

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dalam bidang ekonomi dan juga perkembangan dalam bidang teknologi saat ini menjadikan masyarakat semakin mudah mengakses dan menikmati semua yang ada di dunia. Hal ini justru mendorong setiap manusia untuk terus berkembang dan bersaing dalam dunia usaha dan juga jasa. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia juga berpengaruh dalam berbagai bidang, termasuk juga bidang pariwisata.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam dunia pariwisata sangatlah menjadi peluang usaha yang cukup besar. Hal ini disebabkan karena masyarakat ketika melakukan perjalanan wisata adalah dengan tujuan untuk terlepas dari kepenatan dalam rutinitas sehari-hari, baik yang terbiasa dalam rutinitas kerja, rutinitas dalam dunia sosial, bahkan rutinitas dalam dunia pendidikan. Mereka membutuhkan waktu untuk bisa menikmati keindahan dunia dan hiburan untuk menyegarkan kembali aktifitas yang mereka lakukan.

Sebagai suatu aktifitas yang mempunyai peran dan pengaruh terhadap kehidupan manusia, pariwisata telah menarik pengaruh yang besar dalam sektor usaha, mulai dari jasa perjalanan, biro perjalanan wisata, rumah makan, hotel dan pusat oleh-oleh. Sehingga dalam hal ini pariwisata sudah diakui sedikit banyak memang mampu menopang ekonomi masyarakat yang ada di Indonesia.

Peran pariwisata dalam pengembangan ekonomi di negara-negara tidak diragukan lagi. Beberapa negara semenjak belakangan ini mengelola sektor pariwisata secara sungguh-sungguh serta menjadikan zona pariwisata dalam meningkatkan devisa bagi negara, menghasilkan lapangan kerja dan pengentasan kemiskinan warga sekitar.¹

Peluang dunia pariwisata inilah yang membuat sebagian orang untuk bisa mengambil kesempatan untuk bisa mendapatkan keuntungan yang bisa didapat dari dunia pariwisata dan membuka peluang usaha bagi orang lain. Sehingga banyak bermunculan ide-ide baru untuk membuka usaha yang berkaitan dengan dunia pariwisata misalnya jasa penyewaan kendaraan, jasa rumah makan, pusat oleh-oleh dan juga biro perjalanan pariwisata.

Di Indonesia, kegiatan pariwisata termuat dalam UU Nomor. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. UU ini mengendalikan mengenai

¹ I Gede Pitana & I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: CV. Andi, 2009,2.

kepariwisataan secara universal. Bagi undang-undang ini, pariwisata merupakan ‘bermacam aktivitas wisata serta didukung bermacam sarana dan pelayanan yang telah disediakan pengelola, warga, pemerintah pusat serta Pemerintah Wilayah.’ (Pasal 1 butir 3). Disebutkan bahwa usaha pariwisata meliputi beberapa dimensi, antara lain tentang jasa transportasi wisata, jasa ekspedisi wisata, rumah makan serta minuman, penyelenggara aktivitas hiburan masyarakat serta tamasya, konferensi, penyelenggaraan kegiatan pertemuan, ekspedisi insentif, serta pameran dan spa serta lain- lain.

Ketika kultur serta kehidupan sosial masyarakat dan ekonomi masyarakat sudah mulai ada perubahan secara mendasar, maka pemahaman umat terhadap pengetahuan tentang agama juga mengalami adanya perubahan. Hal inilah yang menunjukkan bahwa keberagaman masyarakat bersifat sangat dinamis seiring berjalan waktu dilihat dari berbagai sektor kehidupan terutama sektor social kehidupan dan ekonomi masyarakat.²

Indonesia merupakan negara yang mempunyai populasi masyarakat muslim yang terbesar di dunia dengan adanya karunia SDA yang begitu luar biasa. Maka dari itu Indonesia mempunyai kesempatan yang sangat besar yang bisa dijadikan sebagai destinasi andalan dalam dunia pariwisata syariah. Supaya cita-cita ini terwujud, pada 2013 lalu Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menjalin perjanjian kerja sama dengan pihak MUI (Majelis Ulama Indonesia) untuk mengadakan *Grand Launching Pariwisata Syariah*.

Sektor pariwisata berbasis syariah di Indonesia sangat menjanjikan karena pemerintah melalui Kementerian Ekonomi Kreatif dan Pariwisata memberikan dukungan penuh untuk pengembangan pariwisata syariah di Indonesia. Dukungan formal dari pemerintah dibuktikan dengan keterlibatannya dengan Konferensi Negara-negara Pariwisata Islam, Organisasi Kerja Sama Islam (OKI), dan tuan rumah Forum Internasional Pariwisata Islam pertama di Jakarta pada tahun 2014.³

Regulasi yang ada belum sepenuhnya mencakup kebutuhan masyarakat yang lebih cepat berkembang dibandingkan dengan adanya regulasi itu sendiri. Sudah diketahui bersama bahwa di Negara Indonesia sering terjadi kegalauan dalam masyarakat baru muncul

² Radjasa Mu`tasim dkk., *Agama dan Pariwisata*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2013, 1.

³ Abdurrohman Kasdi dkk, *Potential of Kudus as a New International Pilgrimage Destination in Indonesia: Halal Tourism Optimising Local Wisdom*, International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage, Volume 9(i) 2021.

regulasi untuk mengaturnya. Seperti adanya pariwisata dalam nilai syariah. Dalam hal pariwisata, hanya baru sektor perhotelan yang baru ada naungan dari fatwa tentang nilai syariah, sementara sektor pendukung lain belum tercakup dalam undang-undang maupun fatwa MUI.

Fakta adanya kebutuhan di masyarakat mengenai layanan syariah dalam sektor pariwisata sudah cukup lengkap. Semisal mengenai kualitas makanan yang memang benar-benar terjamin kehalalannya. Hal ini yang sering menjadi pertanyaan ditengah masyarakat muslim ketika melakukan wisata ke daerah yang mayoritas masyarakatnya non-muslim.

Sehingga ketika melakukan perjalanan wisata ketempat-tempat yang mayoritas non-muslim pasti yang dicari adalah tempat-tempat rumah makan yang ada jaminan halalannya. Dalam hal ini, dibutuhkan sebuah Biro Pelayanan Wisata atau biasa disebut BPW yang berbasis syariah yang mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat muslim dalam menikmati perjalanan wisata.

Sudah semestinya tugas biro pelayanan wisata tentunya tidak pada pelayanan makanan saja, tetapi pada semua aspek, yaitu mulai dari penjadwalan kegiatan wisata, pemanduan wisata, sampai pada tujuan destinasi wisata. Dalam hal ini tentunya adalah yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat muslim yang menginginkan perjalanan wisata mereka bisa terjamin kehalalan dan juga mempunyai nilai ibadah dalam setiap langkahnya.

Biro Perjalanan Wisata atau bisa juga disebut BPW OTW Tour adalah sebuah biro perjalanan wisata yang menggunakan prinsip dan nilai-nilai syariah yang berkantor di Kabupaten Pati. Biro ini lebih dikenal dengan sebutan OTW Tour.⁴ OTW sendiri merupakan singkatan dari Tunas Wisata. Adapun O di depannya merupakan logo yang berfungsi sebagai variasi dengan dua huruf setelahnya.

Ini sangat menarik kami angkat karena memang belum ada regulasi yang secara jelas dalam mengatur dunia pariwisata dalam sektor biro jasa layanan wisata. Sehingga penulis ingin mengetahui lebih jauh bagaimana model pelayanan wisata syariah yang ditawarkan oleh OTW Tour.

Di antara spirit yang digaungkan oleh OTW Tour dalam menjalankan pelayanan jasa biro syariah yaitu menjunjung tinggi nilai keislaman dan budaya. Hal ini diimplementasikan dengan mengamalkan ajaran agama dalam memberikan pelayanan sejak mulai

⁴ Nur asrini, Wawancara dengan owner OTW Tour, 30 Mei 2020, Pukul 09.20.

pemberangkatan sampai pulang kembali. OTW Tour bukan hanya memperhatikan kenyamanan dalam berwisata, tetapi juga memperhatikan masalah shalat, makanan, penginapan dan lokasi wisata yang sesuai dengan syariah. Di samping sebagai bentuk pengamalan terhadap ajaran agama, spirit OTW Tour juga untuk membuktikan kepada khalayak bahwa biro perjalanan yang selama ini dipandang kurang memperhatikan masalah ibadah, di biro ini semua diperhatikan.

Di samping spirit tersebut, penulis dengan mengutip pendapat Ahmad al-Mursi Husain Jauhar mempunyai spirit untuk menanamkan nilai-nilai Islam dan menambahkan kepada wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata tidak hanya untuk mendapatkan kesenangan duniawi saja, tetapi menerima kebahagiaan yang sejalan dengan nilai keislaman dan tujuan dijalankannya syari'ah, yaitu menjaga kesejahteraan insan dengan menguatkan pada iman seseorang, akal, kehidupan, keturunan, serta harta benda.⁵

Adapun bentuk formulasi syariah yang dilakukan OTW Tour di antaranya yaitu dengan pemisahan tempat duduk antara kaum pria dan kaum wanita, pemandu wisata dengan menggunakan pakaian islami, makanan halal, memperhatikan waktu dan tempat shalat serta menginformasikan tata cara shalatnya ke para penumpang, tempat wisata bukan untuk maksiyat dan lain-lain.

Gembong sendiri merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Pati yang letaknya berada di pegunungan. Tidak banyak lalu lintas yang melewati daerah ini karena ruas jalan yang tidak terlalu lebar. Meskipun demikian, letak Biro Perjalan Wisata ini lumayan strategis karena berada di jalur utama penghubung menuju Agro Wisata Jollong yang menjadi salah satu obyek wisata yang dapat diandalkan di Kabupaten Pati dan sering dikunjungi oleh berbagai orang baik dari dalam kota maupun luar kota, baik pengunjung pribadi maupun secara kolektif/rombongan.

Dari uraian latar belakang diatas, mengingat minimnya jasa biro yang melakukan model seperti OTW Tour di Pati yang masyarakatnya terkenal heterogen, terlebih di Gembong yang jauh dari kota namun ada biro wisata yang unik serta sudah dikenal dan dipakai beberapa orang dari luar kota Pati karena memiliki karakteristik berbeda dengan lainnya yaitu menerapkan prinsip syariah dalam pelayanannya, penulis mencoba meneliti biro wisata tersebut.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi dari keingintahuan penulis tentang prinsip syariah yang dimaksud, berbagai layanan syariah yang

⁵Ahmad al-Mursi Husain Jauhar, *Maqasid Syariah Fii Al-Islam* (Maqasid Syariah), terj. Khikmawati, Jakarta: Amzah, 2013, xiii

ditawarkan serta implementasi dari layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini nantinya berjudul “Implementasi Kualitas Layanan Syariah Biro Perjalanan Wisata OTW Tour Pati”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang sudah penulis paparkan diatas, maka dari itu penulis memfokuskan penelitian kali ini dengan rumusan :

1. Bagaimana model layanan syariah pada BPW OTW Tour Pati?
2. Apa implementasi kualitas model layanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati?
3. Bagaimana respon masyarakat terhadap layanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian yang diinginkan penulis dengan dilakukannya penelitian kali ini adalah:

1. Guna mengetahui model layanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati.
2. Untuk mengetahui implementasi kualitas model layanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati.
3. Untuk mengetahui respon masyarakat terhadap layanan syariah dalam BPW OTW Tour Pati.

D. Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah tertera diatas maka fokus dalam penelitian yang dilakukan oleh peniliti ini dengan tujuan sesuai yang diharapkan, maka diharapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberi kontribusi terhadap :

1. Secara Teoritis

Hasil yang diharapkan dalam penelitian kali ini dapat memberi sumbangan dalam pemikiran bagi pertumbuhan disiplin ilmu dalam bidang ilmu ekonomi Syariah, terutama dalam pelayanan syariah dalam dunia wisata.

2. Secara Praktis

Penelitian kali ini seharusnya mampu menambah nilai kemanfaatan bagi *policy maker* untuk menentukan arah kebijakan yang mempunyai kaitan dengan dunia pariwisata, khususnya Biro perjalanan wisata yang menggunakan prinsip nilai syariah.

E. Sistematika Penulisan

Susunan dalam menyusun penelitian dengan menggunakan model penelitian kualitatif untuk mempermudah tesis ini secara keseluruhan. Sistematika penyusunan yang di harapkan akan dijelaskan seperti dibawah ini:

Bab I Pendahuluan yaitu menjelaskan mengenai pokok fikiran yang ada dalam penulisan tesis terdiri atas latar belakang masalah yang mencakup gambaran yang jelas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penyusunan yang digunakan untuk memberi beberapa penjelasan yang jelas mengenai pembahasan yang akan di jelaskan dalam tesis ini.

Bab II Kajian Teori yang berisi mengenai pembahasan atau kajian teori tentang kualitas pelayanan, kualitas layanan syariah, pariwisata, pariwisata syariah, biro perjalanan wisata. Selain itu juga penelitian yang terdahulu dari penelitian sebelumnya serta ditambah dengan kerangka berfikir.

Bab III berisi Metode Penelitian Pada bab III ini membahas tentang metodologi penelitian yang berisikan jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data sumber data penelitian, lokasi penelitian, metode analisis data serta pengujian keabsahan temuan.

Bab IV mengenai Hasil Penelitian yaitu membahas tentang gambaran dari Biro Perjalan Wisata OTW Tour yang pembahasan penelitian ini meliputi profil, Struktur Organisasi, Visi dan Misi, Produk serta Tujuan jasa OTW Tour dan hasil pengujian terhadap konsumen serta hasil analisis data penelitian yang didapatkan dari observasi, wawancara serta dokumentasi.

Bab V diisi dengan Penutup. Didalam penutup ada kesimpulan penelitian dan beberapa pembahasan yang telah dilaksanakan yang didasarkan pada kesimpulan ini akan diberi saran-saran yang sekiranya bisa memberi nilai manfaat bagi obyek yang penulis teliti.