

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Dunia usaha dewasa ini terus menunjukkan perkembangan khususnya terkait bagaimana suatu usaha bukan saja hanya dituntut untuk bersaing, melainkan menunjukkan kinerja yang baik dibandingkan kompetitornya. Persaingan tersebut menuntut setiap wirausaha untuk memiliki strategi yang tepat dalam memenuhi berbagai target usaha, disini keterampilan dan kebijakan wirausaha diuji dalam upaya memenangkan persaingan. Pada konteks tersebut, upaya wirausaha dalam meningkatkan persaingan semestinya harus memposisikan produk/jasa yang bisa memenuhi keinginan konsumen terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

Salah satu bidang usaha yang terus mengalami persaingan yaitu pada usaha/bisnis hotel. Hotel pada dasarnya merupakan bidang usaha yang menyediakan jasa penginapan untuk menginap bagi para tamu termasuk didalamnya menyediakan layanan minuman dan makanan, serta fasilitas layanan penunjang lainnya. Dengan demikian terlihat bahwa operasionalisasi hotel terkait ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang prima begitu urgen dilakukan dikarenakan usaha hotel untuk dapat eksis, membutuhkan keunggulan dan modal layanan untuk bersaing.

Berdasarkan observasi, persaingan bisnis hotel bukan saja terjadi pada persaingan dengan hotel yang memang selalu bersaing dari tahun ke tahun, melainkan mereka bersaing juga dengan hotel-hotel yang baru dibangun dan tentunya bisa jadi menawarkan berbagai konsep bisnis yang berbeda dan baru, sehingga hotel dapat menunjukkan eksistensinya dalam suatu persaingan. Pada sisi ini terlihat bahwa setiap hotel harus dapat menawarkan akomodasi yang memang dapat dijual melalui penyediaan berbagai fasilitas seperti ruang kamar tidur yang nyaman, makanan dan minuman yang lengkap, serta berbagai layanan pendukung seperti fasilitas olah raga, rekreasi dan layanan hiburan lainnya. Ketersediaan berbagai fasilitas tersebut pada prinsipnya dapat menghasilkan kemudahan bagi

para tamu dalam melakukan berbagai kegiatannya sehingga berdampak pada pemenuhan kebutuhan selama tinggal di suatu hotel.

Berbagai usaha untuk pemenuhan kebutuhan tamu begitu penting untuk dilakukan dan dikelola oleh perusahaan dimana hal ini dalam rangka memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Disini terlihat bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan tamu dimana hal ini dapat mendukung pembentukan persepsi konsumen terhadap layanan hotel. Hal tersebut mendeskripsikan bahwa *image* kualitas layanan hotel bukan saja dilihat dari perspektif pihak penyedia jasa, tetapi didasarkan juga pada perspektif konsumen.

Perspektif konsumen terhadap kualitas layanan hotel sesungguhnya merupakan hasil dari penilaian holistik atas pengalaman dari suatu jasa penginapan, disini seorang konsumen ketika merasakan layanan hotel yang unggul tentunya memungkinkan terjadinya kepuasan konsumen. Definisi dari kepuasan konsumen berkaitan dengan tingkat perasaan tamu hotel setelah tamu hotel tersebut membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya<sup>1</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut jelas bahwa jika kinerja layanan hotel diposisi bawah keinginan *consumer* maka hasil penilaian *consumer* merasa kecewa, sedangkan jika kinerja sesuai dengan keinginan, maka *consumer* puas dan jika kinerja melebihi keinginan maka *consumer* dapat dikatakan sangat puas. Pada sisi ini ukuran kualitas pelayanan hotel yang diterima merupakan evaluasi dari tingkat komparasi dari keinginan dengan apa yang diterima, sedangkan ukuran dari kepuasan konsumen merupakan rangkuman dari hasil evaluasi terhadap layanan yang diterima.

## **B. Identifikasi Masalah**

Upaya dalam mendapatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen, pihak hotel bisa melaksanakan beberapa hal seperti “Mengidentifikasi dan memahami apa yang diharapkan konsumen terhadap kualitas layanan, lalu menyesuaikan strategi sampai dengan memahami siklus dan *feedback* dari

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Marketing Management, Edisi Milenium* (Prentice Hall Intl, Inc New Jersey. 2000) 50.

kepuasan konsumen”<sup>2</sup>. Dengan demikian, tindakan terhadap terkait tanggapan dan perilaku konsumen hotel terhadap produk terutama jasa menjadi hal yang penting dalam menjamin kesuksesan jangka panjang dari program pemasaran. Hal tersebut dalam rangka mereposisi pelayanan hotel terhadap konsumen dimana hal ini berkaitan dengan efisiensi operasional dan kepuasan konsumen. Selain itu usaha tersebut agar mendapatkan kepuasan konsumen, apabila pelayanan dan fasilitas yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan apa yang konsumen bayangkan, maka konsumen cenderung akan mencoba kembali<sup>3</sup>.

Dari uraian tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen, setiap hotel harus dapat memberikan kualitas pelayanan terutama berupa fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen. Adapun kualitas pelayanan secara komprehensif ditentukan oleh tingkat kesesuaian harapan yang dihasilkan dari komparasi harapan dan *performance* yang dirasakan *consumer*. Faktor kualitas pelayanan berupa fasilitas hotel yang memadai juga berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas memiliki peranan penting yang berhubungan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas. Faktor-faktor yang meliputi fasilitas seperti tawaran paket menginap pada hari libur atau hari besar, kelengkapan fasilitas kamar dan kebersihan kamar. Disini pengelolaan hotel harus disesuaikan dengan faktor tersebut dikarenakan faktor tersebut dapat memberikan peluang pendapatan.

Fenomena yang terjadi ketika pengelolaan hotel saat ini sudah mengalami pergeseran, dari pembangunan hotel-hotel yang berdasarkan konsep *mass tourism*, dimana hotel dibangun dengan menggunakan lahan yang luas, bangunan bertingkat, jumlah kamar yang banyak, *mass service* (pelayanan massal), dan tidak harus dekat dengan pantai/pegunungan. Semakin dinamisnya bisnis hotel tersebut dikarenakan manajemen hotel masuk dalam trend pengelolaan fasilitas akomodasi dan pelayanan yang mengarah pada pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan produk dan fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas<sup>4</sup>. Hal ini merupakan tujuan utama perusahaan karena tanpa pelanggan hotel tidak

---

<sup>2</sup> Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007).

<sup>3</sup> Yoeti, Oka A, *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2000)

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. (Jakarta: Erlangga, 2009).

dapat berdiri lebih lama, *asset* yang dimiliki hotel sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Disini, pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan secara konsisten. Kepuasan atas pelayanan selalu didukung oleh pengadaan produk dan pelayanan yang lengkap serta memberi kemudahan bagi pelanggan bahkan memberikan alternatif-alternatif pilihan seperti pada alternatif hotel yang berorientasi syariah.

Secara sederhana, hotel yang berkonsep syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang menganut substansi ajaran Islam<sup>5</sup>. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya, namun konsep hotel syariah ini lebih menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya. Adapun salah satu dasar dari hukum hotel berbasis syariah dapat dilihat pada ayat – ayat yang dinukil dalam Al Qur'an berikut ini :

وَلَا تَقْرَبُوا الزَّوْنَىٰ إِنَّهُ كَانَ فَاحِشَةً، وَ سَاءَ سَبِيلًا

“Dan janganlah kamu mendekati zina; Sesungguhnya zina itu adalah suatu perbuatan yang keji, dan suatu jalan yang buruk”. (QS Al- Israa’ : 32)

فَمَنْ ابْتَغَىٰ وَرَاءَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْعَادُونَ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI

“Barangsiapa mencari yang di balik itu (Maksudnya: zina, homoseksual, dan sebagainya). Maka mereka itulah orang-orang yang melampaui batas.”

(QS. Al Mu'minin, 23 : 7)

Berdasarkan QS Al- Israa“ ayat 32 dan Al Mu'minin ayat 7 tersebut menunjukkan bahwa zina merupakan perbuatan yang keji, sehingga hukumnya haram untuk dilakukan. Manajemen hotel berbasis syariah, sebagai penyedia jasa penginapan berkewajiban untuk melarang terjadinya zina untuk para tamunya.

<sup>5</sup> Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta* (Ekbisi, Vol. VIII. No.1, 2013)

Untuk menghindari terjadinya zina, maka manajemen harus melakukan antisipasi di pengingatannya. Salah satu cara yang bisa dilakukan yaitu memberikan persyaratan bagi tamu, tentunya dengan cara halus (sopan), yaitu meminta para tamu laki-laki yang akan menginap bersama perempuan, sebelum menginap menunjukkan bukti KTP atau foto copy surat nikah untuk mengetahui hubungan keduanya (mahram atau bukan). Jika informasi tersebut tidak diperoleh, maka pihak hotel harus bersikap tegas, tidak memperbolehkan tamu tersebut menginap di hotelnya.

Adapun landasan lain sebagai “payung hukum” dalam menjalankan operasional hotel berbasis syariah diambil dari Al Qur’an surat Al Maidah ayat 90 dan 91, yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ  
رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah Termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan”. (Al Maidah : 90)

إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي  
الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ ۗ فَهَلْ أَنْتُمْ  
مُنْتَهُونَ

“Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; Maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)”. (Al Maidah : 91)

Selain untuk menghindari dan mengantisipasi terjadinya perbuatan zina di hotel berbasis syariah, ayat – ayat tersebut diatas menguatkan manajemen hotel syariah untuk menerapkan syariat islam di hotel yang dikelolanya dengan tidak

mentolerir terjadinya perjudian dan tidak menyediakan minuman yang memabukan/khamar. Hal ini perlu dilakukan guna menguatkan image bahwa penerapan syariah memang diterapkan secara tegas dan menghilangkan kesan “syariah bukan hanya sekedar nama atau stempel saja” namun benar-benar diaplikasikan<sup>6</sup>. Begitupun halnya terkait dengan pelayanan dari para pihak hotel harus menghormati para pelanggan atau tamu yang akan menginap di hotel tersebut, sebagaimana dalam hadits pun diterangkan

*“Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia memuliakan tamunya. Barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia menyambung tali persahabatan; dan barangsiapa beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata yang baik-baik saja atau hendaklah dia diam saja”* (HR. Bukhari dan Muslim)

Berdasarkan hadist tersebut tergambar bahwa tamu tentunya wajib dimuliakan. Pada konteks ini hotel syariah perlu merancang dan mengembangkan produk layanan yang memuliakan tamu dan tentunya sesuai dengan nilai-nilai syariah seperti makanan yang halal, sarana ibadah tersedia, dan lainnya<sup>7</sup>. Selain itu konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual islam yang berlaku didalam pengelolaan dan pengoperasiannya.

Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait hotel berbasis syariah, misalnya masih terdapat sebagian orang masih dianggap sebagai suatu bisnis usaha jasa yang hanya diperuntukan untuk pasar muslim. Padahal hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun nonmuslim. Masalah lain seperti hotel masih belum sepenuhnya memiliki dan melalukan pengawasan semacam Dewan Pengawas Syariah (DPS), padahal DPS dapat membantu keselarasan produk dan *service* secara keseluruhan dapat terus berlangsung sesuai kaidah syariah itu sendiri. Jadi bukan berarti sebagai hotel syariah maka fasilitas penunjang aktifitas pengunjung hotel juga harus dibatasi, semestinya hotel syariah justru berusaha menyuguhkan keunikan dan kekhasan fasilitasnya yang spesial tersebut, sehingga menjadi sesuatu yang menarik dan menambah nilai jual bagi konsumennya. Sedangkan DSN MUI menyebutkan bahwa nilai-nilai syariah yang

<sup>6</sup> Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta* (Ekbisi, Vol. VIII. No.1, 2011)

<sup>7</sup> I Gusti Bagus Arjana, *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015).

menjadi koridor dalam menjalankan operasional hotel berbasis syariah sebagai berikut.<sup>8</sup>

“(1) Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut dilarang atau tidak dianjurkan dalam hukum Islam, misalnya makanan yang mengandung unsur babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukkan, perjudian, perzinahan, pornografi dan pornoaksi, dan lain- lain; (2) Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar- benar ada, dan bukan atas suatu yang devertatif seperti transaksi ijon komoditas pertanian; (3) Tidak ada kedzaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan, dan keterlibatan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan dalam hukum Islam; (4) Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, risiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi; dan (5) Komitmen menyeluruh dan konsekuen terhadap perjanjian yang dilakukan.”

Berdasarkan DSN MUI tersebut, semestinya setiap hotel di diberbagai kota menerapkan nilai-nilai tersebut sehingga dapat mendukung berbagai destinasi wisata syariah atau non syariah. Adapun salah satu kota yang terus membangun destinasi wisata dan hotel syariah yaitu Kota Bandung dimana kota ini dikenal dengan berbagai ragam destinasi wisata. Selain itu Kota Bandung dikenal sebagai tujuan wisata karena menampilkan berbagai hal-hal menarik terutama keindahan alam, kuliner, fashion dan kualitas pendidikannya. Untuk menunjang seluruh aktivitas wisata, maka kehadiran hotel sangat penting guna mewujudkan hunian sementara yang memadai. Hotel syariah di Kota Bandung merupakan salah satu jenis hotel yang mampu memberikan pelayanan hotel berbasis syariah, diantaranya adalah : Daarul Jannah Cottage, Lingga Hotel, Orange Home’s Syariah, Naripan Indah Syariah Hotel and Convention, Noor Hotel, Ruby Hotel Syariah dan Cinnamon Boutique and Hotel Syariah . Guna mendapatkan pelanggan yang banyak maka hotel-hotel tersebut harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggannya yang salah satunya yaitu melalui produk hotel dan pelayanan.

---

<sup>8</sup> Rezeki, S. Reza Irwansyah, *Strategi Komunikasi “Change Management” (Studi Kasus Perubahan Konsep Bisnis dari Hotel Konvensional ke Hotel Syariah)* (Jurnal Semai Komunikasi, 2011).

Berkenaan dengan uraian latar belakang, peneliti memandang perlu melakukan penelitian yang mendalam terkait “Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah di Kota Bandung”.

### **C. Perumusan Masalah**

Penjelasan dari latar belakang, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan penelitian berkaitan dengan “Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Hotel Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung”. Sesuai dengan identifikasi masalah tersebut, kemudian peneliti merumuskan masalah sebagaimana berikut ini:

1. Apakah terdapat pengaruh produk hotel syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan hotel berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh produk hotel syariah dan kualitas pelayanan berbasis syariah secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Peneliti menyusun tujuan penelitian sebagaimana berikut ini:

1. Menganalisis dan mengetahui signifikansi pengaruh produk hotel syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung,
2. Menganalisis dan mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung,
3. Menganalisis dan mengetahui signifikansi pengaruh produk hotel syariah dan kualitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Kota Bandung.



## **E. Kegunaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan bisa memiliki berbagai kegunaan secara akademis ataupun secara praktis, adapun kegunaan penelitian tersebut dijelaskan berikut ini:

### **1. Secara Akademis**

- a. Hasil penelitian diharapkan bisa berguna bagi kajian dan literatur khususnya terkait kajian di bidang ekonomi dan bisnis syariah.
- b. Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi rujukan khususnya dalam memahami produk hotel, kualitas pelayanan berbasis syariah dan kepuasan pelanggan.
- c. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman dan daya analisis terhadap persoalan bisnis berbasis syariah yang terus berkembang seiring perkembangan zaman, teknologi, dan daya saing,

### **2. Secara Praktis**

- a. Diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan, evaluasi, dan saran kepada pihak manajemen hotel syariah di Hotel berbasis Syariah Kota Bandung pada khususnya dan pihak manajemen hotel berbasis syariah lainnya pada umumnya.
- b. Diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada pemerintah daerah ataupun pemerintah pusat terkait potensi dan kinerja ekonomi syariah pada produk hotel syariah.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG