

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan industri strategis yang menjadi salah satu sektor industry terbesar di dunia saat ini, hal ini disebabkan negara-negara yang ada di dunia mendapatkan devisa dari sektor kepariwisataan mereka (Gelgel, 2006). Dalam lingkup nasional, sektor pariwisata dianggap sebagai sektor yang potensial di masa yang akan datang. Kontribusi industri pariwisata di bidang ekonomi pada tahun 2015 terhadap perekonomian (PDB) nasional sebesar 4,01 % , devisa yang dihasilkan oleh pariwisata sebesar US\$ 10,69 miliar serta jumlah tenaga kerja di bidang pariwisata sebanyak 10,3 juta orang (Kemenpar, 2016).

Wisata halal menjadi salah satu peluang potensial. Wisata halal memiliki karakteristik yang fleksibel, sederhana dan menjaga keseimbangan (Othman et al., 2015). Majelis ulama indonesia telah mengeluarkan fatwa bahwa wisata halal harus berdasarkan prinsip syariah. Menurut (Majelis Ulama Indonesia 2011) Wisata halal merupakan sebuah kawasan yang berada di suatu wilayah atau lebih yang didalamnya terdapat beberapa fasilitas agar menambah daya tarik wisatawan untuk berkunjung, seperti tempat ibadah, dan fasilitas lainnya, serta masyarakat yang saling melengkapi dalam mewujudkan pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariat islam. Apabila di sebuah destinasi halal memiliki sarana dan prasarana yang ditunjukkan untuk kaum muslim maka kita sebagai umat muslim akan tetap menjalankan sebuah kewajiban untuk melaksanakan sholat di tempat tersebut.

Wisata halal bersifat fleksibel karena tidak cocok untuk tujuan tertentu tetapi berwisata yang dilakukan tidak bertentangan dengan syariat Islam. Kedua, Islam menganjurkan umat Islam untuk mengunjungi tempat dan kerabat. Ketiga, Islam adalah agama yang sederhana karena meringankan beban manusia. Terakhir, pariwisata dalam Islam adalah keseimbangan kehidupan sekarang dan akhirat serta dapat mempengaruhi kebahagiaan dunia dan akhirat secara bersamaan. Keberhasilan pariwisata di suatu negara membutuhkan keseimbangan antara tujuan dan elemen yang ada digunakan untuk menciptakan nilai dalam pariwisata Islam sebagai cara yang konsisten untuk mengembangkan pariwisata dan mempromosikan nilai-nilai Islam ke seluruh dunia.

Pariwisata halal tidak hanya sekedar datang untuk melihat monumen ataupun sejarah tentang peradaban islam, namun pada saat ini banyak sekali wisata yang ada seperti wisata bahari, wisata konvensi, dan wisata cagar alam yang pada intinya akan mengutamakan pelayanan dan peraturan sesuai dengan syariat islam. Dengan contoh, seperti makanan dan minuman yang halal, memberi sarana dan prasarana yang lengkap, memberi batasan antara lelaki dan perempuan yang bukan mahram, dan melarang tempat hiburan yang tidak sesuai dengan syariat islam.

Destinasi wisata sangat bergantung kepada jumlah wisatawannya. Setiap destinasi wisata berusaha untuk terus meningkatkan atau mempertahankan jumlah kunjungan wisatawan. Menurut Putri (2014), destinasi merupakan suatu kawasan spesifik yang dipilih oleh seorang pengunjung dimana dia dapat tinggal selama waktu tertentu. Kata destinasi dapat digunakan untuk suatu kawasan terencana,

yang sebagian atau seluruhnya dengan amenities dan pelayanan produk wisata, fasilitas rekreasi, restoran, hotel, atraksi, toko pengecer yang dibutuhkan pengunjung. Selanjutnya Kotler (2019) menjelaskan bahwa destinasi wisata merupakan tempat dengan bentuk yang memiliki batasan nyata atau berdasarkan persepsi, baik berupa dengan bentuk yang memiliki batasan nyata atau berdasarkan persepsi baik berupa, batasan secara fisik (pulau), secara politik, atau berdasarkan pasar.

Penelitian ini menekankan bahwa salah satu langkah konkrit dalam upaya mengembangkan wisata halal adalah memperhatikan faktor-faktor aktual yang mempengaruhi tujuan berwisata di destinasi wisata halal. Wisata halal berkembang dengan destinasi-destinasi yang memberikan kesempatan bagi umat Islam untuk mengamalkan keyakinannya dan mengikuti moral dan hukum agama Islam. Data Kunjungan Tahunan Berdasarkan Perkiraan Pengelola Wisata Waduk jeulikat Selama Tahun 2015 sampai 2022.



Sumber : Pengelola Waduk jeulikat (2023)

**Gambar 1.1**  
**Data Peningkatan Dan Penurunan Pengunjung Wisata**

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung wisata di Wisata Waduk Jeuleukat berfluktuasi selama beberapa Tahun. Jumlah kunjungan tertinggi yaitu pada tahun 2022 sementara jumlah terendah yaitu pada Tahun 2020. Banyak masyarakat melakukan kunjungan wisata sebagai bentuk rekreasi dan hiburan. Rutinitas harian yang padat membutuhkan konsentrasi yang tinggi sehingga seseorang akan mudah jenuh dan membutuhkan rekreasi dan hiburan untuk dapat menyegarkan kembali jasmani dan rohani. Berbagai alasan dapat dijadikan untuk mereka berwisata salah satunya saat masa liburan. Masyarakat banyak menghabiskan masa liburan untuk mengunjungi beberapa tempat wisata, berwisata adalah hal yang sangat diperlukan. Wisata merupakan salah satu tempat yang banyak dikunjungi oleh masyarakat pada saat ini. Masyarakat pada umumnya akan tertarik mengunjungi tempat wisata apabila mereka memperoleh kepuasan tersendiri dari tempat wisata tersebut salah satunya dengan tersedianya suatu kebutuhan pokok dalam menjalankan ibadah seperti mushalla.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan sementara bahwa di Kota Lhokseumawe saat ini banyak di jumpai berbagai macam Wisata yang ramai dikunjungi oleh masyarakat baik dari dalam daerah maupun luar daerah dimana kunjungan yang datang juga mayoritas adalah masyarakat Muslim. Sehingga kondisi ini penting bagi pengelola wisata untuk menyediakan berbagai fasilitas wisata kepada para wisatawan seperti tersedianya mushalla, mukenah bagi kaum wanita serta paling penting adalah setiap pengunjung mematuhi ajaran syariat.

Salah satu Destinasi wisata halal yang hingga saat ini masih banyak di kunjungi oleh masyarakat yaitu Wisata Waduk Jelulikat yang ada di Kota Lhokseumawe tepatnya di desa Jeulikat. Wisata waduk Jeulikat di Kota Lhokseumawe mulai banyak di kunjungi oleh masyarakat baik masyarakat Kota Lhokseumawe maupun masyarakat luar Kota Lhokseumawe sejak tahun 2015.

Pemilihan destinasi wisata halal menunjukkan adanya tingkat loyalitas wisata terhadap salah satu objek wisata. Menurut Huyen (2020), loyalitas wisatawan didefinisikan sebagai keinginan untuk kembali ke suatu destinasi atau mendorong dan menganjurkan agar orang lain mengunjungi lokasi tersebut. Loyalitas wisatawan adalah keinginan pengunjung untuk kembali ke suatu objek wisata dalam bentuk perilaku, sikap, atau tanggapan yang baik terhadap suatu produk atau jasa wisata, (Musnia, 2023).

Indikator yang dapat digunakan sebagai bentuk loyalitas wisatawan dalam memilih destinasi wisata halal yaitu minat berkunjung kembali, menceritakan pengalaman menarik dan mengajak orang lain untuk berkunjung (Musnia, 2023). Minat berkunjung Kembali disebut revisit intention atau minat untuk kembali berkunjung, di definisikan sebagai kemungkinan wisatawan untuk mengulangi aktivitas atau berkunjung ulang ke suatu destinasi (Chung, 2012).

Berdasarkan observasi, menunjukkan bahwa pemilihan Wisata Waduk Jeuleukat sebagai destinasi wisata halal di Kota Lhokseumawe masih rendah, hal ini terlihat dari tingkat kunjungan wisatawan yang banyak di kunjungi oleh kalangan remaja yang cenderung masih mengabaikan bentuk tanggungjawabnya

dalam menjalankan syariat islam. Selain itu pemilihan wisata waduk Jeuleukat juga cenderung di kunjungi oleh Masyarakat wilayah kota Lhokseumawe.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengunjung Wisata yaitu Putri Murhamah (2023) menyatakan bahwa pemilihan wisata waduk Jeuleukat dilakukan karena memang wisata tersebut merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Lhokseumawe yang memiliki pemandangan yang indah dan nyaman akan tetapi wisata waduk Jeuleukat masih terbatas dalam penyediaan fasilitas shalat seperti mukenah serta mushalla yang kurang bersih karena banyak kotoran-kotoran cicak.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terkait dengan pemilihan Destinasi Wisata Halal salah satunya adalah atribut wisata halal. Atribut wisata halal dapat diartikan sebagai ketersediaan norma dan juga praktik Islam yang relevan dengan wisata yang di kunjungi (Djawas, 2021). Sifat Islami tempat tujuan adalah sifat-sifat Islam yang diadakan di suatu tempat tujuan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Battour dan Ismail (2014) ditemukan beberapa indikator atribut Islam. Indikator atribut wisata halal adalah Fasilitas Ibadah, Kehalalan makanan dan Moralitas Islam. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Musnia (2023) yang menggunakan indicator atribut wisata halal seperti ketersediaan tempat ibadah, tersedia makanan dan minuman halal dan keterdesiaan toilet.

Indikator pertama yaitu fasilitas ibadah atau yang dimaksud dengan ketersediaan fasilitas ibadah. Fasilitas untuk ibadah adalah tempat untuk

menjalankan ibadah umat beragama secara berjamaah untuk memenuhi kebutuhan Rohani (Kemenag.go.id, 2023).

Berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pada wisata waduk Jeuleukat ini sudah adanya fasilitas ibadah. Hal ini di buktikan dengan tersedianya Mushalla, sajadah, serta tersedia mukenah bagi kaum Wanita. Namun jumlah yang disediakan masih sangat sedikit, dimana hanya terdapat 2 mukenah pada mushalla sehingga jumlah ini sangat sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung. Disisi lain dari hasil observasi terlihat bahwa fasilitas yang terdapat pada Waduk Jeulikat terbilang cukup memadai, hal ini dikarenakan pengelolaan yang dilakukan pemerintah setempat cukup baik. Terdapat fasilitas umum seperti toilet, mushola untuk beribadah serta tempat parkir yang cukup luas. Tempat parkir juga telah dijaga oleh petugas parkir dari desa setempat sehingga cukup aman. Selain itu, wisatawan juga tak perlu takut akan kelaparan karena disekitar waduk telah tersedia warung-warung penjual makanan dan minuman ringan. Pada Waduk Jeulikat ini telah dibangun pondok-pondok yang bisa digunakan wisatawan untuk bersantai sambil menikmati keindahan waduk. Pondok ini didesain sedemikian rupa agar memberikan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung. Tak hanya itu terdapat pula taman berhiaskan lampu, untuk mempercantik waduk. Bagi wisatawan yang menyukai tantangan, Waduk Jeulikat juga menyediakan fasilitas *outbond* seperti bermain *flying fox*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Khatijah (2023) menyatakan bahwa bahwa meskipun wisata tersebut sudah mennyediakan layanan seperti menyediakan mushalla namun masih terdapat beberapa unsur yang tidak layak di

terapkan. Seperti masih membolehkan pasangan muda mudi masuk ke area wisata tersebut meskipun bukan muhrim dan bahkan terlihat tidak sedikit muda mudi tersebut yang memilih akan menaiki bebek dayung bersama. Hal ini sangat di sayangkan masih marak terjadi di lingkungan yang sudah menerapkan Syariat Islam. Kondisi ini juga menunjukkan moralitas yang masih rendah.

Disisi lain hasil wawancara dengan salah satu Tokoh Masyarakat Ibu Risnaini (2023) di Desa Jeuleukat menyatakan bahwa secara umum wisata waduk Jeuleukat ini sekurang-kurangnya sudah menerapkan aturan syariah dengan menggunakan pakaian sesuai syariat islam. Namun hal yang masih sangat di sayangkan bahwa wisata ini banyak di kunjungi oleh pasang muda mudi yang bukan muhrim.

Selanjutnya factor yang mempengaruhi pemilihan destinasi wisata halal yaitu kualitas layanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Crilley, 2012) kualitas pelayanan pariwisata secara langsung tergantung pada keramahtamahan, daya tarik lokasi, produk-produk lokal dan lain-lain. Kualitas pelayanan Objek wisata adalah segala sesuatu yang dapat membuat wisatawan ingin berada kembali di tempat wisata ataupun mengunjungi tempat wisata tersebut karena perasaan puas atas pelayanan yang di dapatkan di objek wisata tersebut serta keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu. Rukuiziene (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan dari pariwisata dikatakan untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan, dan mereka selalu memberikan yang

terbaik bagi wisatawan yang pada akhirnya mempengaruhi niat wisatawan untuk kembali.

Indikator kualitas pelayanan pariwisata diantaranya terdiri dari keramahan, keamanan, kenyamanan, suasana dan daya tanggap (Rukuiziene, 2013). Keramahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pelaku wisata dalam menyambut para wisatawan. Keamanan merupakan bentuk perhatian pelaku wisata dalam memberikan pelayanan terhadap keselamatan para wisatawan. Selanjutnya kenyamanan merupakan hal yang dapat di rasakan oleh wisatawan atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pelaku wisata. Kemudian yang dimaksud dengan suasana adalah kondisi ataupun situasi yang diberikan oleh suatu wisata kepada pengunjung. Sementara daya tanggap yaitu pelayanan dari pelaku wisata yang secara tanggap dan cepat memberikan segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengunjung.

Berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pelaku wisata sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung wisata salah satunya bersikap ramah kepada seluruh pengunjung. Namun masih terdapat pula pelayanan yang dirasa kurang memuaskan pengunjung seperti pelayanan tempat parkir serta toilet yang kurang bersih.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Nina (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pelaku wisata masih kurang baik dimana pengelolanya sangat tidak ramah dan cenderung marah marah pada saat banyak pengunjung yang memasuki area wisata. Disisi lain keamanan masih kurang baik, karena penjaga parkir mengambil uang masuk di awal dan selanjutnya tidak

berada di area parkir, bahkan pada saat pengunjung pulang tidak terlihat tukang parkir. Sementara di sisi lain juga masih kurang adanya petunjuk seperti petunjuk toilet dan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Atribut Wisata Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal Di Kota Lhokseumawe ”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Atribut wisata halal berpengaruh terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal Di Kota Lhokseumawe?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal Di Kota Lhokseumawe?
3. Apakah atribut wisata halal dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal Di Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh atribut wisata halal terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal di Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal di Kota Lhokseumawe.

3. Untuk mengetahui pengaruh atribut wisata halal dan kualitas pelayanan terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal di Kota Lhokseumawe

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah serta tujuan yang telah dibahas sebelumnya di atas, maka manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Sebagai bahan masukan bagi penelitian lanjutan yang ingin mengkaji pengaruh *Islamic Attribute*, *Destinasi Attribute* dan kualitas pelayanan terhadap Pemilihan Waduk Jeuleukat Sebagai Destinasi Wisata Halal Di Kota Lhokseumawe
- 2) Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang dapat lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai destinasi wisata halal dan factor yang mempengaruhinya.