

## **BAB IV**

### **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA HALAL DI PROVINSI RIAU**

Analisis kebijakan merupakan suatu sintesa informasi yang dilakukan demi memperoleh suatu kesimpulan yang selaras. Kegiatan utama analisis kebijakan ialah pengumpulan informasi secara sistematis dan penarikan kesimpulan logis dari informasi tersebut (Simatupang, 2003).

Lebih lanjut, Simatupang menyatakan bahwa secara umum, informasi kebijakan dapat diperoleh melalui:

1. Sumber institusional (organisations)
2. Monitoring keragaan empiris
3. Monitoring media-massa
4. Kajian khusus

#### **A. Identifikasi Strategi Perkembangan Pariwisata Halal di Provinsi Riau**

Pemerintah Provinsi Riau mulai melakukan strategi pengembangan pariwisata Halal pada tahun 2016 ketika Kemenpar menetapkan Riau sebagai salah satu dari 10 Provinsi yang ditetapkan sebagai fokus pengembangan destinasi pariwisata Halal Indonesia. Selepas penetapan tersebut, pemerintah Provinsi Riau mulai melakukan sosialisasi dan zonasi wilayah yang akan dijadikan target wisata Halal.

Lewat penetapan tersebut, pemerintah Provinsi Riau bertekad untuk memfokuskan diri dalam mengembangkan pariwisata Halal dibanding pariwisata konvensional lainnya. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha pariwisata seperti hotel-hotel dan restoran untuk dapat membantu memenuhi kebutuhan wisatawan Muslim yang datang. Keikutsertaan peran masyarakat dan pelaku usaha dilakukan dengan maksud agar kebijakan baru yang diamanahkan kepada Provinsi Riau ini tepat sasaran untuk meningkatkan kapasitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Riau (Yul Akhyar, 2019).

Pada tahun 2019 regulasi yang mengatur pariwisata Halal dirumuskan kedalam Peraturan Gubernur Riau no 18 Tahun 2019 Tentang Pariwisata Halal. Perumusan regulasi tersebut melibatkan kelima unsur Pentahelix, yaitu pemerintah, akademisi, pengusaha, media, dan masyarakat. Dari Pergub tersebut kemudian ditelurkan program Rencana Strategi (Renstra) yang dinamakan sebagai Rencana Aksi Pengembangan Pariwisata Halal.

Dr. H. Nurfaisal, M.Pd memaparkan Rencana Aksi tersebut pada tanggal 31 Juli 2019 yang lalu dalam Seminar Percepatan Pariwisata Halal Provinsi Riau bersama Kemenpar di Hotel Grand Asnof. Rencana Aksi tersebut memiliki 3 program utama, yakni:

## 1. Program Pemasaran

Beberapa rencana program yang dipersiapkan untuk memasarkan pariwisata Halal Provinsi Riau adalah dengan melakukan Branding, mendirikan rumah promosi pariwisata Halal, dan melancarkan *sales mission* untuk agen pariwisata. Upaya Branding yang dimaksudkan adalah upaya untuk merekatan citra budaya Melayu ke Bandara Internasional SSK II. Hal ini dimaksudkan untuk menimbulkan perasaan yang familiar kepada wisatawan-wisatawan asal Malaysia agar terasa tidak seperti meninggalkan rumah, melainkan perasaan pulang karena Riau sendiri adalah rumah bagi kebudayaan Melayu.

Branding yang dilakukan oleh pemerintah ini telah tepat, namun kurang meluas ke beberapa aspek penting. Seperti informasi yang saya dapatkan sebelumnya melalui wawancara bersama Pak Yul Akhyar, representatif Dinas Pariwisata Provinsi Riau, bahwa Provinsi Riau memiliki beberapa keunggulan alam yang belum dikenal oleh masyarakat umum. Riau yang selama ini dikenal sebagai pusat industri perkebunan dan tambang sebenarnya memiliki 3 Taman Nasional dan 5 Suaka Margasatwa yang berpeluang untuk menjadi atraksi wisata, namun karena kurangnya promosi dan publikasi, potensi ini belum banyak dilirik oleh para wisatawan.

Upaya mendirikan rumah promosi wisata Halal dilakukan dengan membuka pusat informasi pariwisata Halal di negara-negara yang menjadi target pasar, yakni Malaysia dan Singapura. Rumah promosi ini dibangun dengan konsep yang menarik dan *Muslim friendly* sehingga mampu memberikan kesan kuat bagi calon wisatawan bahwa Riau merupakan destinasi yang tepat untuk tujuan pariwisata mereka.

Sementara program *sales mission* dibentuk untuk memfasilitasi pelaku usaha pariwisata bertemu dengan *tour operator/travel agent* diluar negeri, dengan tujuan dapat mempercepat respon pasar dan meningkatkan kunjungan wisatawan. Contoh dari realisasi program ini adalah keikutsertaan Provinsi Riau dalam MATTA Fair yang digelar di Malaysia.

Upaya pemasaran lain yang telah terealisasi adalah pelaksanaan event-event yang bertujuan untuk memperkenalkan Provinsi Riau sebagai sebuah destinasi wisata. Event-event yang telah terselenggara hingga saat ini adalah event Triathlon Sunnah, event Susur Sungai Siak, dan event Ziarah makam Tuan Kadi.

## **2. Program Pengembangan Destinasi**

Dalam program Pengembangan Destinasi, pemerintah Provinsi Riau juga mempersiapkan rencana-rencana program. Rencana-

rencana program tersebut adalah melakukan digitalisasi destinasi pariwisata Halal unggulan, melakukan pengembangan paket wisata Halal, dan memanfaatkan Bandara sebagai etalase pariwisata Halal.

Proses digitalisasi dimaksudkan untuk memperluas cakupan penyampaian informasi, pemasaran produk dan jasa, hingga interaksi destinasi pariwisata Halal kepada calon wisatawan melalui platform digital. Dalam merealisasikan hal ini, pemerintah bekerja sama dengan GenPi, platform digital yang disediakan oleh Kementerian Pariwisata sebagai media promosi pariwisata bagi tiap-tiap daerah di Indonesia.

Tiga destinasi pariwisata unggulan di Riau kini telah terdigitalisasi, masih menurut H. Nurfaizal, pemerintah akan berupaya untuk menyegerakan proses digitalisasi seluruh destinasi wisata yang ada di Riau, sehingga Riau dapat memiliki *digital destination* yang terintegrasi secara sempurna.

Program lain yang termasuk dalam program Pengembangan Destinasi adalah mengembangkan paket perjalanan wisata Halal di Provinsi Riau. Saat ini belum banyak ditemukan agen wisata yang menyediakan paket perjalanan wisata di Riau. Dalam sesi wawancara yang sama bersama Pak Yul Akhyar, paket perjalanan wisata yang dianjurkan oleh Dinas Pariwisata kepada pengusaha agen wisata

adalah perjalanan dakwah pengajian ke Masjid Agung An-Nur, kemudian dilanjutkan dengan menikmati pelayanan SPA Halal, dan diakhiri dengan makan ke restoran yang menjual khas Melayu.

Melanjutkan presentasi seminar yang disajikan oleh H. Nurfaisal, program lain yang dikejar oleh pemerintah adalah menjadikan Bandara sebagai etalase pariwisata Halal. Program ini dilakukan berdasarkan pada keinginan pemerintah yang ingin mendorong pengembangan kedatangan wisatawan mancanegara. Dengan mengembangkan seluruh usaha dan produk di bandara menjadi ramah muslim dan dicitrakan sebagai bandara yang memiliki keunikan budaya Melayu dan mendukung kenyamanan wisatawan Muslim, diharapkan wisatawan yang datang mendapatkan pengalaman istimewa yang memuaskan dan datang berkunjung kembali nantinya.

Upaya untuk mewujudkan hal tersebut dilakukan dengan penataan fasilitas di bandara, khususnya dengan menjalin kerjasama antara Dinas Pariwisata dan Pokdarwis serta PT. Angkasa Pura untuk meningkatkan kualitas mushola dan toilet di bandara agar dapat memenuhi kebutuhan beribadah wisatawan Muslim yang datang. Restoran dan jasa usaha lain juga diminta untuk melengkapi diri dengan sertifikasi halal untuk dapat meyakinkan para wisatawan bahwa produk yang dijual terjamin kualitas halalnya.

### **3. Program Penguatan Sumber Daya Manusia, Industri, dan Kelembagaan**

Program terakhir dalam Rencana Aksi yang dikemukakan oleh H. Nurfaisal adalah Program Penguatan Sumber Daya Manusia, Industri, dan Kelembagaan. Beberapa rencana program yang disusun untuk penguatan sumber daya manusia, industri, dan kelembagaan adalah penyamaan visi pelaku sentral pariwisata Halal, *capacity building* pariwisata Halal, dan pengembangan penerbangan internasional.

Pelaku sentral yang dimaksud dalam program penyamaan visi adalah pemerintah dan pelaku usaha pariwisata terkait. Penyamaan visi ini dimaksudkan agar pemerintah dan pelaku usaha dapat berjalan pada jalur yang sama dalam mengembangkan pariwisata Halal. Pak Yul Akhyar menyatakan bahwa terkadang masih ada kesalahpahaman tentang pengertian pariwisata Halal diantara para pelaku usaha wisata dan masyarakat. Kesalahpahaman ini sering kali berujung pada ketidakpuasan wisatawan Muslim atas pelayanan dan berpengaruh buruk terhadap pengalaman berkunjung mereka. Maka pemerintah merasa bahwa sebelum pariwisata dapat dijalankan secara sungguh-sungguh, dibutuhkan sosialisasi dan edukasi mendalam tentang pengertian pariwisata Halal kepada para pelaku sentral yang terlibat dalam pelaksanaan pariwisata Halal itu sendiri.

Lebih lanjut, H. Nurfaisal menjelaskan bahwa upaya penyamaan visi ini akan dilakukan dalam melalui pembentukan Forum Komunikasi Pariwisata Halal yang diinisialisasi oleh Dinas Pariwisata dan pelaku-pelaku industri pariwisata terkait. Melalui forum ini diharapkan akan terjalin hubungan harmonis dan komunikasi yang dinamis antara para pelaku sentral. Forum ini direncanakan akan terus menyelenggarakan sosialisasi, seminar-seminar, dan pameran, agar pemahaman tentang pariwisata Halal dapat dikenal lebih luas dan baik disetiap lapisan masyarakat.

Rencana program penyamaan visi ini nantinya juga akan dikawal oleh auditor-auditor yang bertugas untuk mengevaluasi jalannya praktik wisata Halal di Riau agar selalu sesuai dengan standar dan visi yang telah disepakati. Auditor-auditor ini nantinya akan dipilih dan dilatih oleh tim gabungan Dinas Pariwisata, MUI, akademisi, dan GenPi.

Rencana program lainnya dari program Penguatan SDM, Industri, dan Kelembagaan adalah program *capacity building*, atau peningkatan kapasitas SDM dan usaha pariwisata. Upaya dalam merealisasikan program ini akan dijalankan melalui sertifikasi SDM (*tour guides/tour leader*) dan sertifikasi usaha pariwisata. Program ini telah berjalan dan telah berhasil menghasilkan 1000 SDM dan 500

usaha pariwisata tersertifikasi. Menurut penuturan Bapak Yul Akhyar, 380 diantara SDM yang telah tersertifikasi tersebut adalah *tour guide* yang dikhususkan untuk memandu wisata di masjid-masjid.

**Tabel 4. 1 Program Rencana Aksi Pemasaran**

Program Utama	Deskripsi Program
Branding	Bandaraya Melayu Pekanbaru, sebagai co-brand 'Wonderful Indonesia' dalam kegiatan promosi pariwisata halal secara bersama / sinergis.
Rumah promosi pariwisata halal di negara-negara yang menjadi target pasar	Membuka pusat informasi pariwisata halal dengan konsep yang menarik dan friendly yang mampu memberikan kesan yang kuat tentang Pekanbaru
Sales mission	Kegiatan pameran pariwisata yang memfasilitasi pelaku usaha pariwisata bertemu dengan tour operator / travel agent di luar negeri untuk mempercepat respon pasar dan meningkatkan kunjungan wisata

**Tabel 4. 2 Gambar 4.2 Program Rencana Aksi Pengembangan Destinasi**

Program Utama	Deskripsi Program
Digitalisasi destinasi pariwisata Halal unggulan	Pemasaran destinasi pariwisata halal melalui digital, sejak penyampaian informasi, pemesanan produk dan jasa, hingga interaksi / komunikasi destinasi pariwisata halal menggunakan digital.
Pengembangan paket wisata halal	Memperkaya pilihan dan penjualan paket wisata halal oleh travel agent yang telah melalui proses kurasi untuk menjamin kualitas
Bandara sebagai Etalase Pariwisata Halal	Menjadikan seluruh kegiatan usaha dan produk di bandara telah ramah muslim dan di branding dengan kuat

Program Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Kelembagaan

**Tabel 4. 3 Program Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Kelembagaan**

<b>Program Utama</b>	<b>Deskripsi Program</b>
Penyamaan Visi Pelaku Sentral Pariwisata Halal	Mensosialisasikan visi mengenai pariwisata halal kepada <i>stakeholders</i> .
Capacity Building Pariwisata Halal (Sertifikasi & Standarisasi)	Meningkatkan kapasitas SDM dan usaha pariwisata tentang pariwisata halal
Pengembangan Penerbangan Internasional	Meningkatkan jumlah penerbangan internasional secara langsung ke destinasi pariwisata halal.

**Tabel 4. 4 Rencana Kegiatan Program**

<b>Kategori Program</b>	<b>Rencana Kegiatan Program</b>
Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Susur Sungai Siak</li> <li>- Triathlon Sunah</li> <li>- Ziarah dari Brunai dan Malaysia</li> </ul>
Penguatan Destinasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengembangan Penerbangan Internasional</li> <li>- Pelatihan SDM Pariwisata</li> </ul>
Penguatan SDM, Industri dan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sertifikasi profesi</li> <li>- Penyamaan Visi Pelaku Sentral Pariwisata Halal</li> </ul>

**Tabel 4. 5 Realisasi Rencana Aksi Pemasaran**

<b>Program Utama</b>	<b>Realisasi Program</b>	<b>Institusi dan Organisasi Terlibat</b>
Promosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bandara Melayu Pekanbaru</li> <li>- Promosi media online dan offline di Singapura dan Malaysia</li> </ul>	Disbudpar
Event	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triathlon sunnah</li> <li>- Susur Sungai Siak</li> <li>- Ziarah</li> </ul>	Disbudpar
Hard Selling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATTA Fair</li> </ul>	Disbudpar

**Tabel 4. 6 Realisasi Rencana Aksi Pengembangan Destinasi Pariwisata**

Program Utama	Realisasi Program	Institusi dan Organisasi Terlibat
Peningkatan Pengelolaan Daya Tarik Wisata	- Digitalisasi 3 wilayah Pariwisata Halal Unggulan - Digital destinasi (pasar Genpi)	Disbudpar, Kemenpar, dan GENPI
Peningkatan kualitas kebersihan dan keamanan	- Penataan fasilitas pada objek wisata tujuan - Kebersihan toilet, sarana ibadah di Bandara	Disbudpar, Pokdarwis
Pengembangan aktifitas	Pengembangan Paket wisata untuk aktivitas keluarga	ASITA

Realisasi Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Organisasi

**Tabel 4. 7 Realisasi Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Organisasi**

Program Utama	Realisasi Program	Institusi dan Organisasi Terlibat
Program Pelatihan SDM di Daya Tarik Wisata	- Forum Komunikasi Pariwisata Halal - Pelatihan Auditor Pariwisata Halal	Dispar Riau, Industri pariwisata, MUI, Akademisi, GENPI
Sertifikasi Halal Industri	- Sertifikasi 1000 SDM Pariwisata Halal - Sertifikasi 500 Usaha Jasa Pariwisata	MUI, BPJPH, LSU
Pengembangan Kerjasama Airlines	- Membuka <i>international direct flight</i> dari Brunei dan Thailand	Kemenpar, Kemenhub, PT Angkasa Pura II

## B. Dasar Analisis Strategi Pariwisata Halal

### 1. Model ACES Pariwisata Halal Menurut Indonesia Muslim Travel Index (IMTI)

Terdapat empat komponen yang harus dipenuhi oleh sebuah destinasi pariwisata untuk dapat menjadi sebuah destinasi pariwisata Halal berdasarkan model ACES yang dibuat oleh IMTI. Keempat komponen tersebut adalah aksesibilitas (*access*), komunikasi (*communication*), lingkungan (*environment*), dan jasa layanan (*services*).

**Tabel 4. 8 ACES Menurut IMTI**

AKSES	KOMUNIKASI	LINGKUNGAN	JASA LAYANAN
Akses Udara	Buku panduan wisatawan Muslim	Pelayanan terminal kedatangan wisatawan domestik	Restoran halal
Akses Laut	Pelatihan <i>Stakeholders</i>	Pelayanan terminal kedatangan wisatawan internasional	Hotel Halal
Akses Darat	<i>Market outreach</i>	Ketersediaan jaringan internet	Masjid
	Pemandu wisata	Keleluasaan menjalankan ibadah	Bandara
	<i>Digital marketing</i>		Atraksi

- a. Komponen dalam akses mencakup beberapa sub-kriteria: akses udara, akses kereta api, akses laut, dan infrastruktur jalan. Komponen ini menjadi tolak ukur kemudahan akses sebuah

destinasi wisata dapat dicapai melalui beberapa jenis transportasi. Destinasi yang sukar untuk diakses tidak akan dapat menarik pengunjung wisatawan Muslim.

- b. Komponen komunikasi mencakup sub-kriteria: pusat layanan informasi wisatawan Muslim, pelatihan *stakeholder*, penjangkauan konsumen, pemasaran digital, serta kapabilitas bahasa asing dari pemandu wisata. Komponen ini mengukur tingkat kesadaran dan tingkat jangkauan konsumen yang dibutuhkan wisatawan Muslim. Komponen ini juga dapat mengukur kemudahan komunikasi bagi wisatawan selama berada di destinasi tersebut. Sebuah destinasi yang memiliki tingkat komunikasi yang rendah akan membuat wisatawan Muslim merasa asing dalam perjalanannya.
- c. Komponen lingkungan memiliki sub-kriteria: jumlah wisatawan domestik, jumlah wisatawan asing, ketersediaan jaringan internet di Bandar Udara, dan komitmen terhadap pariwisata Halal. Komponen ini dapat mengukur apakah sebuah destinasi memiliki iklim yang nyaman dan lingkungan yang aman bagi wisatawan Muslim. Sebuah destinasi yang berada dalam lingkungan yang tidak kondusif dapat membahayakan dan menimbulkan rasa tidak aman bagi wisatawan Muslim.

- d. Komponen jasa layanan mencakup sub-kriteria: restoran Halal, Masjid, Bandar Udara, hotel, dan atraksi wisata. Komponen ini mengukur layanan yang dimiliki oleh sebuah destinasi untuk dapat memenuhi kebutuhan rohani dari wisatawan Muslim. Layanan ini penting demi menjamin wisatawan Muslim untuk dapat berpergian dengan bebas dan tenang namun tetap memenuhi kewajiban dan kebutuhan rohaniannya. (IMTI, 2019)

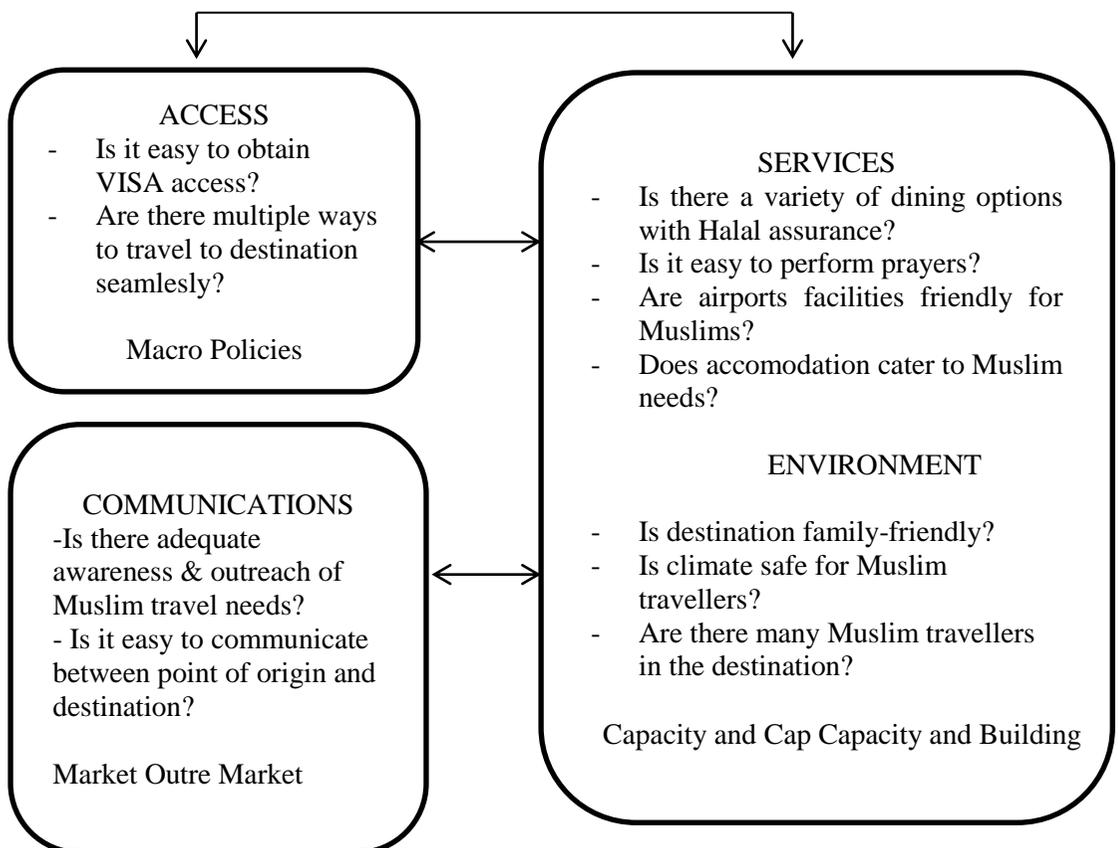
## **2. Indikator Perkembangan Pariwisata Halal dalam Konsep Daya Saing (*Competitiveness*) Pariwisata**

Daya saing (*competitiveness*) dapat dilihat dari beragam perspektif. Contohnya, dalam perspektif ekonom, konsep daya saing dilihat berdasarkan harga serta karakteristik daya saing ekonomi dari negara tertentu, sementara dalam perspektif makro, daya saing didasarkan pada kepentingan nasional dan tujuan utamanya adalah untuk mensejahterakan rakyat (Dwyer & Kim, 2003). Berdasarkan perspektif ini, daya saing adalah sebuah konstruk yang sangat luas yang melampaui variabel sosial, kultural, dan ekonomi secara keseluruhan (Ety, Saraswati; I, Athia; Hariri, 2018).

### C. Analisis Pengembangan Parwisata Halal Berdasarkan *Framework*

#### *Strategic Tool* IMTI

*Framework strategic tool* dikembangkan IMTI berdasarkan model ACES yang tersedia. *Framework* ini ditujukan sebagai acuan dalam mengevaluasi pariwisata Halal di suatu destinasi wisata Halal. *Framework* ini dapat membantu mengetahui dan mengoptimalkan faktor-faktor kunci yang menopang perkembangan pariwisata Halal.



## 1. Analisis Komponen Akses

Berdasarkan *framework* di atas, akses sebuah destinasi pariwisata Halal harus memenuhi dua kriteria:

### a. Kemudahan VISA

Melalui paparan Pergub dan Rencana Aksi pengembangan pariwisata Halal di Provinsi Riau sebelumnya, belum ditemukan kebijakan yang dirancang khusus terkait dengan kemudahan VISA. Namun hal ini bukan berarti bahwa VISA untuk ke datang ke Provinsi Riau sulit didapatkan. Sebaliknya, saat ini sejumlah 169 negara telah dibebaskan dari kewajiban memiliki VISA untuk tujuan kunjungan ke Indonesia. Hal ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2016, yang merupakan revisi dari Perpres No 69 Tahun 2015 dan Perpres No 104 Tahun 2015 (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2016). Dengan demikian, kriteria kemudahan VISA telah terpenuhi di Provinsi Riau.

### b. Kelengkapan transportasi dari dan menuju destinasi

Satu-satunya aspek yang diatur mengenai kelengkapan konektivitas dalam kebijakan pengembangan pariwisata di Provinsi Riau adalah penambahan rute *international direct flight* dari Brunei Darussalam dan Thailand. Sebelumnya, telah ada 16 rute domestik dan 6 rute internasional dari dan menuju Provinsi Riau.

Tidak ditemukan kebijakan yang mengatur pengembangan moda transportasi lain seperti yang disyaratkan dalam model ACES, yakni akses laut, akses kereta api, dan infrastruktur jalan.

- 1) Pada akses laut, Provinsi Riau memiliki tiga pelabuhan yang menyediakan rute pelayaran domestik dan internasional, namun ketiga pelabuhan tersebut belum benar-benar dikembangkan untuk dapat memenuhi kebutuhan kedatangan wisatawan Muslim.
- 2) Provinsi Riau tidak memiliki akses jalur kereta api. Jalur kereta api di Provinsi Riau direncanakan akan dibangun sebagai bagian dari proyek Kereta Trans Sumatera.
- 3) Konektivitas darat di Provinsi Riau didukung dengan infrastruktur jalan yang memadai dan telah terkoneksi dengan semua atraksi wisata

## **2. Analisis Komponen Komunikasi**

Kriteria yang harus dipenuhi dalam komponen komunikasi pada destinasi wisata Halal adalah:

### **a. Kesadaran dan jangkauan pasar**

Penguatan kesadaran masyarakat tentang pariwisata Halal masuk kedalam salah satu strategi kebijakan pemerintah Provinsi Riau, sebagaimana tertuang dalam Pasal 6 ayat (2) Pergub no 18

Tahun 2019 tentang Pariwisata Halal. Dalam peraturan tersebut, penguatan masyarakat dilakukan melalui bentuk sosialisasi tentang penyelenggaraan pariwisata Halal.

Pentingnya kesadaran yang dimiliki oleh masyarakat tentang penyelenggaraan pariwisata Halal dimaksudkan agar masyarakat yang berada di destinasi wisata Halal dapat menerima dan menjadi bagian yang mendukung pelaksanaan wisata Halal. Masyarakat yang memiliki kesadaran dan penerimaan bahwa ia merupakan bagian dari penyelenggaraan pariwisata Halal mampu membantu menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi para wisatawan Muslim.

Masyarakat Provinsi Riau memiliki kesadaran dan pemahaman yang kuat mengenai pariwisata Halal. Hal ini didasarkan pada penelitian berjudul "*Analisis Pengetahuan Masyarakat Kota Pekanbaru tentang Wisata Syariah*", dimana penelitian tersebut berangkat dari pemahaman masyarakat mengenai pariwisata Halal dalam beberapa dimensi, yakni objek, kuliner, dan agenda perjalanan (Rusby, Bakhri, & Yusuf, 2018).

Jangkauan pasar diatur dalam Pasal 8 ayat 1-2 Pergub Riau no 18 Tahun 2019 Tentang Pariwisata Halal, serta masuk ke dalam Rencana Aksi Pemasaran Pariwisata Halal Provinsi Riau.

Realisasi upaya untuk menjangkau wisatawan Muslim dilakukan melalui program *branding*, pembentukan rumah promosi pariwisata Halal, dan *sales mission* yang dikirim untuk melakukan promosi ke luar negeri.

b. Kemudahan komunikasi

Keterampilan bahasa dan komunikasi penting untuk dimiliki bagi anggota staf dalam industri perhotelan dan pariwisata. Para wisatawan bergantung pada kemampuan komunikasi orang-orang yang berinteraksi langsung di dalam industri ini. Keterbatasan bahasa hanya akan mempersulit para wisatawan untuk dapat memenuhi kebutuhannya karena tidak dapat mengkomunikasikan apa yang sebenarnya dibutuhkan.

Upaya untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam usaha pariwisata masuk kedalam Program Utama Capacity Building Pariwisata Halal yang tertuang dalam Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Kelembagaan. Hal tersebut direalisasikan dengan pelatihan dan sertifikasi seribu *tour guides* dan *tour leaders*. Tidak ditemukan keterangan tertulis mengenai pembekalan bahasa dalam program pelatihan tersebut, namun berdasarkan informasi yang di dapatkan melalui wawancara dengan salah satu representatif Dinas Pariwisata Provinsi Riau, pembekalan bahasa masuk ke dalam program pelatihan tersebut.

Upaya untuk menciptakan kemudahan komunikasi lainnya adalah dengan melengkapi petunjuk arah dan jalan dengan bahasa yang dapat dimengerti oleh wisatawan pendatang. Di beberapa lokasi di Provinsi Riau, petunjuk arah dan jalan telah dilengkapi dengan bahasa Inggris dan Arab. Meskipun belum dilakukan secara menyeluruh, namun hal ini dapat diapresiasi sebagai upaya konkrit yang telah dilakukan oleh pemerintah Provinsi Riau.

### **3. Analisis Komponen Lingkungan**

Kriteria yang harus dipenuhi dalam komponen lingkungan pada destinasi wisata Halal adalah:

#### **a. Aktivitas *family-friendly***

Aktivitas di sebuah destinasi pariwisata harus mencerminkan kehalalan pada destinasi tersebut. Artinya, segala aktivitas di destinasi itu harus mengikuti anjuran dan batasan-batasan dalam hukum Syari'ah. Namun bukan berarti segala aktivitas tersebut harus berbentuk aktivitas agama seperti ziarah, pengajian, dan ceramah saja. Aktivitas-aktivitas menghibur seperti berenang, pacu kuda, memanah, dan marathon juga termasuk aktivitas yang dianjurkan (*disunnahkan*) dalam Islam, dan dapat dilakukan oleh semua anggota keluarga atau juga sering disebut sebagai *family-friendly activities*.

Selain itu, aktivitas-aktivitas yang dilarang seperti meminum minuman beralkohol, berjudi, dan perzinahan harus dihindarkan dari para wisatawan Muslim. Tempat-tempat seperti kelab malam, pusat perjudian, dan prostitusi harus diminimalisir dan dilokalisasi jauh dari destinasi wisata Muslim, jika tidak ingin meniadakannya sama sekali.

Kebijakan yang mengatur tentang pengadaan aktivitas *family-friendly* tidak ditemukan dalam Pergub Riau tentang Pariwisata Halal ataupun Rencana Aksi Pariwisata Halal, namun jenis aktivitas ini telah ada dan dapat ditemukan sebagai bagian dari atraksi wisata Halal Provinsi Riau, seperti aktivitas memanah dan berkuda di Wisata Dakwah Okura dan Rumbai Sports Center. Wisata kehidupan malam seperti klabin dan sejenisnya yang tidak sejalan dengan pengadaan wisata Halal juga diregulasi secara ketat oleh Pemerintah dibawah pengawasan Satgas Polisi Pamong Praja.

b. Iklim yang aman dan mendukung bagi wisatawan Muslim

Menciptakan iklim yang aman dan mendukung bagi wisatawan Muslim maksudnya adalah menciptakan situasi dan suasana dimana wisatawan Muslim dapat merasa diterima dan

tidak mendapatkan perilaku tidak menyenangkan seperti diskriminasi, pencurian, penipuan, dan tindakan kriminal lainnya.

Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu ditanamkan kesadaran pada masyarakat di destinasi wisata Halal tersebut. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dengan meningkatkan peran serta masyarakat dalam usaha pariwisata Halal juga dapat menekan tingkat kriminalitas, karena tingkat kesejahteraan ekonomi dapat berdampak pada berkurangnya motif kejahatan yang mungkin terjadi.

Seperti yang telah dikemukakan pada analisis sebelumnya dalam aspek komunikasi, penguatan kesadaran masyarakat tentang pariwisata Halal diatur dalam dalam Pasal 6 ayat (2) Pergub no 18 Tahun 2019 tentang Pariwisata Halal, yang direalisasikan dalam bentuk sosialisasi mengenai pemahaman tentang pariwisata Halal. Peningkatan peran serta masyarakat untuk meningkatkan pendapatan juga diatur dalam Pergub yang sama pada Pasal 6 ayat (4).

#### **4. Analisis Komponen Jasa Layanan**

##### **a. Ketersediaan variasi makanan Halal**

Makanan Halal merupakan kebutuhan mendasar yang harus dimiliki oleh sebuah destinasi wisata Halal. Bahkan ketersediaan

makanan Halal menjadi syarat utama yang harus dipenuhi oleh sebuah destinasi untuk dapat menjadi sebuah destinasi wisata Halal. Sertifikasi makanan halal diperlukan untuk memberikan jaminan kepada wisatawan Muslim bahwa makanan yang disajikan berasal dari bahan-bahan yang Halal dan diproses secara Halal. Sertifikasi makanan halal juga dapat memberikan jaminan kebersihan kepada wisatawan Muslim dan non-Muslim, karena makanan yang diproses untuk memenuhi persyaratan Halal harus dijamin kebersihannya dan kesehatannya.

Selain sertifikasi, ragam variasi makanan Halal juga harus diperhatikan. Wisatawan menginginkan pengalaman unik dalam setiap perjalanan wisatanya. Menyediakan makanan Halal bukan berarti harus menyediakan makanan yang bernuansa Arab seperti nasi Biryani atau Kebab. Makanan autentik di destinasi wisata Halal juga harus disajikan secara Halal sehingga dapat dinikmati oleh wisatawan yang ingin merasakannya.

Makanan Halal diatur dalam Pasal 14 ayat (1) sampai dengan ayat (4) Pergub Riau no 18 Tahun 2019 Tentang Pariwisata Halal dan dirumuskan dalam Rencana Aksi Penguatan SDM, Industri, dan Organisasi. Hal ini direalisasikan dalam program sertifikasi 500 usaha jasa pariwisata.

Dengan masyarakat yang mayoritas Muslim, menemukan makanan yang tersaji Halal di Provinsi Riau dapat dilakukan dengan mudah, namun belum banyak ditemukan restoran yang memiliki sertifikat Halal. Meski demikian, beberapa restoran dan rumah makan telah menempelkan logo Halal di lokasi usahanya sebagai pengganti sementara sertifikat Halal. Buku panduan yang dapat menunjukkan lokasi restoran Halal juga belum tersedia hingga saat ini.

b. Kemudahan beribadah

Selain makanan Halal, ketersediaan fasilitas ibadah juga menjadi syarat utama yang harus dimiliki di sebuah destinasi wisata Halal. Bagi Muslim yang sedang melakukan perjalanan, kewajiban Sholat masih tetap harus ditunaikan. Agar para wisatawan Muslim dapat melaksanakan kewajiban tersebut, maka diperlukan fasilitas ibadah dengan jumlah yang cukup dan memiliki kelayakan di sebuah destinasi wisata Halal.

Kebijakan yang mengatur tentang kemudahan beribadah diatur dalam Pasal 10 ayat (2) poin c, poin e, dan poin f Pergub Riau no 18 Tahun 2019 Tentang Pariwisata Halal. Juga tertuang dalam Quick Win Program Prioritas Pengembangan Wisata Halal Provinsi Riau.

Tidak sulit untuk menemukan fasilitas ibadah di Provinsi Riau. Jumlah masjid dan musholla yang tersebar di Provinsi Riau mencapai 12.862 pada tahun 2018. Kesemua masjid dan musholla tersebut dapat diakses informasinya melalui SIMAS (Sistem Informasi Masjid), sebuah platform online yang memudahkan wisatawan untuk dapat melacak lokasi dan mengetahui informasi terkait masjid terdekat.

c. Fasilitas Bandara

Pengembangan Bandara Internasional SSK II menjadi bandara ramah muslim tertuang dalam Rencana Aksi Pengembangan Destinasi dengan Program utam menjadikan bandara sebagai etalase pariwisata Halal.

Kelengkapan fasilitas bandara merupakan salah satu hal yang pertama kali akan dijumpai oleh para wisatawan. Dari bandara pula persepsi pertama wisatawan tentang destinasi yang akan dikunjunginya akan terbentuk (Levine, 2016). Bandara yang memiliki tingkat kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas ibadah akan membentuk kesan positif bahwa destinasi tersebut akan menawarkan pengalaman yang menyenangkan, begitu pula dengan bandara yang menghadirkan situasi tidak

nyaman akan membentuk kesan negatif bahwa perjalanan mereka selanjutnya akan tidak menyenangkan.

Bandara Internasional SSK II telah memenuhi standar internasional keamanan dan kenyamanan bandara, dan telah menerima beberapa penghargaan dan pujian sebagai bandara dengan terminal penumpang yang bersih dan nyaman. Pada tahun 2016 Bandara SSK II menerima penghargaan bandara dengan VIP Lounge terbaik se-Indonesia, mengalahkan bandara-bandara besar lainnya di Indonesia.

Upaya menjadikan Bandara Internasional SSK II sebagai bandara ramah muslim dilakukan dengan meregulasi restoran-restoran dan usaha lainnya di sana agar menyediakan produk-produk yang terjamin kehalalannya, meningkatkan kapasitas dan kelayakan mushola, serta menyediakan pusat layanan turis baik yang dilayani oleh manusia atau mesin (automasi)