

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia maju dengan pesat, baik bisnis dalam bidang industri maupun jasa. Bisnis perhotelan adalah salah satu bisnis yang sedang menjamur di Indonesia. Perkembangan hotel baik hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang di Indonesia terus bertambah jumlahnya. Untuk itu, pengelola hotel harus melengkapi hotelnya dengan sarana prasarana yang sesuai dengan keinginan tamu hotelnya. Manajemen Hotel berlomba-lomba meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada untuk bersaing dengan hotel lain. (Fitri Kartini, 2014).

Bandung merupakan tempat destinasi para wisatawan untuk berlibur. Melihat popularitas Bandung yang kian melesat, membuat pertumbuhan hotel di Kota Paris van Java itu tumbuh subur. Pembangunan hotel pun serasa tiada henti, menghiasi hampir seluruh ruas Kota Bandung. Tidak hanya banyak nya tempat wisata yang ada di Bandung, kini telah maraknya atau bermunculan Hotel Syariah yang akan membuat lebih nyaman para wisatawan ketika menginap, khusus nya yang beragama muslim. Dibawah ini ada beberapa Hotel di Kota Bandung.

Dari salah satu pemilik hotel, Rumah Tawa, Pan Supandi mengatakan bahwa hotel konvensional lebih ramai dibandingkan dengan hotel syariah, karena Hotel Syariah tidak hanya mementingkan laba dan lebih selektif dalam memilih konsumen. Ramai nya para wisatawan menginap di Hotel ketika hari libur atau *weekend*. (Jati, 2015). Okupansi hotel syariah nyatanya lebih kecil dibandingkan hotel konvensional yang selalu penuh pada saat *weekend* maupun weekday. Untuk itu dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai preferensi konsumen terhadap Hotel Syariah, karena ingin membuktikan langsung mengapa konsumen tertarik untuk menginap di Hotel Syariah khususnya di kota Bandung. Hotel Syariah sedang tumbuh pesat, Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Barat, Herman Muchtar, menjelaskan potensi bisnis hotel Syariah di Kota Bandung cukup tinggi. mengambil resiko karena memperoleh untung yang kecil.

Dewinta Dyah Mariana, 2018
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP HOTEL SYARIAH
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jumlah hotel syariah di kota Bandung masih sedikit dibandingkan dengan hotel konvensional. Ada beberapa hotel syariah di kota Bandung diantaranya adalah:

Tabel 1. 1 Data Hotel Syariah di Kota Bandung

No	Hotel Syariah	Alamat
1	Daarul Jannah Hotel	Jalan Geger Kalong Girang No.67, Gegerkalong, Bandung, Gegerkalong, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152
2	Lingga Hotel	Jl. Soekarno Hatta No.464 <u>Bandung</u>
3	Orange Home's Syariah	Jalan Babakan Jeruk 1 No.76, Sukagalih, Sukajadi, Sukagalih, Sukajadi, Kota Bandung,
4	Narapati Indah Hotel Syariah and convention	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.31-35, Lkr. Sel., Lengkong, Kota Bandung
5	Noor Hotel	Jl. Madura No.6, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
6	Ruby Hotel	Jalan Dr. Rubini No.4, Pasirkaliki, Pasir Kaliki, Cicendo, Kota Bandung
7	Cinnamon Hotel	Jalan Dr. Setiabudhi No. 300, Ledeng, Cidadap, Ledeng, Cidadap, Kota Bandung

Sumber: (Wikipedia, 2017)

Di sisi lain, ketika Hotel Syariah sedang tumbuh pesat, Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Barat, Herman Muchtar, menjelaskan potensi bisnis hotel Syariah di Kota Bandung cukup tinggi. Namun pengusaha enggan memilih bisnis ini karena minimnya minat konsumen terhadap hotel syariah. Dia menjelaskan pengusaha hotel syariah mesti berani mengambil risiko karena memperoleh untung yang kecil. Konsumen memilih hotel konvensional karena telah mengerti prosedurnya.

Perkembangan kesadaran masyarakat muslim dalam memilih tempat menginap yang aman dan nyaman juga sudah mulai tumbuh. Kaum muslim untuk kelas sosial menengah mulai melirik hotel yang memberikan ketenangan di dalam beribadah, yaitu tersedia tempat beribadah, lingkungannya menunjukkan suasana yang islami dan makanan di restorannya dijamin halal. Hal ini menjadi peluang bisnis para pengusaha hotel dengan mendirikan hotel syariah. Pertumbuhan hotel syariah di Indonesia juga kian menakjubkan. Ini terlihat dari perkembangan keberadaan

hotel-hotel syariah secara serentak di berbagai daerah seperti Jakarta, Bandung, Solo, Malang, Yogyakarta, Lampung, Medan, dan lainnya. (Yuswohady, 2014, hal. 149).

Perkembangan Hotel syariah semakin meningkat terutama sejak tahun 2011, Hotel Sofyan menjadi hotel syariah pertama di Indonesia tahun 1994. Pertahunnya, tingkat okupansi hotel syariah sangat diminati konsumen kelas menengah Indonesia yang mayoritas muslim. (Yuswohady, 2014). Tumbuhnya hotel syariah ini tidak lepas dari keinginan konsumen kelas menengah muslim untuk mendapatkan fasilitas menginap yang sudah sesuai dengan ajaran islam. Mereka mengaku citra hotel syariah yang “bersih” dan bernuansa religius membuat konsumen mendapatkan keamanan sekaligus kenyamanan ketika menginap di hotel syariah sebagai seorang muslim. Dengan melihat keunggulan layanan dan keterjaminan mendapatkan fasilitas minuman dan makanan yang halal serta fasilitas ibadah di dalam hotel, tak heran jika hotel syariah menjadi rujukan penting untuk menginap.

Adanya hotel syariah memberikan angin segar terhadap aktivitas menginap di hotel menjadi lebih aman, tentram, dan nyaman. Tingginya angka minat di hotel syariah ini mencerminkan agar setiap layanan hotel dapat mengakomodasi keinginan konsumen kelas menengah muslim. Mereka menginginkan layanan hotel yang islami. Mereka tidak lagi sekedar membutuhkan fasilitas hotel yang mewah. Kebutuhan konsumen cukup sederhana yakni terakomodasinya nilai-nilai keislaman di dalam pelayanan hotel, sehingga mereka bisa tenang makan-minuman yang halal, melaksanakan ibadah shalat, tidak ada bar, dan yang lainnya.

Dengan semakin berkembang nya bisnis Hotel Syariah di Indonesia dan didukung oleh para wisatawan di mancanegara cukup banyak, tentunya mereka sangat membutuhkan tempat menginap yang lebih aman, nyaman terutama untuk para wisatawan muslim. Seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.1 mengenai data kunjungan wisatawan mancanegara Tahun 2016-2017.



Gambar 1. 1
Data
kunjungan
wisatawan
Mancanegara
Tahun 2016-
2017

Sumber: Kemenpar.co.id

Dari Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kedatangan wisatawan mancanegara pada tahun 2016 sampai 2017 semakin meningkat, ditunjukkan dengan garis yang berwarna hijau adalah tahun 2017 dan garis yang berwarna biru adalah tahun 2016. Ini menunjukkan bahwa para wisatawan sangat tertarik untuk berlibur atau melakukan perjalanan di dalam Negeri.

Hotel syariah menjadi sebuah pilihan hunian yang bersifat sementara bagi masyarakat muslim di Indonesia, itu dikarenakan masyarakat Indonesia bermayoritas kan beragama islam. Hotel syariah memiliki beberapa pelayanan fasilitas hotel seperti petunjuk arah shalat, menyediakan minuman dan makanan halal saja, adanya mushola hotel, Al-Quran, dan peralatan shalat lengkap pada setiap kamar hotel. Dalam penerimaan pengunjung pihak hotel memiliki SOP (Standar Operasi Produk) yang tertulis, sehingga menerima pengunjung lawan jenis harus memiliki status keluarga atau hubungan suami isteri. Para pekerja perempuan diwajibkan memakai hijab dan untuk para pekerja pria diwajibkan mengenakan pakaian yang sopan. Hotel yang menerapkan prinsip syariah sendiri merupakan inovasi baru bagi perindustrian hotel karena dapat mengambil pangsa pasar baru yang lebih kompetitif.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam surat Al-Baqarah: 208 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السَّلَامِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطَوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ (٢٠٨)

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”*.

Berdasarkan QS Al-Baqarah: 208 disebutkan bahwa, setiap muslim dalam berfikir, bersikap maupun bertindak diperintahkan untuk sesuai ajaran Islam. Baik dalam aktifitas ekonomi, sosial, politik atau aktifitas apapun. Seorang muslim diperintahkan untuk melakukannya dalam rangka taat beribadah kepada Allah dimanapun dan dalam keadaan apapun.

Menurut Adiwarmen Karim (2011, hal. 1-2) Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu di dalam hati. Makna religiusitas digambarkan dalam beberapa

aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan ahirah. Islam adalah suatu cara hidup yang dapat membimbing seluruh aspek kehidupan manusia dengan aqidah, syariah, dan akhlaq.

Berdasarkan hasil penelitian Widyarini dan Kartini (2014) menyebutkan bahwa hasil uji variabel, persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif, dan proses tidak berpengaruh pada keputusan tamu menginap dihotel. Sedangkan iklan, lokasi, pelayanan dan sarana fisik berpengaruh terhadap keputusan tamu hotel menginap, adapun perbedaan hasil penelitian menurut Rahardi (2016) menyebutkan ada tujuh variabel yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah yaitu, pengetahuan, citra hotel, layanan pelanggan, lokasi, proses, fasilitas dan religiusitas. Sebagian besar konsumen adalah yang beragama Islam. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2010) menyebutkan bahwa faktor utama yang sangat dominan dikalangan konsumen pada aspek *Tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphathy*.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan di atas dan karena banyaknya alasan konsumen yang menginap di hotel syariah, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang preferensi konsumen yang sudah pernah menginap dihotel syariah. Lebih lanjut akan diangkat kedalam penelitian yang berjudul **“Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan untuk bahan penelitian sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat muslim yang menginap di hotel konvensional, dan tidak melihat label syariah.
2. Okupansi hotel syariah masih kecil dibandingkan dengan hotel konvensional.
3. Berdasarkan hasil penelitian dari penulis terdapat 10 faktor yang menyebabkan preferensi konsumen, yaitu religiusitas, lokasi, harga, citra hotel, layanan pelanggan, fasilitas, rekomendasi, produk, promosi dan proses menginap di Hotel Syariah.

4. Masih ada masyarakat yang awam atau tidak mengetahui adanya Hotel Syariah di Kota Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan perolehan hasil identifikasi masalah, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik konsumen dalam memilih hotel syariah?
2. Faktor-faktor apa saja yang paling dominan yang mempengaruhi preferensi konsumen muslim dalam memilih hotel syariah?

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk Menganalisis karakteristik konsumen yang paling dominan dalam memilih hotel syariah dan menganalisis faktor-faktor preferensi konsumen muslim dalam memilih hotel syariah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini disusun dengan harapan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan pengetahuan mengenai kinerja keuangan dan nilai tambah di Hotel Syariah.

Sedangkan secara praktis penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk memahami dan menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap pemilihan hotel syariah dan sebagai bahan pertimbangan pengembangan hotel syariah berikutnya.