

**PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM
BERDASARKAN *GLOBAL MUSLIM TRAVEL INDEX* (GMTI) DI
FIRDAUS FATIMAH ZAHRA SEMARANG**



Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan
Program Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Program Studi Manajemen Dakwah (MD)

Disusun Oleh :

**IKHSAN FALDIVIAN AFANDI
(1901036157)**

**MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2023**

BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSAH

Nama Peserta Ujian	IKHSAN FALDIVIAN AFANDI
NIM	1901036157
Program Studi	Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim Berdasarkan <i>Global Muslim Travel Index</i> (GMTI) Di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.
Waktu Ujian	
Tempat Ujian	
Pembimbing	Lukmanul Hakim. M.Sc
Ketua Sidang	
Sekretaris Sidang	
Penguji I	
Penguji II	

NOTA PEMBIMBING

Lamp 5 (Lima) ekslembar
Hal Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
: **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : IKHSAN FALDIVIAN AFANDI
NIM : 1901036157
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim Berdasarkan *Global Muslim Travel Index (GMTI)* Di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 19 September 2023
Pembimbing,



Lukmanul Hakim, M.Sc.

NIP. 199101152019031010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka Semarang 50185

Telp (024) 7506405, Faksimili (024) 7606405, Website www.fakidakom.uii.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI
PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM BERDASARKAN *GLOBAL
MUSLIM TRAVEL INDEX (GMTI)* DI FIRDAUS FATIMAH ZAHRA SEMARANG
Oleh

IKHSAN FALDIVIAN AFANDI

1901036157

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 26 September 2023 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang

Dr. H. Siti Prihatiningsih, M.Pd.
NIP : 196708231993032003

Sekretaris Sidang

Dedy Susanto, S.Sos.I M.S.I.
NIP : 198105142007101001

Penguji I

Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag.
NIP : 196905011994031001

Penguji II

Uswatun Niswah, M.S.I.
NIP : 198404022018012001

Mengetahui,
Pembimbing

Lukmanul Hakim, M.Sc.
NIP : 199101152019031010

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada Tanggal,

Prof. Dr. H. Ilvas Supena, M.Ag.
NIP : 197204102001121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim Berdasarkan *Global Muslim Travel Index (GMTI)* Di Firdaus Fatimah Zahra Semarang, merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat tulisan dari karya orang lain. Pengetahuan dan pendapat dalam skripsi ini berbentuk kutipan dan sumbernya sudah dituliskan didaftar pustaka.

Semarang, 19 September 2023

Penulis,



IKHSAN FALDIVIAN AFANDI

NIM. 1901036157

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua, dengan memberikan kesehatan, rizki, dan keimanan dan ketaqwaan sehingga kita semua selalu dalam ridho dan anugrahnya, serta sholawat dan salam kita haturkan kepada junjungan nabi agung, nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Semoga dengan kita selalu membaca sholawat kepada beliau kelak diberi syafaat di akhirat nanti, dengan barokah rahmat Allah dan barokah nabi Muhaammad sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul "Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim Berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata (S1) prodi Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) UIN Walisongo Semarang. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan banyak pihak yang tidak dapat diungkapkan satu persatu, dengan demikian penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd. selaku Kepala Jurusan (Kajur) Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.
4. Dedy Susanto, S.Sos. I., M.S.I. selaku Sekertaris Jurusan (Sekjur) Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.
5. Lukmanul Hakim, M.S.c selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing yang sudah memberikan ilmu dan membimbing memberikan arahan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen dan akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang memberikan ilmu serta mengarahkan dan memotivasi penulis.

7. H. Ahmad Aidy Chariri selaku owner dan komisaris utama Firdaus Fatimah Zahra yang telah mengizinkan lokasi Firdaus Fatimah Zahra untuk diteliti dalam penyusunan skripsi.
8. Supriyo selaku manager Firdaus Fatimah Zahra yang telah memberikan informasi dan data dalam memudahkan penyusunan skripsi.
9. Orang tua tercinta yang bernama Bapak Abdul Khonzin dan Ibu Nur Afuah yang selalu mendoakan dan memberi support, cinta dan kasih sayang sehingga penulis mempunyai semangat dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
10. Romo Kyai Zainal Arifin, S.Ag. A.H dan Ibu Nyai Ismah M.Pd selaku pengasuh pondok pesantren Al-Qur'an Al-Masthuriyyah ngaliyan semarang, yang telah memberikan ridho dan doa dan berkah beliau sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat saya Afian Yudistira yang selalu memberikan semangat dan menemani untuk menyelesaikan skripsi.
12. Partner saya yang bernama Amira Maryam dan Claudiya Cindy Choirunnisa yang menyemangati dalam menyusun skripsi.
13. Teman-teman pondok pesantren Al-Qur'an Al-Mastruriyyah yang memberikan dukungan dalam menyusun skripsi.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis. Semoga dengan amal kebaikan yang telah diberikan semoga Allah membalas kebaikan yang berlipat ganda Aamiin. Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan penyusunan skripsi, oleh karena itu dengan rendah hati dan mengharapkan kritik dan saran dalam memperbaiki penulisan ini.

Semarang, 19 September 2023

Penulis,

IKHSAN FALDIVIAN AFANDI

NIM. 1901036157

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah Allah Subhanahu Wata'ala, Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta yang bernama Bapak Abdul Khonzin dan Ibu Nur Afuah yang selalu mendoakan dan memberi support, cinta dan kasih sayang sehingga penulis mempunyai semangat dan berjuang dalam menyelesaikan skripsi.

Romo Kyai Zainal Arifin, S.Ag. A.H dan Ibu Nyai Ismah M.Pd selaku pengasuh pondok pesantren Al-Qur'an Al-Masthuriyyah ngaliyan semarang, yang telah memberikan ridho dan doa dan berkah beliau sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya”

(Al-Qur'an kemenag 2022, Q.S Al-Baqarah : 286)

ABSTRAK

IKHSAN FALDIVIAN AFANDI, NIM (1901036157), penelitian ini berjudul “Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim Berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang” pelayanan dalam kualitas destinasi harus selalu terjaga, untuk itu perlunya pembentukan sdm yang baik”.

Penelitian ini bertujuan : (1) Mengukur penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra (2) Menganalisis index services (pelayanan) wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES (*Acces, Communication, Environtment, Service*). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa : 1. Penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra sudah berjalan dengan baik seperti penerapan akses wisata, komunikasi yang diterapkan dari pemandu wisata ke pengunjung, kemahiran dalam menjelaskan tentang isi lokasi tersebut serta kemahiran dalam membimbing pengunjung untuk melaksanakan simulasi haji dan umroh, lingkungan pendukungnya cukup baik dengan menerapkan selalu menjaga kebersihan dilokasi wisata dan didalam destinasi lingkungan luar destinasi, dan pembatasan aturan berpakaian serta keamanan yang terjaga dengan baik, pariwisata ramah mencakup layanan dan fasilitas yang dapat dinikmati oleh semua wisatawan tanpa memandang kepercayaan mereka, dengan penyediaan aksesibilitas yang baik, informasi yang jelas, akomodasi ramah lingkungan dan penghargaan terhadap keberagaman budaya. 2. Pelayanan masjid yang sangat memadai, akses makanan halal, akomodasi jangkauan akses makanan halal, komunikasi penyampaian ramah kepada pengunjung, lingkungan yang mendukung dengan penerapan pembatasan ramah muslim, pemasaran komunikasi melalui platfrom media sosial belum terlaksana dan perlu adanya sdm yang menunjang untuk memenuhi kegiatan promosi di platfrom tersebut untuk kedepannya.

Kata Kunci : Pariwisata, Pelayanan, Ramah Muslim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II IMPLEMENTASI PARIWISATA RAMAH MUSLIM	17
1. Pariwisata	17
a. Pengertian Pariwisata.....	17
b. Tujuan Pariwisata	19
c. Jenis Pariwisata.....	21

2. Ramah Muslim	23
a. Pengertian Ramah Muslim	23
b. Gambaran Ramah Muslim	24
c. Indikator Ramah Muslim Menurut <i>Global Muslim Travel Index</i> (GMTI)	25
BAB III PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM DI FIRDAUS FATIMAH ZAHRA, SEMARANG	30
A. Profil Firdaus Fatimah Zahra Semarang	30
1. Letak Geografis	30
2. Sejarah Berdirinya Firdaus Fatimah Zahra Semarang	30
3. Visi dan Misi	32
4. Tata Tertib Berkunjung	32
5. Struktur Pengurus Firdaus Fatimah Zahra	33
B. Sarana dan Prasarana Pengunjung Memasuki Firdaus Fatimah Zahra	34
1. <i>Acces</i> (Akses)	34
2. <i>Communication</i> (Komunikasi)	46
3. <i>Environment</i> (Lingkungan)	48
4. <i>Services</i> (Pelayanan)	50
BAB IV ANALISIS PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM BERDASARKAN <i>GLOBAL MUSLIM TRAVEL INDEX</i> (GMTI) DI FIRDAUS FATIMAH ZAHRA, SEMARANG	56
A. Analisis Penerapan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.	56
B. Analisis <i>Index Services</i> (pelayanan) Wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan <i>Global Muslim Travel Index</i> (GMTI) Pada Aspek ACES (<i>Acces, Communication, Environment, Service</i>)	61

BAB V	64
PENUTUP.....	64
A.Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69
LAMPIRAN WAWANCARA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN DOKUMENTASI.....	72
RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tata Tertib	32
Gambar 3. 2 Struktur Pengurus	33
Gambar 3.3 Akses Pintu Masuk Firdaus Fatimah Zahra	35
Gambar 3. 4 Akses Lokasi Menuju Loket Pembelian Passfor.....	36
Gambar 3. 5 Bentuk Passfor Firdaus Fatimah Zahra	36
Gambar 3. 6 Akses Pengantrian Chek In Bandara King Abdul Aziz	37
Gambar 3. 7 Miniatur Bandara King Abdul Aziz Dan Ruang Imigrasi.....	37
Gambar 3. 8 Profil Negara Arab, Mata Uang , Gambar Peta.....	38
Gambar 3. 9 Ruang Tunggu Bandara, Diruang Tunggu Keberangkatan Jama'ah Haji	38
Gambar 3. 10 Papan Petunjuk Dalam Mengakses Lokasi	39
Gambar 3. 11 Miniatur Pembuatan Racikan Arabic Coffe	39
Gambar 3. 12 Akses Menuju Area Masjidil Haram.....	40
Gambar 3. 13 Replika Jam Mekah.....	40
Gambar 3. 14 Replika Majsidil Haram	40
Gambar 3. 15 Replika Pintu Raja Abdul Aziz	40
Gambar 3. 16 Replika Ka'bah.....	40
Gambar 3. 17 Replika Hajar Aswad	41
Gambar 3. 18 Replika Pintu Ka'bah	41
Gambar 3. 19 Replika Maqom Ibrahim	41
Gambar 3. 20 Replika Akses Menuju Bukit Shofa.....	41
Gambar 3. 21 Replika Bukit Shofa	41
Gambar 3. 22 Akses Menuju Bukit Marwah	41
Gambar 3. 23 Akses Menuju Pasar Seng.....	42
Gambar 3. 24 Miniatur Pasar Seng	42
Gambar 3. 25 Miniatur Masjid Nabawi	43
Gambar 3. 26 Miniatur Akses Padang Arofah	43

Gambar 3. 27 Miniatur Akses Ke Mina	44
Gambar 3. 28 Akses Ke Muzdalifah	44
Gambar 3. 29 Jalan Akses Menuju Pelemparan Jumrah.....	44
Gambar 3. 30 Jalan Akses Menuju Jabal Rahmah.....	44
Gambar 3. 31 Jalan Akses Menuju Musium Arabian Park.....	44
Gambar 3. 32 Akses Menuju Musium Al-Haramain	45
Gambar 3. 33 Akses Pintu Keluar Dan Akses Toko Oleh-Oleh Madinah.....	46
Gambar 3. 34 Komunikasi Pengarahan Dan Pembinaan Pemandu Firdaus Fatimah Zahra Terhadap Pengunjung Wisata Firdaus Fatimah Zahra.....	48
Gambar 3. 35 Pembatasan Pengunjung Dan Peraturan Dan Pos Keamanan Yang Berada Di Pintu Gerbang	49
Gambar 3. 36 Kebersihan Lingkungan Parkir	50
Gambar 3. 37 Kebersihan Area Tempat Ibadah.....	50
Gambar 3. 38 Pelayanan Parkir Kendaraan Bagi Pengunjung.....	53
Gambar 3. 39 Pelayanan Penyediaan Musholla Di Area Parkiran.....	53
Gambar 3. 40 Musholla Dan Toilet Terpisah Di Sebelah Ruang Tunggu Bandara King Abdul Aziz	54
Gambar 3. 41 Pelayanan Resto Firdaus Fatimah Zahra.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Ramah Muslim atau *Moslem Friendly Tourism* berpotensi sangat besar untuk meningkatkan keyakinan wisatawan muslim untuk berwisata dengan aman dan nyaman terutama wisatawan luar maupun lokal. Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas muslim terbesar di dunia dan sudah seharusnya Indonesia bersiap menjadi pionir dan memimpin wisata ramah muslim di dunia. Pariwisata ramah muslim merupakan bentuk layanan tambahan (*extended Services*) untuk menarik wisatawan lokal maupun internasional. Pariwisata ramah muslim harus ada poin yang sangat penting diperhatikan yaitu: destinasi wisata yang bersih, sehat, aman, dan juga nyaman. Menyediakan pelayanan yang mudah diakses oleh wisatawan. kemudahan akses menemukan tempat ibadah, kuliner yang bersertifikasi halal atau bebas dari bahan haram, menyediakan produk oleh-oleh produk halal, dengan produk tersebut mempunyai logo sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan penyediaan hotel/penginapan syari'ah yang legal bersertifikat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Pariwisata mempunyai banyak manfaat dalam meneladani dan dijadikan *ibrah* untuk melakukan kegiatan pariwisata ini, sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Mulk ayat 15 yang berbunyi :

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ

النُّشُورُ

Artinya : *Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-nya. Hanya kepadanya kamu (kembali setelah) berterima kasih (Q.S Al-Mulk : 15).*

Penjelasan UNWTO (*United Nations World Tourism*) menyebutkan bahwa sekitar 235 juta turis melakukan perjalanan internasional dalam tiga bulan pertama pada tahun 2023 jumlah ini meningkat dua kali lipat lebih tinggi dibandingkan pada tahun 2022, pencapaian kedatangan internasional secara global pada triwulan 1 pada tahun 2023 sejalan dari tingkat sebelumnya, UNWTO (*United Nations World Tourism*) menjelaskan pemulihan tersebut mencapai 80-95 persen dari tingkat prapandemi Covid-19. Asia pasifik mempercepat pemulihan dengan tingkat 54 persen dari tingkat prapandemi Covid-19, percepatan ini dipengaruhi oleh sebagian besar negara destinasi turis negara China yang telah dibuka kembali. Sekertaris jenderal UNWTO, Zurab Pololikashvili dalam pers mengatakan bahwa, pada awal tahun 2023 industri pariwisata berupaya bangkit kembali di sejumlah tempat kedatangan internasional telah mendekati atau bahkan ada yang melebihi tingkat kedatangan pada saat Covid-19.¹ .

Jumlah populasi manusia di dunia menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat muslim menduduki 1/4 populasi manusia di dunia. Pada tahun 2050, di perkirakan bahwa jumlah ini akan bertambah terus-menerus sehingga mencapai 2,8 miliar jiwa yang mengisi 1/3 dari jumlah populasi keseluruhan nantinya, hal yang dibutuhkan oleh umat Muslim akan meningkat sehingga produk tersebut merupakan produk halal yang benar-benar terjamin oleh kementerian agama dan terjamin kehalalannya. Potensi wisata ramah muslim sangat menguntungkan bagi sektor usaha terutama menguntungkan bagi pelaku usaha. Industri halal Firdaus Fatimah Zahra menyediakan berbagai macam produk, antara lain: Produk wisata ramah muslim, makanan, produk minuman, dan merambah kesektor produk lain seperti produk pakaian, terutama dalam kasus yang akan dibahas yaitu produk pariwisata ramah muslim.

¹ MEDIANA, "Pemulihan Bisnis Pariwisata Global Mencapai 80 Persen," *Kompas*, last modified 2023, <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/19/pemulihan-kedatangan-internasional-telah-mencapai-80-persen>.

Wisata Ramah Muslim mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan syari'at Islam seperti tempat ibadah yang bersih dan suci, tidak menyediakan daging babi, minuman beralkohol, tidak ada grub hiburan malam, dll. Pada globalisasi ekonomi, banyak negara yang bersaing untuk mendapatkan manfaat serta kreativitas dalam perekonomian dunia. GMTI (*Global Muslim Travel Index*) yaitu Lembaga yang mengurus pengembangan pariwisata halal di dunia. Upaya ini untuk mencapai target dengan posisi terbaik saat ini. Pemerintah Indonesia dan Kementerian Pariwisata terus melakukan bimbingan secara teknis maupun secara workshop yang mencakup sepuluh destinasi halal di Indonesia. Kementerian Pariwisata juga menyelenggarakan *Indonesia Muslim Travel Index* (IMTI) yang operasionalnya sesuai dengan standar GMTI (*Global Muslim Travel Index*). Dalam standar yang ditentukan oleh GMTI (*Global Muslim Travel Index*) ada empat kriteria yaitu : akses, komunikasi, lingkungan serta layanan.

Keterkaitan dengan manajemen pariwisata merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap suatu usaha yang dijalankan para anggota dalam mencapai suatu organisasi yang ditetapkan.² Pada umumnya sifat dalam manajemen merupakan hal yang dinamis. Hal ini manajemen merupakan suatu perubahan dalam pengaturan lingkungan, ilmu pengetahuan, kebutuhan pasar dan banyak suatu perubahan yang berkaitan dengan manajemen. Dalam suatu perubahan manajemen yang baik, baik dari *eksternal* maupun *internal*, juga dari sisi pengorganisasian dan luar pengorganisasi.

Proses manajemen dakwah tersusun meliputi : perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang berjalan terus menerus dalam sebuah siklus yang berurutan dan juga berkesinambungan, sehingga tercapai dalam sebuah tujuan dalam susunan melaksanakan kegiatan dakwah.³ Proses manajemen dakwah dalam hal ini adalah mengelola aktivitas dakwah dengan menerapkan fungsi dari sebuah manajemen

² Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Gramedia, 2013), hlm 10.

³ Ahmad Gojin, "Model Pengembangan Manajemen Dakwah Di Lingkungan Ikatan Jema'ah Ahlul Bait Indonesia (IJABI)," *Jurnal ilmiah ilmu-ilmu keislaman*, vol 03, No. 06, 2016 hlm 183.

dakwah dalam pelaksanaan dakwah yang bertujuan transformasi kearah keadaan yang lebih baik dan juga efektif dan efisien, serta tidak menghilangkan esensi dakwah. Menerapkan visi dakwah yang Panjang bertujuan mempertemukan fitrah sebagai manusia dengan Allah melalui Islam fungsi manajemen yang diterapkan meliputi : Perencanaan Strategis (*Takhbith*), Pengorganisasian (*Tanzhim*), Pengarahan dan Orientasi (*Tawjih*), Pengendalian dan evaluasi dakwah (*Riqabah*).⁴

Kegiatan Dakwah juga harus dilaksanakan dengan proses manajemen yang baik, agar tidak menyebabkan kegagalan dalam mencapai tujuan dalam berdakwah, dan juga diterapkan prinsip manajemen yang menumbuhkan citra positif, professional dikalangan masyarakat, sebagai seorang *da'i* penyediaan sarana dan fasilitas melalui pembagian fungsi dan tugas kesemuanya melakukan kerjasama untuk menampilkan pesan dakwah mendapatkan tercapainya tujuan berupa aktualisasi isi pesan dakwah.⁵

Sehubungan dengan pariwisata Islam ini jenis pariwisata Islam bertujuan untuk mempromosikan dan fasilitas perjalanan wisatawan muslim yang mengunjungi tempat-tempat yang bersejarah, budaya, dan tradisi Islam. Layanan Pariwisata Islam yang berkonsep ramah muslim meliputi akomodasi, makanan halal, dan fasilitas sholat. konteks yang berhubungan dengan manajemen dakwah ini mempunyai peran penting dalam pengembangan pariwisata Islam. Misalnya : manajemen dakwah dapat membantu proses berjalannya pengembangan pariwisata Islam dalam menjalankan program-program pariwisata Islam yang sesuai dengan ajaran Islam yang memberikan manfaat bagi masyarakat muslim, manajemen dakwah juga dapat membantu dalam proses pariwisata Islam melalui berbagai platfrom media. Sebagai profesi seorang *da'i* hal ini juga dapat memberikan kemudahan dalam menyebarkan pesan-pesan kepada wisatawan muslim yang melakukan perjalanan wisata.

⁴ Muhammad Munir and Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: KENCANA, 2006), hlm XIV.

⁵ Ahmad Gojin, "Model Pengembangan Manajemen Dakwah, Vol 03, No.06, 2016, hlm 183."

Gambaran manajemen dakwah, *da'i* dapat merencanakan dan mengelola program dakwah yang disampaikan kepada wisatawan muslim. Hubungan antara manajemen dakwah dan pariwisata Islam saling menguntungkan, manajemen dakwah dapat membantu pengembangan pariwisata Islam, memberikan manfaat, serta memfasilitasi wisatawan muslim yang berkunjung. Manajemen dakwah dapat membantu *da'i* dalam menyebarkan pesan agama Islam bagi wisatawan muslim yang berkunjung. Menurut Marina Ramadhani, Pariwisata Islam memiliki 7 komponen dalam memenuhi standar dalam penyelenggaraan destinasi wisata halal, yaitu : hotel halal, transportasi halal, restoran halal, makanan halal, logistik halal, sistem keuangan Islam, paket wisata muslim.⁶

Konsentrasi manajemen dakwah dan pariwisata Islam meliputi beberapa aspek yang berfokus pada pengembangan maupun *discovery* atau penemuan konsep pariwisata berbasis Islam dengan memberikan informasi dan edukasi kepada *developer* wisata atau pihak terkait dalam proses penginisiasian pariwisata berbasis Islam dengan target terciptanya iklim Islami dalam spektrum pariwisata sehingga memberikan pengalaman baru dan rasa nyaman bagi wisatawan dan pihak pengembang melalui usaha seorang konseptor wisata berbasis Islami atau dalam istilah lain disebut dengan *da'i*, dalam manajemen dakwah seorang *da'i* merencanakan dan mengelola program yang akan disampaikan kepada wisatawan muslim. Program ini meliputi ceramah, tausiyah, kajian, atau diskusi kecil, yang diselenggarakan ditempat wisata yang mempunyai keterkaitan dengan sejarah, budaya, tradisi Islam, dengan ini wisatawan tidak hanya mendapatkan kenikmatan berwisata saja, selain itu juga mendapatkan manfaat dan penyampai tentang agama Islam. Promosi pariwisata Islam melalui media dakwah, promosi ini dapat dilakukan dalam beberapa media, Seperti contoh : ceramah, buku-buku, media televisi, internet sarana akses ketika mengunjungi destinasi wisata.

⁶ Lukmanul Hakim, *Pariwisata Islam* (Sleman: Deepublish, 2022) hlm 41.

Atas rasionalitas dan prospek konsep tersebut, Peneliti tertarik untuk meneliti tempat wisata yang terletak di Kabupaten Semarang, yaitu Firdaus Fatimah Zahra merupakan objek wisata yang terletak di kota Semarang, Jawa Tengah. Objek wisata ini menawarkan miniatur manasik haji dan umroh, lokasi ini didirikan bertujuan untuk membantu para calon jama'ah mendalami tata cara dan urutan ibadah haji dan umroh agar menerima informasi yang detail pada setiap miniatur, disana terdapat beberapa macam replika, mulai dari replika imigrasi bandara Arab Saudi, replika Ka'bah, Sa'I, Jabal Rahmah, Mina, Arafah, Muzdalifah, tempat lempar jumrah, Masjid Nabawi, Pasar Seng, hingga Bandara King Abdul Aziz di Jeddah dan oleh-oleh yang juga bisa dibeli wisatawan didalam lokasi Firdaus Fatimah Zahra.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra?
2. Bagaimana *index services* (pelayanan) wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES (*Acces, Communication, Environtment, Service*)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra.
2. Untuk mengetahui *index services* (pelayanan) wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES (*Acces, Communication, Environtment, Service*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menganalisa tentang pentingnya pariwisata yang ramah dan memenuhi standar kualitas berkaitan dengan tema Penyediaan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.
- b. Dapat dijadikan rujukan bagi kepentingan akademik pada disiplin ilmu dakwah dan memahami mengenai pariwisata ramah muslim di wisata Kota Semarang tepatnya di Firdaus Fatimah Zahra.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini menjadikan sarana dalam memahami dan mempelajari tentang kepariwisataan dimana teori tersebut telah diajarkan oleh dosen dalam mata kuliah di perkuliahan, dan menjadi syarat tugas akhir dalam perkuliahan.
- b. Bagi Prodi Manajemen Dakwah, Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan rujukan bagi mahasiswa, maupun dosen yang ingin melakukan penelitian yang mengenai pariwisata ramah muslim.
- c. Bagi wisata Firdaus Fatimah Zahra Semarang, mendapatkan informasi dan menjadikan masukan atau aspirasi dalam melayani konsumen serta pengunjung wisata dapat melayani dengan baik dan benar terutama konsumen muslim.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini dilakukan untuk membandingkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan kita pelajari, serta mengkaji ulang pada beberapa aspek yang berbeda, dengan mengusung tema yang sama. Dengan adanya penulisan tinjauan pustaka, peneliti dapat membedakan persamaan dan perbedaan pada penelitian sebelumnya.

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Shofi Unnafi' pada tahun 2020 dengan judul "Muslim Milenial Sebagai Katalisator Industri Pariwisata Halal

Indonesia : Mencari titik Temu Potensi Dan Atensi ”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengembangkan pariwisata halal yang berbasis ramah muslim di Indonesia, Penelitian ini menggunakan library research, yang mana sumber data yang didapatkan berasal dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwasannya muslim milenial di era masa kini gemar untuk melakukan perjalanan atau eksplor dan juga mengeluarkan dana yang lumayan banyak sehingga meningkatkan pendapatan tempat destinasi pariwisata tersebut.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan Shofi’ Unnafi. Persamaannya adalah sebagai pengunjung dapat mengabadikan momen perjalanan mereka disuatu tempat destinasi pariwisata terutama *influencer* dapat berpromosi disosial media yang dapat menarik wisatawan untuk dapat mengunjungi destinasi pariwisata tersebut, Perbedaannya adalah penelitian ini sebagai seorang *influencer* harus memperhatikan dengan jelas dalam menjelaskan pelayanan pariwisata ramah muslim dengan pariwisata non ramah muslim atau pariwisata non halal di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Muniroh dan Sri Herianingrum pada tahun 2020 dengan judul :” Potensi Pengimplementasian Pariwisata Halal di Kabupaten Sleman Berdasarkan kebutuhan Religius Wisatawan Muslim”. Penerapan penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Destinasi pariwisata Kabupaten Sleman, dalam menerapkan wisata halal yang berkonsep ramah muslim Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan Teknik mengumpulkan data, wawancara dengan pengurus wisata, dokumentasi, dan juga observasi, tidak langsung. Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan Misbahul Muniroh dan Sri Herianingrum. Persamaannya adalah sama-sama mengkaji dalam penunjangan fasilitas yang dibutuhkan oleh

⁷ Shofi Unnafi’, “Muslim Milenial Sebagai Katalistor Industri Pariwisata Halal Indonesia : Mencari Titik Temu Potensi Dan Atensi,” *Jurnal Ilmiah Syiar*, vol.20, No. 1 (2020): hlm 89–103.

wisatawan dalam menerapkan fasilitas yang berstandar ramah muslim. Perbedaannya adalah peneliti melakukan observasi dan melihat fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Firdaus Fatimah Zahra, Semarang dalam menyediakan layanan ramah muslim.⁸

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Imam Nur Hakim pada tahun 2020 dengan judul “ Konten Iklan Yang Ramah Wisatawan Milenial. Penelitian ini bertujuan untuk menarik dan mendatangkan wisatawan milenial muslim dunia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang didekati dengan model analisis deskriptif. Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan Imam Nur Hakim. Persamaannya adalah melibatkan milenial dalam mempromosikan pariwisata yang aman, dan nyaman, di berbagai platform digital. Perbedaannya adalah milenial yang memasarkan lewat konten platform digital menjelaskan fokus pada destinasi dan hanya menjelaskan sekilas tentang produk yang dijual pada destinasi wisata tersebut.⁹

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Windra Aini Hijrah Suardi pada tahun 2020 dengan judul :” Strategi Komunikasi Pramuwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Makasar”. dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi komunikasi sebagai pemandu wisata dalam mempromosikan pariwisata di Kota Makasar. Pendekatan ini menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif dengan melakukan wawancara. Informan ini mempunyai jumlah sekitar tujuh orang yang berprofesi sebagai pemandu wisata di Kota Makasar.

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan Windra Aini Hijrah Suardi, persamaannya adalah pemandu wisata berperan penting dalam melayani wisatawan dan memberikan fasilitas edukasi dan informasi terkait

⁸ Misbahul Muniroh and Sri Herianingrum, “Potensi Pengimplementasian Pariwisata Halal Di Kabupaten Sleman Berdasarkan Kebutuhan Rilijius Wisatawan Muslim,” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, vol.7, No. 11 (2020): hlm 2170.

⁹ Imam Nur Hakim, “Konten Yang Ramah Wisatawan Milenial,” *Jurnal Pariwisata Pesona*, vol. 05, No. 1 (2020), hlm 23.

destinasi wisata, sehingga menciptakan kepuasan terhadap wisatawan dalam melakukan kegiatan pariwisata. Perbedaannya adalah pemandu wisata ini hanya melayani pengunjung atau wisatawan dan tidak melakukan promosi diluar kebijakan dalam area destinasi wisata.¹⁰

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Teddy Chandra pada tahun 2022 dengan judul :”Pariwisata dan Kuliner di Desa Ngargoretno, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang”. dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana disini membahas tentang gambaran letak desa, sebuah mata pencarian warga. Tujuan untuk mengetahui mata pencarian warga sekitar destinasi wisata dan memberdayakan warga menjadikan desa tersebut sebagai desa wisata Dengan paket penawaran wisata yang menarik, yang meliputi banyak macam paket seperti : paket wisata edukasi pertanian, paket wisata budaya, paket olahan kuliner local, paket wisata alam, paket *live in*, paket *outbond fun game*, paket *outbond* tematik, paket makan, paket snack, paket pertunjukan seni, paket organ tunggal, dan *shuttle* kendaraan jeep desa.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan Teddy Chandra, persamaannya adalah sama menjelaskan tentang gambaran lokasi destinasi wisata dan produk paket wisata yang ditawarkan dalam paket wisata tersebut dan memberdayakan beberapa produk local yang dibuat oleh masyarakat sekitar yang kemudian diperjual belikan di toko oleh-oleh yang tersedia di destinasi wisata tersebut. Perbedaannya adalah dari masyarakat tersebut tidak menyediakan fasilitas materil untuk destinasi wisata melainkan hanya bekerja dan memberikan tenaga untuk bekerja dipelayanan wahana yang telah disediakan oleh destinasi pariwisata Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.¹¹

¹⁰ Windra Aini, Hijrah, and Suardi, “Strategi Komunikasi Pramuwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Makasar,” *Jurnal Pariwisata Pesona* 5, no. 2 (2020), hlm 130.

¹¹ Teddy Chandra, “Pariwisata & Kuliner Di Desa Ngargoretno, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang,” *Jurnal Industri Pariwisata*, vol.5, No. 1 (2022), hlm 51.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiono yaitu penelitian dengan pencarian data digunakan untuk meneliti suatu obyek alamiah, fenomena sosial, sudut pandang, serta menyertakan instrument kunci dan pengumpulan suatu data gabungan, analisis data bersifat deskriptif kualitatif.¹²

Pendekatan penelitian menggunakan studi Fenomenologi, menurut Fachtan digunakan untuk melihat makna yang terkonsep dalam diri individu kemudian ditampakkan dalam bentuk fenomena. Dengan dugaan yang mendasar membangun individu melakukan komunikasi atau wawancara mendalam dalam proses pengumpulan data.¹³

2. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data penelitian adalah sebuah data yang diperoleh dalam suatu penelitian. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan dari sebuah keadaan yang nyata. Kemudian disusun dalam sebuah pendapat atau keterangan untuk bahan sebagai dasar penyelidikan. Adapun sumber data ini dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu :

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari sebuah subyek penelitian yang menggunakan alat pengukuran dan alat pengambilan data secara langsung dari sebuah obyek sebagai sumber informasi.¹⁴

Peneliti memperoleh data primer secara langsung dari Destinasi wisata Firdaus Fatimah Zahra, Semarang. Yang menjadi obyek peneliti ini adalah

¹² Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) hlm 29.

¹³ Amtai Alaslan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Depok: RajaGrafito Persada, 2021) hlm 39.

¹⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

bagaimana mengukur pelayanan berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES dan penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan pendukung sebuah data yang utama diperoleh dari pihak yang lain, dan tidak langsung diperoleh dari peneliti dan subjek penelitiannya.¹⁵

Adapun sumber data pelengkap dari penelitian ini dapat diperoleh dari internet, platform media social, jurnal, dan beberapa artikel. Yang kaitannya dengan penelitian penyediaan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

Adapun yang menjadi subjek atau sumber data penelitian ini adalah :

- a. Manager, sebagai narasumber pertama terkait informasi seputar destinasi wisata Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.
- b. Pemandu wisata, sebagai narasumber dalam memandu wisatawan selama melakukan pariwisata di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.
- c. Lingkungan yang nyaman serta aman.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada *setting alamiah* (natural setting). Sumber datanya bersifat primer diperoleh langsung dengan melakukan penelitian dan juga datanya dapat dilakukan secara sekunder, yang tidak langsung saat melakukan pengumpulan data tetapi melalui orang lain atau lewat lampiran dokumen yang tersedia, Teknik pengumpulan data dapat dilakukan secara *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan/trigulasi.¹⁶

¹⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm 91.

¹⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 62-63.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Observasi (*Pengamatan*)

Observasi (*Pengamatan*) merupakan pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena social yang akan diteliti, Observasi ini berkaitan dengan upaya untuk merumuskan masalah dan membandingkan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada narasumber baik secara langsung (*face to face*), berbicara secara langsung melalui teknologi yang tersedia, penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi tentang pariwisata dan penerapan di Firdaus Fatimah Zahra Semarang. Adapun narasumber ini meliputi manager di destinasi wisata Firdaus Fatimah Zahra, Semarang. Sehingga wawancara ini memperoleh jawaban tentang informasi destinasi wisata dan penerapan pelayanan terhadap pengunjung/wisatawan. Yang aman, nyaman, bersih dan terjamin kehalalannya.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam menguji keabsahan data yang telah ditemukan. Teknik ini menggabungkan dari dokumen pribadi membahas catatan-catatan yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan, menyertakan gambar, dan foto dll.

4. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data ini menggunakan keabsahan metode triangulasi yang bertujuan untuk mencari kebenaran, meningkatkan pemahaman penelitian terhadap fakta beserta data yang dimilikinya. Pengertian Triangulasi adalah

desain metode campuran yang bersifat konkuren, proses penelitian yang dilakukan dalam satu fase dalam waktu yang bersamaan.

Berikut adalah dua macam Triangulasi, diantaranya :

a. Triangulasi Sumber

Pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi data dan mengumpulkan data yang telah diperoleh pada sumber yang berbeda.

b. Triangulasi Teknik.

Dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, sumber tersebut adalah Pariwisata Ramah muslim dengan penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang. Proses penelitiannya dilakukan dengan wawancara, kemudian observasi lokasi, dan dilakukan proses dokumentasi melalui sumber yang sama. Apabila ketiga cara triangulasi menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lanjutan kepada sumber data penelitian, untuk memastikan hasil data mana yang benar ataupun benar semua berdasarkan dilihat dari berbagai sudut pandang.

5. Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif merupakan kumpulan suatu data yang terkumpul setelah melakukan penelitian dan menganalisis data. Metode ini dilakukan dengan menggambarkan, menguraikan, serta menelaah data yang sudah terkumpul kemudian diklasifikasikan dengan kerangka penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan tiga metode analisis data, yang aktivitasnya meliputi :

a. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan suatu proses rangkuman dengan memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada sebuah hal yang penting ketika proses pengumpulan data dari hasil penelitian. Dengan hal ini akan lebih

jelas tentang sebuah gambaran yang akan jelaskan dalam rangkuman dalam proses pengumpulan data.

Pada tahapan ini peneliti berusaha dalam mengumpulkan dan menjelaskan data yang valid, yang berhubungan dengan Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

b. Penyajian Data

Penyajian data ini merupakan sebuah kumpulan informasi data yang telah dikumpulkan secara relevan sehingga informasi yang diperoleh dapat disimpulkan dan mempunyai sebuah makna. Penyajian data ini disusun secara jelas agar menghasilkan reduksi yang baik, dan tersusun dengan sebuah pola yang bersifat logis dan mudah dipahami.¹⁷

Dalam penyajian data ini peneliti menyajikan sebuah data berupa teks naratif dan sebuah gambar yang berkaitan dengan Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

c. Triangulasi Teknik

Penggunaan beragam Teknik untuk pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data, serta menguji kredibilitas data dengan triangulasi untuk mengecek data pada sumber yang sama maupun sumber yang berbeda. Teknik ini menggabungkan Teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, dokumentasi.

d. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles Huberman pada tahap kesimpulan ini adalah sebuah kesimpulan data yang didukung oleh bukti-bukti yang valid. Kesimpulan terakhir ini dibuat oleh peneliti dengan singkat, jelas, dan lugas agar mudah dipahami. Dan peneliti juga berusaha agar dapat menjawab dan dan menyimpulkan suatu rumusan masalah. Dan juga menyimpulkan hasil akhir

¹⁷ M Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017), hlm 148.

dalam suatu penelitian yang berjudul Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini tersusun secara sistematis, Penulis membagikan dalam beberapa bab dan sub antara lain sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, Bab ini berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori, Bab ini membahas mengenai : 1. Pariwisata (pengertian pariwisata, tujuan pariwisata, dan jenis pariwisata). 2. Ramah Muslim (Pengertian ramah muslim, gambaran ramah muslim, indikator ramah muslim).

BAB III : Gambaran Umum, berisikan tentang : 1. Bagaimana Penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra? 2. Untuk mengetahui index *services* (pelayanan) wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES (*Acces, Communication, Environtment, Service*)?

BAB VI : Analisis, Membuat hasil pembahasan mengenai Pelayanan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang dan analisis penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

BAB V : Penutup, Bab ini terdiri dari kesimpulan, saran, dan kata penutup dan diakhiri daftar pustaka dan lampiran-lampiran

BAB II

IMPLEMENTASI PARIWISATA RAMAH MUSLIM

A. Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata merupakan berpindah atau perputaran tempat ke tempat lain dari satu titik tertentu ke tempat lain dan kembali ke titik semula¹⁸. Berikut adalah Undang-Undang yang menjelaskan tentang pariwisata sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 : Bahwa pariwisata adalah suatu kegiatan seseorang atau kelompok yang melakukan perjalanan mengunjungi suatu lokasi yang bertujuan untuk rekreasi, dan waktu tersebut hanya berlaku sementara.
- b. Undang-Undang pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 : Bahwa dijelaskan pariwisata suatu berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas, layanan, yang disediakan oleh pemerintah, masyarakat, pengusaha, untuk memenuhi kegiatan pariwisata.

Menurut United Nation World Tourism Organization, Pariwisata adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mengadakan suatu kunjungan dan juga bermukim di suatu wilayah atau tempat di dalam suatu daerah atau di luar daerah dalam jangka waktu kurang dari satu tahun dan dilakukan secara berulang-ulang yang bertujuan rekreasi, kegiatan bisnis, dan lain-lain¹⁹.

Menurut Yoeti dalam Suryadana & Octaviany Bahasa Sansekerta yang digunakan kata *tour* adalah suatu perputaran dari satu tempat ke tempat lain. Kalimat yang terdiri dalam pariwisata mengandung dua kata yaitu “pari” dan

¹⁸ Putu Eka Wirawan, dkk, *Pengantar Pariwisata* (Badug, NiLACAKRA, 2022) hlm 1.

¹⁹ Abdul Zaki, Muhammad Reza Syariffudin; Rasyid, *Hukum Pariwisata Syari'ah Di ASEAN, Hukum Pariwisata Syari'ah Di Asean* (Jakarta: KENCANA, 2021) hlm 31.

“wisata”. Kata *Pari* sendiri mengandung makna “banyak” atau kata lain “berkeliling”. kata *Wisata* mengandung makna “berkunjung atau bergian”.

Menurut kamus bahasa Inggris kata pariwisata memiliki makna *Tour*, *travel* dan juga *tourism*. Dari kata “*tour*” memiliki makna berkeliling. Dan ada imbuhan kata belakang yang bertuliskan “*ism*” dengan kata imbuhan kata ini menunjukan rujukan dalam melakukan perjalanan yang dilakukan. Dalam pemahaman dari beberapa banyak kalangan mengacu pada kegiatan dengan perjalanan yang bertujuan untuk bersenang-senang.

Penjelasan lain menyebutkan bahwa Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan secara berkali-kali atau berulang-ulang dengan berkeliling yang direncanakan atau belum direncanakan yang menghasilkan sebuah pengalaman dan memberi kepuasan bagi pelakunya. Kegiatan tersebut merupakan salah satu kegiatan pariwisata, karena kegiatan pariwisata dilakukan dengan Bersama banyak rombongan atau kelompok atau jamak bagi pelaku wisata²⁰.

Menurut Leiper sebagai dikutip dalam Richardson & Flicker dijelaskan bahwa pariwisata merupakan ide dan pendapat seseorang yang memutuskan dalam melakukan sebuah perjalanan, tentang kemana mereka melakukan bepergian, tentang hubungan mereka dengan wisatawan lain, petugas wisata, pemandu wisata, penduduk local wisata, dan pedagang yang berada diwisata tersebut, semua merupakan sebuah ide dan opini dalam melakukan perjalanan.

Menurut MacIntosh, Fenomena ini berhubungan dengan interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah, dan masyarakat tuan rumah dalam menjamu dan melayani wisatawan dan pengunjung lainnya.

²⁰ Putu Eka Wirawan dan I Made Trisna Semara, *Pengantar Pariwisata* (Bali: IPB International Press, 2021), hlm 6.

Menurut Fannel, pariwisata sebagai *system* yang terkait dengan layanan wisatawan yang disediakan sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik, seperti : fasilitas, atraksi, transportasi, dan akomodasi) untuk melayani wisatawan²¹.

2. Tujuan Pariwisata

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, di jelaskan bahwa tujuan pariwisata sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, karena masyarakat atau warga setempat mempunyai produk lokal unggulan atau industri kerajinan seperti souvenir dan lain-lain yang merupakan hasil produk asli warga sekitar destinasi wisata.
- b. Pelestarian budaya, dengan adanya pariwisata salah satunya meningkatkan nilai pelestarian budaya dalam meningkatkan perlindungan, pengembangan dan kemanfaatan.
- c. Meningkatkan rasa cinta tanah air, dalam hal ini membuat warga negara mempunyai rasa bangga dan cinta terhadap tanah air dengan adanya wisatawan yang berkunjung berbagai wilayah dari wilayah lain akan menimbulkan rasa persaudaraan yang kuat, dan juga meningkatkan persatuan dan kesatuan.
- d. Mengatasi pengangguran, dengan adanya destinasi pariwisata memberikan dampak positif bagi warga desa sekitar destinasi dalam memberikan lapangan pekerjaan membantu mengurus dan memberikan pelayanan dan keamanan lokasi wisata. Dan pelayanan keamanan bagi wisatawan²².

Menurut Spillane (1987) bahwa seseorang yang melakukan kegiatan perjalanan pariwisata adalah :

²¹ I Ketut Surya Pitana, I Gde Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Jakarta: Andi Yogyakarta, 2009), hlm 45.

²² A.J. Muljadi and Andri Warman, *Kepariwisata dan Perjalanan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm 41–42.

- a. Pariwisata untuk menikmati perjalanan (*Pleasure Tourism*)

Kegiatan ini meninggalkan tempat tinggalnya dalam berwisata bertujuan untuk mengetahui suatu daerah wisata melakukan kegiatan berlibur untuk memperoleh kesegaran dan menghilangkan kepenatan dari kegiatan yang rutinitas setiap hari dilakukan.
- b. Pariwisata untuk rekreasi (*Recreation Tourism*)

Pariwisata ini dilakukan oleh seseorang karena memiliki waktu libur disela kepadatan aktivitas sehari-hari. Untuk memulihkan kesegaran jasmani dan rohani.
- c. Pariwisata untuk kebudayaan (*Cultural Tourism*)

Pariwisata yang dilakukan oleh seseorang untuk mengetahui dan mengenal budaya meliputi : adat istiadat, upacara pernikahan, upacara kelahiran, seni tari, dan music tradisional.
- d. Pariwisata untuk olahraga (*Sport Tourism*)

Dalam hal ini di kelompokkan di bagi dua kelompok meliputi :

 - 1) *Big Sport Event*, pariwisata yang dilakukan karena adanya peristiwa olahraga besar. Seperti : Sea Games, World Cup, UCL (*The UEFA Champions League*)
 - 2) *Sport Tourism Of The Practitioner*, kegiatan ini dilakukan oleh seseorang yang berwisata sendiri. Seperti : pendakian gunung, panjat tebing, olahraga basket, menyelam,dll.
- e. Pariwisata untuk urusan usaha dagang (*Business Tourism*)

Kegiatan yang dilakukan setelah kegiatan utamanya berupa bisnis telah selesai dan setelah itu melakukan kegiatan wisata.
- f. Pariwisata untuk berkonvensi (*Convention Tourism*)

Kegiatan yang berhubungan dengan mengikuti sebuah pertemuan atau pameran, konferensi pers, dan diselingi oleh kegiatan wisata²³.

3. Jenis pariwisata

- a. Jenis Pariwisata ini dapat diklasifikasikan menurut letak geografis sebagai berikut :
 - 1) Pariwisata lokal (*Local Tourism*) = pariwisata yang bertempat di ruang lingkup yang terbatas bertempat di lokasi tertentu.
 - 2) Pariwisata regional (*Regional Tourism*) = pariwisata yang berkembang dan mempunyai ciri khas tertentu di wilayah tersebut.
 - 3) Pariwisata nasional (*National Tourism*) = pariwisata yang berkembang di suatu negara.
 - 4) Pariwisata regional internasional (*Regional International Tourism*) = pariwisata yang berkembang di wilayah yang berdekatan dengan negara yang berdekatan dengan wilayah tersebut.
 - 5) Pariwisata Dunia (*International Tourism*) = pariwisata yang berkembang di lingkup seluruh negara di dunia.
- b. Jenis pariwisata yang diklasifikasikan menurut neraca pembayaran sebagai berikut :
 - 1) *In Tourism* atau pariwisata aktif = pariwisata yang mendatangkan wisatawan negara luar negeri sehingga dapat menghasilkan devisa bagi negara tersebut.
 - 2) *Out-going Tourism* atau pariwisata pasif = suatu warga negara yang bepergian berwisata ke luar negeri dan membawa uang untuk berbelanja atau bepergian sehingga dapat menghasilkan devisa bagi negara yang dikunjungi.

²³ Muhammad Reza Syariffudin Zaki dan Abdul Rashid, *Hukum Pariwisata Syariah Di ASEAN* (Jakarta: Kencana, 2021) hlm 32-33.

- c. Jenis pariwisata yang diklasifikasikan menurut waktu berkunjung :
- 1) *Seasonal Tourism* = pariwisata yang kegiatannya pada musim tertentu, Seperti contoh : mengunjungi di *summer tourism* (musim panas) dan *winter tourism* (musim dingin).
 - 2) *Occasional Tourism* = suatu kegiatan pariwisata yang diselenggarakan pada event tertentu atau pada kejadian adat tahunan, Seperti contoh : kegiatan adat Galungan dan Kuningan di Bali, kegiatan Sekaten di Surakarta dan Yogyakarta.
- d. Jenis pariwisata yang diklasifikasikan menurut obyeknya :
- 1) *Commercial Tourism* = perjalanan yang berkegiatan tentang perdagangan. Seperti contoh : penyelenggaraan *expo* (pameran), *fair* (pekan raya/pasar malam), *exhibition* (penyelenggaraan pengenalan produk, hingga penjualan produk).
 - 2) *Political Tourism* = perjalanan yang dilakukan dengan tujuan menyaksikan peristiwa dan kegiatan di suatu negara, Seperti contoh : menyaksikan hari peringatan kemerdekaan suatu negara.
 - 3) *Recuperational Tourism* = orang yang melakukan perjalanan yang bertujuan untuk berobat menyembuhkan penyakit.
 - 4) *Cultural Tourism* = jenis pariwisata yang mendatangkan adanya seni dan budaya sehingga dapat menjadi daya Tarik bagi wisatawan asing, Contoh : peninggalan barang antik atau benda-benda kuno peninggalan nenek moyang sehingga menjadi sejarah.
- e. Jenis pariwisata yang diklasifikasikan menurut umur :
- 1) Wisatawan remaja atau *Youth Tourism* = jenis pariwisata yang dikembangkan untuk remaja dan membutuhkan biaya yang relatif murah dan harga ekonomis bagi wisatawan remaja.
 - 2) Wisatawan tingkat lanjut usia atau *Adult Tourism* = jenis pariwisata yang diperuntukkan bagi usia yang berusia lanjut, mereka biasanya menjalani di masa pensiunan.

- f. Jenis pariwisata yang diklasifikasi menurut jenis kelamin :
- 1) *Maculine* tourism adalah pariwisata yang hanya diikuti oleh jenis laki-laki.
 - 2) *Feminime* tourism adalah pariwisata yang hanya diikuti oleh jenis perempuan²⁴.

B. Ramah Muslim

1. Pengertian Ramah Muslim

Ramah muslim secara terminologi dapat diartikan sebagai negara yang mempunyai istilah sebagai *Islamic tourism, halal tourism, Muslim friendly, halal travel*, definisi ini juga diartikan sebagai dukungan dengan fasilitas dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat umat muslim yang ditetapkan oleh Undang-undang pemerintah mengenai ketetapan syari'ah. Menurut Kementerian Pariwisata, Pariwisata ramah muslim adalah kegiatan yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pemerintah, pengusaha dan pemerintah daerah yang memenuhi ketetapan syari'ah. Pariwisata ramah muslim dapat dimanfaatkan bagi masyarakat muslim maupun non muslim, karena karakteristik produk dan jasanya bersifat *universal*. Produk dan jasa, objek tujuan wisata ramah muslim sama dengan produk, jasa, objek selama tidak bertentangan dengan ketetapan dengan nilai-nilai syari'ah, pariwisata ramah muslim ini tidak terbatas hanya untuk pariwisata religi.

Pengembangan layanan dan fasilitas ramah muslim ada aspek utama yang harus diterapkan yaitu : kemudahan dalam mengakses tempat ibadah, ketersediaan makanan dan minuman berlabel halal, pelayanan air bersih, toilet yang bersih, fasilitas ibadah yang layak, ketersediaan fasilitas pelayanan berbuka puasa puasa Bersama keluarga, penyediaan paket wisata, pelayanan guiding wisata, penyediaan hotel berstandar syari'ah. Kementerian pariwisata

²⁴ A.J. Muljadi and Andri Warman, *Kepariwisata dan Perjalanan* (Jakarta: Rajagrafindo persada, 2014), hlm 173–176.

dan ekonomi bekerjasama dengan Dewan Syariah Nasional (DSN), Majelis Ulama Indonesia (MUI), Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) dalam meningkatkan standar pariwisata dengan menjunjung tinggi nilai keislaman dan meningkatkan mutu Syariah yang nanti ketetapan tersebut disahkan oleh kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif.²⁵

2. Gambaran Ramah Muslim

Pariwisata ramah muslim merupakan bentuk sebuah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan wisatawan muslim yang melakukan sebuah perjalanan yang menciptakan rasa aman, nyaman, suci, dan memperhatikan dari segala aspek kebersihan. Berdasarkan laporan sektor yang menangani pariwisata, pariwisata ramah muslim meningkat perekonomiannya dalam 5 (lima) tahun terakhir ini semakin meningkat. Hal ini berkaitan dengan kontribusi yang dilakukan oleh PDB, penerimaan Devisa, perjalanan yang dilakukan wisatawan *domestic*, dan kedatangan wisatawan muslim mancanegara semakin meningkat, dan menunjukkan diagram yang positif.

Dengan demikian perlu adanya peningkatan dalam segala sector yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengupayakan pendekatan-pendekatan model pariwisata yang dapat mengembangkan pariwisata ramah muslim lebih menghasilkan progress yang baik dan juga optimal secara keseluruhan. Dengan ini, perlu adanya ukuran kontribusi pariwisata ramah muslim yang menyebabkan tumbuhnya perekonomian nasional, dan juga perlu adanya aspek-aspek mendasar dari pariwisata yang mengusung konsep ramah muslim. Konsep yang harus dibutuhkan dalam hal ini meliputi : akomodasi, transportasi, atraksi, industry ramah muslim, paket wisata perjalanan, layanan makanan (resto), penjualan oleh-oleh, dan lain-lain.²⁶

²⁵ Jaharuddin,dkk, *Wisata Ramah Muslim (Wisata Halalan Tayyiban)* (Jakarta: Prenada, 2022).

²⁶ Direktorat Infrastruktur Ekosistem Syariah, *Laporan Perkembangan Pariwisata Ramah Muslim Daerah 2019-2020* (Jakarta, 2020).

3. Indikator Ramah Muslim Menurut *Global Muslim Travel Index* (GMTI)

Berdasarkan *Mastercard – CrescentRating Global Muslim Travel Index GMTI 2022* penjelasan ACES sebagai berikut :

a. *Access* (Akses)

Dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Laporan tahun 2022 indikator yang ada dalam layanan *access* (Akses) ini meliputi : Persyaratan Visa, Konektivitas, Infrastruktur transportasi, indikator ini juga mengukur wisatawan dalam proses menjangkau lokasi wisata dan memberikan penilaian dari wisatawan terhadap baik dan buruknya akses lokasi wisata yang dituju, dan juga bisa dipertimbangkan oleh wisatawan muslim yang ingin melakukan perjalanan.

b. *Communications* (Komunikasi)

Dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Laporan tahun 2022 indikator yang ada dalam layanan *Communications* (Komunikasi) ini meliputi : Pemasaran destinasi pariwisata, kemampuan komunikasi pemandu wisata terhadap berkomunikasi dengan wisatawan local maupun wisatawan dari wisatawan asing atau negara luar negeri, Dan juga kesadaran pemangku kepentingan, Hal ini menyebabkan wisatawan akan lebih mudah dalam berkomunikasi dengan pemandu wisata baik dari wisatawan local maupun wisatawan asing.

c. *Environment* (Lingkungan)

Dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Laporan tahun 2022 indikator yang ada dalam *Environment* (Lingkungan) ini meliputi : keselamatan, kedatangan pengunjung, iklim yang mendukung, fasilitas wifi yang memadai, komitmen dalam penyambutan pengunjung yang berbasis ramah muslim, lingkungan yang baik akan memberikan penilaian positif dari pengunjung dan juga jika lingkungan yang tidak baik akan memberikan penilaian yang *negative* dari pengunjung yang akan berdampak buruk karena wisatawan tidak mengunjungi lokasi wisata yang

telah menyebabkan kekecewaan setelah melakukan kegiatan wisata di lokasi tersebut.

d. *Services* (Pelayanan)

Dalam *Global Muslim Travel Index* (GMTI) Laporan tahun 2022 indikator yang ada dalam *Services* (Pelayanan) ini meliputi : kebutuhan pokok restoran yang halal (makanan halal), Masjid/Musholla yang bersih, kemudahan akses menuju bandara, villa, Hotel syari'ah (hotel yang tidak melayani minuman beralkohol, ketersediaan hotel dengan restoran halal, sertifikat halal). Indikator ini menjadi komponen penting bagi wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata terutama wisatawan muslim yang dapat menciptakan rasa aman, nyaman, tenang, dan tetap taat pada syari'at Islam.

Kreteria yang dijelaskan dalam laporan GMTI pada tahun 2021 didasarkan pada model ACES *Crescentrating*. Model ACES ini mengandung empat kunci utama yang menyebabkan destinasi ini menyebabkan menarik dan cenderung di minati oleh wisatawan muslim, diantaranya :

- 1) Kemudahan akses ke tujuan wisata.
- 2) Komunikasi luar dan dalam berdasarkan destinasi wisata.
- 3) Lingkungan disekitar destinasi wisata.
- 4) Layanan yang disediakan dalam destinasi wisata.

Keempat kunci utama ini merupakan komponen penting dalam pariwisata ramah muslim untuk meningkatkan dan mengembangkan pariwisata ramah muslim dan juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan muslim dalam melakukan perjalanan.²⁷

Berikut adalah poin-poin penting yang ditulis dalam *annual report Mastercard Crescentrating* :

²⁷ CrescentRating, *Global Muslim Travel Index 2022* (Changi, 2022).

1) Perjuangan dalam aspek keberlanjutan

Dengan menerapkan aspek servis keberlanjutan (*sustainability*) penerapan ramah lingkungan diharapkan negara Indonesia mampu menarik daya Tarik wisatawan muslim dari berbagai kalangan, termasuk dari kalangan milenial (*Muslim millennial travelers*) untuk memenuhi kebutuhan pasar dalam bidang pariwisata dan peduli serta melestarikan lingkungan serta menikmati perjalanan dalam melakukan kegiatan wisata. Dan juga bisa menghargai pariwisata yang sifatnya berkelanjutan.

2) Posisi kemanfaatan serta kehalalan produk bagi seluruh wisatawan

Konsep ini bertujuan untuk meningkatkan daya Tarik wisatawan dalam melakukan kunjungan. Baik itu wisatawan muslim maupun non muslim. Karena hal ini dapat menciptakan perdamaian dan keamanan, lingkungan yang ramah terhadap wisatawan tentunya wisatawan yang membawa keluarganya untuk berwisata. Adanya penerapan dari restaurant, hotel bebas alkohol serta pelanggaran yang menjual minuman dan makanan yang non halal dan ini juga meningkatkan lingkungan yang aman dan ramah bagi wisatawan muslim.

Dalam fatwa MUI DSN-MUI NO.108/DSN-MUI/X/2016 tentang penyelenggaraan pariwisata berdasarkan syari'ah. Yang berisi tentang : memiliki ikhtiar dalam mewujudkan kemaslahatan umum, memelihara amanah, keamanan dan kenyamanan, serta memiliki fasilitas ibadah yang bersih serta layak pakai, makanan dan minuman yang bersertifikasi halal MUI, dan destinasi wisata yang wajib terhindar dari khurafat, maksiat, zina, dan lain sebagainya.

3) Sertifikasi Kehalalan

Sertifikasi kehalalan merupakan yang diperlukan wisatawan muslim dalam meningkatkan dan menanamkan rasa kepercayaan terhadap wisatawan muslim. Dengan demikian wisatawan muslim

terjamin jaminan halal yang dibutuhkan bagi mereka, serta hotel dan restoran yang ideal dibutuhkan bagi wisatawan. Dalam Undang-undang No.33/2014 tentang produk jaminan halal berisi tentang bahwa semua produk harus mempunyai sertifikasi halal pada tahun 2019. Sehubungan dengan hal ini, bisa menjadikan keuntungan bagi produk Indonesia untuk melayani serta baik untuk dikonsumsi bagi wisatawan muslim dalam segmen pasar konsumen global. Dalam crescentraining melalui peringkat kehalalan global skema ini dapat membantu negara didalamnya untuk melayani penerimaan yang lebih baik dari wisatawan internasional.

Dalam fatwa yang dijelaskan dalam DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata yang syari'ah mengatur pihak dalam menyelenggarakan pariwisata ramah muslim untuk menjalankan prinsip syari'ah : biro perjalanan wisata syari'ah, pengusaha pariwisata, hotel syari'ah, pemandu wisata, wisatawan.

4) Strategi tiap destinasi yang dibedakan

Aktivitas ini harus dibedakan dengan tujuan untuk menarik banyak wisatawan muslim baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang ingin melakukan wisata dan juga meningkatkan kualitas produk Indonesia sebagai pariwisata aman serta nyaman diseluruh kalangan. Terutama wisatawan milenial muslim (*Muslim Millennial Tourism*) yang tujuan wisatanya Bersama dengan keluarga.

5) Produk dan pengalaman pariwisata inovatif

Indonesia dapat memperkenalkan produk dan pengalaman serta melakukan pelatihan dalam memperkenalkan warisan budaya serta melakukan pelatihan terampil dalam bidang seni yang diwariskan budaya leluhur yang diperuntukan wisatawan muslim dalam meningkatkan pengetahuan dan mempunyai keterampilan.

6) Ruang fasilitas ibadah yang memadai

Bagi wisatawan muslim perlu adanya fasilitas yang layak seperti : tempat wudhu dan toilet yang dibedakan pria dan wanita. Dan ruangan privasi bagi wanita meliputi ruangan yang tertutup. Sehingga meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan muslim. Serta meningkatkan rasa pengalaman dalam melakukan perjalanan.

BAB III

PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM DI FIRDAUS FATIMAH ZAHRA, SEMARANG

A. Profil Firdaus Fatimah Zahra, Semarang

1. Letak Geografis

Wisata Firdaus Fatimah Zahra ini terletak di Desa Muntal, Kelurahan Mangunsari Kecamatan Gunung pati Semarang. Firdaus Fatimah Zahra merupakan tempat manasik haji termegah dan terluas di Jawa Tengah. Firdaus Fatimah Zahra ini memiliki luas total 4,5 hektar, terdapat gerbang pintu masuk, Gedung pertemuan, replika Ka'bah, replika Masjidil Haram, replika Masjid Al-Aqsa, replika tempat Sa'I, replika bandara dan imigrasi Arab Saudi, dilengkapi padang Arofah, perkemahan mina, Jamarat mina, Jabal Rahmah, lokasi haji eksklusif, yang dibuat semirip mungkin dengan haji dan umroh.

Lokasi Firdaus Fatimah Zahra letak geografisnya sebagai berikut :

Lokasi Firdaus Fatimah Zahra terletak di Jl. Wonosari No.16, Mangunsari, Kecamatan Gunung pati, Kota Semarang. Jarak dari pusat kota sekitar 16 KM dengan waktu tempuh kurang lebih 35 Menit, jika berangkat dari Rumah Sakit Dr. Kariadi, lalu menuju ke arah taman sampangan, lalu dari taman sampangan menuju ke arah selatan menuju UNNES dengan menyebrangi tol jatingaleh-krapyak, setelah melewati UNNES melanjutkan perjalanan ke Jl. Wonosari No.16 Dari Jl. Wonosari No.16 ini anda akan melihat pintu gerbang megah dengan tulisan Firdaus Fatimah Zahra.

2. Sejarah berdirinya Firdaus Fatimah Zahra, Semarang

PT. Fatimah Zahra bernama wanda Fatimah Zahra. Perusahaan ini berdiri tahun 1992. Perusahaan didirikan bergerak di organisasi bidang haji dan umroh. Pada awal berdiri perusahaan ini jama'ah haji dan umroh yang dibimbing oleh H. Ahmad Aidy Chariri berkisar antara 5-10 jama'ah, seiring berjalannya waktu yaitu sekitar tiga tahun atau empat tahun semenjak didirikannya, maka Wanda

Fatimah Zahra mengubah namanya menjadi sebuah biro travel dengan nama PT. Fatimah Zahra, hal ini dimaksud agar mudah dalam mengingatnya, melihat perkembangan dari tahun ke tahun jumlah jama'ah semakin meningkat, kemudian sahabat bapak H. Ahmad Aidy Chariri menyarankan untuk membuat biro travel dengan tujuan agar bisa lebih mudah melayani jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji.

*“Firdaus Fatimah Zahra dibangun oleh pemilik yang bernama bapak H. Ahmad Aidy Chariri, beliau mempunyai biro umroh dan haji, dari situ bapak Ahmad mempunyai angan-angan berkeinginan membuka tempat wisata yang berbeda dari yang lain, dan juga belum ada di Indonesia yang berkonsep manasik haji terlengkap dan terbesar di Jawa Tengah, bahkan baru pertama kali di Indonesia walaupun tempat lain daerah sudah ada namun, tidak selengkap yang ada di Firdaus Fatimah Zahra, itu sekitar tahun 2012 beliau membeli tanah dan mendapatkan luas 4,5 Hektar, lalu pada tahun 2013 awal mulai pembangunan dan pada tahun 2015 telah selesai pembangunan namun hanya untuk intern waktu itu, bapak H. Ahmad Aidy Chariri berfikir daripada jika ada latihan manasik haji di AKPOL atau di Hotel Gumaya lebih baik mendirikan sendiri. Pertama didirikan hanya untuk Intern dan manasik seiring berjalannya waktu, masyarakat banyak yang mengetahui ada tempat bagus dan menarik lalu masyarakat ingin masuk dan mengunjungi tempat Firdaus Fatimah Zahra”.*²⁸

Pertama kali minat pengunjung hanya 1,2,3 orang yang mengunjungi lalu melalui mulut ke mulut akhirnya pada tahun 2016 awal dibukalah pertama kali untuk pengunjung umum dan dari itulah pengunjung setelah mengunjungi destinasi Firdaus Fatimah Zahra lalu mengabadikan momen mereka ketika berwisata dan mereka mengunggahnya dimedia sosial lalu viral dan mulai rame pengunjung pada tahun 2018 dan 2019. Pengunjung dari berbagai luar kota bahkan luar jawa tengah ramai berkunjung ke Firdaus Fatimah Zahra, pada

²⁸ Wawancara dengan Manager Firdaus Fatimah Zahra, Priyo, pada selasa, pada tanggal 29 agustus 2023

tahun 2020 kembali tutup karena pandemic Covid-19, lalu di tahun 2021 bulan November dibuka kembali untuk umum dengan menerapkan protokol kesehatan, kemudian mulai rame pengunjung pada awal tahun 2022.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Mewujudkan pelayanan biro dan travel yang berkualitas, dalam menjalankan ibadah serta meningkatkan iman dan taqwa kepada Allah.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas dibidang bimbingan ibadah haji.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.
- 3) Menciptakan pelayanan dan pelayanan pengunjung dalam melakukan latihan manasik haji.
- 4) Menjadikan biro travel haji umroh terbesar dan terlengkap di Indonesia.

4. Tata Tertib berkunjung

Gambar 3. 1

Tata tertib



- a. Pengunjung diatas 2 tahun wajib membawa passfor simulasi tanpa terkecuali.

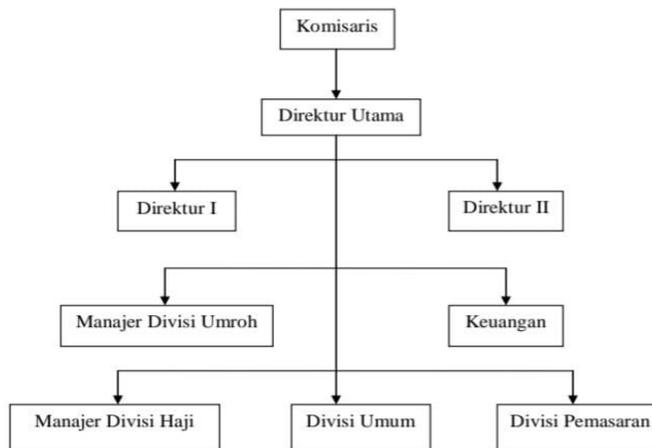
- b. Passfor simulasi berlaku untuk 1 kali kunjungan.
- c. Pengunjung dilarang membawa nasi dari luar ke area Firdaus Fatimah Zahra.
- d. Pengunjung dimohon berpakaian yang sopan, untuk wanita wajib memakai hijab.
- e. Pengunjung dimohon ikut menjaga kebersihan di area Firdaus Fatimah Zahra.
- f. Dilarang mencoret-coret atau merusak fasilitas yang berada di area Firdaus Fatimah Zahra.
- g. Dilarang berbuat asusila di area Firdaus Fatimah Zahra.
- h. Dimohon menjaga barang bawaan anda, segala bentuk kegiatan kehilangan bukan tanggung jawab pihak manajemen Firdaus Fatimah Zahra.

5. Struktur Pengurus Firdaus Fatimah Zahra

Susunan dalam sebuah destinasi Firdaus Fatimah Zahra sebagai berikut :

Gambar 3. 2

Struktur Pengurus



Tugas dan tanggungjawab masing-masing Struktur pengurus sebagai berikut :

- a. Owner/Komisaris: berfungsi sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan.
- b. Direktur Utama: berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan.
- c. Direktur I dan II: berfungsi membantu komisaris perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.
- d. Divisi keuangan: berfungsi mengatur keuangan yang masuk dan keluar perusahaan serta mendistribusikan gaji kepada karyawan.
- e. Divisi keamanan: berfungsi mengatur keamanan sekitar destinasi dan mengatur keluar masuknya kendaraan yang masuk dan keluar destinasi.
- f. Divisi kebersihan: berfungsi sebagai mengontrol kebersihan didalam destinasi wisata.

B. Sarana dan prasarana pengunjung memasuki Firdaus Fatimah Zahra

Sarana dan prasarana ini bertujuan untuk memudahkan kegiatan pengunjung dalam melakukan wisata. Adanya alat penunjang ini akan membuat pengunjung merasakan hal yang nyaman, aman, dan tenang.

Hal ini menggunakan metode ACES (*Acces* (Akses), *Communication* (Komunikasi), *Environment* (Lingkungan), *Services* (Pelayanan)).

1. Acces (Akses)

Akses menuju Firdaus Fatimah Zahra Lokasi Firdaus Fatimah Zahra terletak di Jl. Wonosari No.16, Mangunsari, Kecamatan Gunung pati, Kota Semarang. Jarak dari pusat kota sekitar 16 KM dengan waktu tempuh kurang lebih 35 Menit.

Jika berangkat dari Rumah Sakit Dr. Kariadi, lalu menuju ke arah taman sampangan, lalu dari taman sampangan menuju ke arah selatan menuju UNNES dengan menyebrangi tol jatingaleh-krapyak.

Setelah melewati UNNES melanjutkan perjalanan ke Jl. Wonosari No.16 Dari Jl. Wonosari No.16 ini anda akan melihat pintu gerbang megah dengan tulisan Firdaus Fatimah Zahra.

“Akses masuk Firdaus Fatimah Zahra sangatlah mudah karena disepanjang jalan terdapat baliho besar tentang arah menuju ke lokasi wisata Firdaus Fatimah Zahra dan juga jalan akses menuju ke lokasi bisa dilalui oleh motor, kendaraan pribadi dan bahkan mudah dilalui kendaraan bis besar disana tersedia area parkir yang sangat luas yang bisa menampung kira-kira 50 bis besar dan ratusan kendaraan pribadi. Akses ketika masuk ke loket pembelian passfor dengan jumlah rombongan, setiap pembelian 50 tiket gratis 1”²⁹

Akses pembelian *passfor* juga sangatlah mudah karena tersedia tempat yang luas untuk mengantri, dalam pengantrian pembelian *passfor* terdapat dua tempat yang terpisah untuk pria dan wanita ini termasuk syarat dalam penerapan pariwisata ramah muslim yang diwajibkan terpisahnya laki-laki dan perempuan. Ketika sudah membeli *passfor* pengunjung melakukan *Chek In* di bandara King Abdul Aziz.

Gambar 3.3

Akses pintu masuk Firdaus Fatimah Zahra



²⁹ Hasil Wawancara dengan Manager Firdaus Fatimah Zahra, Priyo, pada Selasa, pada tanggal 29 Agustus 2023

Gambar 3. 4
Akses lokasi menuju loket pembelian passfor



Gambar 3. 5
Bentuk Passfor Firdaus Fatimah Zahra



Gambar 3. 6

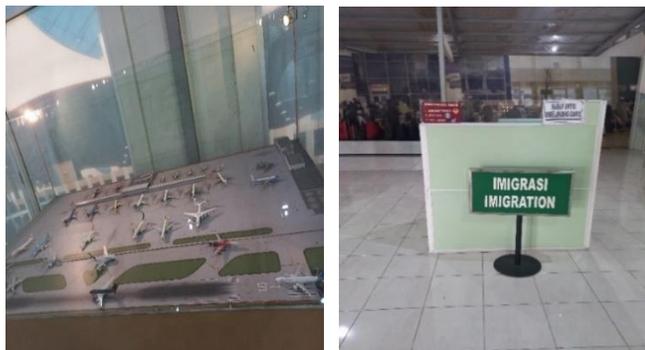
Akses pengantrian Chek In bandara King Abdul Aziz



Setelah chek in bandara King Abdul Aziz pengunjung ruang Imigrasi, disana terdapat miniatur bandara King Abdul Aziz, terdapat juga papan peta jarak kota Mekkah dan Madinah, profil negara arab dan beberapa gambar mata uang dan memasuki ruang tunggu bandara, diruang tunggu keberangkatan jama'ah haji terdapat banyak tempat duduk dan ruko kecil, disana terdapat juga Musholla pemisah antara laki-laki dan perempuan dan juga terdapat toilet pemisah antara toilet khusus pria dan toilet khusus wanita.

Gambar 3. 7

miniatur bandara King Abdul Aziz dan ruang Imigrasi



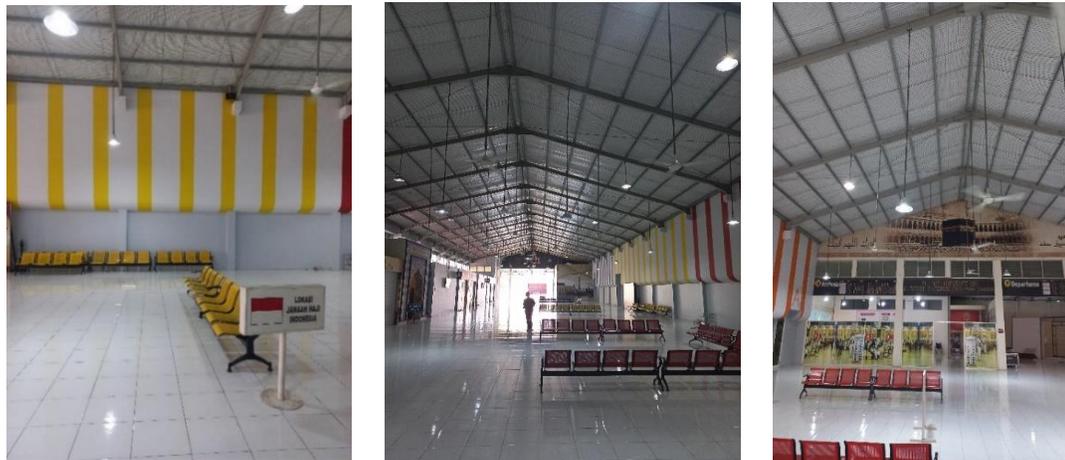
Gambar 3. 8

Profil negara Arab, Mata Uang , Gambar Peta.



Gambar 3. 9

ruang tunggu bandara, diruang tunggu keberangkatan jama'ah haji



Setelah melewati ruang tunggu bandara lalu memasuki area akses lokasi wisata, disana terdapat papan petunjuk untuk memudahkan pengunjung dalam mengakses tempat-tempat manasik haji dan jenis-jenis bangunan replika, setelah melewati papan petunjuk lokasi pengunjung menemukan tempat

pembuatan racikan *Arabic coffe* ada miniatur dalam meracik kopi tradisional masyarakat Arab.

Gambar 3. 10

papan petunjuk dalam mengakses lokasi



Gambar 3. 11

Miniatur pembuatan racikan Arabic coffe



Setelah melewati miniatur pembuatan racikan Arabic coffe lalu jalan terus lalu memasuki area replika Masjidil Haram, sebelum memasuki area Masjidil Haram disana terdapat replika jam Mekah, setelah itu memasuki area Masjidil Haram disana terdapat pintu yang jumlah pintunya ± 94 pintu, setelah itu memasuki pintu masuk area Ka'bah, dan memasuki area ka'bah, disana terdapat miniature ka'bah yang mana disana ada miniatur replika Hajar Aswad, replika pintu Ka'bah dan juga replika maqom Ibrahim.

Gambar 3. 12

Akses menuju area Masjidil Haram



Gambar 3. 13

replika jam Mekah



Gambar 3. 14

replika Majsidil Haram



Gambar 3. 15

replika pintu Raja Abdul Aziz



Gambar 3. 16

replika Ka'bah



Gambar 3. 17
replika Hajar Aswad



Gambar 3. 18
replika pintu Ka'bah

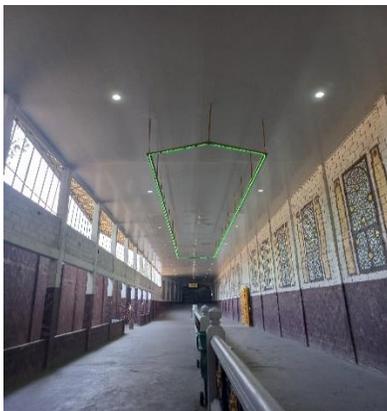


Gambar 3. 19
replika Maqom Ibrahim



Setelah melewati area Ka'bah selanjutnya pengunjung mengakses berjalan ke area bukit Shofa akses menuju area bukit Shofa sangatlah mudah dan juga luas sehingga para pengunjung tidak terlalu berdesakan dalam menuju area bukit shofa dan juga mengunjungi akses menuju bukit marwah.

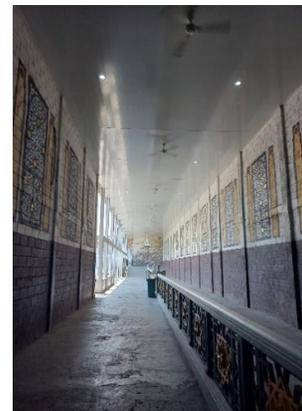
Gambar 3. 20 replika akses
menuju bukit Shofa



Gambar 3. 21 replika
bukit Shofa



Gambar 3. 22 Akses
menuju bukit Marwah



Setelah mengunjungi kedua bukit Shofa dan bukit Marwah selanjutnya pengunjung diarahkan menuju lokasi pintu destinasi lokasi replika pasar seng, dan disebelah pasar seng terdapat miniatur bangunan replika masjid Nabawi dan dilanjut menuju wukuf di padang Arafah, disana terdapat miniature sebuah tenda-tenda padang Arafah, mengunjungi mina dan pemandu mengarahkan ke akses pelemparan jumrah, setelah itu terdapat akses menuju replika Jabal Rahmah, di area sebelum menuju Jabal Rahmah pengunjung bisa mengakses dengan mudah menuju resto yang resto tersebut memang sudah terkonsep dengan ramah muslim.

Destinasi yang terakhir dikunjungi adalah sebuah musium Arabian Park, didalamnya terdapat miniatur bangunan Timur tengah, destinasi ini merupakan sebuah pelengkap yang berada di Firdaus Fatimah Zahra yang difasilitasi untuk pengunjung agar mengetahui beberapa bangunan dan miniatur-miniatur bangunan kuno dan pernak-pernik alat-alat tradisional yang digunakan oleh masyarakat arab kuno.

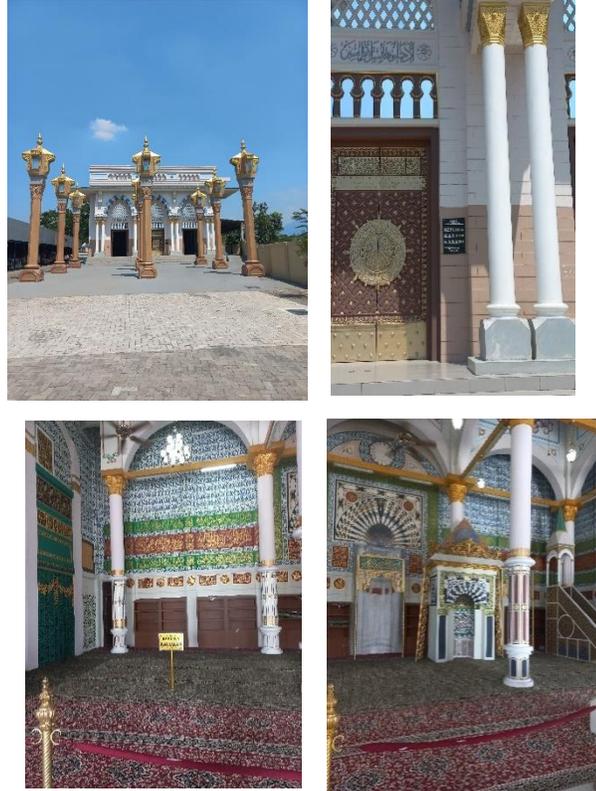
Gambar 3. 23 Akses menuju Pasar Seng



Gambar 3. 24 Miniatur Pasar Seng



Gambar 3. 25 Miniatur Masjid Nabawi



Gambar 3. 26 Miniatur Akses Padang Arafah



Gambar 3. 27 Miniatur Akses ke Mina



Gambar 3. 28 Akses ke muzdalifah



Gambar 3. 29 jalan Akses menuju pelemparan Jumrah



Gambar 3. 30 jalan Akses menuju Jabal Rahmah



Gambar 3. 31 Jalan Akses menuju Musium Arabian Park



Destinasi terakhir sebelum menuju pintu keluar pengunjung disuguhkan dengan bangunan Musium Al-Haramain yang didalamnya terdapat sebuah miniatur-miniatur komponen-komponen yang berada dibangunan Arab meliputi : masjidil haram, replika kunci ka'bah, replika Hajar Aswad, replika talang emas, replika mahkota Menara Masjidil Haram, replika Jabal Tsur, replika tiang Ka'bah,

replika Jabal Nur, replika pintu Ka'bah bagian dalam, replika Al-Qur'an hadiah dari Raja Abdullah Bin Abdul Azis Al Saud, Al-Qur'an hadiah dari Raja Salman Bin Abdul Azis Al Saud, Al-Qur'an terjemahan dengan Bahasa Perancis, Al-Qur'an dengan terjemahan Bahasa Belgia, Replika sumur zam-zam. Pengunjung kemudian memasuki area Madinah, disana terdapat miniature kiswah, replika masjid Nabawi jaman Rosulullah, terdapat miniature gambaran peran khandaq, replika rumah Rosulullah, replika gambaran perang uhud, replika pedang Sahabat nabi yang bernama Ali Bin Abi Thalib, pedang zulfikar, dan Masjid Nabawi.

Gambar 3. 32 Akses menuju Musium Al-Haramain



Lokasi terakhir yaitu pintu keluar yang didalamnya disuguhkan oleh toko oleh-oleh yang berada di Madinah, didalamnya terdapat oleh-oleh haji dan umroh, kurma, kacang Arab, kismis, coklat, sajadah, mukena, Aksesoris gelang, cincin, kalung, dan peralatan alat tulis.

Gambar 3. 33 Akses pintu keluar dan akses toko oleh-oleh Madinah



2. *Communication (Komunikasi)*

Komunikasi yang diterapkan oleh pihak manajemen Firdaus Fatimah Zahra ini ketika suatu rombongan kendaraan datang melewati gerbang pintu utama untuk parkir pengunjung digerbang pintu utama telah disediakan satpam atau *security* yang akan mengarahkan untuk sarana parkir selanjutnya, pengunjung diarahkan petugas Firdaus Fatimah Zahra untuk mengantri membeli tiket atau passfor, setelah membeli passfor kemudian petugas mengarahkan untuk antri dalam *chek in* di bandara King Abdul Aziz, kemudian setelah *chek in* ada petugas Firdaus Fatimah Zahra dari tim pemandu wisata dalam mengarahkan dan menjelaskan untuk simulasi dalam melakukan ibadah haji dan umroh.

“Penyediaan pemandu dalam menyampaikan informasi dan pelatihan manasik haji dan umroh dikenakan biaya dua ratus ribu, untuk satu rombongan, satu rombongan maksimal seratus orang, untuk menyampaikan lewat megaphone, jadi begitu pengunjung masuk, ada permintaan dari pengunjung untuk memandu dari depan, dan dari pihak manajemen melayani untuk pelayanan pemandu dari depan pintu masuk, menjelaskan seolah-olah turun dari pesawat, masuk keimigrasi pemeriksaan passfor, masuk bandara King Abdul Aziz duduk-duduk di

*bandara, dikumpulkan pemandu datang diberikan pengarahannya dari mulai teorinya sampai praktiknya sampai jelas”.*³⁰

Pengunjung ketika sudah memasuki area ruang tunggu bandara mendapatkan pemandu dalam setiap rombongan atau kelompok, ketika pengunjung memasuki bandara ruang tunggu pemandu memandu dan menjelaskan rukun haji, dan selanjutnya pemandu mengajak tempat pertama sambil menjelaskan berbagai miniatur yang berada di Firdaus Fatimah Zahra, mulai dari menjelaskan replika sejarah dan pengetahuan tentang replika jam Mekah, penjelasan bangunan replika Masjidil Haram.

Ketika memasuki area Masjidil Haram, menerangkan tentang memulainya tawaf, menerangkan tentang hajar aswad, menerangkan tentang kiswah, menerangkan tentang multazam, dan pemandu membimbing pengunjung untuk mempraktikkan tawaf, setelah selesai pemandu menerangkan tentang ilustrasi minum air zam-zam, setelah itu pemandu menerangkan tentang praktik Sa’I di bukit Shofa dan bukit Marwah, setelah itu pemandu mengajak para pengunjung untuk mengunjungi penginapan di Arafah, dan pemandu mengajak para pengunjung untuk melewati muzdalifah, dan mengakses pelemparan jumrah, pemandu juga menjelaskan tentang tata cara untuk melempar jumrah, setelah itu pemandu juga melewatkan melalui tenda mina dan pemandu mengajak pengunjung untuk memasuki area Jabal Rahmah dan menerangkan tentang sejarah di Jabal Rahmah.

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Priyo Manager Firdaus Fatimah Zahra pada Selasa, pada tanggal 29 Agustus 2023

Gambar 3. 34 komunikasi pengarahannya dan pembinaan pemandu Firdaus Fatimah Zahra terhadap pengunjung wisata Firdaus Fatimah Zahra



3. *Environment (Lingkungan)*

Lingkungan yang berada di Firdaus Fatimah Zahra ini merupakan sangat *sustainable*, karena disepanjang lingkungan lokasi ini diperhatikan dari pihak manajemen penerapan diterapkan mulainya ketika pengunjung memasuki gerbang pintu masuk Firdaus Fatimah Zahra tersedianya pos satpam yang mengamankan dan mengarahkan kendaraan yang masuk dilokasi destinasi Firdaus Fatimah Zahra untuk mengakses parkir, dan juga disudut-sudut parkir tersedianya banyak tempat sampah dan penerapan kebersihan lingkungan area parkir yang selalu disapu oleh tim kebersihan, selain itu juga tersedianya papan pemberitahuan untuk selalu menjaga kebersihan disetiap tempat, tersedianya juga tempat sampah di sudut toilet dan tempat wudhu, juga

tersedianya tempat sampah di samping pintu masuk area musholla laki-laki dan perempuan.

Ketika memasuki area *chek in* terdapat ruang tunggu bagi pengunjung Firdaus Fatimah Zahra, keadaan tersebut sangat bersih dan disediakan pula kursi roda bagi penyandang disabilitas, terdapat beberapa jalur disabilitas yang bisa dilalui oleh pengandang disabilitas, tersedianya juga beberapa jalur khusus penyandang disabilitas dan jalur tersebut mudah dilalui dan telah memenuhi standar jalur yang diterapkan untuk disabilitas.

Gambar 3. 35

pembatasan pengunjung dan peraturan dan pos keamanan yang berada di pintu gerbang





Gambar 3. 36

kebersihan lingkungan parkir



Gambar 3. 37

kebersihan area tempat ibadah



4. Services (Pelayanan)

Pelayanan yang diterapkan di Firdaus Fatimah Zahra ketika awal masuk destinasi sangatlah nyaman, karena ketika masuk destinasi satpam atau penjaga parkir memberikan arahan ketika masuk destinasi.

“Penyediaan pelayanan parkir ini sangat luas karena parkir tersebut bisa menampung \pm 50 bis besar dan ratusan mobil, tersedianya juga pelayanan parkir untuk pengendara sepeda motor yang bisa menampung ratusan motor dan parkir tersebut gratis tidak dipungut biaya, disudut parkir juga disediakan pelayanan musholla yang luas dan bersih, air bersih untuk musholla ini disediakan tempat wudhu dan toilet secara terpisah antara laki-laki dan perempuan

*fasilitas tersebut gratis tanpa dikenakan biaya, meminjam megaphone pengeras suara gratis dan ketika memasuki musholla ini tersedia bangunan yang lumayan luas untuk sarana ibadah yang memadai dan musholla ini disediakan pembatas pemisah antara laki-laki dan perempuan”.*³¹

Aksebilitas musholla ini tergolong sangat mudah dijangkau ketika pengunjung memasuki gerbang masuk destinasi disana telah disediakan parkir kendaraan dan disebelah ujung selatan parkir tersedianya musholla yang luas dan tersedianya toilet dan tempat pemisah laki-laki dan perempuan, terdapat pula musholla ketika masuk melewati bandara king Abdul Aziz diruang tunggu tersebut terdapat musholla yang mudah diakses pengunjung untuk melaksanakan sholat, terdapat pemisah dan toilet terpisah antara laki-laki dan perempuan.

Destinasi Firdaus Fatimah Zahra menyediakan sebuah kantin/ restoran yang dijamin kehalalannya dan kebersihan tempat, Resto tersebut menyediakan berbagai macam makanan dan uniknya disana menyediakan makanan khas negara arab, timur tengah, diantara lain: Nasi kebuli, nasi briyani, kebab, dan ada makanan khas Indonesia. Resto tersebut sangat memadai tempatnya, karena disana lumayan luas sehingga bisa menampung banyak pengunjung yang ingin menikmati makanan disana. Hotel atau penginapan Syari'ah yang dapat diakses pengunjung yang berdekatan dengan destinasi Firdaus Fatimah Zahra terdapat beberapa macam kualitas dan fasilitas yang sesuai dengan harga yang tinggi dan juga ada harga yang sangat terjangkau, hal ini bertujuan untuk memenuhi kepuasan pengunjung dalam sarana istirahat pengunjung yang dari luar kota, diantara lain hotel tersebut

³¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Priyo Manager Firdaus Fatimah Zahra pada selasa, pada tanggal 29 agustus 2023

adalah Koolkost Syari'ah near Transmart Banyumanik, Capital O 91975 Nadika Guest House Syariah,dll.

Pengalaman daya tarik wisatawan ini tersedia dengan adanya situs bersejarah seperti musium arab kuno berisi tentang replika rumah di kota Mekkah pada zaman dahulu, sumur, kebun kurma, kebun zaitun, kebun tin, dan monumen replika bangunan peralatan arab seperti : dupa, sisha, hiasan arab, mahkota *tower clock* Mekkah, monumen lembaran Al-Qur'an, monumen sabuk Ihram, monumen hiasan pedang, monumen mushaf Al-Qur'an, monumen Masjidil Haram, monumen kubah Nabawi, monumen kubah Aqsa, monumen sepeda, monumen harta karun, monumen parfum Arab, monumen sandal arab pria, monumen sepatu arab, monumen gamis top pria, monumen abaya wanita, monumen tasbih, monumen sorban arab, monumen permadani arab, monumen cangkir dan teko arab, monumen celak arab.

Musium arab kuno juga tersedia di Firdaus Fatimah Zahra, didalamnya terdapat beberapa macam bangunan arab kuno seperti : replika sumur, ruang masak, ruang penyimpanan makanan, ruang pengolahan makanan, rumah arab kuno, ruang penyimpanan alat, tenda arab, terdapat juga sebuah bangunan yang berisi tentang replika toko di arab seperti : toko sajadah, toko abaya, toko emas, toko aksesoris, toko kerudung, aksesoris arab, pakaian adat Arab Saudi, tandu arab, pakaian seserahan pernikahan Arab Saudi, toko parfum, toko kain, tasbih arab, kuningan arab kuno, miniatur rumah arab, miniatur ruang keluarga, miniatur ruang tamu pria, miniatur ruang makan, miniatur ruang tamu wanita, miniatur ruang dapur, miniatur ruang bahan makanan, miniatur ruang alat rumah tangga.

Gambar 3. 38
Pelayanan Parkir Kendaraan bagi pengunjung



Gambar 3. 39
Pelayanan Penyediaan Musholla di area Parkiran



Gambar 3. 40

Musholla dan toilet terpisah di sebelah ruang tunggu bandara King Abdul Aziz



Gambar 3. 41 Pelayanan resto Firdaus Fatimah Zahra



BAB IV
ANALISIS PELAYANAN PARIWISATA RAMAH MUSLIM
BERDASARKAN *GLOBAL MUSLIM TRAVEL INDEX (GMTI)* DI FIRDAUS
FATIMAH ZAHRA, SEMARANG

A. Analisis Penerapan Pariwisata Ramah Muslim Di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang

1. Penerapan Pariwisata Ramah Muslim di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang

Penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan Global Muslim Travel Index (GMTI) 2023 menjelaskan kerangka kerja komprehensif yang menilai fasilitas dan layanan perjalanan ramah muslim di suatu destinasi. *ACES* adalah singkatan dari Akses, Komunikasi, Lingkungan, dan layanan. Model ini mengevaluasi tingkat inklusivitas dan dukungan bagi wisatawan muslim yang diberikan oleh destinasi dalam berbagai aspek pengalaman perjalanan mereka dalam kemudahan akses ketempat tujuan, komunikasi internal dan eksternal, oleh tempat tujuan, lingkungan tempat tujuan, layanan yang disediakan oleh pihak destinasi wisata. pariwisata ramah secara umum mencakup layanan dan fasilitas yang dapat dinikmati oleh semua wisatawan tanpa memandang agama atau kepercayaan mereka.

a) *Access* (Akses)

Akses mengevaluasi dalam aksesibilitas suatu destinasi dan pertimbangan berbagai faktor untuk menilai kemudahan mencapai tujuan wisata, kriterianya meliputi konektivitas udara, konektivitas darat, persyaratan visa, dan kualitas infrastruktur transportasi. Konektivitas: konektivitas udara berfokus pada ketersediaan dan frekuensi penerbangan langsung antara tujuan dan pasar keluar utama muslim. Jarak mengkaji kedekatan geografis suatu tujuan, dengan menyadari bahwa jarak yang lebih pendek dapat berkontribusi pada akses yang lebih mudah.

Konektivitas darat dapat mengevaluasi kualitas jaringan jalan dan penyebrangan perbatasan yang menghubungkan destinasi dengan wilayah mayoritas muslim, sehingga memfasilitasi kelancaran perjalanan.

Persyaratan visa : aspek ini menilai kemudahan memperoleh visa bagi pelaku perjalanan, mempertimbangkan jenis visa yang tersedia dan ketentuan spesifiknya. Infrastruktur transportasi : aspek ini mengacu pada aksesibilitas, kenyamanan, dan kemudahan perjalanan dalam suatu tujuan tertentu. Penilaian ini mempertimbangkan kualitas, efisiensi, dan variasi pilihan transportasi yang tersedia.

Akses menuju Firdaus Fatimah Zahra hal ini tergolong sangat mudah karena akses tersebut bisa dilalui oleh kendaraan kecil maupun besar, dalam infrastruktur jalan menuju lokasi sudah lumayan bagus dan aman untuk dilalui kendaraan, akses menuju lokasi ini bisa dijangkau dengan mudah melalui google maps, disepanjang jalan disatu kecamatan dengan lokasi ini terdapat poster besar petunjuk jalan untuk membantu pengunjung dalam akses mengunjungi Firdaus Fatimah Zahra, akses ini juga bisa ditempuh dari bandara semarang dengan menggunakan transportasi bis trans Semarang, wisata ini hanya saja kebanyakan segmennya domisili dalam negeri dan juga segmennya mayoritas pengunjung dalam pulau jawa. Akses pengunjung yang dari luar negeri dan luar pulau jawa tidak disarankan dengan alasan jarak dan juga aksesibilitas jauh untuk dijangkau dari wisatawan luar pulau jawa dan luar negeri. Infrastruktur jalan lumayan efisien karena bisa dilalui kendaraan besar dan kendaraan kecil.

b) Communication (Komunikasi)

Kriteria menilai kemampuan komunikasi untuk memasarkan destinasi tersebut kepada wisatawan muslim. Kriteria ini mencakup tiga faktor utama : Kemahiran komunikasi: aspek ini mengevaluasi kemahiran destinasi dalam berkomunikasi dalam sepuluh bahasa yang paling banyak digunakan wisatawan muslim bahasa-bahasa tersebut antara lain Inggris, Arab, Bahasa

Melayu, Urdu, Turki, Rusia, Prancis, Persia, dan Jerman. Pemasaran destinasi : faktor ini mengkaji bagaimana destinasi tersebut mempromosikan layanan dan layanan fasilitas ramah muslim untuk menarik wisatawan muslim. Penilaian ini mengevaluasi upaya pemasaran destinasi, termasuk ketersediaan informasi yang komprehensif dan akurat di situs web, panduan perjalanan halal khusus, penyebutan media, dan kampanye promosi yang menyoroti penawaran destinasi ramah muslim. Pemasaran destinasi yang efektif sangat penting dalam menarik wisatawan muslim dan menunjukkan komitmen destinasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Kesadaran pemangku kepentingan : aspek ini menilai tingkat pemahaman pemangku kepentingan mengenai kebutuhan dan preferensi wisatawan muslim, hal ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti presentase populasi muslim di destinasi, kehadiran konferensi atau acara halal, pencarian online terkait layanan halal dan ramah muslim, dan kesadaran masyarakat lokal tentang persyaratan halal. Kesadaran pemangku kepentingan mencerminkan kemampuan destinasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan spesifik wisatawan muslim. Faktor-faktor ini kriteria komunikasi memberikan wawasan tentang kemampuan komunikasi destinasi, strategi pemasaran, dan kesadaran pemangku kepentingan terkait perjalanan ramah muslim. Hasilnya, penilaian ini membantu destinasi meningkatkan upaya komunikasi mereka, meningkatkan strategi pemasaran, dan meningkatkan pemahaman diantara para pemangku kepentingan.

Komunikasi yang telah diterapkan di Firdaus Fatimah Zahra sudah cukup baik dengan menerapkan system senyum, sapa, ramah dalam berbicara kepada pengunjung, dari pihak destinasi pariwisata Firdaus Fatimah Zahra, sebelum menerjunkan pemandu dalam melayani dalam menyampaikan informasi dalam berkomunikasi dengan pengunjung menekankan penyampaian secara jelas dan mudah dipahami oleh

pengunjung, evaluasi untuk pemasaran destinasi melalui web dan media sosial ini memang belum maksimal karena kekurangan sdm untuk memenuhi penunjang fasilitas kriteria komunikasi dalam pemasaran, pihak destinasi ini akan mengevaluasi kekurangan ini dengan melakukan rapat dan juga akan melengkapi fasilitas dari aspek komunikasi yang belum tersedia.³²

c) *Environment* (Lingkungan)

Lingkungan mengevaluasi keseluruhan lingkungan dan suasana suatu destinasi sehubungan dengan daya tarik dan kesesuaian bagi wisatawan muslim. Kriteria ini terdiri dari beberapa faktor utama : Keamanan umum : aspek ini mengevaluasi keamanan destinasi dalam kaitannya dengan kejahatan rasial, dan keamanan secara keseluruhan. Hal ini mempertimbangkan tingkat keselamatan dan keamanan bagi wisatawan muslim, memastikan lingkungan yang damai dimana mereka dapat dengan bebas menikmati kunjungan mereka tanpa mengkhawatirkan kesejahteraan mereka. Pembatasan iman : faktor ini mengkaji segala pembatasan atau batasan yang dikenakan pada umat islam dalam hal praktik keagamaan, seperti pembatasan aturan berbakaian bagi perempuan muslim. Laporan ini mengevaluasi sejauh mana pembatasan tersebut dapat mempengaruhi keseluruhan pengalaman dan persepsi wisatawan muslim terhadap destinasi tersebut.

Iklim yang mendukung : laporan ini melihat kemampuan destinasi untuk memungkinkan inovasi dan kewirausahaan, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kerangka kebijakan, akses pendanaan, dan kapasitas inovatif yang dapat berkontribusi dalam menciptakan kondisi yang kondusif lingkungan untuk inovasi dan kewirausahaan. Kedatangan pengunjung muslim : faktor ini melihat jumlah

³² CrescentRating, *Global Muslim Travel Index 2023* (Changi, 2023) hal : 28.

pengunjung muslim yang tiba ditempat tujuan. Hal ini memperhitungkan volume wisatawan muslim yang mengunjungi destinasi tersebut, yang mencerminkan tingkat daya tarik dan kesesuaian lingkungan untuk kelompok tertentu. Keberlanjutan: dimensi ini mengkaji upaya destinasi menuju keberlanjutan, termasuk faktor-faktor seperti emisi CO₂, penggunaan energi terbarukan, kualitas udara, pelestarian warisan budaya, dan pembangunan manusia. Hal ini mengakui pentingnya praktik keberlanjutan dalam menciptakan lingkungan yang menguntungkan bagi wisatawan muslim, selaras dengan nilai-nilai dan pertimbangan etika mereka, dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, kriteria lingkungan memberikan wawasan berharga mengenai keseluruhan lingkungan dan kondisi suatu destinasi yang berkaitan dengan wisatawan muslim.

Penerapan faktor lingkungan ini baik dalam lingkungan keamanan dengan disediakan pintu gerbang yang sangat besar terdapat *security* dalam pengamanan lingkungan sekitar destinasi, supaya tidak ada tindakan hal kejahatan kriminal dan tidak kekerasan dan juga penerapan aturan dalam etika berpakaian yang sopan dan menutup aurat sesuai dengan ajaran Islam, penerapan lingkungan ini juga sangat diterapkan dengan baik dari pihak manajemen Firdaus Fatimah Zahra dalam menjaga kebersihan lingkungan di area destinasi, dan menerapkan alat pendukung seperti tersedianya banyak tempat sampah di berbagai sudut, dalam aturan pembatasan bagi perempuan dan laki-laki diterapkan ketika masuk antrian pembelian *passport* dan antrian dalam check in bandara King Abdul Aziz, dan pembatasan terpisah toilet laki-laki dan perempuan.

Penerapan faktor iklim dalam akses didalam destinasi sangat kondusif, karena destinasi tersebut sangat luas dan bisa menampung untuk ribuan jamaah dan dipastikan emisi udara oksigen sangat cukup untuk menunjang kebutuhan wisatawan dan ada tanaman pohon untuk menyerap emisi CO₂, dan menerapkan adat budaya warga sekitar destinasi.

B. Analisis *index services* (pelayanan) wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada aspek ACES (*Acces, Communication, Environtment, Service*)

Pelayanan Wisata Firdaus Fatimah Zahra berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) pada Aspek ACES (*Acces, Communication, Environment, Service*) Kriteria layanan menilai jangkauan dan kualitas layanan yang tersedia bagi wisatawan muslim disuatu destinasi. Kriteria ini berfokus pada faktor utama :

Ketersediaan tempat sholat dan Masjid : aspek ini menilai keberadaan dan aksesibilitas tempat shalat, Masjid, didaerah tujuan wisata. Hal ini mempertimbangkan ketersediaan ruang sholat, lainnya yang memenuhi kebutuhan wisatawan muslim, memastikan mereka memiliki lokasi yang nyaman untuk memenuhi kewajiban keagamaan mereka selama mereka berkunjung.

Ketersediaan pilihan tempat makanan halal : factor ini mengkaji ketersediaan pilihan tempat makanan halal di destinasi. Hal ini mempertimbangkan keberadaan restoran dan tempat makanan yang menawarkan makanan bersertifikat halal atau restoran ramah muslim, mengakomodasi kebutuhan diet wisatawan muslim.

Bandara ramah muslim : aspek ini mengevaluasi tingkat keramahan muslim di bandara tujuan, mempertimbangkan ketersediaan musholla, fasilitas tempat wudhu, dan pilihan makanan halal di bandara. Akomodasi ramah muslim : faktor ini menilai ketersediaan muslim, pilihan akomodasi yang ramah, ini mempertimbangkan keberadaan hotel, resor, dan lainnya. Perusahaan penginapan yang menawarkan fasilitas dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan umat Islam penjelajah.

Pengalaman dan atraksi warisan budaya : dimensi ini mengkaji ketersediaan pengalaman dan atraksi warisan budaya yang penting bagi wisatawan muslim. Hal ini mempertimbangkan situs bersejarah, landmark budaya, dan atraksi yang menampilkan kekayaan warisan dan sejarah Islam di destinasi tersebut, sehingga

memberikan pengalaman unik dan peluang bagi wisatawan muslim untuk terhubung dengan agama dan warisan mereka. Evaluasi faktor-faktor ini kriteria layanan memberikan wawasan mengenai ketersediaan dan kualitas layanan yang meningkatkan pengalaman perjalanan bagi wisatawan muslim, ini memastikan bahwa destinasi tersebut menawarkan akomodasi yang sesuai, fasilitas sholat, pilihan tempat makanan, dan peluang untuk eksplorasi budaya yang memenuhi kebutuhan spesifik mereka.

Pelayanan fasilitas Firdaus Fatimah Zahra ini sudah cukup memadai dalam fasilitas tempat ibadah, karena dalam destinasi ini cukup banyak tersedia fasilitas ibadah dan juga bersih dan nyaman, untuk tersedianya fasilitas restoran ini tersedianya dengan makanan khas negara arab dan juga timur tengah dan juga menu makanan Indonesia dan ini terjamin halal dan aman untuk dikonsumsi. Fasilitas penginapan untuk hotel sekitar destinasi tergolong cukup jauh dengan hotel yang menerapkan standar Syariah. Kebanyakan hotel-hotel disekitar destinasi yang disediakan hanyalah hotel-hotel umum.

1. Akses : akses makanan halal yang mudah dijangkau didalam destinasi wisata dan fasilitas yang memadai dengan tempat yang luas dan nyaman sehingga bisa menampung banyak pengunjung dan merasakan kenyamanan dalam mengakses untuk kebutuhan makanan halal, selain itu tersedianya makanan khas arab berupa nasi kebuli, nasi briyani, jus buah, makanan Indonesia makanan tersebut sudah dijamin kehalalannya dan kualitasnya sehingga pengunjung bisa menikmati dengan kenyamanan dan keamanan untuk segi kehalalannya.
2. komunikasi: penjualan destinasi ini masih tergolong rendah untuk segi pemasaran di platform media sosial, masih menggunakan dengan pemasaran dari personal ke personal dalam pemasaran wisata, kemahiran komunikasi ini sudah baik dengan penjelasan rincian dan memperkenalkan apa saja yang ada di destinasi dan membina manasik haji dan umroh diarahkan dan dibimbing dengan jelas serta mengenalkan secara rinci terkait miniatur-miniatur bangunan yang ada disana.

3. lingkungan: keberlanjutan dalam populasi muslim yang signifikan dengan dikenalnya penerapan konsep ramah muslim, kemudahan penyambutan kedatangan pengunjung dalam melakukan wisata, pembatasan iman dan keamanan sehingga menjamin kesejahteraan wisatawan muslim dengan langkah untuk mengatasi terjadinya diskriminasi atau pelecehan, memungkinkan iklim.
4. pelayanan: kebutuhan inti (makanan halal ini mudah dijangkau bagi pengunjung tersedianya resto didalam lokasi destinasi, fasilitas penerapan kebersihan dan kesegaran makanan selalu terjaga kualitasnya sehingga pengunjung yang makan didalam resto mendapatkan makanan dengan keadaan segar dan terjaga kebersihannya), kebutuhan pelayanan (hotel, bandara) yang memadai sehingga jangkauan lebih mudah dalam menuju lokasi wisata, pengalaman heritage, atraksi.³³

³³ CrescentRating, *Global Muslim Travel Index 2023*, hal 29.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil Analisis penelitian yang telah dijelaskan penulis mengenai pelayanan pariwisata ramah muslim berdasarkan Global Muslim Travel Index (GMTI) di Firdaus Fatimah Zahra dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam penerapan pariwisata ramah muslim di Firdaus Fatimah Zahra sudah berjalan dengan baik mulai dari penerapan jalur pemisah laki-laki dan perempuan untuk antrian pembelian tiket dan masuk lokasi destinasi, aturan pengunjung untuk wajib menutup aurat bagi pengunjung, untuk laki-laki berpakaian sopan dan menutup aurat, dan perempuan diwajibkan memakai hijab dan menutup aurat serta berpakaian sopan, kewajiban untuk menjaga kebersihan baik didalam maupun diluar destinasi Firdaus Fatimah Zahra.
2. Pelayanan destinasi Firdaus Fatimah Zahra dalam sisi pelayanan parkir kendaraan yang sangat luas, dengan tersedianya fasilitas musholla yang bersih dan pemisah antara laki-laki dan perempuan, toilet yang bersih dan toilet pemisah antara laki-laki dan perempuan, kebersihan lingkungan didalam destinasi dan luar destinasi, tersedianya toilet disetiap tempat yang mudah dijangkau, restoran yang luas dan nyaman serta halal, tersedianya alat pendukung untuk pengunjung yang memiliki disabilitas/kebutuhan khusus, juga terdapat toko yang menyediakan berbagai macam oleh-oleh seperti : kurma, kacang arab, kismis, coklat, madu dan pernak-pernik yang hampir mirip dengan toko oleh-oleh yang ada di Madinah.
3. Pemasaran destinasi Firdaus Fatimah Zahra melalui platfrom sosial media masih belum terlaksana karena masih kurangnya sumber daya manusia yang mengurus terkait pemasaran destinasi.

B. Saran

Berdasarkan perolehan data yang telah dikumpulkan mengenai pelayanan pariwisata ramah muslim berdasarkan *Global Muslim Travel Index (GMTI)* di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang dalam fasilitasnya sudah baik, hanya saja perlu ditingkatkan lagi. Setelah melakukan rangkaian penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Firdaus Fatimah Zahra, penulis menyarankan beberapa hal, diantara lain :

1. Dalam akses menuju lokasi wisata perlu adanya penambahan informasi terkait lokasi akses kesana dengan memasang papan informasi di jalan yang menyalurkan akses dari kota.
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan dengan media sosial baik terkait pemasaran destinasi Firdaus Fatimah Zahra.
3. Perlu adanya peningkatan jalur ramah disabilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Windra., dkk. 2020. Strategi Komukasi Pramuwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Makasar. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 130-135.
- Alaslan, Amtai. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Press.
- Ardiansyah, Imam and Nur Fitri Silmi. 2022. Strategi Pengembangan Destinasi Wisata KULiner Di Kota Tangerang Dengan Matriks SWOT dan Analisis QSPM (Studi Kasus Kawasan Laksa Tangerang). *Jurnal Industri Wisata*, 141-160.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Baswarani, Delfa Tunjung. 2021. *Sumber Daya Manusia Berkualitas Untuk Pariwisata Berkualitas*. *Center Of Tourism Research* 12-13.
- Chandra, Teddy. 2022. Pariwisata dan Kuliner di Desa Ngargorento, Kecamatan Salaman, Kabupaten Magelang. *Jurnal Industri Pariwisata*, 51-66.
- CrescentRating. 2022. *Global Muslim Travel Index 2022*. Changi: GMTI2022.
- Asyafri, Detyani Putri dan Brillyanes, Sanawiri. 2019. *Analisis Islamic Religius Attributes pada Atribut Produk Wisata Sebagai Pembentuk Citra Destinasi Wisata Ramah Muslim (Studi Pada Korea Selatan Sebagai Negara Non-OkI Penyedia DEstinasi Wisata Ramah Muslim)*. *Administrasi Bisnis (JAB)* 14.
- Hakim, Imam Nur. 2020. Konten Iklan Yang Ramah Wisatawan Milenial. *Jurnal Pariwisata Pesona* 23.
- Hakim, Lukmanul. 2022. *Pariwisata Islam*. Kendal: Deepublish.
- Jaelani, Aan . 2017. Halal Tourism Industry In Indonesia : Potential and Prospects. *SSRN Electrinic Journal*.
- Jamal, M. 2015. *Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kemenag, Al-Qur'an. 2023. *Kemenag Al-Qur'an*. 02 Jum'at. <https://quran.kemenag.go.id/surah/67>.
- Kurniawan, Kunkun, dkk. 2021. Strategi Komunikasi dan Pemasaran Efektif Dalam Pengembangan Desa Wisata Mirat. *Jurnal Pariwisata Pesona* 9-16.

- Muljadi, A.J, dan Andri Warman. 2016. *Kepariwisata dan Perjanan*. Jakarta: Rajagrafindo persada.
- Munir, M dan Wahyu Ilaihi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Rahmat Semesta.
- Muniroh, Misbahul dan Sri Herianingrum. 2020. Potensi Pengimplementasian Pariwisata Halal di Kabupaten sleman Berdasarkan kebutuhan Religius Wisatawan Muslim. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 2170-2182.
- Pitana, I Gede, dan I Ketut Surya Diarta, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Andi Yogyakarta.
- Pololikashvili, Zurab. 2019. *International Tourism Highlights*. *e-unwto.org* : july 1-30. doi : <https://www.e-unwto.org/doi/pdf10.18111/9789284421152>.
- Ratnasari, Kania dan Levyda. 2020. Wisata Kuliner Sebagai Penunjang Pariwisata di Pulau Belitung. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 93-106.
- Sahli, Muh dan Retnowadi WD Tuti. 2021. Implementasi Kebijakan Pariwisata Halal Menuju Ekosistem Wisata Ramah Muslim. *Jurnal Kebijakan Publik*, 55-112.
- Sofyan, Riyanto, dkk. 2019-2020. *Laporan Perkembangan Pariwisata Ramah Musim Daerah* . Jakarta: Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah.
- Subarkah, Alwafi Ridho. 2018. Potensi dan Prospek Wisata Halal Dalam Meningkatkan Ekonomi Daerah. *Jurnal Sospol*, 54.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Unnafi, Shofi. 2020. Muslim Milenial Sebagai Katalisator Industri Pariwisata Halal Indonesia : Mencari titik Temu Potensi Dan Atensi. *Jurnal Ilmiah Syiar*, 89-103.
- Wijayanto, Dian . 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan, Putu Eka dan I Made Trisna Semara, 2021. *Pengantar Pariwisata*. Bali: IPB International Press.
- Wirawan, Putu Eka, dkk. 2022. *Pengantar Pariwisata*. Bali: NILACAKRA.
- Writer, Content. 2019. *Sesuai Target, Indonesia Peringkat 1 Global Muslim Travel Index 2019*. doi : <https://m.tribunnews.com/amp/kilas->

kementrian/2019/04/09/sesuai-target-indonesia-peringkat-1-global-muslim-travel-index-2019?page=2.

Wuryasti. 2013. <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/7934/6818>

Zaini, Muchtarom . 1996. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Al-Amin Press.

Zaki, Muhammad Reza Syariffudin dan Abdul Rasyid. 2021. *Hukum Pariwisata Syariah di ASEAN*. Jakarta: Kencana.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Wawancara dengan Manager Firdaus Fatimah Zahra

Petunjuk umum :

1. Peneliti memperkenalkan diri.
2. Peneliti menjelaskan maksud tujuan wawancara.
3. Peneliti meminta kesediaan narasumber sebagai responden wawancara.
4. Peneliti mengucapkan terimakasih atas kesediaan narasumber sebagai responden wawancara.

Petunjuk Wawancara :

1. Narasumber atau responden merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.
2. Narasumber atau responden bebas mengemukakan pengalaman dan pendapat yang berhubungan dengan topik pertanyaan.
3. Narasumber atau responden memberikan jawaban berdasarkan fakta yang dialami.
4. Perjanjian wawancara berikutnya apabila diperlukan.
5. Permintaan maaf dan ucapan terimakasih atas waktu yang diberikan selama proses wawancara.

B. Pelayanan Pariwisata Ramah Muslim berdasarkan *Global Muslim Travel Index* (GMTI) di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

Respon pihak destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang, terhadap pengunjung

1. Apa yang disediakan ketika pertama masuk ke destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.
2. Siapa yang menjadi segmen kunjungan dalam destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

3. Bagaimana cara melayani pihak destinasi Firdaus Fatimah Zahra kepada pengunjung.
4. pelayanan system informasi digital melalui apa?

C. Hasil Respon dari pengunjung terhadap pihak destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

1. Apa alasan pengunjung tertarik mengunjungi destinasi destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang?
2. Apakah destinasi pariwisata Firdaus Fatimah Zahra, Semarang cocok untuk semua kalangan anak-anak dan kalangan dewasa?
3. Bagaimana pelayanan dari pihak destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang. Kepada pengunjung?
4. apa yang didapatkan ketika wisatawan setelah membeli tiket masuk?
5. Apa yang anda rasakan setelah mengunjungi destinasi Firdaus Fatimah Zahra, Semarang?
6. setelah mengunjungi destinasi Firdaus Fatimah Zahra, apakah akan ada rencana mengunjungi destinasi ini kembali?

D. Gambaran Umum Firdaus Fatimah Zahra, Semarang.

1. Apa yang di sediakan di Firdaus Fatimah Zahra, Semarang?
2. Bagaimana sejarah berdirinya Firdaus Fatimah Zahra, Semarang?
3. Kapan Firdaus Fatimah Zahra, Semarang didirikan?
4. Bagaimana pelayanan yang disediakan di Firdaus Fatimah Zahra dalam model ACES :
 - a) Akses menuju lokasi wisata Firdaus Fatimah Zahra
 - b) Komunikasi dalam menyampaikan informasi wisata Firdaus Fatimah Zahra dari pemandu wisata terhadap wisatawan
 - c) Lingkungan pendukung meliputi sustainable, sejauh mana dalam memberdayakan lingkungan sekitar, keamanan, ramah disabilitas
 - d) Pelayanan yang disediakan dari lokasi wisata terhadap wisatawan

5. Apa hal unik yang ditawarkan dari wisata Firdaus Fatimah Zahra sehingga pengunjung penasaran dan ingin berkunjung di Firdaus Fatimah Zahra?
6. Berapa macam oleh-oleh dan souvenir yang disediakan diperbelanjaan oleh-oleh dan souvenir di Firdaus Fatimah Zahra?
7. berapa kapasitas kunjungan wisatawan dalam seminggu?
8. bagaimana atraksi yang diberikan dalam meningkatkan pelayanan di Firdaus Fatimah Zahra?
9. dari pihak manajemen apakah sudah menyediakan platform social media dalam mempromosikan destinasi wisata Firdaus Fatimah Zahra?
10. berapa jumlah wisatawan ketika hari weekend?

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak Supriyo Manager Firdaus Fatimah Zahra



Wawancara dengan Ibu Wahidah pengunjung Firdaus Fatimah Zahra



Wawancara dengan bapak Muhammad Agus pengunjung Firdaus Fatimah Zahra



Wawancara dengan Ibu Kholisoh pengunjung Firdaus Fatimah Zahra



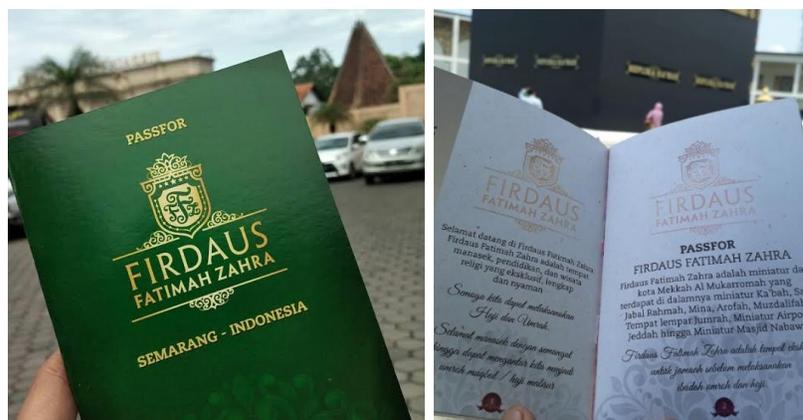
Tata tertib Pengunjung Firdaus Fatimah Zahra



Akses pintu masuk Firdaus Fatimah Zahra



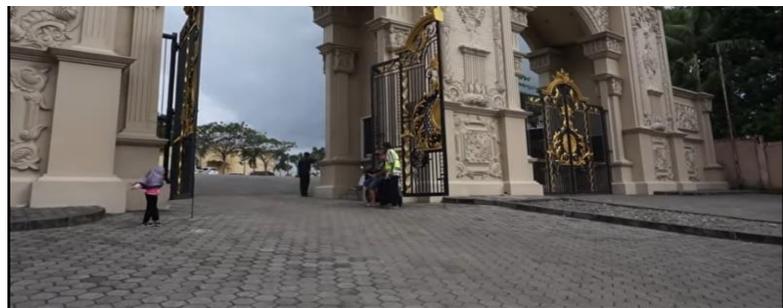
Akses parkir kendaraan dan akses pembelian tiket/passfor



Bentuk Passfor Firdaus Fatimah Zahra



komunikasi pengarah dan pembinaan pemandu Firdaus Fatimah Zahra terhadap pengunjung wisata Firdaus Fatimah Zahra



pos keamanan yang berada di pintu gerbang



kebersihan lingkungan parkir



kebersihan area tempat ibadah



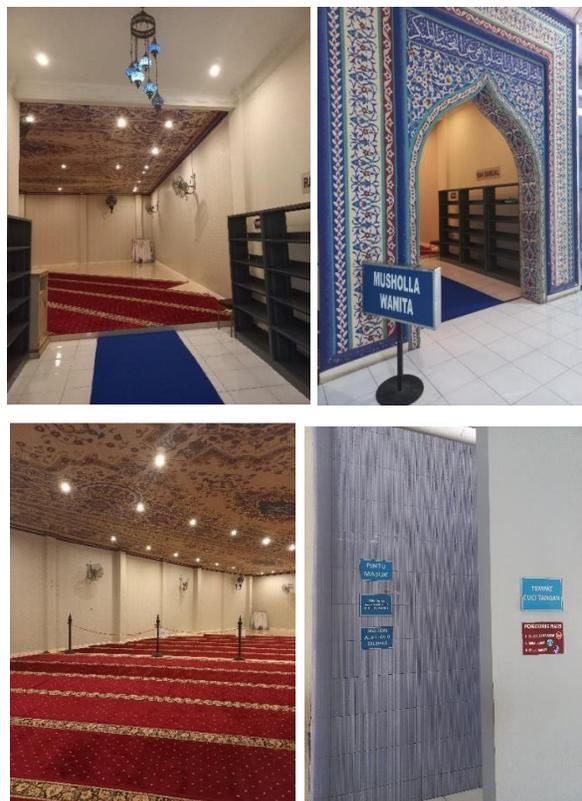


Pelayanan Parkir Kendaraan bagi pengunjung





Pelayanan Penyediaan Musholla di area Parkiran



Musholla dan toilet terpisah di sebelah ruang tunggu bandara King Abdul Aziz



Pelayanan resto Firdaus Fatimah Zahra

RIWAYAT HIDUP

Nama : IKHSAN FALDIVIAN AFANDI
NIM : 1901036157
Prodi : Manajemen Dakwah
TTL : Jepara, 06 Juni 2000
Alamat : Welahan RT. 03 RW. 04 Welahan, Jepara
Nomor Handphone : 087725962191
E-mail : faldivianafandi@gmail.com

Jenjang Pendidikan :

1. SDN 01 Pejaten Barat Jakarta Selatan
2. SD 02 Jungsemi, Wedung, Demak
3. SMPN 3 Welahan
4. MA NU TBS Kudus
5. UIN Walisongo Semarang

Semarang, 12 September 2023

Penulis,

IKHSAN FALDIVIAN AFANDI

NIM. 1901036157