatikan kebersihan lingkungan. Kaum muslim wajib membersihkan lingkungan dari najis. *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain:

1) *Room section/flor section*

2) *Public area section*

3) *Order taker*

4) *Linen/uniform section*

5) *Laundry section*

6) *Valet*

7) *Washer*

8) *Presser*

9) *Marker*

10) *Cheker*

11) *Gardener section*

12) *Recreation/swimming pool section*

4. *Accounting Departement*

Accounting Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel.

5. *Personalia/HRD Department*

Personalia department adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee* serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

6. *Engineering Department*

Engineering department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7. *Marketing Department*

Marketing department adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8. *Purchasing Departmen*

Purchasing department adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

9. *Security Department*

Security departemen adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

Pada dasarnya hotel dapat di klasifikasikan berdasarkan beberapa hal sebagai berikut:

a. Jenis hotel berdasarkan Jenis atau tipe tamu

- 1) *Family hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya terdiri dari keluarga.
- 2) *Bussines hotel*, yaitu sebagian besar tamunya merupakan orang-orang yang sedang melakukan tugas atau usaha.

- 3) *Tourist hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah wisatawan.
 - 4) *Transit hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah mereka yang akan melanjutkan perjalanan (hotel yang hanya sebagai tempat persinggahan sementara saja).
 - 5) *Cure hotel*, yaitu hotel yang sebagian besar tamunya adalah dengan tujuan pengobatan.
- b. Jenis hotel berdasarkan lama tamu menginap
- 1) *Transient hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya rata-rata menginap hanya untuk satu atau dua malam.
 - 2) *Semi residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap lebih dari dua malam sampai satu minggu.
 - 3) *Residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.
- c. Jenis hotel berdasarkan tariff hotel
- 1) *Economy hotel*, yaitu hotel dengan tariff yang relative murah.
 - 2) *First class hotel*, yaitu hotel dengan tariff sedang.
 - 3) *Deluxe hotel*, yaitu hotel dengan tariff mahal.
- d. Jenis hotel berdasarkan disain dan struktur hotel
- 1) *Conventional hotel*, hotel yang bentuknya tinggi bertingkat menjulang kelangit.
 - 2) *Bungalows*, hotel yang berbentuk tidak bertingkat dan setiap bangunan berlokasi menyebar satu dengan yang lain.
- e. Jenis hotel berdasarkan sistem penetapan tariff kamar (*room rate*)
- 1) *Full American Plan (FAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk tiga kali makan.
 - 2) *Modified American Plan (MAP)*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan dua kali.

- 3) *Continental Plan*, yaitu hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk makan pagi (*Continental breakfast*).
 - 4) *Bermuda Plan*, hotel dengan sistem kamar sudah termasuk makan pagi (*American Breakfast*).
- f. Jenis hotel berdasarkan kepemilikan dan afiliasi usaha
- 1) *Hotel Chain*
 - 2) *Franchise*
 - 3) *Company Own Property*
 - 4) *Manajemen Contrac*
 - 5) *Independen hotel*
- g. Jenis hotel berdasarkan lokasi
- 1) *City Hotel*
City hotel disebut juga transit hotel karena biasanya di huni oleh para para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan layanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.
 - 2) *Resident Hotel*
Hotel ini berada di lokasi di daerah yang tenang, terutama diperuntukan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam waktu yang cukup lama. Hotel ini dilengkapi dengan fasilitas lengkap untuk seluruh anggota keluarga.
 - 3) *Resort Hotel*
Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau tepi pantai, tepi danau atau aliran sungai. Hotel ini diperuntukan bagi keluarga yang ingin istirahat pada hari-hari libur atau berekreasi.
 - 4) Motel (Motor Hotel)
Hotel yang berada dipinggiran atau jalan raya antar kota. Hotel ini diperuntukan untuk tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan.
- h. Jenis hotel berdasarkan kelas
- Penggolongan hotel di Indonesia untuk keseluruhan digolongkan menjadi dua yaitu hotel jenis melati dan hotel

berbintang. Hotel melati di klasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:

- 1) Melati satu dengan jumlah kamar tamu minimal 5 kamar
- 2) Melati dua dengan jumlah kamar tamu minimal 10 kamar
- 3) Melati tiga dengan jumlah kamar tamu minimal 15 kamar

Sedangkan hotel berbintang diklasifikasikan menjadi hotel bintang satu, bintang dua, bintang tiga, bintang empat dan bintang lima ditunjukkan oleh table berikut:

Table 3.1
Klasifikasi Hotel Berbintang di Indonesia

| Tipe Hotel | Jumlah Kamar |
|--------------------|---|
| Hotel bintang satu | <ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 15 kamar b. Kamar mandi di dalam kamar c. Luas kamar standar, minimum 20 m² |
| Hotel bintang dua | <ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 20 kamar b. Kamar suite, minimal 1 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimal 22 m² e. Luas kamar suite, minimal 44 m² |
| Hotel bintang tiga | <ol style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 30 kamar b. Kamar suite, minimal 2 kamar c. Kamar mandi di dalam kamar d. Luas kamar standar, minimal 24 m² e. Luas kamar suite, minimal 48 m² |

| | |
|---------------------|--|
| Hotel bintang empat | <ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 50 kamar b. Kamar suite, minimal 3 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimal 24 m² e. Luas kamar suite, minimal 48 m² |
| Hotel bintang lima | <ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah kamar standar, minimal 100 kamar b. Kamar suite, minimal 4 kamar c. Kamar mandi di dalam d. Luas kamar standar, minimal 26 m² e. Luas kamar suite, minimal 52 m² |

Sumber:<http://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang>

B. Pengertian Hotel Syariah

Definisi hotel syariah menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, yaitu:

- 1) Usaha hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh suatu keuntungan.
- 2) Syariah adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia.
- 3) Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi criteria Usaha hotel syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.
- 4) Kriteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi dan atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.

Hal-hal yang harus dipenuhi oleh hotel syariah secara umum adalah:

- 1) Fasilitas mushola atau masjid harus ada
- 2) Wajib ada kumandang adzan disetiap sudut atau lantai jika hotel tersebut luas atau bertingkat, dipasang speaker untuk meneruskan kumandang adzan disetiap waktu sholat
- 3) Mencantumkan didalam anggaran dasar/rumah tangga hotel sebagai hotel syariah
- 4) Tidak mengizinkan pertemuan antara tamu yang bukan muhrim dengan tamu yang menginap, pertemuan bisa dilakukan diarea umum seperti lobby atau diluar hotel
- 5) Tidak menyediakan minuman ataupun makana beralkohol sebagai konsumsi tamu
- 6) Tidak mengizinkan hotel sebagai sarana pengguna narkoba
- 7) Untuk urusan perbankan, hotel syariah harus memiliki rekening sesuai dengan syariah sebagai contoh dengan menggunakan bank syariah
- 8) Tidak menempatkan ornament/hiasan atau lukisan dari mahluk bernyawa di area luar dan dalam hotel
- 9) Memiliki serfifikat halal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia)

C. Penggolongan Usaha Hotel Syariah

Usaha hotel syariah adalah usaha hotel yang penyelenggaraannya harus memenuhi criteria usaha hotel syariah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri. Criteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi dan atau kualifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan. Hotel syariah harus memenuhi criteria mutlak dan tidak mutlak. Criteria mutlak adalah ketentuan persyaratan minimal tentang produk, pelayanan dan pengelolaan yang wajib dipenuhi dan dilaksanakan oleh pengusaha hotel sehingga dapat diakui sebagai usaha hotel syariah dan memperoleh sertifikat usaha hotel syariah. Kriteria tidak mutlak adalah ketentuan dan persyaratan tentang produk pelayanan dan pengelolaan yang dapat dilaksanakan oleh pengusaha hotel syariah guna memenuhi kebutuhan tertentu wisatawan Muslim.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 pasal 1 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel syariah, Usaha hotel syariah digolongkan menjadi dua, yaitu:

1) Hotel Syariah Hilal -1

Hotel Syariah Hilal - 1 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh criteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan minimal wisatawan Muslim. Criteria mutlak yang memenuhi Hotel Syariah Hilal -1 adalah:

- a) Aspek produk yang terdiri dari 8 unsur dan 27 sub unsur
- b) Aspek pelayanan yang terdiri dari 6 unsure dan 20 sub unsure
- c) Aspek pengelolaan yang terdiri dari 2 unsure dan 2 sub unsure.

2) Hotel Syariah Hilal - 2

Hotel syariah Hilal -2 adalah penggolongan untuk usaha hotel syariah yang dinilai memenuhi seluruh criteria usaha hotel syariah yang diperlukan untuk melayani kebutuhan moderat wisatawan muslim.

Criteria mutlak yang memenuhi Hotel Syariah Hilal -2 adalah:

- a) Aspek produk yang terdiri dari 11 unsure dan 40 sub unsure
- b) Aspek pelayanan yang terdiri dari 10 unsure dan 28 sub unsure
- c) Aspek pengelolaan yang terdiri dari 3 unsure dan 6 sub unsure.

D. Produk Hotel Syariah

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, diambil, untuk dibeli dan untuk digunakan yang dapat melalui suatu keinginan atau kebutuhan (Husein Umar, 2000:31).

Menurut Philip Kotler bahwa dalam menjalankan usaha perhotelan dan pariwisata menempatkan produk pada lima level yaitu:

- a) Pada tingkatan dasar adalah manfaat inti (*core benefit*): layanan atau manfaat yang benar-benar dibeli pelanggan. Tamu hotel membeli “istirahat dan tidur”.
- b) Pada tingkatan kedua, pemasar mengubah manfaat inti menjadi produk dasar (*basic produc*), maka kamar hotel meliputi tempat tidur, lemari pakaian, meja, kamar mandi.
- c) Pada tingkatan ketiga, pemasar mempersiapkan produk yang diharapkan (*expected produc*) yaitu sekelompok atribut atau kondisi yang biasanya diharapkan pembeli ketika membeli produk. Tamu hotel mengharapkan mendapatkan tempat tidur dan kamar mandi yang bersih.
- d) Pada tingkatan keempat, pemasar mempersiapkan produk yang ditingkatkan (*augmented product*) yang melampaui harapan pelanggan. Suatu hotel dapat meningkatkan produknya dengan langganan televisi kabel, pelayanan yang memuaskan, dan lain-lain.
- e) Pada tingkatan kelima, terdapat produk potensial (*potential product*) yang mencakup semua peningkatan dan transformasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi produk dimasa yang akan depan.

Criteria produk hotel syariah menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 tahun 2014 sebagai berikut:

- a) Criteria Produk Hilal-1
Criteria produk pada hotel syariah Hilal-1 terdiri dari 8 unsure yaitu: toilet umum, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, dapur, ruang karyawan, ruang ibadah, kolam renang dan spa. Sedangkan sub unsurnya terdiri dari 27 sub unsure. Criteria multak (M) terdapat 15 kriteria dan 13 kriteria tidak multak (TM).

Berikut ini table criteria produk hotel syariah hilal-1:

Table 3.2
Criteria Produk Hotel Syariah Hilal-1

| Unsur | Sub Unsure | Criteria |
|------------------|--|----------|
| Toilet umum | Tersedia penyekat antara urinoir yang satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | M |
| | Tersedia peralatan yang praktis untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |
| Kamar tidur tamu | Tersedia sajadah (<i>on request</i>) | M |
| | Tersedia Al Quran | TM |
| | Tidak tersedia akses pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun. | M |
| | Tidak tersedia minuman beralkohol di mini bar | TM |
| Kamar mandi tamu | Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |
| | Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu | M |
| | Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup | M |
| Dapur | Tersedia dapur/pantry khusus yang mengolah makanan dan minuman yang halal yang terpisah dari dapur biasa | M |
| | Dapur/pantry mengolah makanan dan minuman halal | TM |
| Ruang | Tersedia peralatan untuk | TM |

| | | |
|--------------|--|----|
| karyawan | bersuci yang baik di kloset karyawan | |
| | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir lain untuk menjaga pandangan | TM |
| | Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan | TM |
| | Tersedia tempat ganti pakaian agar terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti | TM |
| Ruang Ibadah | Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawatt | M |
| | Area shalat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah | TM |
| | Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawat | M |
| | Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin | M |
| | Tersedia pencahayaan yang cukup terang | M |
| | Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah | TM |
| | Tersedia tempat wudhu dengan kondisi bersih dan terawatt | M |
| | Tersedia instalasi air bersih untuk wudhu | M |
| | Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik | TM |
| Kolam renang | Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan | TM |

| | | |
|-----|--|----|
| | umum | |
| SPA | Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita | TM |
| | Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi | TM |

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014

b) Criteria Produk Hotel Syariah Hilal-2

Pada hotel syariah hilal-2, criteria produknya terdiri 11 unsure sedangkan sub unsurnya terdiri dari 40 sub unsure. Berikut ini table criteria produk hotel syariah Hilal-2:

Table 3.3
Criteria Produk Hotel Syariah Hilal-2

| Unsure | Sub Unsure | Criteria |
|---------------------|---|-----------------|
| Lobby | Tersedia bacaan Islami dan atau memiliki pesan moral berupa antara lain tabloid Islam, majalah Islam, buku keislaman, majalah dan buku motivasi | TM |
| | Ada hiasan bernuansa Islami antara lain berupa kaligrafi dan atau gambar ka'bah | TM |
| <i>Front office</i> | Tersedia informasi tertulis yang menyatakan tidak menerima pasangan yang bukan mahram | M |
| Toilet umum | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir yang lain untuk menjaga pandangan | M |
| | Tersedia peralatan praktis untuk | M |

| | | |
|------------------|--|----|
| | bersuci di urinoir dan kloset | |
| Kamar tidur tamu | Tersedia sajadah | M |
| | Tersedia jadwal waktu sholat secara tertulis | M |
| | Tersedia Al Quran | M |
| | Tidak tersedia akses untuk pornografi dan tindakan asusila dalam bentuk apapun | M |
| | Hiasan kamar bernuansa Islami antara lain berupa kaligrafi atau gambar ka'bah | TM |
| | Tersedia tanda dilarang merokok di kamar | TM |
| | Tersedia buku doa | TM |
| | Tersedia sarung dan mukena | TM |
| | Tersedia lembar nasehat keislaman | TM |
| | Makanan dalam kemasan dan minuman di mini bar harus berlogo halal resmi | M |
| Kamar mandi tamu | Tersedia peralatan yang praktis di kamar mandi tamu untuk bersuci dengan air di urinoir dan kloset | M |
| | Tersedia peralatan untuk berwudhu yang baik di kamar mandi tamu | M |
| | Tersedia kamar mandi tamu yang tertutup | M |
| Dapur | Dapur/pantry hanya mengolah makanan dan minuman halal | M |
| Ruang karyawan | Tersedia peralatan untuk bersuci yang baik di kloset karyawan | M |
| | Tersedia penyekat antara urinoir satu dengan urinoir | M |

| | | |
|--------------|--|---|
| | yang lain untuk menjaga pandangan | |
| | Tersedia peralatan untuk berwudhu di kamar mandi karyawan | M |
| | Tersedia tempat ganti pakaian agar terhindar dari pandangan di masing-masing ruang ganti | M |
| | Tersedia ruangan sholat | M |
| | Tersedia perlengkapan sholat yang terawatt untuk karyawan | M |
| Ruang ibadah | Ruang ibadah dalam kondisi bersih dan terawatt | M |
| | Area sholat laki-laki dan perempuan ada pembatas/pemisah | M |
| | Tersedia perlengkapan sholat yang baik dan terawatt | M |
| | Tersedia sirkulasi udara yang baik berupa alat pendingin/kipas angin | M |
| | Tersedia pencahayaan yang cukup terang | M |
| | Tersedia sound system untuk mengumandangkan adzan yang dapat didengar diseluruh area hotel | M |
| | Tersedia tempat wudhu laki-laki dan perempuan terpisah | M |
| | Tersedia tempat wudhu dalam kondisi bersih dan terawat. | M |
| | Tersedia instalansi air bersih untuk berwudhu | M |
| | Tersedia saluran pembuangan air bekas wudhu dengan kondisi baik | M |

| | | |
|--------------|--|----|
| Ornament | Ornament (patung dan lukisan) tidak mengarah pada kemusrikan dan pornografi | M |
| | Ornament bernuansa Islami berupa antara lain kaligrafi, dan atau lukisan kabah atau masjid | TM |
| Kolam renang | Tersedia dalam ruangan dan atau terhindar dari pandangan umum | M |
| SPA | Tersedia ruang terapi yang terpisah antara pria dan wanita | M |
| | Tersedia bahan terapi yang berlogo halal resmi | M |

Sumber: Lampiran Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014

E. Pelayanan Hotel Syariah

Pelayanan atau jasa didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Alma, 2005:243).

Standar unsure-unsur pelayanan hotel syariah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

a) Criteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-1

Pada hotel syariah Hilal -1, criteria pelayanan terdiri dari 6 unsure yaitu kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, olah raga rekreasi dan kebugaran, spa, dan fasilitas hiburan. Sedangkan sub unsurnya terdiri dari 20 sub unsure.

Berikut ini table criteria pelayanan pada hotel syariah Hilal1:

Tabel 3.4
Criteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-1

| Unsure | Sub Unsur | Criteria |
|-----------------------------------|--|-----------------|
| Kantor Depan | Melakukan seleksi terhadap tamu yang dating berpasangan | TM |
| | Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel | M |
| | Memberikan informasi jadwal waktu sholat | M |
| | Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (jika ada) | TM |
| | Memberikan informasi restoran/rumah makan halal | M |
| Tata Graha | Penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawatt | M |
| | Penyediaan Al Qur'an | TM |
| | Menyiapkan area/ruangan untuk sholat Jum'at (bila tidak ada masjid yang terdekat dengan hotel) | TM |
| Makanan dan Minuman | Tidak tersedia makanan dan minuman non halal | M |
| | Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan | TM |
| | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| Olah raga, Rekreasi dan Kebugaran | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | TM |

| | | |
|-------------------|---|----|
| | Instruktur kebugaran pria khusus untuk pria dan wanita khusus untuk wanita | TM |
| SPA (bila ada) | SPA hanya melayani pijat kesehatan dan perawatan kecantikan | M |
| | Terapis pria khusus untuk pria dan terapis wanita khusus untuk wanita | TM |
| | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | TM |
| | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama sama | TM |
| | Apabila tersedia fasilitas olah fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan | TM |
| Fasilitas hiburan | Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah pada pornografi dan porno aksi serta perbuatan asusila | M |
| | Apabila menggunakan music hidup atau music rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam | M |

Sumber: Lampiran Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

b) Criteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-2

Pada Hotel Syariah Hilal -2, criteria pelayanan terdiri dari 10 unsur yaitu: kantor depan, tata graha, makanan dan minuman, public bar, olah raga, rekreasi dan kebugaran, spa, konsultasi, keramahtamahan, dan fasilitas hiburan. Sedangkan sub unsurnya terdiri dari 28 sub unsure.

Tabel 3.5
Criteria Pelayanan Hotel Syariah Hilal-2

| Unsure | Sub Unsur | Criteria |
|---------------------|--|-----------------|
| Kantor Depan | Melakukan seleksi terhadap tamu yang dating berpasangan | M |
| | Memberikan informasi masjid terdekat dengan hotel | M |
| | Memberikan informasi jadwal waktu sholat | M |
| | Memberikan informasi kegiatan bernuansa Islami (jika ada) | TM |
| | Memberikan informasi restoran/rumah makan halal | M |
| Tata Graha | Penyediaan perlengkapan sholat yang bersih dan terawatt | M |
| | Penyediaan jadwal waktu sholat | M |
| | Penyediaan Al Qur'an | M |
| | Penyediaan buku doa | TM |
| | Menyiapkan area/ruangan untuk sholat Jum'at (bila tidak ada masjid yang terdekat dengan hotel) | M |
| | Penyediaan lembar motivasi harian muslim | TM |
| Makanan dan Minuman | Tidak tersedia makanan dan minuman non halal | M |
| | Menyediakan Ta'jil pada bulan Ramadhan | M |
| | Menyediakan makan sahur pada bulan Ramadhan | M |
| Public Bar | Tidak menyediakan minuman beralkohol | M |

| | | |
|--|---|----|
| Olah raga, Rekreasi dan kebugaran | Pengaturan waktu penggunaan sarana kebugaran dibedakan untuk pria dan wanita | M |
| | Instruktur kebugaran pria untuk pria dan wanita untuk wanita | M |
| SPA (bila ada) | Terapis pria untuk pria dan terapis wanita untuk wanita | M |
| | Terapis menghindari menyentuh dan melihat area sekitar organ intim | M |
| | Apabila tersedia bak rendam tidak digunakan secara bersama sama | M |
| | Apabila tersedia fasilitas olah raga fisik dan jiwa tidak mengarah pada kemusyrikan | M |
| Konsultasi | Layanan konsultasi keislaman dengan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan perjanjian terlebih dahulu | TM |
| Keramah tamahan | Memulai komunikasi dengan mengucapkan salam | M |
| Fasilitas hiburan | Tidak ada fasilitas hiburan yang mengarah pada pornografi dan porno aksi serta perbuatan asusila | M |
| | Apabila menggunakan music hidup atau music rekaman harus tidak bertentangan dengan nilai dan etika seni dalam Islam | M |
| | Ada alunan music/lagu religi dan atau tilawah Al Qur'an pada waktu tertentu | TM |

| | | |
|--|--|----|
| | Tersedia saluran TV khusus yang bernuansa Islami | TM |
|--|--|----|

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014

F. Pengelolaan Usaha Hotel Syariah

Kriteria Pengelolaan Usaha Hotel Syariah Hilal-1

Pada hotel syariah hilal-1, criteria pengelolaan usaha hotel syariah terdiri dari 2 unsure dan 2 sub unsure. Table berikut ini adalah criteria pengelolaan pada hotel syariah hilal-1:

Table 3.6
Criteria Pengelolaan Usaha Hotel Syariah Hilal-1

| Unsure | Sub unsure | Criteria |
|---------------------|---|----------|
| Manajemen usaha | Memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal | M |
| Sumber Daya Manusia | Seluruh karyawan dan karyawati memakai seragam yang sopan | M |

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

Criteria Pengelolaan Usaha Hotel Syariah Hilal-2

Pada hotel syariah hilal-2, criteria pengelolaan usaha hotel syariah terdiri dari 3 unsure dan 6 sub unsure. Table di bawah ini adalah criteria pengelolaan pada hotel syariah hilal-2:

Table 3.7
Criteria Pengelolaan Usaha Hotel Syariah Hilal-2

| Unsure | Sub unsure | Criteria |
|------------|--|----------|
| Organisasi | Memiliki struktur organisasi yang mengakomodasi Dewan Pengawas Syariah | M |
| | Memiliki <i>Standar Operating Procedure</i> | M |
| | Memiliki pernyataan tertulis | M |

| | | |
|---------------------|--|---|
| | yang menyatakan bahwa usaha dikelola secara syariah | |
| Manajemen usaha | Memiliki dan menerapkan sistem jaminan halal | M |
| Sumber Daya Manusia | Seluruh karyawan dan karyawan perempuan memakai seragam yang sopan | M |
| | Khusus karyawan perempuan muslimah menggunakan seragam sesuai dengan cara berpakaian | M |

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014

G. Bentuk Badan Hukum Pada Usaha Hotel

Bentuk badan hukum adalah suatu status badan hukum yang telah dimiliki oleh suatu kegiatan ekonomi atau usaha berdasarkan akte pendiriannya yang dikeluarkan oleh notaries, atau berdasarkan surat keputusan dari pejabat yang berwenang. Untuk mendirikan hotel diperlukan ijin dari instansi terkait dan pengesahan sebagai badan hukum tertentu.

Berikut ini table bentuk badan hukum pada usaha hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon pada tahun 2014 dan tahun 2015:

Table 3.8

Bentuk badan hukum pada usaha hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon

| Tahun | Badan hukum/ Legal status | | | | | | Jumlah |
|-------|---------------------------|--------------|----------|---------|------------------------------|----------------------|--------|
| | PT/ Persero / Perum | CV/ Firma | Koperasi | yayasan | Ijin khusus instansi terkait | Tidak berbadan hukum | |
| 2014 | 14 | - | - | 10 | 1 | 18 | 43 |
| 2015 | 15 | 8 | - | - | - | 17 | 40 |

Sumber: Statistik hotel dan akomodasi lainnya di Jawa Barat

Berdasarkan pada table tersebut bahwa, pada tahun 2014 sebanyak 14 usaha atau 32,55% berbentuk Persero dan yang tidak berbadan hukum terdapat sebanyak 18 usaha atau 56 % . Sedangkan pada tahun 2015 sebanyak 15 usaha berbentuk Persero atau (37,5%), 8 berbentuk Persero atau (20%) dan sebanyak 17 usaha atau 42,5 % tidak berbadan hukum ditahun 2015.

H. Fasilitas Ruang Pertemuan Pada Usaha Hotel

Kegiatan usaha hotel tidak hanya pada sewa kamar tidur saja namun juga pada usaha penyewaan ruang pertemuan. Pada tahun 2015 jumlah ruang siding atau ruang pertemuan di Jawa Barat sebesar 2.322 ruangan yang terbagi dalam beberapa kelompok kapasitas orang. Berikut ini table fasilitas ruang pertemuan pada hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon tahun 2014-2015:

Table 3.9

Banyaknya Ruang Pertemuan (Hotel Bintang dan Akomodasi lainnya) di Kota Cirebon

| Tahun | Kapasitas | | | | | | Jumlah |
|-------|-----------|-------|---------|---------|---------|-------|--------|
| | ≤ 49 | 50-99 | 100-249 | 250-499 | 500-999 | ≥1000 | |
| 2014 | 43 | 24 | 15 | 8 | 6 | 1 | 97 |
| 2015 | 31 | 18 | 11 | 3 | 5 | - | 68 |

Sumber: Statistik Hotel dan akomodasi lainnya Jawa Barat

Kota Cirebon hanya memiliki fasilitas ruang pertemuan yang terbanyak adalah kapasitas kecil (≤ 49), jika dibandingkan dengan jumlah di Jawa Barat fasilitas ruang pertemuan pada tahun 2015 hanya sebesar 2,92%. Di tahun 2014 fasilitas ruang pertemuan menurun sebesar 29,89% dari tahun sebelumnya.

Berikut ini banyaknya pertemuan yang diselenggarakan di hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon tahun 2014-2015:

Table 3.10
Banyaknya Konferensi yang diselenggarakan (Hotel bintang dan
akomodasi lainnya) di Kota Cirebon

| Tahun | Kapasitas | | | | | | Jumlah |
|-------|-----------|-------|---------|---------|---------|-------|--------|
| | ≤ 49 | 50-99 | 100-249 | 250-499 | 500-999 | ≥1000 | |
| 2014 | 684 | 425 | 228 | 105 | 27 | 3 | 1.472 |
| 2015 | 805 | 586 | 201 | 126 | 39 | 3 | 1.761 |

Sumber: Statistik Hotel dan akomodasi lainnya Jawa Barat

Dilihat dari penggunaan ruang pertemuan di hotel Kota Cirebon pada tahun 2014 sebagian besar pertemuan dilakukan di ruang sidang yang berkapasitas ≤ 49 orang sebanyak 684 kali (46,46%) begitu juga tahun 2015 sebanyak 805 kali (47,71%) dan banyaknya pertemuan di hotel secara keseluruhan pada tahun 2015 meningkat sebesar 19,63% dari tahun 2014, hal tersebut menunjukkan bahwa banyak pertemuan atau rapat kecil yang diselenggarakan di hotel bintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon.

Dilihat dari fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel bahwa Kota Cirebon memiliki potensi hotel untuk dikembangkan lagi, perlu imbangi dengan peningkatan layanan yang baik dan kerjasama dari para stakeholder diperlukan.

I. Hotel Bintang Dan Hotel Non Bintang Di Kota Cirebon

Hotel berbintang ialah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan yang disediakan secara khusus, dimana setiap orang dapat menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran, dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Disparda) yang mengacu pada Direktorat Jendral Pariwisata. Persyaratan tersebut antara lain mencakup (Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat, 2015:3):

- a) Persyaratan fisik, seperti lokasi hotel, kondisi bangunan
- b) Bentuk pelayanan yang diberikan (service)
- c) Kualifikasi tenaga kerja, pendidikan, dan kesejahteraan, seperti pendidikan dan kesejahteraan karyawan

- d) Fasilitas olah raga dan rekreasi lainnya yang tersedia, seperti lapangan tenis, kolam renang dan diskotik
- e) Jumlah kamar yang tersedia

Secara umum hotel di Kota Cirebon terus bertambah seiring laju pembangunan Kota Cirebon. Berikut ini data hotel bintang yang terdapat di Kota Cirebon yang sebagai berikut:

Table 3.11

Data Hotel Bintang di Kota Cirebon

| No | Nama Hotel | Alamat | Ijin kepariwisataan |
|----|--------------------------|----------------------------------|---------------------|
| 1 | Prima Hotel | Jl. Siliwangi No.107 Cirebon | Ada |
| 2 | Bentani Hotel | Jl. Siliwangi No. 69 Cirebon | Ada |
| 3 | Hotel Santika | Jl. Dr Wahidin No 32 Cirebon | Ada |
| 4 | Penta hotel | Jl. S. Abdurahman Cirebon | Ada |
| 5 | Cirebon Plaza hotel | Jl. RA. Kartini No.64 Cirebon | Ada |
| 6 | Hotel Sidodadi | Jl. Siliwangi No. 72 Cirebon | Ada |
| 7 | Hotel Zamrud | Jl. Dr. Wahidin Cirebon | Ada |
| 8 | Grage Hotel | Jl. Tentara Pelajar No.1 Cirebon | Ada |
| 9 | Hotel Grand Tryas | Jl. Tentara Pelajar Cirebon | Ada |
| 10 | Hotel Intan | Jl. Karanganyar No.36 Cirebon | Ada |
| 11 | Metland Hotel | Jl. Siliwangi No. 61 Cirebon | Ada |
| 12 | Swiss Bell Hotel | Jl. Cipto No.1 Cirebon | Ada |
| 13 | Hotel Tryas | Jl. Kartini No.1 Cirebon | Ada |
| 14 | Hotel Amaris | Jl.Siliwangi Cirebon | Ada |
| 15 | The Luxton Cirebon Hotel | Jl. RA Kartini No.68 Cirebon | Ada |

| | | | |
|----|-------------------|------------------------------------|-----|
| 16 | Hotel Sapadia | Jl. Angkasa Cirebon | Ada |
| 17 | Hotel Citra Dream | Jl. Dr. Cipto Cirebon | Ada |
| 18 | Batiqa Hotel | Jl. Dr. Cipto Cirebon | Ada |
| 19 | Neo Hotel | Jl. Kapten Samadikun No.60 Cirebon | Ada |
| 20 | Cordela Hotel | Jl.Dr.Cipto No.111 Cirebon | Ada |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon, 2015.

Berdasarkan table 3.11 bahwa jumlah hotel bintang yang terdapat di Kota Cirebon sebanyak 20 Hotel yang terdiri dari bintang satu, dua, dan tiga, serta semuanya telah mempunyai izin kepariwisataan.

Hotel non bintang ialah suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan khusus, dimana setiap orang dapat menginap dengan atau tanpa makan dan memperoleh pelayanan serta menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Akomodasi lainnya meliputi: hotel melati yaitu hotel yang belum memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang seperti yang ditentukan Dinas Pariwisata Daerah (Disparda) yang mengacu pada Direktorat Jenderal Pariwisata, penginapan remaja, pondok wisata, dan jasa akomodasi lainnya. (Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya Jawa Barat, 2015:3).

Berikut ini data hotel melati yang terdapat di Kota Cirebon ditunjukkan oleh table berikut:

Tabel 3.12
Data Hotel Melati di Kota Cirebon

| No | Nama Hotel | Alamat | Ijin kepariwisataan |
|----|--------------------|-----------------------------|---------------------|
| 1 | Hotel Tidar Jaya | Jl. Cemara No. 43 Cirebon | Ada |
| 2 | Hotel Cahaya Murni | Jl.Cemara Cirebon | Ada |
| 3 | Hotel Rahayu | Jl. Moh Toha No. 93 Cirebon | Ada |

| | | | |
|----|------------------------|---------------------------------------|-----|
| 4 | Hotel Famili | Jl. Siliwangi No.66 Cirebon | Ada |
| 5 | Hotel Gunung Sari | Jl. Tentara Pelajar Cirebon | Ada |
| 6 | Hotel Nusantara | Jl. Tentara Pelajar No. 39 Cirebon | Ada |
| 7 | Hotel Setia | Jl.Inspeksi PJKA Cirebon | Ada |
| 8 | Hotel Slamet | Jl.Siliwangi No.95 Cirebon | Ada |
| 9 | Hotel Cordova | Jl. Siliwangi No.93 Cirebon | Ada |
| 10 | Hotel Aurora Baru | Jl. Siliwangi No. 62 Cirebon | Ada |
| 11 | Pia Hotel | Jl.Dr. Wahidin Cirebon | Ada |
| 12 | Hotel Langensari | Jl. Siliwangi Cirebon | Ada |
| 13 | Hotel Baru | Jl. Kalibaru Selatan Cirebon | Ada |
| 14 | Hotel Padma Indah | Jl. Rajawali Raya No.329 | Ada |
| 15 | Hotel Aurora | Jl. RA. Kartini No. 27 Cirebon | Ada |
| 16 | Hotel Priangan | Jl. Siliwangi No.108 Cirebon | Ada |
| 17 | Hotel Rajawali | Jl.Rajawali Barat No. 36 Cirebon | Ada |
| 18 | Hotel Asri | Jl. Karanggetas No.25 Cirebon | Ada |
| 19 | Hotel Subur | Jl. Kolektoran 5/12 Cirebon | Ada |
| 20 | Hotel Permata Hijau | Jl. Veteran No. 32 Cirebon | Ada |
| 21 | Hotel Cahaya | Jl. Kalibaru Selatan Cirebon | Ada |

| | | | |
|----|--------------------------|---|-----|
| 22 | Wisma Sunyaragi | Jl.Evakuasi No. 65 Cirebon | Ada |
| 23 | Wisma Bahtera | Jl. Cangkring 1 No. 7 Cirebon | Ada |
| 24 | Hotel Amanah Benoa | Jl.Jend A Yani No.55 Cirebon | Ada |
| 25 | Hotel Mega | Jl. Kusnan Cirebon | Ada |
| 26 | Hotel Asia | Jl. Kalibaru Selatan No. 15 Cirebon | Ada |
| 27 | Hotel Kuningan | Jl. Lawanggada No.76 Cirebon | Ada |
| 28 | Radiant Youth Hostel | Jl.Kandang Perahu No.55 Cirebon | Ada |
| 29 | Hotel Trijaya | Jl. Arya Banga Gg. Damai Cirebon | Ada |
| 30 | Sejahtera guest house | Jl. Suratno No.18 Cirebon | Ada |
| 31 | Hotel Imah Sukalila | Jl. Sukalila Selatan No.47 Cirebon | Ada |
| 32 | Hotel Mira | Jl. Moh Toha No. 41 Cirebon | Ada |
| 33 | Hotel Harton | Jl. Kapten Damsur No. 15 Cirebon | Ada |
| 34 | Hotel Satria | Jl.Gunung Muria II No. 22 Cirebon | Ada |
| 35 | The Talikakum | Jl. Kapt Samadikun No. 96 Cirebon | Ada |
| 36 | Hotel La Mega | Jl. Pamitran No.1 Cirebon | Ada |
| 37 | Hotel Royal Mega | Jl. Ciremai Cirebon | Ada |
| 38 | Hotel Lotus | Jl. Sasana Budaya No. 86 Cirebon | Ada |
| 39 | Wahana Hotel | Ruko CSB Blok Chelsea No.1,2,3A Cirebon | Ada |

| | | | |
|----|---|-------------------------------------|-----|
| 40 | CV Permata Zamrud Sejahtera Akomodasi Hotel | Jl. Stasiun KA No. 8 Cirebon | Ada |
| 41 | Lucky 8 Hotel Akomodasi Hotel | Jl. Dr. Wahidin No.45 Cirebon | Ada |
| 42 | Penginapan Oke | Jl. Penggung Utara Rt 01/01 Cirebon | Ada |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon, 2015.

Berdasarkan table 3.12 bahwa hotel non bintang di Kota Cirebon semuanya sudah memiliki ijin kepariwisataan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KOTA CIREBON

A. Sejarah Umum Kota Cirebon

Kota Cirebon merupakan Kota pelabuhan di pantai utara Jawa setelah Jakarta dan Semarang. Cirebon mendapat julukan sebagai Kota Udang. Cirebon merupakan Kota multietnis yang menggabungkan unsure budaya Sunda dan Jawa menjadi satu dan kemudian bercampur lagi dengan unsur budaya Cina.

Kesultanan Cirebon didirikan oleh Sunan Gunung Jati pada awal abad ke 16. Pada awalnya kesultanan Cirebon merupakan kesultanan yang independen sebelum diperebutkan oleh dua kerajaan yang lebih besar dan kuat, yaitu kerajaan Mataram dan kerajaan Banten. Namun, pada akhirnya Kesultanan Cirebon menyatakan kesetiannya pada raja Mataram Sultan Agung. Namun kekuasaan Mataram atas Cirebon tidak bertahan lama, Mataram harus menyerahkan Cirebon kepada Belanda. Melalui suatu perjanjian yang dibuat tahun 1705, Cirebon berada dibawah protektorat Belanda. Pemerintahan di Cirebon dijalankan bersama oleh tiga sultan yang tinggal di tiga keraton. Keraton-keraton ini memiliki keindahan dan kemegahan yang berusaha menyaingi keraton yang terdapat di Jawa Tengah. Saat ini, keraton-keraton Cirebon terbuka bagi umum untuk di kunjungi.

Pada masa penjajahan, pemerintah Kolonial Belanda dengan memanfaatkan tenaga para pekerja paksa (rodi) mengembangkan Cirebon sebagai salah satu kawasan perkebunan yang menghasilkan berbagai hasil bumi yang sangat menguntungkan Belanda. Hal ini menarik banyak pengusaha Cina untuk datang ke Cirebon guna melakukan bisnis, dari sinilah berawal pengaruh Cina terhadap kebudayaan Cirebon (Morison, 2002:1260).

B. Kondisi Umum Kota Cirebon

Tujuan dan sasaran pembangunan mengacu pada Visi dan Misi Kota Cirebon.

Adapun VISI Kota Cirebon tahun 2013-2018 adalah:

“Terwujudnya Kota Cirebon sebagai kota yang Religious, Aman, Maju, Aspiratif dan Hijau (RAMAH) pada tahun 2018”.

Sedangkan Misi Kota Cirebon tahun 2013-2018 adalah:

Misi ke 1: Mewujudkan aparatur pemerintahan dan masyarakat Kota Cirebon yang religious

Misi ke 2: Meningkatkan integritas dan profesionalisme aparatur serta serta merevitalisasi kelembagaan yang efektif dan efisien menu tata pemerintahan yang baik, amanah, bersih dan bebas dari KKN.

Misi ke 3: Meningkatkan kualitas keamanan dan ketertiban umum

Misi ke 4: Meningkatkan kualitas sumber daya Kota Cirebon dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi dan sosial untuk kesejahteraan masyarakat.

Misi ke 5: Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan

Misi ke 6: Meningkatkan kualitas keseimbangan dan pelestarian lingkungan hidup.

Motto daerah yang merupakan semboyan kerja adalah “Gemah Ripah Loh Jinawi”, yang bermakna gemah ripah berarti Negara jember makmur, loh jinawi artinya subur. Pengertian keseluruhan yaitu perjuangan masyarakat sebagai bagian bangsa Indonesia bercita-cita menciptakan ketentraman/perdamaian, kesuburan, keadilan, kemakmuran, tata raharja serta mulia abad.

C. Kondisi Geografis Kota Cirebon

Dengan letak geografis yang strategis, yang merupakan jalur utama transportasi dari Jakarta menuju Jawa Barat, Jawa Tengah yang melalui daerah Utara atau Pantai Utara (Pantura). Letak tersebut menjadikan suatu keuntungan bagi Kota Cirebon terutama segi transportasi dan komunikasi. Geografis Kota Cirebon terletak pada posisi 108,33° dan 6,41° Lintang Selatan pada pantai Utara pulau Jawa, bagian Timur Jawa Barat memanjang dari Barat ke Timur ± 8 kilometer, Utara ke Selatan ± 11 kilometer dengan ketinggian dari laut ± 5 meter, dengan demikian Kota Cirebon merupakan daerah dataran rendah dengan luas wilayah administrasi ± 37,35 km² atau ± 3.735,8 hektar yang mempunyai batas-batas:

- Sebelah Utara: sungai Kedung Pane
- Sebelah Barat: sungai Banjir Kanal/Kabupaten Cirebon

- Sebelah Selatan: sungai Kalijaga
- Sebelah Timur: Laut Jawa

Iklm, air tanah dan sungai

Keadaan angin terdapat tiga macam angin:

1. Angin muson Barat: Desember-Maret
2. Angin muson Timur: Mei-Oktober
3. Angin Pancaroba: April-November

Kota Cirebon termasuk daerah iklim tropis, dengan suhu udara minimum rata-rata 23, 59° C dan maksimum rata-rata 31,56° C dan banyaknya curah hujan 1.194,7 mm per tahun dengan hari hujan 64 hari. Keadaan air tanah pada umumnya dipengaruhi oleh instruksi air laut, sehingga kebutuhan air bersih masyarakat untuk minum sebagian besar bersumber dari pasokan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang sumber mata airnya berasal dari Kabupaten Kuningan.

Sedangkan untuk keperluan lainnya sebagian besar diperoleh dari sumur dengan kedalaman antara dua meter sampai dengan enam meter, disamping itu ada beberapa daerah atau wilayah kondisi air tanah relative sangat rendah dan rasanya asin karena intrusi laut dan tidak dapat digunakan untuk keperluan air minum.

Tanah sebagian subur dan sebagian kurang produktif disebabkan tanah pantai yang semakin luas akibat endapan sungai-sungai. Pada umumnya tanah di Kota Cirebon adalah tanah jenis regosai yang berasal dari endapan lava dan piroklasik (pasir, lempung, tanah liat, tupa, breksi lumpur dan kerikil). Secara umum jenis tanah vegetasi

Dikota Cirebon terdapat empat sungai yang tersebar merata di seluruh wilayah yaitu sungai Kedung Pane, sungai Sukalila, sungai Kesunean (Kriyan) dan sungai Kalijaga. Sungai berfungsi sebagai batas wilayah antara Kabupaten Cirebon dan sebagai saluran pembuangan air.

D. Kondisi Ekonomi Kota Cirebon

Sesuai kondisi geografis dan letak wilayah Kota yang berada pada jalur persimpangan arus lalu lintas provinsi Jawa Barat dan Jawa Tengah, sector-sektor ekonomi yang berkembang lebih banyak pada bidang perdagangan dan jasa. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan pusat-pusat perbelanjaan atau mall, perbankan dan jasa keuangan,

perkantoran serta jasa lainnya (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kota Cirebon, 2015).

Kota Cirebon merupakan Kota yang mempunyai sarana infrastruktur yang cukup banyak diantaranya memiliki pelabuhan laut, dua buah stasiun kereta api yaitu Stasiun Parujakan dan Stasiun Kejaksan, terminal bus dan bandara udara. Ada juga pasar sebagai sarana perdagangan baik pasar tradisional, pasar modern, supermarket, Mall, dan lain-lain, sebagai sarana pendidikan terdapat sekolah-sekolah dari tingkat pendidikan usia dini hingga Perguruan Tinggi, terdapat rumah sakit, klinik, puskesmas sebagai sarana kesehatan, terdapat perkantoran pemerintahan maupun swasta, sarana industry seperti pengolahan ikan dan lainnya. Kota Cirebon lebih lengkap sarana dan prasarana dibandingkan dengan wilayah lain sekitar Ciayumajakuning (Cirebon, Bumiayu, Majalengka, dan Kuningan).

Sector perekonomian Kota Cirebon sebagian besar yaitu sector industry pengolahan, perdagangan, hotel dan restoran, pengangkutan dan komunikasi serta sector jasa.

Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan kinerja perekonomian, digunakan salah satu indicator makro yaitu Produk Domestik Regional Bruto.PDRB merupakan nilai tambah bruto seluruh barang dan jasa yang tercipta atau dihasilkan di wilayah domestic yang timbul akibat berbagai aktivitas ekonomi dalam suatu periode tertentu tanpa memperhatikan apakah faktor produksi yang dimiliki residen atau non residen.Indicator ini dapat menggambarkan pertumbuhan ekonomi dalam kurun waktu tertentu, menggambarkan struktur ekonomi dan hasil analisisnya menggambarkan kinerja sector perekonomian. Kondisi ekonomi daerah yang diukur berdasarkan nilai PDRB menunjukkan bahwa pada tahun 2014 PDRB Kota Cirebon yang dihitung atas dasar harga berlaku mencapai angka Rp. 15,06 Triliun atau mengalami peningkatan sebesar 10,46 persen dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp.13,63 triliun. Sedangkan nilai PDRB secara riil yang dilihat dari PDRB yang didasarkan atas harga konstan pada tahun 2014 mencapai angka Rp. 12.541 triliun sementara pada tahun 2013 mencapai angka Rp. 11,864 triliun. Dengan membandingkan angka tersebut maka terlihat bahwa PDRB atas dasar harga konstan tahun 2014 telah tumbuh sebesar 5,71 persen. Tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan

ekonomi yang terjadi tidak dapat dilihat hanya dari satu dimensi saja, banyak faktor yang mempengaruhi besar kecilnya tingkat pertumbuhan suatu daerah. Selain kegiatan pembangunan, faktor cuaca, kebijakan pemerintah dan sosial budaya juga ikut menjadi penyumbang besarnya pertumbuhan ekonomi. (Dalam PDRB menurut lapangan usaha Kota Cirebon tahun 2010-2014, 2015:49).

Berikut ini adalah table yang berisi data tentang Produk Domestik Regional Bruto Kota Cirebon menurut lapangan usaha tahun 2010-2014:

Table 4.1
Produk Domestic Regional Bruto Kota Cirebon atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha Tahun 2010-2014 (juta rupiah)

| Lapangan Usaha | Tahun | | | | |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| A | 40.561 | 41.258,0 | 40.744,7 | 41.823,4 | 41.8778,7 |
| B | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| C | 1.109.698,9 | 1.136.589,4 | 1.190.538,2 | 1.247.368,1 | 1.326.872,8 |
| D | 130.917,5 | 124.076,6 | 132.446,4 | 144.669,2 | 139.796,9 |
| E | 29.158,6 | 31.785,8 | 32.435,9 | 33.574,3 | 34.866,0 |
| F | 1.045.631,1 | 1.135.375,6 | 1.191.577,8 | 1.261.992,7 | 1.315.045,0 |
| G | 3.406.174,1 | 3.576.287,9 | 3.814.312,7 | 3.952.821,7 | 4.145.948,2 |
| H | 1.105.820 | 1.169.748,1 | 1.218.390,1 | 1.248.840,0 | 1.301.798,7 |
| I | 469.739,3 | 508.183,2 | 538.837,5 | 570.451,6 | 605.760,5 |
| J | 455.702,2 | 504.041,7 | 554.786,8 | 564.549,9 | 657.988,8 |
| K | 1.027.829,3 | 1.097.581,8 | 1.160.109,1 | 1.304.104,5 | 1.327.021,1 |
| L | 94.466,8 | 102.738,4 | 108.685,2 | 113.626,0 | 118.370,6 |
| M,N | 86.228,4 | 91.600,4 | 94.673,9 | 99.816,9 | 105.629,3 |
| O | 431.479,0 | 435.110,4 | 452.234,1 | 446.292,9 | 480.416,2 |
| P | 274.554,8 | 301.502,8 | 336.234,2 | 364.325,8 | 407.652,1 |
| Q | 178.513,8 | 191.129,1 | 207.877,4 | 222.212,0 | 261.906,8 |
| R,S,T,U | 207.233,3 | 230.423,7 | 235.499,1 | 247.416,1 | 270.060,0 |
| Total | 10.093.709,3 | 10.677.433,0 | 11.309.383,0 | 11.863.884,9 | 12.541.011, |

Sumber: PDRB Kota Cirebon 2015

Keterangan:

A = Pertanian, kehutanan dan Perikanan

B = Pertambangan dan penggalian

C = Industri pengolahan

D = Pengadaan listrik dan gas
E = Pengadaan air, pengelolaan sampah, limbah dan daur ulang
F = Konstruksi
G = Perdagangan Besar
H = Transportasi dan perdagangan
I= Penyediaan akomodasi dan makan minum
J= Informasi dan Komunikasi
K = Jasa keuangan dan asuransi
L= real estate
M, N = Jasa perusahaan
O = Administrasi pemerintahan, pertahanan, dan jaminan sosial wajib
P = Jasa pendidikan
Q = Jasa kesehatan dan kegiatan sosial
R,S,T,U = Jasa lainnya

Kategori penyediaan akomodasi dan makan minum meliputi penginapan jangka pendek untuk pengunjung dan pelancong lainnya serta penyediaan makan minum untuk konsumsi segera. Akomodasi jangka pendek yaitu hotel berbintang dan non bintang, serta tempat tinggal lainnya yang digunakan untuk menginap seperti losmen, motel, dan sejenisnya. Juga termasuk penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya bagi para tamu yang menginap selama kegiatan tersebut dalam satu kesatuan manajemen dengan penginapan.

Melihat pada table 4.1 diatas bahwa PDRB untuk sektor akomodasi dan makan minum pada tahun 2010 sebesar Rp. 469.739,3 juta, tahun 2011 meningkat menjadi Rp.504.041,7 juta, tahun 2012 kembali meningkat menjadi Rp. 554.786,8 juta, tahun 2013 juga mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp. 564.549,9 juta dan di tahun 2014 meningkat menjadi sebesar Rp.605.760,5 juta.

Distribusi persentase PDRB menurut lapangan usaha menunjukkan peranan masing-masing sector dalam sumbangannya terhadap PDRB secara keseluruhan. Semakin besar persentase suatu sector, semakin besar pula pengaruh sector tersebut dalam perkembangan ekonomi suatu daerah. Begitu juga semakin besar peranan suatu sector dalam perekonomian, dapat dikatakan bahwa sector

tersebut sebagai *engine growth* atau mesin pertumbuhan ekonomi daerah.

Secara umum kegiatan ekonomi dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu (PDRB Kota Cirebon Menurut Lapangan Usaha):

1. Kelompok Primer.

Kelompok primer yaitu sector yang tidak mengolah bahan mentah atau bahan baku melainkan hanya mendayagunakan sumber-sumber alam seperti tanah dan deposit didalamnya. Yang termasuk kelompok ini adalah kategori pertanian, kehutanan, dan perikanan serta sector pertambangan dan penggalian.

2. Kelompok Sekunder.

Kelompok sekunder yaitu sector yang mengolah bahan baku, baik yang berasal dari sektor primer maupun sector sekunder menjadi barang lain yang lebih tinggi nilainya. Sector sekunder mencakup kategori industry pengolahan, kategori pengadaan listrik dan gas, sector pengadaan air, pengelolaan sampah, limbah dan daur ulang, serta kategori konstruksi.

3. Kelompok tersier.

Kelompok tersier dikenal sebagai kategori jasa, yaitu kategori yang tidak memproduksi dalam bentuk fisik melainkan dalam bentuk jasa. Yang termasuk kelompok ini adalah kategori perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor, kategori transportasi dan pergudangan, kategori penyediaan akomodasi dan makan minum, kategori informasi dan komunikasi, kategori jasa keuangan dan asuransi, kategori real estate, kategori jasa perusahaan, kategori administrasi pemerintahan, pertahanan dan jaminan sosial wajib, kategori jasa pendidikan, kategori jasa kesehatan dan kegiatan sosial serta kategori jasa lainnya.

Berikut ini table peranan PDRB menurut lapangan usaha di Kota Cirebon tahun 2010-2014:

Table 4.2
Peranan PDRB Menurut Lapangan Usaha tahun 2010-2014
(Persen)

| Lapangan Usaha | 20 10 | 20 11 | 20 12 | 20 13 | 20 14 |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Primer | 0,4 0 | 0,3 9 | 0,3 6 | 0,3 6 | 0,3 5 |
| | 0,4 0 | 0,3 9 | 0,3 6 | 0,3 6 | 0,3 5 |

| | | | | | |
|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | | | | |
| | 0,0 0 | 0,0 0 | 0,0 0 | 0,0 0 | 0,0 0 |
| Sekunder | 22, 94 | 22, 65 | 22, 39 | 22, 09 | 22, 51 |
| | 10, | 10, | 10, | 10, | 10, |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 99 | 61 | 40 | 29 | 68 |
| | 1,3 0 | 1,1 3 | 1,1 0 | 1,1 3 | 1,0 3 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 0,2 9 | 0,2 9 | 0,2 7 | 0,2 6 | 0,2 5 |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | | |
| | 10, 36 | 10, 62 | 10, 62 | 10, 41 | 10, 55 |

| | | | | | |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | | | | |
| Tersier | 76, 66 | 76, 96 | 77, 25 | 77, 55 | 77, 14 |
| | 33, 75 | 33, 92 | 33, 97 | 33, 82 | 33, 60 |
| | 10, 96 | 10, 86 | 10, 65 | 10, 90 | 11, 16 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 4,6 5 | 4,7 5 | 4,8 7 | 5,0 0 | 5,1 1 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 4,5 1 | 4,5 3 | 4,5 7 | 4,3 3 | 4,4 3 |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | | |
| | 10, 18 | 10, 16 | 10, 33 | 10, 95 | 10, 62 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 0,9 4 | 0,9 4 | 0,9 4 | 0,9 3 | 0,9 1 |
| | 0,8 5 | 0,8 5 | 0,8 4 | 0,8 4 | 0,8 5 |
| | 4,2 7 | 4,3 1 | 4,2 8 | 3,3 9 | 4,1 0 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 2,7 7 | 2,7 6 | 2,9 5 | 3,0 3 | 3,3 0 |
| | 1,7 7 | 1,7 6 | 1,7 8 | 1,7 6 | 1,9 7 |

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | | | | |
| | 2,0 5 | 2,1 3 | 2,0 5 | 2,0 3 | 2,0 9 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Sumber: PDRB Kota Cirebon 2015

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa, struktur ekonomi Kota Cirebon merupakan struktur ekonomi tersier. Kelompok tersier memberikan kontribusi terbesar dibandingkan kelompok sekunder dan primer. Usaha akomodasi dan makan minum termasuk salah satu dari kelompok tersier. Kontribusi kelompok tersier pada tahun 2014 sebesar 77,14 %, kelompok sekunder sebesar 22,51%, dan kelompok primer sebesar 0,35%. Sector pertanian memberikan kontribusi paling kecil dibandingkan sector lainnya.

E. Pertumbuhan Ekonomi Kota Cirebon

Pertumbuhan ekonomi suatu daerah dapat dinilai dengan berbagai ukuran agregat. Pertumbuhan ekonomi merupakan indikator makro yang sering digunakan sebagai salah satu alat strategi kebijakan bidang ekonomi.

Pada tahun 2014 pertumbuhan ekonomi Kota Cirebon sebesar 5,71%, bila pada tahun 2011 pertumbuhan ekonomi sebesar 5,78%, tahun 2012 tumbuh 5,92%, tahun 2013 pertumbuhannya sebesar 4,90%.

Sedangkan laju pertumbuhan ekonomi pada usaha akomodasi dan makan minum Kota Cirebon tahun 2011 hingga 2014 dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.3

Laju pertumbuhan Ekonomi pada usaha Akomodasi dan Makan minum Kota Cirebon tahun 2011-2014 (persen).

| Tahun | Lapangan Usaha |
|-------|---------------------------|
| | Akomodasi dan makan minum |

| | |
|------|------|
| 2011 | 8,18 |
| 2012 | 6,03 |
| 2013 | 5,87 |
| 2014 | 6,19 |

Sumber: DPRB Kota Cirebon, 2014

Dari data tersebut bahwa, pada usaha akomodasi dan usaha makan minumpada tahun 2013 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya 2012, namun tahun 2014 meningkat sebesar 0,32% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2013.

Indicator yang sering dipakai untuk menggambarkan tingkat kemakmuran masyarakat secara makro adalah pendapatan perkapita. Semakin tinggi pendapatan yang diterima penduduk di suatu wilayah maka tingkat kesejahteraan dapat dikatakan bertambah baik.

Berikut ini table PDRB Perkapita Kota Cirebon dan laju pertumbuhannya tahun 2010-2014:

Table 4.4

PDRB Perkapita dan laju pertumbuhannya tahun 2010-2014:

| Tahun | PDRB Per Kapita (juta rupiah) | Pertumbuhan PDRB Per Kapita |
|-------|----------------------------------|--------------------------------|
| 2010 | 34,43 | - |
| 2011 | 37,77 | 9,71 |
| 2012 | 41,11 | 8,85 |
| 2013 | 45,17 | 9,88 |
| 2014 | 49,43 | 9,42 |

Sumber: DPRB Kota Cirebon, 2014

Dilihat dari pendapatan perkapitanya, Kota Cirebon mengalami peningkatan pendapatan per kapita pada tahun 2013 sebesar Rp 45,17 juta dan pertumbuhan PDRB nya sebesar 9,88 %. Begitu juga tahun 2014 pendapatan perkapita meningkat sebesar Rp.49,49 juta dan pertumbuhan PDRB nya sebesar 9,42 %.

F. Sector Perdagangan Kota Cirebon

Sector perdagangan dan jasa merupakan sector andalan bagi perekonomian Kota Cirebon. Majunya kedua sector ini dikarenakan

letak geografis Kota Cirebon yang strategis, sehingga menjadi pusat perdagangan bagi wilayah III Cirebon yang meliputi Kabupaten Kuningan, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Majalengka dan Kabupaten Indramayu, dan juga merupakan kota lintasan yang menghubungkan Jawa Barat dan Jawa Tengah. Kondisi tersebut memacu perkembangan perdagangan, jasa perhotelan dan pariwisata di Kota Cirebon. Pada table 4.7 tentang jumlah kunjungan wisatawan, memperlihatkan jumlah wisatawan mancanegara mengalami peningkatan dari sekitar 10.921 wisatawan pada tahun 2014 naik menjadi 14.788 wisatawan mancanegara yang berkunjung di tahun 2015. (PDRB Kota Cirebon, 2015:39).

Kota Cirebon yang merupakan pusat perdagangan di wilayah III Cirebon dan daerah lintasan Jawa Barat ke Jawa Tengah melalui jalur pantai utara (pantura). Karena keberadaan industry perhotelan yang representative menjadi sangat penting. Untuk melihat perkembangan industry perhotelan diantaranya dilihat dari indicator tingkat penghunian kamar hotel. Dari table 4.11 terlihat tingkat hunian kamar hotel tahun 2012 sampai tahun 2015 sudah mencapai diatas 50 persen untuk hotel berbintang dan hotel tak berbintang. Kondisi tahun 2015 jika dibandingkan tahun sebelumnya yaitu tahun 2014 tingkat hunian hotel berbintang mengalami kenaikan namun sebaliknya untuk hotel tak berbintang mengalami penurunan.

BAB V

KOMPONEN PERMINTAAN DAN PENAWARAN HOTEL SYARIAH DI KOTA CIREBON

Pariwisata syariah memiliki prospek yang cukup bagus untuk dikembangkan di Kota Cirebon. Wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon diharapkan merasa senang dan berkesan terhadap objek-objek wisata di Kota Cirebon. Untuk menunjang pariwisata syariah salah satunya adalah hotel. Perhotelan merupakan salah satu sarana akomodasi dalam mendukung pariwisata syariah di Kota Cirebon, oleh karena itu perlu dianalisis untuk mengetahui potensi pengembangan perhotelan yang terdapat di Kota Cirebon. Menurut Kotler (2002), wisatawan yang berkunjung dan tinggal di objek dan daya tarik wisata disuatu destinasi mereka akan memanjakan diri dengan memenuhi segala keinginannya sesuai kemampuan mereka. Termasuk salah satunya adalah mencari hotel untuk beristirahat. Kebutuhan semacam ini disebut dengan permintaan (*demand*). Adanya permintaan dari para wisatawan secara otomatis akan adanya respon dari pelaku wisata di daerah tujuan untuk memenuhi segala kebutuhan akomodasi yang diminta sehingga muncullah penyedia akomodasi hotel atau supplier (Harjanto, 2015).

ICRA Indonesia (2012), menjelaskan bahwa permintaan terhadap hotel syariah dapat dilakukan dengan mengestimasi permintaan pasar pada saat ini dan yang akan datang yang dilakukan dengan menganalisis berbagai faktor seperti pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan, dinamika spesifik pasar seperti kemampuan menarik

investasi baru (yang melibatkan perjalanan bisnis) atau popularitasnya sebagai tujuan wisata (dalam hal ini jumlah wisatawan syariah). selain dari pasokan kamar hotel yang ada di pasar tersebut, ICRA Indonesia juga mempertimbangkan proyek hotel yang sudah berlangsung atau dalam rencana untuk menentukan pasokan kamar relative terhadap permintaan, dan dampak yang dihasilkan pada tingkat hunian, rata-rata harga kamar dan pendapatan per kamar. Maka dapat disimpulkan bahwa permintaan terhadap hotel syariah meliputi: total kunjungan wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara, total kunjungan objek wisata, tingkat hunian kamar tidur, banyaknya tamu yang menginap dan rata-rata lama tamu menginap. Sedangkan penawaran pariwisata mencakup yang ditawarkan oleh hotel syariah kepada wisatawan. Penawaran pariwisata ditandai oleh tiga ciri khas utama yaitu mencakup penawaran jasa-jasa yang ditawarkan bersikap kaku dalam arti sulit mengubah sasaran penggunaan di luar pariwisata dan karena pariwisata belum merupakan kebutuhan pokok manusia maka penawaran pariwisata harus bersaing ketat dengan penawaran barang dan jasa lainnya. Oleh karena permintaan pariwisata terdiri dari beragam jenis maka perlu ditekankan pentingnya suatu penilaian objektif mengenai sumber-sumber wisata seperti hotel.

Komponen permintaan wisatawan terhadap hotel syariah terdiri dari banyaknya kunjungan wisatawan, jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata, jumlah kunjungan tamu hotel, tingkat hunian kamar tidur, tingkat pemakaian tempat tidur, rata-rata lama tamu menginap di hotel, pendapatan daerah dari sector pariwisata, dan tenaga kerja. Sedangkan komponen penawaran terhadap hotel syariah terdiri dari sarana informasi atau promosi, banyaknya kamar hotel yang tersedia dan pelayanan.

A. Komponen Permintaan

1. Jumlah Kunjungan Wisatawan

Banyaknya kunjungan wisatawan ke suatu tempat atau daerah menunjukkan bahwa tempat tersebut mempunyai daya tarik untuk dikunjungi. Daya tarik tersebut dapat berupa keindahan alam, keragaman budaya, kebersihan, kelengkapan fasilitas dan lain-

lain. Kota Cirebon memiliki potensi untuk dikunjungi para wisatawan baik wisatawan domestic maupun wisatawan mancanegara.

Berikut ini table banyaknya pengunjung ke objek wisata yang terdapat di Kota Cirebon pada tahun 2013-2015:

Table 5.1
Banyaknya pengunjung Menurut Jenis Fasilitas Kepariwisata di
Kota Cirebon Tahun 2013-2015

| Fasilitas Kepariwisata | Jumlah Pengunjung | | |
|---------------------------------|-------------------|--------|---------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Taman Ade Irma Suryani | NA | NA | NA |
| Keraton Kasepuhan | 87.226 | 88.789 | 126.129 |
| Keraton Kanoman | 1.883 | 12.756 | 15.440 |
| Goa Sunyaragi | 16.447 | 26.044 | 65.568 |
| Keraton Kacirebonan | 5.585 | 12.048 | 8.606 |
| Taman Kera Situs Sunan Kalijaga | 95.147 | 96.260 | 83.891 |
| Masjid Agung Sang Cipta Rasa | NA | 15.913 | NA |

Sumber: BPS Kota Cirebon

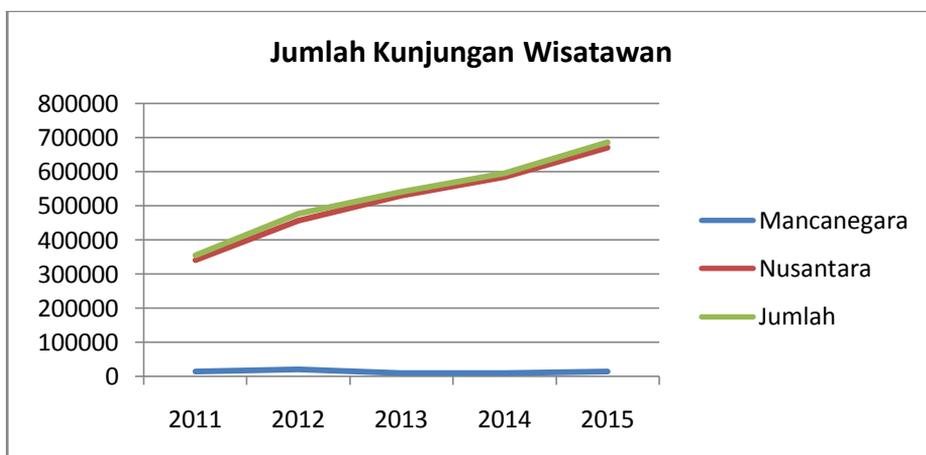
Berdasarkan table tersebut bahwa, pada tahun 2015 jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata sebagian besar mengunjungi keraton Kasepuhan yang merupakan wisata sejarah/budaya Kota Cirebon, selanjutnya fasilitas kepariwisataan yang paling banyak dikunjungi wisatawan adalah taman kera situs Sunan Kalijaga, Goa Sunyaragi, Keraton Kanoman dan Keraton Kacirebonan. Untuk objek wisata Taman Ade Irma Suryani dan Masjid Agung sang Cipta Rasa tidak tercantum angka jumlah pengunjung, namun bukan berarti tidak terdapat wisatawan yang berkunjung ke objek tersebut karena objek wisata ini banyak diminati dan dikunjungi oleh wisatawan, hanya saja datanya belum tercantum.

Secara umum bahwa banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon dapat dilihat pada table berikut yaitu jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon pada tahun 2011 hingga 2015:

Table 5.2
Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Kota Cirebon
Tahun 2011-2015

| Tahun | Wisatawan | | Jumlah |
|-------|---------------|-----------|---------|
| | M mancanegara | Nusantara | |
| 2011 | 15.254 | 340.713 | 355.967 |
| 2012 | 20.618 | 456.589 | 477.207 |
| 2013 | 10.328 | 530.617 | 540.945 |
| 2014 | 10.921 | 585.125 | 596.046 |
| 2015 | 14.788 | 671.331 | 686.121 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.1
Jumlah kunjungan wisatawan di Kota Cirebon

Berdasarkan table 5.2, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2012 meningkat sebesar 34%, tahun 2013 peningkatan sebesar 13,35%, tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 10,18%, tahun 2015 peningkatan sebesar 15,11%, sehingga kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2012 yaitu meningkat sebesar 34 % dari tahun 2011 sedangkan kenaikan terendah sebesar 10,18 % terjadi di tahun 2014. Adapun rata-rata peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon rata-rata sebesar 18,16 %.

Wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon sebagian besar adalah wisatawan nusantara. Tahun 2014 jumlah wisatawan mancanegara sebesar 98,16 % dan wisatawan nusantara sebesar 1,84 %. Tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara sebesar 97,84 % sedangkan wisatawan mancanegara hanya 2,16 %. Meskipun sebagian besar kunjungan adalah wisatawan nusantara namun umumnya tiap tahun kunjungan wisatawan mancanegara selalu meningkat. Pada tahun 2012 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 35,16 % dan di tahun 2015 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 35,40 % dibandingkan tahun sebelumnya.

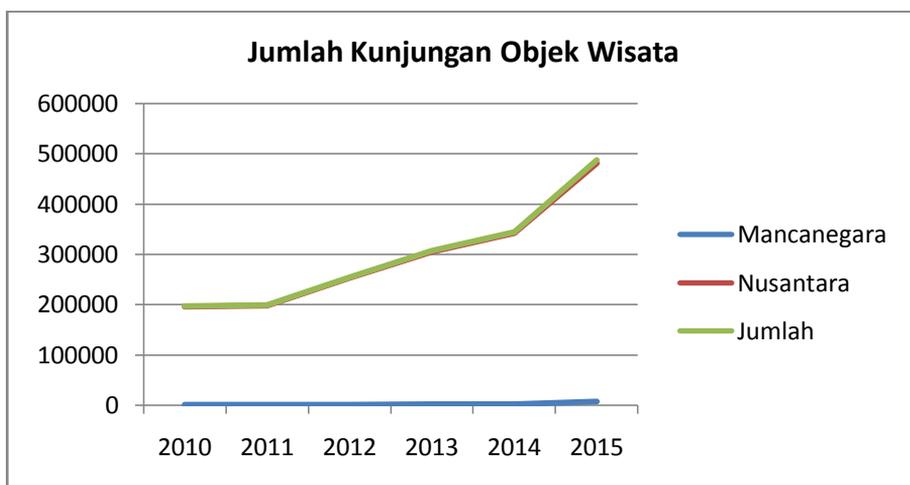
2. Jumlah Kunjungan Objek Wisata

Berikut ini table jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata yang terdapat di Kota Cirebon pada tahun 2010 hingga 2015:

Table 5.3
Jumlah Kunjungan Objek Wisata
Tahun 2010-2015

| Tahun | Wisatawan | | Jumlah |
|-------|-------------|-----------|---------|
| | Mancanegara | Nusantara | |
| 2010 | 1.099 | 196.258 | 197.357 |
| 2011 | 976 | 198.284 | 199.260 |
| 2012 | 1.261 | 253.484 | 254.748 |
| 2013 | 1.567 | 305.605 | 307.172 |
| 2014 | 1.710 | 342.870 | 344.580 |
| 2015 | 6.831 | 481.223 | 488.054 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.2
Jumlah kunjungan objek wisata

Berdasarkan pada table 5.3 bahwa, jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pada tahun 2011 mengalami peningkatan sebesar 9,6%, tahun 2012 peningkatan sebesar 27,84 %, tahun 2013 peningkatan sebesar 20,57%, tahun 2014 peningkatan sebesar 12,17%, tahun 2015 41,63%. Peningkatan tertinggi terjadi pada tahun 2015 sebesar 41,63%.

Jumlah kunjungan objek wisata sebagian besar wisatawan nusantara. Pada tahun 2014 jumlah wisatawan nusantara sebesar 99,42% sedangkan wisatawan mancanegara hanya 0,58%, begitu pula di tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara sebesar 98,60% sedangkan wisatawan mancanegara sebesar 1,4%. Namun demikian di tahun 2015 terjadi peningkatan yang sangat tinggi dari kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 299,47 % dibandingkan tahun sebelumnya.

3. Jumlah Kunjungan Hotel

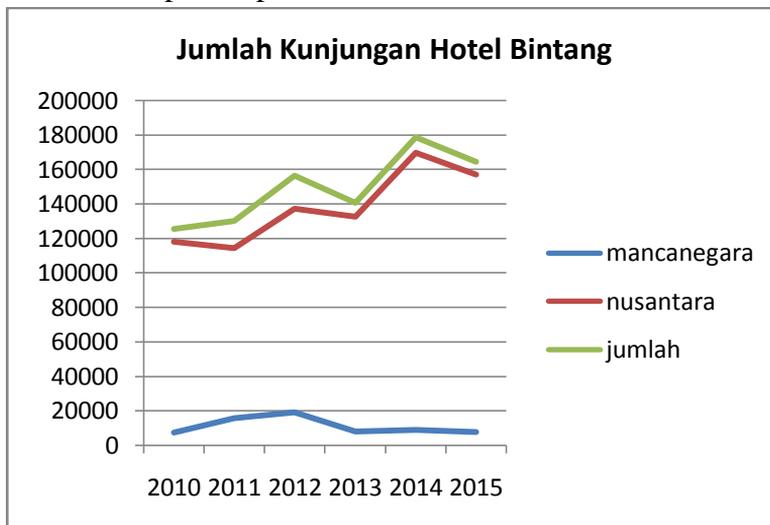
Jumlah kunjungan hotel merupakan salah satu komponen permintaan.

Berikut ini table jumlah kunjungan wisatawan ke hotel Bintang di Kota Cirebon sebagai berikut:

Table 5.4
Jumlah Kunjungan Hotel Bintang
Tahun 2010-2015

| Tahun | Wisatawan | | Jumlah |
|-------|-------------|-----------|---------|
| | Mancanegara | Nusantara | |
| 2010 | 7.353 | 118.204 | 125.557 |
| 2011 | 15.869 | 114.385 | 130.254 |
| 2012 | 19.148 | 137.165 | 156.313 |
| 2013 | 8.079 | 132.542 | 140.621 |
| 2014 | 9.058 | 169.642 | 178.700 |
| 2015 | 7.596 | 156.932 | 164.528 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.3
Jumlah Kunjungan Hotel Bintang

Berdasarkan data pada table 5.4, bahwa terjadi peningkatan kunjungan wisatawan ke hotel bintang sebesar 3,7% di tahun 2011,

dan peningkatan jumlah kunjungan sebesar 20% di tahun 2012, namun terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan ke hotel bintang sebesar 10% di tahun 2013, dan tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 27%, sedangkan terjadi penurunan kunjungan wisatawan ke hotel bintang di tahun 2015 sebesar 7,9%.

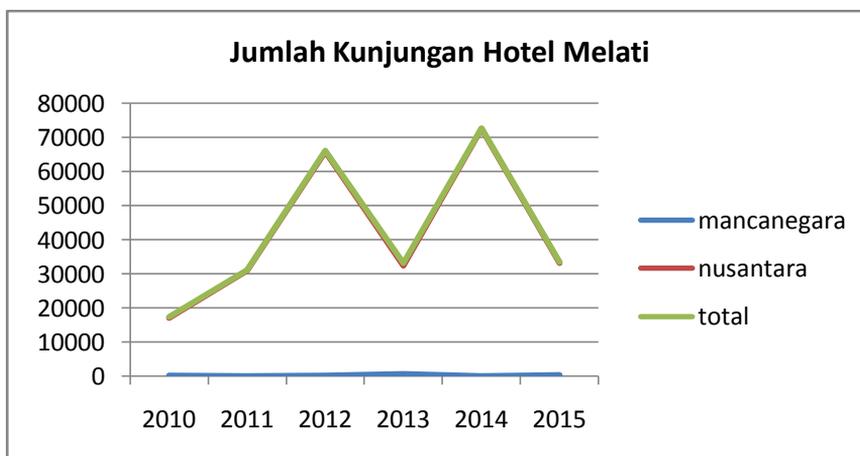
Sebagian besar wisatawan yang berkunjung di hotel bintang adalah wisatawan nusantara. Wisatawan mancanegara sebesar 5,07%. Tahun 2014 wisatawan nusantara sebesar 94,93% dan wisatawan mancanegara sebesar 5,07%. Di tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara sebesar 95,38% sedangkan wisatawan mancanegara sebesar 4,62%.

Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara maupun wisatawan nusantara yang berkunjung ke hotel bintang juga terdapat kunjungan wisatawan ke hotel melati di Kota Cirebon. Table dibawah ini menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan ke hotel melati sebagai berikut:

Table 5.5
Jumlah Kunjungan Hotel Melati tahun 2010-2015

| Tahun | Wisatawan | | Jumlah |
|-------|-------------|-----------|--------|
| | Mancanegara | Nusantara | |
| 2010 | 276 | 17.138 | 17.414 |
| 2011 | 84 | 31.056 | 31.140 |
| 2012 | 209 | 65.940 | 66.149 |
| 2013 | 682 | 32.470 | 33.152 |
| 2014 | 153 | 72.613 | 72.766 |
| 2015 | 361 | 33.178 | 33.539 |

Sumber: Disporbudpar Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.4
Jumlah Kunjungan Hotel Melati

Berdasarkan pada table 5.5, bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke hotel melati di Kota Cirebon pada tahun 2011 mengalami peningkatan sebesar 78,82%, begitu pula di tahun 2012 meningkat sebesar 112,42%, tetapi di tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 49,88%, di tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 119,49%, dan di tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 53,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di hotel melati yang sangat tinggi di tahun 2012 dan tahun 2014 begitu juga penurunan yang tinggi di tahun 2015, sehingga kunjungan wisatawan di hotel melati sangat fluktuatif. Sama Seperti wisatawan yang berkunjung di hotel bintang yang sebagian besar adalah wisatawan nusantara, pada hotel melati sebagian besar adalah wisatawan nusantara. Pada tahun 2014 wisatawan nusantara sebesar 99,78% sedangkan wisatawan mancanegara tidak mencapai 1% yaitu hanya 0,22%. Pada tahun 2015 wisatawan nusantara sebesar 98,92% sedangkan wisatawan mancanegara hanya 1,08%.

4. Tingkat Hunian Kamar Tidur

Room occupancy rate ialah persentase banyaknya malam kamar yang dihuni (*room night occupied*) terhadap banyaknya malam kamar tersedia (*room night available*).

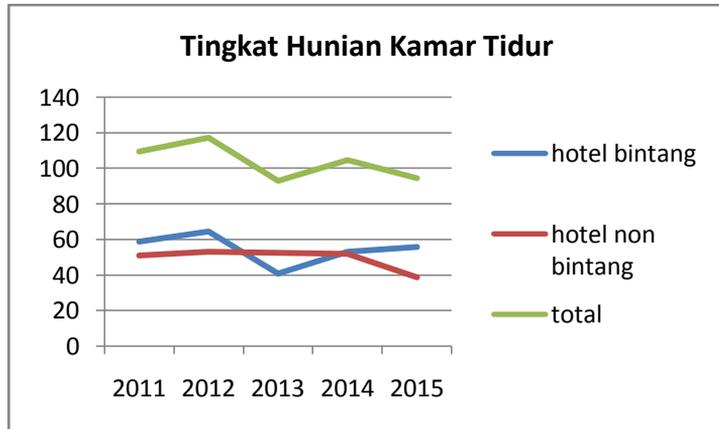
Kegunaan tingkat penghuni kamar untuk memberikan gambaran berapa persen kamar yang tersedia pada akomodasi yang terisi oleh tamu yang menginap dalam suatu waktu tertentu. Angka ini menunjukkan apakah suatu akomodasi diminati oleh pengunjung atau tidak sehingga dapat dilihat apakah suatu daerah masih kurang keberadaan akomodasi atau tidak untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Apabila tingkat penghuni kamar memiliki nilai cukup besar berarti akomodasi hotel disuatu daerah diminati oleh pengunjung, apabila tingkat penghuni kamar memiliki nilai yang kecil berarti akomodasi disuatu daerah kurang diminati oleh pengunjung. Besaran tingkat penghuni kamar tidur mengindikasikan bahwa semakin besar nilai tingkat penghuni kamar semakin baik pula kinerja akomodasi yang bersangkutan. Sebaliknya semakin kecil tingkat penghuni kamar tidur semakin buruk pula kinerja akomodasi yang bersangkutan. (Catalog BPS Propinsi Jawa Barat, 2015).

Berikut ini tabel tingkat penghunian kamar tidur pada hotel berbintang dan tidak berbintang di Kota Cirebon pada tahun 2011 sampai dengan 2015:

Table 5.6
Penghunian Kamar Tidur Pada Hotel Bintang dan Hotel Non Bintang
Level of room filled at star hotels and non star hotels 2011-2015

| Tahun | Tingkat Penghuni Kamar | | Jumlah |
|-------|------------------------|------------------------|--------|
| | Hotel Berbintang | Hotel Tidak Berbintang | |
| 2011 | 58,68 | 50,74 | 109,42 |
| 2012 | 64,50 | 52,89 | 117,39 |
| 2013 | 40,80 | 52,20 | 93 |
| 2014 | 53,07 | 51,66 | 104,73 |
| 2015 | 55,86 | 38,66 | 94,52 |

Sumber: Survey bulanan hotel, BPS Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.5
Tingkat Hunian Kamar Tidur

Berdasarkan pada table 5.6, bahwa tingkat penghunian kamar tidur dan tempat tidur lebih tinggi hotel berbintang daripada hotel tidak berbintang. Tingkat penghuni kamar pada hotel berbintang pada tahun 2011 sebesar 58,68% berarti jumlah kamar terjual sebesar 58,68% dari jumlah kamar yang tersedia. Tingkat penghuni kamar pada hotel berbintang pada tahun 2012 meningkat sebesar 9,91% atau naik 5,82 point dari tahun 2011 dan untuk hotel tidak berbintang meningkat sebesar 4,23% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun terjadi penurunan di tahun 2013 sebesar 36,74% pada hotel berbintang dan 1,30% pada hotel tidak berbintang. Di tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 30,07% di hotel berbintang tetapi terjadi penurunan 1,03% di hotel tidak berbintang. Begitu juga pada tahun 2015 untuk hotel berbintang kembali terjadi peningkatan sebesar 5,25% dan penurunan sebesar 25,16% untuk hotel tidak berbintang dibandingkan tahun sebelumnya.

Tingkat penghuni kamar hotel berbintang lebih tinggi dari pada akomodasi lainnya. Hal ini disebabkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik pada hotel berbintang sehingga tingkat kepercayaan wisatawan pada hotel berbintang lebih tinggi daripada hotel non bintang.

5. Tingkat Pemakaian Tempat Tidur

Indicator lainnya yang juga menunjukkan kinerja akomodasi adalah tingkat pemakaian tempat tidur. Semakin besar nilai tingkat pemakaian tempat tidur semakin baik pula kinerja akomodasi yang bersangkutan, demikian pula sebaliknya.

Berikut ini table pemakaian tempat tidur pada hotel berbintang dan hotel tidak berbintang di Kota Cirebon pada tahun 2011 sampai dengan 2015.

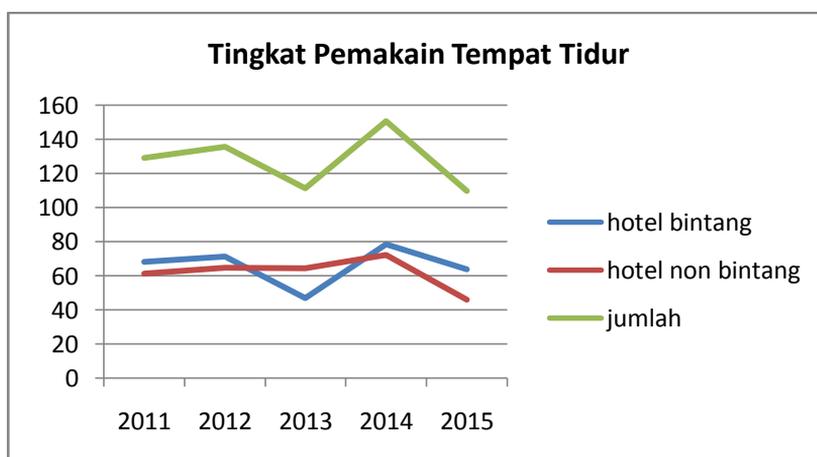
Table 5.7

Pemakaian Tempat Tidur Pada Hotel Bintang dan Hotel Non Bintang

Level of bedsfilles at star hotels and non star hotels 2011-2015

| Tahun | Tingkat Pemakaian Tempat Tidur | | Jumlah |
|-------|--------------------------------|------------------------|--------|
| | Hotel Berbintang | Hotel Tidak Berbintang | |
| 2011 | 68,10 | 61,20 | 129,3 |
| 2012 | 71,18 | 64,64 | 135,82 |
| 2013 | 47,03 | 64,37 | 111,4 |
| 2014 | 78,50 | 72,14 | 150,64 |
| 2015 | 63,93 | 45,91 | 109,84 |

Sumber: Survey bulanan hotel, BPS Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.6

Tingkat Pemakaian Tempat Tidur

Melihat dari table 5.7 bahwa, tingkat pemakaian tempat tidur pada hotel berbintang yang tertinggi terjadi pada tahun 2014 yang mencapai 78,50 % sedangkan tingkat pemakaian tempat tidur terendah terjadi pada tahun 2013 dengan besaran 47,03 %. Tingkat pemakaian tempat tidur pada hotel berbintang tahun 2012 tercatat sebesar 71,18 % atau naik 3,08 point atau hanya meningkat sebesar 4,5 % dibanding tahun 2011, sedangkan pada hotel tidak berbintang naik sebesar 5,62 % jika dibandingkan tahun 2011. Tetapi pada tahun 2013 mengalami menurun sebesar 33,92 % pada hotel berbintang begitu juga pada hotel tidak berbintang mengalami penurunan hanya sebesar 0,41%. Pada tahun 2014 terjadi peningkatan yang cukup tinggi sebesar 66,91% untuk hotel berbintang dan peningkatan sebesar 12,07 % pada hotel tidak berbintang. Tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 18,56 % hotel berbintang dan penurunan sebesar 36,35 % pada hotel tidak berbintang.

6. Rata-rata Lama Tamu Menginap di Hotel

Rata-rata lamanya tamu menginap (*average length of stay*) adalah banyaknya malam tempat tidur yang dipakai (*bed night used/guest night*) dibagi dengan banyaknya tamu yang datang menginap ke akomodasi. Rata-rata lamanya tamu menginap dapat dibedakan antara tamu asing dan tamu dalam negeri. (Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat, 2015):

- a) Rata-rata lama tamu asing menginap ialah banyaknya malam tempat tidur oleh tamu asing dibagi dengan banyaknya tamu asing yang menginap.
- b) Rata-rata lama tamu nusantara menginap ialah banyaknya malam tempat tidur oleh tamu dalam negeri dibagi dengan banyaknya tamu nusantara yang menginap.

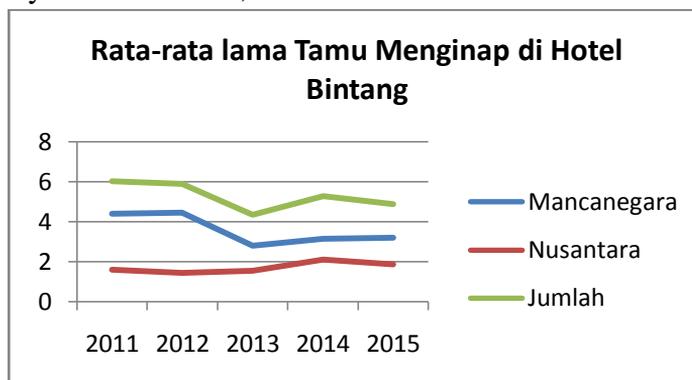
Kegunaan rata-rata lama menginap adalah untuk mengetahui berapa lama seorang tamu menginap disuatu akomodasi pada suatu waktu tertentu. Rata-rata lama tamu menginap merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan kinerja hotel.

Berikut ini table yang menunjukkan rata-rata lama tamu mancanegara dan tamu nusantara yang menginap pada hotel berbintang di Kota Cirebon pada tahun 2011-2014:

Table 5.8
Rata-rata Lama Tamu Menginap pada Hotel Berbintang
Stays average at the star hotels 2011-2014

| Tahun | Rata-rata lama tamu menginap (hari) hotel berbintang | | Jumlah |
|-------|--|-----------|--------|
| | Mancanegara | Nusantara | |
| 2011 | 4,41 | 1,60 | 6,01 |
| 2012 | 4,46 | 1,43 | 5,89 |
| 2013 | 2,80 | 1,55 | 4,35 |
| 2014 | 3,16 | 2,11 | 5,27 |
| 2015 | 3,02 | 1,87 | 4,89 |

Sumber: Survey Bulanan Hotel, BPS Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.7

Rata-rata Lama Tamu Menginap di Hotel Bintang

Melihat dari table 5.8 bahwa, rata-rata lama tamu menginap pada hotel berbintang selama tahun 2011 adalah 6,01 hari. Rata-rata lama tamu menginap di hotel berbintang untuk tamu mancanegara dan nusantara pada tahun 2012 menurun sebesar 1,99 % dibandingkan tahun 2011, penurunan kembali terjadi pada tahun 2013 sebesar 26,14 %, namun ada peningkatan di tahun 2014 sebesar 21,14%. Di tahun 2015 kembali mengalami penurunan sebesar 7,21 %.

Peningkatan tamu mancanegara terjadi di tahun 2012 sebesar 1,13% namun ditahun 2013 hingga 2015 mengalami penurunan.

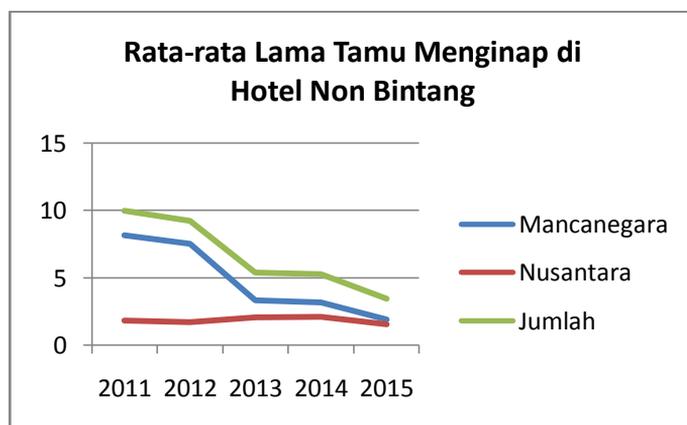
Tamu mancanegara yang menginap di hotel berbintang lebih lama dibandingkan dengan tamu nusantara, dimana tamu mancanegara menginap berkisar 2 sampai 4 hari sedangkan tamu nusantara menginap berkisar selama 1 hingga 2 hari.

Berikut ini table yang menunjukkan rata-rata lama tamu mancanegara dan tamu nusantara yang menginap pada hotel tidak berbintang di Kota Cirebon pada tahun 2011-2014:

Tabel 5.9
Rata-rata Lama Tamu Menginap pada Hotel Tidak Berbintang
Stays average at the non star hotels 2011-2014

| Tahun | Rata-rata lama tamu menginap (hari) hotel tidak berbintang | | Jumlah |
|-------|--|-----------|--------|
| | Mancanegara | Nusantara | |
| 2011 | 8,15 | 1,83 | 9,98 |
| 2012 | 7,50 | 1,71 | 9,21 |
| 2013 | 3,31 | 2,06 | 5,37 |
| 2014 | 3,15 | 2,10 | 5,25 |
| 2015 | 1,89 | 1,54 | 3,43 |

Sumber: Survey Bulanan Hotel, BPS Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.8

Rata-rata Lama Tamu menginap di Hotel Non bintang

Berdasarkan table 5.9 bahwa, rata-rata lama tamu menginap di hotel tidak berbintang untuk tamu mancanegara dan nusantara mengalami penurunan berturut-turut sejak tahun 2011. Pada tahun 2012 penurunan sebesar 7,71%, tahun 2013 penurunan yang cukup tinggi sebesar 41,69 %, tahun 2014 penurunan hanya sebesar 2,23 %, dan tahun 2015 penurunan sebesar 34,66 %. Rata-rata lama tamu mancanegara menginap di hotel tidak berbintang mengalami penurunan secara terus menerus sejak tahun 2011 hingga 2015, namun untuk tamu nusantara rata-rata lama menginap mengalami kenaikan di tahun 2013 sebesar 20,46 % tetapi kembali mengalami penurunan hingga tahun 2015.

Tamu mancanegara yang menginap di hotel tidak berbintang menginap lebih lama dibandingkan tamu nusantara, dimana tamu mancanegara menginap berkisar antara 1 hingga 8 hari sedangkan tamu nusantara menginap selama 1 hingga 2 hari saja.

Secara umum dapat diartikan bahwa waktu kunjungan tamu mancanegara untuk menginap di hotel berbintang dan hotel tidak berbintang lebih lama jika dibandingkan dengan tamu nusantara. Kondisi ini dapat dimengerti karena hotel berbintang memberikan fasilitas dan pelayanan lebih baik dibanding hotel tidak berbintang. Bila dikaitkan dengan pendapatan suatu daerah maka lama waktu kunjungan tamu disuatu tempat berarti makin banyak nilai ekonomi yang didapat bagi daerah tersebut. Fakta ini dapat dijadikan masukan yang berarti bagi pemerintah daerah dan *stock holder* lainnya agar dapat disusun strategi yang baik agar *length of stay* wisatawan bertambah.

7. Pendapatan Daerah Sektor Pariwisata

Berikut ini adalah table realisasi penerimaan daerah dari sector pariwisata di Kota Cirebon tahun anggaran 2012 hingga 2015:

Table 5.10
Realisasi Penerimaan Tahun Anggaran 2012-2015 (000 Rp)

| Tahun Anggaran | Penerimaan |
|-----------------------|-------------------|
| 2012 | 872.125.300 |

| | |
|------|-------------------|
| 2013 | 1.009.950.399 |
| 2014 | 1.234.065.935.363 |
| 2015 | 1.403.866.685.439 |

Sumber: Dinas Pendapatan & Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Cirebon

Berdasarkan table 5.10, bahwa pendapatan daerah dari sector pariwisata mengalami peningkatan sejak tahun 2012 hingga 2015. Pada tahun 2013 mengalami peningkatan sebesar 13,64% dari tahun sebelumnya, tahun 2014 meningkat sebesar 99,9%, tahun 2015 juga mengalami peningkatan sebesar 12,09%. Sehingga peningkatan tertinggi terjadi di tahun 2014 dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Berikut ini table Penerimaan Asli Daerah (PAD) sector pariwisata di Kota Cirebon tahun 2013 dan 2014 sebagai berikut:

Table 5.11
Penerimaan Asli Daerah sektor pariwisata Kota Cirebon

| | Tahun | |
|---------------------------------|-------------|------------|
| | 2013 | 2014 |
| Hotel bintang tiga | 3,8 Miliar | 4 miliar |
| Hotel bintang dua | 2 Miliar | 1,9 miliar |
| Pajak restaurant | 11,2 Miliar | 10 miliar |
| Karaoke, diskotik dan pun malam | 363 juta | 363 juta |

Sumber: PAD Pariwisata Kota Cirebon

Berdasarkan pada table 5.11, bahwa Penerimaan Asli Daerah dari hotel bintang tiga pada tahun 2014 meningkat sebesar 5%, tetapi untuk hotel bintang dua menurun sebesar 5.26%.

8. Tenaga Kerja

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsure penting dalam bidang perhotelan. Perhotelan merupakan salah satu industry jasa yang mana sikap dan kemampuan staff mempunyai dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yaitu kenyamanan dan kepuasan. Tenaga kerja yang diperlukan dalam bidang perhotelan diantaranya *general manager, residence manager,*

controller, akuntan, management trainee, direktur penjualan, direktur riset, direktur SDM, room clerk, front office manager, housekeeper, bellboy, lobby porter, washer, waiter, waitress, enginer dan lainnya.

Tenaga kerja yang terserap pada hotel-hotel di Kota Cirebon terdiri dari tenaga kerja lokal (yang berasal dari Cirebon) dan tenaga kerja yang berasal dari luar Cirebon. Menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restorant Indonesia (PHRI) Kota Cirebon Imam Reza Hakiki, bahwa tenaga kerja lokal yang bekerja di hotel-hotel Kota Cirebon tidak mencapai 5%. Rekrutmen calon tenaga kerja melalui jumlah pencari kerja yang berminat di bidang perhotelan dan restaurant kebanyakan berasal dari kabupaten Cirebon. Usulan dari Pemerintah Kota Cirebon menginginkan agar pengusaha hotel, restoran dan perusahaan di Kota Cirebon memprioritaskan warga pribumi. Pemerintah Kota (Pemkot) harus punya komitmen dengan pengusaha hotel untuk member manfaat sesrta memperbaiki infrastruktur, kenyataannya dilapangan secara pendidikan banyak warga luar Kota Cirebon kinerjanya baik.

Berikut ini adalah table banyaknya pekerja usaha akomodasi dan jenis pekerjaan di Kota Cirebon tahun 2014 dan 2015:

Tabel 5.12
Banyaknya Pekerja Usaha Akomodasi dan Jenis Pekerjaan di Kota Cirebon (Hotel Berbintang dan akomodasi lainnya)
Tahun 2014-2015

| Tahun | Jenis pekerjaan | | | | | | | Jumlah |
|-------|-----------------------------------|---------|--------------------|----------|--------|--------------|---------|--------|
| | Direktur / generale manajer | Manajer | Asisten manajer | Penyelia | Teknis | Administrasi | Lainnya | |
| 2014 | 23 | 46 | 38 | 118 | 326 | 125 | 495 | 1.171 |
| 2015 | 23 | 39 | 34 | 102 | 361 | 111 | 519 | 1.189 |

Sumber: Statistik Hotel dan akomodasi lainnya di Jawa Barat, 2015

Berdasarkan pada table 5.12, jumlah tenaga kerja pada usaha akomodasi di tahun 2015 meningkat sebesar 1,51% dibandingkan

tahun 2014. Dilihat dari jenis pekerjaan, sebagian besar pekerja usaha akomodasi bekerja sebagai teknisi yaitu sebesar 27,83% tahun 2014 dan sebesar 30,36% pada tahun 2015. Pekerja teknis adalah tenaga kerja yang bertugas menangani langsung kegiatan operasional seperti pemasaran/humas, pemeliharaan/perbaikan, resepsionis, juru masak, petugas kamar, petugas bar dan restoran. Jumlah pekerja terbanyak yaitu pekerja lainnya. Pekerja lainnya yaitu pekerjaan yang sifatnya mendukung kegiatan operasional usaha seperti pekerja operator telepon, cleaning service, tukang kebun, petugas keamanan dan lain sebagainya yaitu 495 orang (42,27%) di tahun 2014 dan 519 (43,65%) di tahun 2015 dari total pekerja usaha akomodasi. Sedangkan jenis pekerjaan Direktur, Manajer dan Asisten Manajer relative sedikit hanya terserap sebesar 1,96% (tahun 2014) dan 1,93% (tahun 2015) dari total jumlah pekerja usaha akomodasi. Direktur/*General Manager* yaitu orang yang berwenang merumuskan kebijakan sedangkan Manajer/Asisten Manajer yaitu orang yang berwenang dan bertanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, dan mengendalikan usaha.

Rata-rata tenaga kerja per usaha adalah hasil bagi jumlah tenaga kerja pada usaha akomodasi (sesuai dengan klasifikasi) dengan jumlah kamar usaha akomodasi (sesuai dengan klasifikasi).

Berikut ini table rata-rata pekerja per usaha dan per kamar untuk hotel berbintang dan akomodasi lainnya pada tahun 2014 dan 2015:

Tabel 5.13
Rata-rata Pekerja per usaha dan per kamar di Kota Cirebon (Hotel
Berbintang dan Akomodasi lainnya)
Tahun 2014-2015

| Tahun | Rata-rata pekerja per | |
|-------|-----------------------|-------|
| | Usaha | Kamar |
| 2014 | 27,23 | 0,64 |
| 2015 | 29,73 | 0,67 |

Sumber: Statistik Hotel dan akomodasi Lainnya di Jawa Barat, 2015

Berdasarkan pada table 5.13, rata-rata pekerja per usaha dan per kamar meningkat sebesar 8,40% (per usaha) dan 4.47% (per kamar) di tahun 2015 dari tahun sebelumnya.

Berikut ini banyaknya pekerja usaha akomodasi yang menamatkan pendidikan kejuruan pariwisata pada tahun 2014 dan 2015:

Tabel 5.14
Banyaknya Pekerja Berkewarganegaraan Indonesia Pada Usaha Akomodasi yang Menamatkan Pendidikan Kejuruan Pariwisata di Kota Cirebon (Hotel Berbintang dan Akomodasi lainnya)

| Tahun | Jenis pekerjaan | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------|---|---------|---|-----------------|---|----------|---|--------|----|-----|----|---------|----|--------|----|
| | Direktur | | Manager | | Asisten Manajer | | Penyelia | | Tehnik | | Adm | | lainnya | | Jumlah | |
| | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P |
| 2014 | 2 | 2 | 9 | 1 | 5 | 1 | 17 | 3 | 54 | 23 | 14 | 14 | 113 | 31 | 214 | 75 |
| 2015 | 2 | 1 | 9 | 1 | 5 | 2 | 17 | 5 | 91 | 27 | 11 | 16 | 130 | 31 | 265 | 83 |

Sumber: Statistik Hotel dan Akomodasi lainnya di Jawa Barat, 2015

Berdasarkan table 5.14, pada tahun 2014 banyaknya pekerja yang menamatkan pendidikan kejuruan hotel/pariwisata masih relative rendah terutama untuk jenis pekerjaan Direktur (1,38%), Manajer (3,46%) dan Asisten Manajer (0,20%), pekerja teknis (6,92%). Secara keseluruhan pekerja usaha akomodasi didominasi oleh laki-laki (74,04%), begitu juga di tahun 2015 sebagian kecil jenis pekerjaan Direktur (0,86%), Manajer (2,87%) dan Asisten Manajer (2,01%) jika dibandingkan jenis pekerjaan lainnya dan didominasi oleh laki-laki (76,14%) dibandingkan wanita.

Berikut ini table pekerja usaha akomodasi yang menamatkan pendidikan non kejuruan tahun 2014 dan 2015:

Tabel 5.15
Banyaknya Pekerja Berkewarganegaraan Indonesia Pada Usaha Akomodasi yang Menamatkan Pendidikan Non Kejuruan Pariwisata di Kota Cirebon (Hotel Berbintang dan Akomodasi lainnya)

| Tahun | Jenis pekerjaan | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------|---|---------|---|--------------------|---|----------|----|--------|----|-----|----|---------|----|--------|-----|
| | Direktur | | Manager | | Asisten Manajer | | Penyelia | | Tehnik | | Adm | | Lainnya | | Jumlah | |
| | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P |
| 2014 | 14 | 5 | 27 | 9 | 24 | 8 | 80 | 18 | 227 | 22 | 56 | 41 | 314 | 37 | 742 | 140 |
| 2015 | 16 | 4 | 20 | 9 | 20 | 7 | 65 | 15 | 221 | 22 | 44 | 40 | 318 | 40 | 704 | 137 |

Sumber: Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat

Berdasarkan pada table 5.15, pekerja yang menamatkan pendidikan non kejuruan hotel/pariwisata pada tahun 2014 untuk jenis pekerjaan Direktur hanya 2,15%, Manajer 4,08%, Asisten Manajer 3,62%, sedangkan sebagian besar jenis pekerjaan lainnya 39,7% dan di dominasi oleh laki-laki (84,12%) dibandingkan wanita. Begitu juga di tahun 2015 untuk jenis pekerjaan Direktur hanya 2,37%, Manajer 3,44 %, Asisten Manajer 3,21% dan didominasi laki-laki (83,70%) dibandingkan wanita. Apabila dibandingkan dengan pekerja lulusan kejuruan dan non kejuruan, maka sebagian besar pekerja usaha akomodasi adalah lulusan non kejuruan Perhotelan/Pariwisata.

B. Komponen Penawaran

1. Informasi Promosi

Pemasaran (Robert, 2000:316), adalah jumlah total aktivitas yang dilibatkan dalam mendapatkan produk dan pelayanan dari produsen untuk konsumen. Ini berarti memastikan bahwa produk yang tepat dikembangkan dengan harga yang tepat dan dipromosikan lewat jalur yang tepat untuk menghasilkan pelanggan yang puas dan keuntungan bagi produsennya. Dalam pariwisata, produsennya bisa berupa tempat tujuan kawasan wisata, biro perjalanan atau hotel. Focus usaha pemasaran adalah menyediakan kamar terbaik. Orientasi terfokus pada produk terbaik. Bila ada permintaan yang lebih besar dari persediaan, orientasi seperti itu mungkin berlaku. Tetapi bila persediaan (tempat tujuan wisata, hotel) lebih besar dari permintaannya, fokusnya cenderung untuk berpindah pada orientasi penjualan dimana penekanannya pada bagaimana menyakinkan wisatawan untuk mengunjungi tempat tujuan (hotel) tertentu.

Dalam memberikan informasi untuk mempromosikan hotel dilakukan melalui pemerintah (Disporbudpar Kota Cirebon), informasi dari objek wisata, refensi teman atau saudara, informasi dari agen biro perjalanan dan lain-lain. Namun saat ini informasi promosi yang dilakukan melalui media sosial nampaknya semakin menarik. Beberapa alasan informasi menggunakan media sosial (medsos) yaitu: media sosial merupakan media komunikasi yang dapat di gunakan di seluruh dunia, tampilan pada media sosial memiliki efek viral yang bagus, apabila dibandingkan dengan media promosi lainnya dari sisi biaya media sosial lebih murah, pesan yang ingin disampaikan dapat dideskripsikan dengan menarik, apabila ingin melakukan pemesanan hotel mudah melalui media sosial atau adanya kemudahan dalam memboking hotel sesuai dengan keinginan dan harga yang sesuai.

Berikut ini adalah table sarana promosi pada usaha hotel dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon:

Tabel 5.16
Sarana Promosi yang Digunakan Pada Usaha Akomodasi Di Kota Cirebon

| Tahun | Jenis promosi yang digunakan | | | | | |
|-------|------------------------------|----------|----------------------------|-----------------------|--------------------|---------|
| | TV/ Radio | Internet | Surat kabar/ Majalah | Spanduk/ Billboard | Brosur/ Leaflet | Lainnya |
| 2014 | 11,63 | 30,23 | 20,93 | 30,23 | 58,14 | 39,53 |
| 2015 | - | - | - | - | - | - |

Sumber: Statistik Hotel dan Akomodasi lainnya Jawa Barat

Berdasarkan table 5.16, bahwa pada usaha hotel dan akomodasi lainnya jumlah sarana promosi yang digunakan menggunakan sarana radio, internet, surat kabar, spanduk dan brosur. Sebagian besar sarana promosi melalui brosur/leaflet (58,14%) dan yang paling kecil sarana promosi melalui TV/radio (11,63%) sedangkan melalui internet hanya sebesar 30,23%. Usaha promosi lainnya yang cukup berperan diantaranya adalah promosi dari mulut ke mulut.

2. Banyak Kamar yang Tersedia

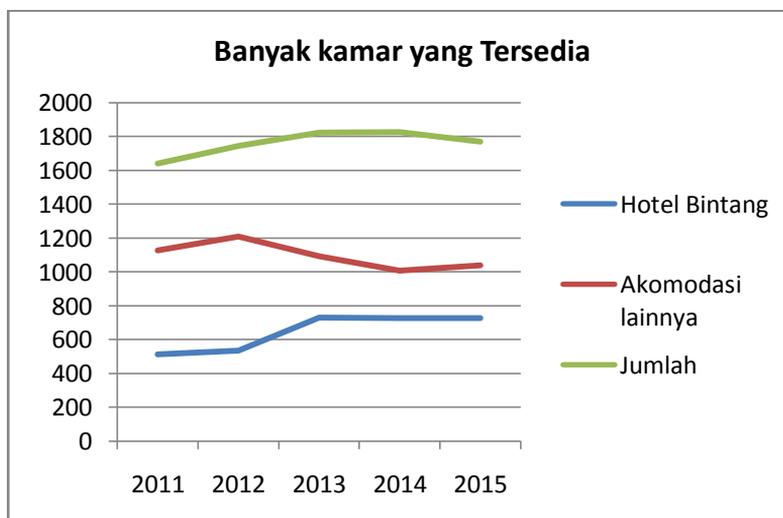
Banyaknya kamar yang tersedia di Hotel menunjukkan bahwa hotel tersebut mempunyai fasilitas daya tampung bagi tamu atau penghuni hotel.

Berikut ini adalah table banyaknya kamar yang tersedia pada hotel berbintang dan akomodasi lainnya di Kota Cirebon tahun 2011 hingga 2015:

Table 5.17
Banyak Kamar yang Tersedia
Number of room 2011-2015

| Tahun | Banyak Kamar yang Tersedia | | Jumlah |
|-------|----------------------------|-------------------|--------|
| | Hotel Berbintang | Akomodasi lainnya | |
| 2011 | 514 | 1.128 | 1.642 |
| 2012 | 537 | 1.208 | 1.745 |
| 2013 | 731 | 1.092 | 1.823 |
| 2014 | 728 | 1.009 | 1.827 |
| 2015 | 728 | 1.041 | 1.769 |

Sumber: BPS Kota Cirebon



Sumber: Data diolah

Gambar 5.9

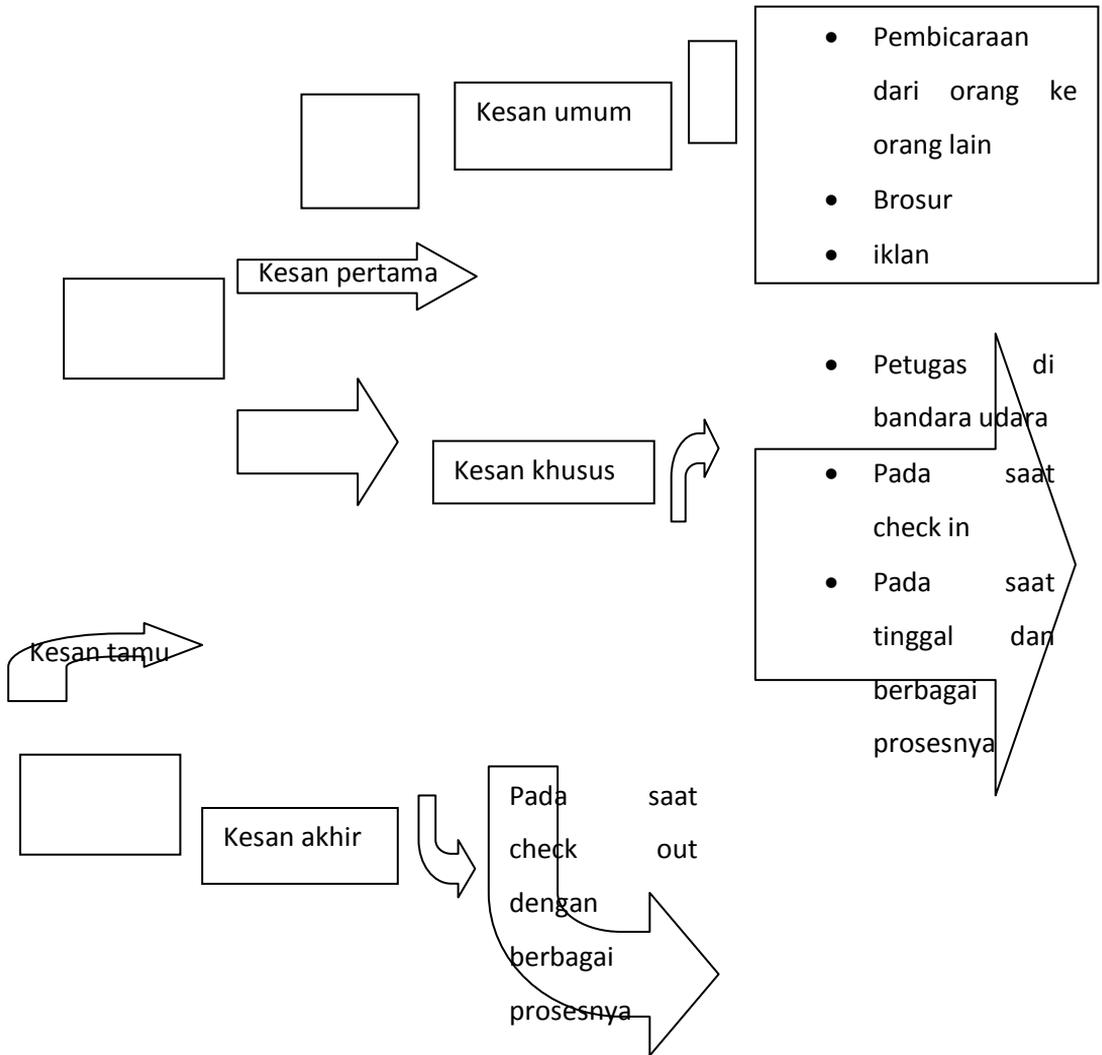
Banyak Kamar yang Tersedia

Berdasarkan pada table 5.17, banyak kamar tersedia untuk hotel berbintang dan akomodasi lainnya tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 6,27%, tahun 2013 naik sebesar 4,46%, tahun 2014 meningkat hanya sebesar 0,21%, namun di tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3,17%. Banyak kamar pada hotel berbintang pada tahun 2015 sebesar 41,15%, tahun 2014 sebesar 39,84%, tahun 2013 sebesar 40,09%, tahun 2012 sebesar 30,77 %, tahun 2011 sebesar 31,30% sehingga peningkatan jumlah kamar yang tertinggi pada hotel bintang terjadi di tahun 2015.

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting bagi usaha hotel. Apabila tamu hotel merasa puas dengan layanan yang diberikan hotel mereka akan datang lagi di lain waktu untuk menginap di hotel tersebut bahkan dapat membawa serta tamu atau pengunjung lainnya untuk menikmati fasilitas hotel yang dirasakan memuaskan. Para pelaku usaha dan pengelola hotel sangat menekankan pada pelayanan dan berusaha mengoptimalkan layanan yang diberikan kepada para tamu. Peningkatan mutu layanan hotel terus diupayakan, baik melalui binaan pemerintah maupun oleh para pengusaha hotel itu sendiri. Profesionalisme di bidang perhotelan sangat diperlukan dan dapat dicapai diantaranya melalui pendidikan tenaga kerja.

Hotel sebagai industry jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (*impression*) yang diciptakan oleh para karuawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama. Apabila anda mendatangi suatu tempat maka anda akan mempunyai kesan terhadap tempat yang anda datangi. Demikian juga apabila anda memasuki sebuah hotel anda pasti akan memiliki kesan-kesan tersebut. Siklus kesan tamu hotel (*guest cycle*) dapat dilihat pada gambar berikut: (<https://akomodasiperhotelan.wordpress.com>)



Gambar 5.10
Siklus Kesan Tamu Hotel

Seiring dengan perkembangan teknologi, usaha hotel dan akomodasi juga menerapkan teknologi computer dalam menjalankan usahanya. Penggunaan computer dan fasilitas internet pada umumnya sudah diterapkan pada hotel berbintang dan sebagian hotel non bintang. Sedangkan untuk usaha akomodasi lainnya masih sedikit yang menggunakan teknologi computer dalam usahanya.

Berikut ini table jenis layanan pembayaran dan pemesanan kamar hotel bintang dan akomodasi lainnya tahun 2015:

Table 5.18
Jenis Layanan Pembayaran dan Pemesanan Kamar di Kota Cirebon
(Hotel Berbintang dan Akomodasi Lainnya)

| Tahun | Pembayaran melalui kartu kredit | | Pemesanan melalui internet | | Jumlah |
|-------|---------------------------------|-------|----------------------------|-------|--------|
| | Ya | Tidak | Ya | Tidak | |
| 2014 | 22 | 21 | 14 | 29 | 43 |
| 2015 | 23 | 17 | 15 | 25 | 40 |

Sumber: Statistik Hotel dan Akomodasi lainnya Jawa Barat

Berdasarkan table 5.18, penggunaan kartu kredit untuk bertransaksi pada tahun 2014 sebesar 51,16% dan yang memanfaatkan fasilitas internet sistem on line dalam pemesanan kamar sebesar 32,55%. Pada tahun 2015 penggunaan kartu kredit sebesar 57,50% dan pemesanan kamar melalui internet sebesar 37,50%. Sehingga jenis layanan yang menggunakan fasilitas internet dalam pemesanan kamar lebih sedikit dibandingkan yang melakukan pesanan melalui langsung, namun untuk pembayaran sebagian besar adalah melalui penggunaan kartu kredit

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 2 Tahun 2014, standar unsure-unsur pelayanan hotel syariah diantaranya seperti keramah tamahan memulai komunikasi dengan mengucapkan Salam, memberikan informasi jadwal waktu sholat, informasi tentang restoran halal, fasilitas hiburan yang tidak bertentangan dengan syariat Islam. Sedangkan dalam pengelolaan hotel syariah mencakup manajemen dan sumber daya manusia, seperti seluruh karyawan memakai seragam yang sopan.

Berikut ini ayat yang berkaitan dengan busana yang sopan yaitu Qs Al Ahzab ayat 59: *Hai Nabi, katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: "hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka". Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk*

dikenal, karena itu mereka tidak diganggu dan Allah maha pengampun lagi penyayang.

Sedangkan Ayat yang berkaitan dengan larangan perjudian seperti yang terdapat pada Qs Al Maidah ayat 90: *“Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan”.*

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengatur bahwa setiap orang meupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan pelanggan. Dalam sejarah Rasulullah SAW, kesuksesan dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya serta pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni. Keduanya merupakan pesan moral yang bersifat universal yang bisa dikaitkan dengan sikap karyawan dalam melayani pelanggan. (Asnawi, 2009:93).

Islam mengisyaratkan kepada manusia agar selalu terikat hokum syara dalam setiap menjalankan aktivitas maupun memecahkan setiap permasalahan. Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam, wajib baginya untuk terikat dengan seluruh syariat Islam dan wajib untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang telah ditetapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak. (Asnawi, 2009:95).

Firman Allah SWT dalam Al Quran Surat Ali Imran ayat 159: *” Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu (maksudnya:*

urusan peperangan dan hal-hal lain duniawiyah lainnya). Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada Nya”.

Menurut tafsir Ibnu Katsir dalam ayat ini Allah SWT berfirman menyebut karunia yang berupa rahmat kepada Allah SWT berfirman menyebut karunia yang berupa rahmat kepada Rasulnya dan hamba-hamba-Nya yang mu'min, sehingga karena rahmat itu menjadi lemah lembutlah hati Rasulullah SAW terhadap pengikut-pengikutnya yang mentaati perintah-perintahnya dan menjauhi larangan-larangannya. Dan sekiranya ia keras dan kasar dalam sikap dan kata-katanya, tentulah umatnya akan menjauhkan diri dari padanya dan dari pergaulan sekelilingnya. Berkata Abdullah bin Amr', 'Sesungguhnya aku telah menemukan sifat-sifat Rasulullah dalam kitab-kitab terdahulu bahwa tidaklah kasar dalam sikapnya, keras dalam hatinya, tidak pula berteriak dan bersuara ramai di dalam pasar-pasar, tidak membalas keburukan dengan keburukan, tetapi ia suka memberi maaf dan ampun'. (Bahreisy, 2010:236).

Islam menganjurkan agar selalu menjaga amanat yang telah diberikan kepada seseorang, ia dituntut untuk bertanggungjawab atas amanat yang telah diterimanya, sebagaimana dijelaskan dalam hadist Rasulullah SAW, diriwayatkan oleh Bukhari yang artinya: “*Apabila amanat disia-siakan maka tunggulah kehancurannya.*” Abu Hurairah bertanya: *Bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah?* Rasulullah menjawab: *Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.* Maksud hadist tersebut adalah hendaknya manusia tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggungjawabnya, bekerja sesuai keahliannya sehingga tidak mengalami kehancuran. Ketika seorang pelaku bisnis bekerja sesuai dengan keahliannya maka ia akan bekerja dengan tanggap (cepat dan tepat) sehingga dapatlah diperoleh sebuah kepuasan. (Diana, 2012:182)

C. Analisa Hotel Syariah di Kota Cirebon

Sector pariwisata berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu, hal ini dibuktikan dengan banyaknya orang yang melakukan kegiatan wisata dan banyaknya jumlah uang yang dibelanjakan untuk kegiatan wisata, hal ini sangat dimungkinkan karena: semakin meningkatnya jumlah penduduk dunia demikian juga meningkatnya jumlah penduduk dunia yang mampu melakukan perjalanan dan berwisata ke suatu tempat, semakin bertambahnya uang atau dana yang dapat digunakan untuk membiayai kegiatan wisata, semakin tersedianya waktu luang dan kesempatan yang digunakan untuk berwisata, semakin mudah cara melakukan perjalanan yang lebih menyenangkan, kecenderungan biaya hidup lebih tinggi di Negara tertentu mendorong orang melakukan wisata ke Negara lain yang biaya hidupnya lebih rendah. Sedangkan unsure unsure yang terlibat dalam industry pariwisata meliputi: 1) akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara dapat berupa hotel, losmen, *guest house*, *cottage inn*, perkemahan, carava, dan lainnya. Saat ini telah berkembang lebih jauh kearah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti makan, minum, rekreasi, olah raga, pertemuan-pertemuan profesi dan asosiasi perjamuan-perjamuan pernikahan dan lainnya. Oleh karena itu dengan kemajuan teknologi dan perkembangan jaman dapat mempengaruhi jenis, macam dan banyaknya fasilitas yang dibutuhkan dan disediakan oleh pengusaha bidang akomodasi. 2) jasa boga dan restoran, adalah industry yang bergerak dalam bidang penyediaan makanan dan minuman, yang dikelola secara komersial. 3) transportasi dan jasa angkutan, adalah bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang angkutan. 4) tempat penukaran uang (*money changer*), 5) atraksi wisata, 6) cinderamata, adalah oleh-oleh atau kenang-kenangan yang dapat di bawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya dan 7) biro perjalanan, adalah suatu badan usaha dimana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang sejak berangkat hingga kembali sehingga merasa nyaman selama perjalanan. (<https://akomodasiperhotelan>).

Pariwisata dapat memberikan dampak bagi lingkungan khususnya sekitar kawasan wisata. Menurut Cohen, 1984 dalam Pitana (2005: 110):

1. Dampak terhadap penerimaan devisa

2. Dampak terhadap pendapatan masyarakat
3. Dampak terhadap kesempatan kerja
4. Dampak terhadap harga-harga
5. Dampak terhadap distribusi keuntungan/ manfaat
6. Dampak terhadap kepemilikan dan control
7. Dampak terhadap pembangunan pada umumnya
8. Dampak terhadap pendapatan pemerintah

Dilihat dari sisi permintaan pasar terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon dan menginap di hotel, unsure jumlah kunjungan wisatawan dan kunjungan ke objek wisata terus mengalami peningkatan. Kota Cirebon menjadi tempat persinggahan bagi orang-orang yang bepergian menuju Jawa dan Jakarta, sehingga membutuhkan hotel sebagai tempat untuk beristirahat. Dari unsure jumlah kunjungan hotel, pada hotel bintang mengalami peningkatan namun sebagian besar adalah wisatawan nusantara sedangkan pada hotel non bintang berfluktuatif kenaikan dan penurunan serta sebagian besar adalah wisatawan nusantara. Pemerintah Kota Cirebon telah melakukan upaya untuk menarik minat wisatawan mancanegara agar berwisata di Kota Cirebon, diantaranya adanya program *Sister City*, yang nantinya Kota Cirebon dan Kota Austin bekerja sama dalam bidang pendidikan, kebudayaan dan pariwisata sehingga akan memungkinkan menarik banyak wisatawan mancanegara yang akan menginap di Kota Cirebon. Menurut Sultan Sepuh XIV Kasepuhan Cirebon Arief Natadiningrat banyaknya hotel di Kota Cirebon memberikan penilaian bahwa secara aksesibilitas dan infrastruktur Kota sudah siap dengan program *sister cities* yang akan menjadikan Cirebon sebagai Kota Internasional maka harus memiliki sarana yang baik termasuk akomodasi perhotelan. Dari unsure tingkat hunian kamar tidur hotel bintang lebih tinggi daripada hotel non bintang. Hal tersebut berkaitan dengan fasilitas yang dimiliki hotel dan pelayanan yang diberikan hotel bintang lebih menarik dibandingkan hotel non bintang. Dari unsure tingkat pemakaian tempat tidur pada hotel bintang lebih tinggi daripada hotel non bintang hal ini sesuai dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang menginap pada hotel bintang. Dari unsur lama rata-rata tamu menginap di hotel, tamu mancanegara yang menginap di hotel di hotel bintang lebih lama dibandingkan tamu nusantara, dimana tamu mancanegara berkisar satu

hingga delapan hari sedangkan tamu nusantara menginap satu hingga dua hari saja. Dari unsure pendapatan daerah sector pariwisata selalu mengalami peningkatan, hal ini memberikan dampak positif bagi pembangunan dan perkembangan sector pariwisata. Dari unsure tenaga kerja mengalami peningkatan terhadap kebutuhan tenaga kerja seiring dengan munculnya hotel-hotel baru, namun terserap sebagian kecil untuk jenis pekerjaan managerial sedangkan sebagian besar adalah pekerja teknis dan lainnya. Menurut Ketua PHRI Kota Cirebon, tenaga kerja yang terserap di hotel Kota Cirebon sedikit untuk jenis pekerjaan Manajerial karena para putra daerah Cirebon lebih menyukai bekerja di luar Kota Cirebon terutama Hotel yang berada di Kota-Kota besar.

Dilihat dari sisi penawaran pasar terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon dan menginap di hotel, dari sisi informasi promosi sebagian besar melalui brosur meskipun saat ini berkembangnya teknologi informasi dan maraknya penggunaan media sosial. Dari unsure banyaknya kamar yang tersedia pada hotel bintang dan non bintang mengalami peningkatan. Munculnya hotel-hotel baru tentu saja terjadi penambahan kamar yang tersedia. Dari unsure pelayanan, hotel bintang memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan hotel non bintang hal tersebut berkaitan dengan fasilitas pada hotel bintang lebih menarik dibandingkan hotel non bintang.

Munculnya hotel-hotel baru yang beroperasi di Kota Cirebon menunjukkan minat investor cukup tinggi terhadap industry perhotelan, namun belum ada satupun hotel syariah. Menurut Kepala Bidang Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olah raga dan Pariwisata Kota Cirebon, Edi Tohidi bahwa minat investor dari luar Kota Cirebon cukup tinggi ditunjukkan dengan maraknya pertumbuhan hotel baru yang konvensional. Keterlibatan para stake holder diantaranya yaitu Pemerintah Daerah, investor, pengelola hotel dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk pengembangan perhotelan sehingga dapat menunjang pariwisata di Kota Cirebon.

PHRI menilai selama ini Pemkot Cirebon terlalu mudah memberikan izin dan tidak memberikan tenggang waktu (jarak) pembangunan hotel yang berpotensi membuat persaingan kurang sehat antar sesama pengusaha Hotel. Menurut Ketua PHRI Kota Cirebon,

mendirikan hotel merupakan hak setiap orang yang ingin menanamkan modal dibidang perhotelan, tetapi pemerintah selaku regulator perlu menata agar persaingan di bisnis hotel tetap terjaga. Berlakunya aturan yang melarang PNS mengadakan rapat di hotel cukup menekan kalangan pengusaha hotel. Saat ini sudah ada sekitar 53 hotel di Kota Cirebon, seharusnya menjadi pertimbangan Pemerintah ketika akan mengeluarkan izin hotel agar ada keseimbangan antara permintaan dan penawaran. Untuk menghindari perang tarif sewa kamar hotel yang tidak wajar, khususnya saat kondisi paceklik, PHRI Kota Cirebon menggunakan pendekatan personal ke pihak hotel, masa paceklik sector perhotelan biasanya terjadi saat awal tahun, awal romadhan dan setelah lebaran yang membuat pengusaha hotel menurunkan harga sewa kamar. Pola yang digunakan PHRI Kota Cirebon adalah dengan pendekatan personal para General Manajer sehingga menciptakan iklim usaha yang sehat. Jika leader di masing-masing hotel saling mengenal dan dekat, tentu ada perasaan tidak enak saat hendak jatuhkan tarif kamar. Pertemuan rutin para leader hotel melalui wadah PHRI rutin diadakan setiap bulan. Adapun pertemuan non formal sering diadakan mingguan. Melalui pendekatan ini para leader akan paham bahwa menjatuhkan tarif pada akhirnya akan merugikan perusahaan. Jadi dengan munculnya hotel-hotel baru dengan persaingan yang sehat antar hotel dan regulasi Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Cirebon akan adanya keseimbangan antara permintaan dan penawaran.

Peran Pemerintah Daerah (Pemda) Kota Cirebon dibutuhkan untuk membuat perencanaan yang tepat dengan menggabungkan unsure-unsur yang mendukung hotel dan pariwisata diantaranya aksesibilitas yang meliputi sarana transportasi, pemasaran, sumber daya manusia, interaksi sosial serta keterkaitan dengan sector lain. Aksesibilitas diantaranya yaitu infrastruktur berupa sarana transportasi dan komunikasi. Sarana transportasi di Kota Cirebon sudah cukup banyak namun masih perlu diperhatikan sarana jalan raya. Menurut Ketua PHRI Kota Cirebon, masih diperlukan perbaikan dan pemeliharaan jalan raya karena para pengunjung atau wisatawan merasa nyaman apabila fasilitas jalan raya mulus, apalagi di sisi jalan banyak terdapat para pedagang kaki lima (PKL) yang menjajakan barang dagangannya kondisi ini membuat jalan semakin sempit dan pemandangan yang

kurang enak. Tentu saja ini menjadi agenda pemerintah daerah untuk mempertegas aturan untuk ketertiban para PKL. Akses informasi dibutuhkan untuk menginformasikan pariwisata dan hotel sebagai sarana pendukungnya diantaranya melalui pameran dan even-even pertunjukan. Menurut Ketua PHRI Kota Cirebon bahwa perlu adanya kerjasama antara Pemkot dan Pemkab karena apabila adanya kesenjangan atau masing-masing pihak condong pada kepentingannya masing-masing maka akan sulit mengembangkan pariwisata. Unsure lainnya yaitu Sumber Daya Manusia, diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi tertentu untuk hotel syariah karena dalam pengelolaan hotel syariah dan hotel non syariah tentu berbeda. Menurut Ketua PHRI Kota Cirebon, tenaga kerja yang dibutuhkan hotel syariah agak sulit didapat untuk posisi top manajemen seperti manajer karena tenaga kerja asal daerah Cirebon lebih menyukai bekerja di luar daerah Cirebon. Kualitas sumber daya manusia yang menguasai tentang hotel syariah sangat dibutuhkan namun saat ini pengelola hotel kesulitan untuk mendapatkannya. Apalagi yang berkaitan dengan hotel syariah, tentu diperlukan tenaga kerja yang memahami tentang hotel syariah.

Masyarakat Kota Cirebon juga mempunyai peran terhadap hotel yang berdasarkan syariah, yaitu dapat berperan sebagai sosial control yang memberikan dukungan terhadap para pengelola yang melakukan usahanya secara halal dan menolak suatu usaha yang haram. Adanya larangan minuman keras di hotel dan akomodasi lainnya ataupun di objek wisata karena efek dari minuman keras sangat berbahaya bagi generasi bangsa seperti munculnya kejahatan dan masalah sosial lainnya. PHRI menilai perda larangan miras di tempat hiburan atau hotel hendaknya ditinjau oleh Pemerintah daerah.

Dalam membangun pariwisata juga diperlukan berbagai unsure untuk mendukung keberhasilan suatu daerah. Menurut Robert (2000:206-216), bahwa terdapat langkah-langkah dalam proses pembangunan pariwisata dengan menganalisis empat hal yaitu potensi pasar, perencanaan dan penanganan secara teknik, sosioekonomik, dan masalah bisnis dan hukum.

1. Analisa pasar hotel syariah

Analisa pasar bertujuan untuk mengetahui estimasi jangka panjang terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon khususnya yang berkunjung ke hotel syariah dengan mengamati potensi permintaan wisatawan. Menurut pengelola hotel, Bapak Ari yang berprofesi sebagai *front office manager* di sebuah hotel Kota Cirebon, sebagian besar tamu yang menginap di hotel adalah para pebisnis dan wisatawan ke objek wisata religi sehingga Kota Cirebon memiliki potensi untuk menjadi Kota pariwisata syariah. Begitu juga menurut Ketua PHRI Kota Cirebon Bapak Imam Reza Hakiki, Kota Cirebon saat ini belum memiliki hotel syariah sedangkan di kota-kota besar lainnya (Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Kota lainnya) sudah mempunyai hotel syariah salah satu faktornya adalah segmen pasar. Segmen pasar di Kota Cirebon berbeda dengan di Kota besar lainnya. Para tamu yang menginap di hotel Kota Cirebon hanya merasa cukup puas dengan pelayanan konvensional saja sedangkan di Kota besar lainnya tamu yang menginap membutuhkan nuansa syariah sejalan dengan perubahan gaya hidupnya.

2. Inventarisasi daya tarik wisatawan

Pertanyaan kunci yang harus di jawab adalah “apa yang kita miliki sehingga dapat menarik wisatawan datang kemari?. Daya tarik bisa berupa kenyamanan fasilitas hotel dan kemudahan aksesibilitas. Oleh karena itu kenyamanan dan aksesibilitas penting diperhatikan dan terus menerus dilakukan upaya perbaikan sehingga menjadi daya tarik bagi wisatawan.

3. Inventarisasi fasilitas untuk wisatawan

Wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon tertarik dengan fasilitas pembukung objek wisata.

4. Moda transportasi

Sarana transportasi yang cukup nyaman menjadi daya tarik pendukung bagi para wisatawan. Kota Cirebon mempunyai sarana pelabuhan, terminal bus, stasiun kereta api dan bandara udara sehingga memudahkan wisatawan untuk berkunjung di Kota Cirebon.

5. Persaingan

Persaingan antar hotel di Kota Cirebon tinggi karena bermunculan hotel-hotel baru namun tidak menjadi suatu yang menghambat karena sebagian besar pemilik atau pengelola hotel di Kota Cirebon sudah tergabung dalam PHRI sehingga sering melakukan sharing agar persaingan berjalan sehat.

Begitu juga dengan peran pemerintah sangat penting dalam pengembangan suatu daerah yang salah satunya dengan mengembangkan pariwisata, oleh karena itu perlu suatu kebijakan yang jelas. Menurut UN-WTO, peran pemerintah dalam menentukan kebijakan pariwisata sangat strategis dan bertanggung jawab terhadap beberapa hal berikut: (Pitana, 2009: 113)

1. Membangun kerangka (*framework*) operasional dimana sector public dan swasta terlibat dalam menggerakkan denyut pariwisata.
2. Menyediakan dan memfasilitasi kebutuhan legislasi, regulasi, dan control yang diterapkan dalam pariwisata, perlindungan lingkungan, dan pelestarian budaya serta warisan budaya.
3. Menyediakan dan membangun infrastruktur transportasi darat, laut dan udara dengan kelengkapan prasarana komunikasinya.
4. Membangun dan memfasilitasi peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan menjamin pendidikan dan pelatihan yang professional untuk menyuplai kebutuhan tenaga kerja di sector pariwisata.
5. Menerjemahkan kebijakan pariwisata yang disusun ke dalam rencana kongkret yang mungkin termasuk di dalamnya: (a) evaluasi kekayaan asset pariwisata, alam dan budaya serta mekanisme perlindungan dan pelestariannya, (b) kompetitif dan komparatif, (c) menentukan persyaratan dan ketentuan penyediaan infrastruktur dan suprastruktur yang dibutuhkan yang akan berdampak pada keragaan (*performance*) pariwisata, dan (d) mengelaborasi program untuk pembiayaan dalam aktivitas pariwisata, baik untuk sector public maupun swasta.

Untuk mencapai kesuksesan dalam pembangunan pariwisata diperlukan pemahaman baik dari sisi pemerintah selaku regulator maupun dari sisi pengusaha selaku bisnis. Pemerintah tentu harus memperhatikan dan memastikan bahwa pembangunan pariwisata akan

memberikan keuntungan sekaligus menekan biaya sosial ekonomi serta dampak lingkungan sekecil mungkin.

Gaya hidup syariah saat ini mengalami peningkatan namun terdapat beberapa kendala terhadap perkembangan Hotel Syariah, diantaranya yaitu: masyarakat belum begitu mengenal tentang hotel syariah sehingga diperlukan sosialisasi tentang hotel syariah, perlu biaya yang cukup besar untuk memenuhi kriteria hotel syariah diantaranya kolam renang terpisah, gym dan spa terpisah.

Berdasarkan uraian tersebut bahwa dari sisi permintaan dan penawaran terhadap pasar wisatawan di Kota Cirebon merupakan suatu yang urgent akan kebutuhan hotel syariah, namun perlu segera dilakukan perbaikan dan pembangunan terhadap aksesibilitas pariwisata dan peningkatan terhadap kualitas sumber daya manusia.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan dari uraian pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari sisi permintaan hotel syariah Kota Cirebon komponennya terdiri dari jumlah kunjungan wisatawan, jumlah kunjungan objek wisata, tingkat hunian kamar hotel, rata-rata lama tamu menginap di hotel dan tenaga kerja.

Jumlah kunjungan wisatawan. Wisatawan yang berkunjung ke Kota Cirebon sebagian besar adalah wisatawan nusantara. Tahun 2014 jumlah wisatawan mancanegara sebesar 98,16 % dan wisatawan nusantara sebesar 1,84 %. Tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara sebesar 97,84 % sedangkan wisatawan mancanegara hanya 2,16 %. Meskipun sebagian besar kunjungan adalah wisatawan nusantara namun umumnya tiap tahun kunjungan wisatawan mancanegara selalu meningkat. Pada tahun 2012 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 35,16 % dan di tahun 2015 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 35,40 %.

Jumlah kunjungan objek wisata. Sebagian besar kunjungan wisatawan ke objek wisata keraton Kasepuhan Cirebon yang merupakan wisata sejarah Kota Cirebon. Kunjungan wisatawan ke Kota Cirebon mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah kunjungan objek wisata sebagian besar wisatawan nusantara. Pada tahun 2014 jumlah wisatawan nusantara sebesar 99,42% sedangkan wisatawan mancanegara hanya 0,58%, begitu pula di tahun 2015 jumlah wisatawan nusantara sebesar 98,60% sedangkan wisatawan mancanegara sebesar 1,4%. Namun demikian di tahun 2015 terjadi peningkatan yang sangat tinggi dari kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 29,47 %.

Tingkat hunian kamar. Tingkat penghunian kamar tidur dan tempat tidur lebih tinggi pada hotel berbintang daripada hotel tidak berbintang. Tingkat penghuni kamar pada hotel berbintang pada tahun 2011 sebesar 58,68% berarti jumlah kamar terjual sebesar 58,68% dari jumlah kamar yang tersedia. Tingkat penghuni kamar pada hotel berbintang pada tahun 2012 meningkat sebesar 9,91% atau naik 5,82 point dari tahun 2011 dan untuk hotel tidak berbintang meningkat sebesar 4,23% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun terjadi penurunan di tahun 2013 sebesar 36,74 % pada hotel berbintang dan 1,30% pada hotel tidak berbintang. Di tahun 2014 terjadi peningkatan sebesar 30,07% di hotel berbintang tetapi terjadi penurunan 1,03% di hotel tidak berbintang. Begitu juga pada tahun 2015 untuk hotel berbintang kembali terjadi peningkatan sebesar 5,25% dan penurunan sebesar 25,16% .

Rata-rata lama tamu menginap. Rata-rata lama tamu menginap pada hotel berbintang selama tahun 2011 adalah 6,01 hari. Rata-rata lama tamu menginap di hotel berbintang untuk tamu mancanegara dan nusantara pada tahun 2012 menurun sebesar 1,99 % dibandingkan tahun 2011, penurunan kembali terjadi pada tahun 2013 sebesar 26,14 %, namun ada peningkatan di tahun 2014 sebesar 21,14%. Di tahun 2015 kembali mengalami penurunan sebesar 7,21 %. Peningkatan tamu mancanegara terjadi di tahun 2012 sebesar 1,13% namun di tahun 2013 hingga 2015 mengalami penurunan. Tamu mancanegara yang menginap di hotel berbintang lebih lama dibandingkan dengan tamu nusantara, dimana tamu mancanegara menginap berkisar 2 sampai 4 hari sedangkan tamu nusantara menginap berkisar selama 1 hingga 2 hari.

Tenaga Kerja. Tenaga kerja pada hotel dan akomodasi lainnya untuk jenis pekerja Direktur, Manajer dan Asisten Manajer relative

sedikit hanya terserap sebesar 1,96% (tahun 2014) dan 1,93% (tahun 2015) sedangkan jenis pekerja yang banyak terserap adalah pekerja lainnya (operator telepon, cleaning servive, tukang kebun, petugas keamanan dan lain sebagainya) dan pekerja teknis (pemasaran/humas, pemeliharaan/perbaikan, resepsionis, juru masak, petugas kamar, petugas bar dan restoran). Tenaga kerja lulusan non Kejuruan Perhotelan /Pariwisata lebih banyak terserap daripada lulusan Kejuruan Perhotelan/Pariwisata.

Dari sisi penawaran komponennya terdiri dari sarana promosi atau informasi hotel, banyaknya kamar hotel yang tersedia dan pelayanan yang diberikan hotel.

Sarana promosi yang digunakan Hotel dan Akomodasi lainnya menggunakan sarana radio, internet, surat kabar, spanduk dan brosur. Sebagian besar sarana promosi melalui brosur/leaflet (58,14%) dan yang paling kecil sarana promosi melalui TV/radio (11,63%) sedangkan melalui internet hanya sebesar 30,23%. Usaha promosi lainnya yang cukup berperan diantaranya adalah promosi dari mulut ke mulut.

Banyak kamar yang tersedia. Banyak kamar tersedia untuk hotel berbintang dan akomodasi lainnya tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 6,27%, tahun 2013 naik sebesar 4,46%, tahun 2014 meningkat hanya sebesar 0,21%, namun di tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 3,17%.

Pelayanan. Peningkatan mutu layanan hotel terus diupayakan, baik melalui binaan pemerintah maupun oleh para pengusaha hotel itu sendiri. Penggunaan computer dan fasilitas internet pada umumnya sudah diterapkan pada hotel berbintang dan sebagian hotel non bintang sedangkan untuk usaha akomodasi lainnya masih sedikit yang menggunakan teknologi computer dalam usahanya. Dalam bertransaksi,

penggunaan kartu kredit sebesar 51,16% (2014) dan 57,50% (2015). Layanan yang pemesanan kamar melalui fasilitas internet sistem *on line* sebesar 32,55% (2014) dan 37,50% (2015). Layanan yang menggunakan fasilitas internet dalam pemesanan kamar lebih sedikit dibandingkan yang melakukan pesanan melalui langsung, namun untuk pembayaran sebagian besar adalah melalui penggunaan kartu kredit.

Rekomendasi yang dapat diberikan diantaranya sebagai berikut: Hotel syariah harus disosialisasikan kepada masyarakat, Regulasi tentang perizinan harus ditinjau ulang karena munculnya hotel hotel baru semakin marak, namun belum ada yang berbasis syariah, Pemerintah Daerah memberikan dukungan terhadap usaha Hotel syariah serta dipersiapkan dan perbaikan terhadap sarana dan prasarana pariwisata dan infrastruktur Kota Cirebon untuk mempermudah dan memperlancar akses wisatawan berkunjung ke objek wisata dan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Hidayatullah dkk. *At-Thayib Al-Quran Transliterasi Per Kata Dan Terjemahan Per Kata*. Departemen Agama Republik Indonesia. Bekasi: Cipta Bagus Segara. 2011.

Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2005.

Husein Umar. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Ke 4. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2000.

I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2009.

I Gde Pitana dan Putu G Gayatri, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005

John W Creswell. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2015.

Kota Cirebon Dalam Angka 2016. Cirebon in Figures 2016. Katalog BPS: 1102001.3274, Badan Pusat Statistik Kota Cirebon, BPS Statistics of Cirebon. 2016.

Kota Cirebon Dalam Angka 2015, Cirebon Figures 2015, Katalog BPS:1102001.3274, Badan Pusat Statistic Kota Cirebon, BPS Statistics of Cirebon. 2015.

Lexy J Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014

Morisson. *Petunjuk Wisata Lengkap Jawa Bali*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia. 2001.

Moh Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1999.

Nur Asnawi dan Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Malang Press. 2009.

Nur Diana Ilfi. *Hadis-hadis Ekonomi*. Malang: UIN Maliki Press. 2002.

Philiph Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo

Produk Domestic Regional Bruto Kota Cirebon Menurut Lapangan Usaha Tahun 2010-2015. BPS Kota Cirebon. 2015

Robert Cristie Mill. *Tourism, The International Bussiness*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2000.

Salim Bahreisy dan Said Bahreisy. *Terjemahan Singkat Tafsir IbnuKatsier*. Surabaya: PT Bina Ilmu. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2008.

Statistic Indonesia. Statistical Yearbook of Indonesia. Katalog BPS: 1101001 Badan Pusat Statistic Indonesia. 2015.

Statistic Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat, *Hotel and Others Accommodation Statistics In Jawa Barat*, Badan Pusat Statistic Propinsi Jawa Barat, 2014.

Statistic Hotel dan Akomodasi Lainnya di Jawa Barat, *Hotel and Others Accommodation Statistics In Jawa Barat*, Badan Pusat Statistic Propinsi Jawa Barat, 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Referensi dari Internet

Bandung.bisnis.com/read/awal-tahun-2016-okupansi-hotel-di-cirebon-naik, Kamis, 11 Februari 2016.

Bandung.bisnis.com/2015-turis-asing-yang-menginap-di-hotel-cirebon.

Digilib.uinsby.ac.id. Kajian Teori. Hotel Syariah Sebagai Organisasi Pariwisata Syariah.

Fajar.news.com. Kunjungan Wisata ke Cirebon Anjlok, 23 Januari 2016.

Harjanto Suwardono, *Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan di Kota Semarang*, Kajian dari Persektif Syariah, Tesis UNS Surakarta, 2015.

<https://akomodasi-perhotelan.wordpress.com/2012/06/23/pengertian-bisnis-perhotelan>, Diakses tanggal 12 Agustus 2016 Pukul 10.00 WIB.

<http://repository.upi.id/eprint/1828>, Strategi-Pengembangan-Pariwisata-Syariah-Untuk-Meningkatkan-Kunjungan-Wisatawan-Muslim-dan-Mancanegara-di-Kota-Bandung.

<http://hotel-konsultan.blog.spot.com/2011/11/hotel-syariah>

<http://www.scribd.com/kriteria-Hotel-Kelas-Bintang-5> Diakses tanggal 9 Agustus 2016 Pukul 10.30 WIB.

Muhamadzahari.com. Potensi Wisata Syariah di Indonesia (7 Desember 2015) Eprint.undip

www.republika.co.id/berita/koran/peluang-wisata-syariah-Senin-11Agustus-2014

www://cirebonkota.go.id/wp-content/table-II-Disporbudpar.