

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Tasikmalaya menjadi kota yang maju dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, dilihat dari banyaknya sekarang para investor atau pebisnis yang ingin membuka usahanya di Kota Tasikmalaya dengan berbagai macam usaha yang dijalani nya, dan salah satu nya adalah hotel. Hotel di Kota Tasikmalaya makin banyak, sekarang jumlah hotel yang berada di Kota Tasikmalaya menurut data dari Dinas Kepemudaan, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata di Kota Tasikmalaya tercatat sejak tahun 2019 tercatat 34 hotel yang berada di Kota Tasikmalaya. Hal ini menunjukkan bahwa Kota Tasikmalaya sudah menjadi kota yang maju dan berkembang. Tetapi hotel yang berada di Kota Tasikmalaya ini ada yang termasuk hotel konvensional dan ada juga hotel syariah. Sejauh ini, hotel syariah yang ada di Kota Tasikmalaya hanya sedikit, lebih banyak hotel konvensional dibanding hotel syariah di Tasikmalaya.

No	Nama Hotel	Alamat	Kecamatan	Keterangan
1	Abadi	Jalan Empang	Tawang	Konvensional
2	Aden 2	Jalan R.E Martadinata	Indihiang	Konvensional
3	Asri	Jalan HZ Mustofa	Cihideung	Konvensional
4	Borobudur	Jalan Mayor SL Tobing	Cihideung	Konvensional

5	City	Jalan Sukalaya	Cihideung	Konvensional
6	Crown	Jalan R.E Martadinata	Cipedes	Konvensional
7	Daya Prima	Jalan Brigjend Sutoko	Mangkubumi	Konvensional
8	Flamboyan	Jalan Galunggung	Tawang	Konvensional
9	Harmoni	Jalan R Iki Wiradikarta	Tawang	Konvensional
10	Fresh	Jalan R.E Martadinata	Indihiang	Konvensional
11	Grand Metro	Jalan H.Z Mustofa	Cihideung	Konvensional
12	Daya Grand	Jalan Brigjend Sutomo	Mangkubumi	Konvensional
13	Kencana	Jalan Yudanegara	Cihideung	Konvensional
14	Linggajaya	Jalan AH Nasution	Mangkubumi	Konvensional
15	Mandalawangi	Jalan R.E Martadinata	Indihiang	Konvensional
16	Mangkubumi	Jalan Jendral AH Nasution	Mangkubumi	Konvensional
17	Horison	Jalan Yudanegara	Cihideung	Konvensional

18	Mini Guest House	Jalan Cipedes I	Cipedes	Konvensional
19	Merdeka	Jalan Tarumanegara	Tawang	Konvensional
20	Padjajaran	Jalan IR H. Juanda	Cihideung	Konvensional
21	Priangan	Jalan R Ikik Wiradikarta	Cihideung	Konvensional
22	Ramayana	Jalan R.E Martadinata	Indihiang	Konvensional
23	Shanrilla	Jalan Perintis Kemerdekaan	Cihideung	Syariah
24	Santika	Jalan Yudanegara	Cihideung	Konvensional
25	Sartika	Jalan Perintis Kemerdekaan	Kawalu	Konvensional
26	Santosa	Jalan Gn Sabeulah	Cihideung	Konvensional
27	Sehat	Jalan Mitra Batik	Cipedes	Konvensional
28	Selamat	Jalan Empang	Tawang	Konvensional
29	Setuju	Jalan Cilembang	Cihideung	Konvensional
30	Srikandi	Jalan R.E Martadinata	Indihiang	Syariah
31	Tasik	Jalan Komalasari III	Tawang	Konvensional

32	Permata Sahid	Jalan Brigjend Wasita Kusumah	Indihiang	Konvensional
33	Wijaya Kusumah	Jalan IR H. Juanda	Bungursari	Konvensional
34	Fave Hotel	Jalan R.E Martadinata	Cipedes	Konvensional

Sumber: BPS (2019)

Hotel konvensional dengan hotel syariah memiliki beberapa perbedaan, baik dari aturan hotel nya atau dari sistem nya. Perbedaan tersebut bisa berupa harga untuk menginap di hotel konvensional dengan di hotel syariah berbeda, fasilitas yang disediakan pun berbeda dengan hotel konvensional. Pegawai atau karyawan yang bekerja di hotel syariah harus memakai pakaian yang tertutup dan sopan, sedangkan di hotel konvensional pegawai atau karyawannya tidak dituntut untuk berpakaian tertutup.

Meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap *halal life style* membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Berbagai macam bisnis syariah, telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, yaitu sektor hotel, restoran, travel, spa dan destinasi, makanan dan produk halal, farmasi dan medical care, fashion dan kosmetik. Saat ini bisnis syariahtelah menjadi gaya hidup umat islam (Nashrullah, 2016). Salah satu produk berbasis syariah yang saat ini cukup berkembang adalah bisnis akomodasi dan perhotelan di Indonesia. Ketua Tim Percepatan Pengembangan Pariwisata Halal (TP3H). Riyanto Sofyan mengatakan

pertumbuhan hotel syariah di Indonesia terus meningkat. Ia membeberkan data dari Traveloka per Mei 2018, ada sekitar 730 hotel syariah di Indonesia.

Hotel syariah merupakan prinsip yang menarik karena menggabungkan prinsip agama dan sistem industri. Pada operasional hotel syariah, fasilitas, tamu, pemasaran, makanan dan minuman, dekorasi dan ornamen, serta operasional hampir sama dengan operasional hotel konvensional. Namun operasional hotel syariah tidak mengabaikan atau meninggalkan syariat agama Islam. Selain itu, hotel syariah yang menargetkan pangsa pasar kepada wisatawan muslim, tidak menutup kemungkinan bagi para wisatawan non muslim untuk bisa menggunakan hotel syariah. Prinsip syariah yang berkembang merupakan alternatif bagi wisatawan yang ingin tetap menjalankan segala sesuatunya berada di koridor syariat Islam. Prinsip hotel syariah memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan muslim untuk menginap di hotel, tetapi tetap menjamin kemudahan untuk beribadah dan kehalalan makanan yang dikonsumsi. Hal ini dikarenakan wisatawan memiliki pilihan dalam penentuan tempat menginap yang sesuai dengan prinsip mereka. Saat ini, seringkali hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, dan tak jarang pula hotel digunakan untuk sarana untuk berakhir pekan bagi kalangan masyarakat menengah atas. Para pengusaha perhotelan diharapkan tanggap dan memiliki respon yang cepat terhadap perubahan-perubahan ini.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi maju mundurnya usaha perhotelan, salah satunya adalah bagaimana pihak hotel dapat menarik pelanggan dan mempertahankan mereka dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik agar

para tamu puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam persaingan bisnis sekarang ini, pelayanan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan untuk strategi diferensiasi ketika mereka menjual produk yang sama. Pelayanan yang baik akan menyelamatkan makanan yang tak enak. Sebaliknya hidangan utama yang lezat tidak menjamin dapat menyelamatkan layanan yang buruk (Orilio, 2005). Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel., meliputi pelayanan yang diberikan oleh *receptionist*, *roomservice*, *security*, *cleaning service*, dan lain-lain.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa, melainkan berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pernyataan ini juga diperkuat oleh (Zeithaml, 1996) yaitu “*a customer's judgement of the overall excellence or superiority of a service*”. Seringkali juga kita mendengar peribahasa yang menyatakan bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik mungkin. Unggulnya kualitas layanan diharapkan mampu menarik konsumen

untuk kembali memiliki kecenderungan melakukan pembelian ulang terhadap produk yang kita tawarkan.

Fasilitas juga turut berperan dalam menjaring konsumen. Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Konsumen pada jaman sekarang adalah konsumen yang kritis yang berhati-hati dalam membelanjakan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perhotelan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak hotel, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang ia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan (Tjiptono, 2006). Selain itu harga juga diduga ikut mempengaruhi keputusan menginap konsumen. Harga merupakan aspek yang tampak jelas bagi para konsumen. Bagi konsumen yang tidak terlalu paham hal-hal teknis pada pembelian jasa, seringkali harga menjadi satu-satunya faktor yang biasa mereka pahami. Bagi konsumen faktor harga sangat sensitif. Ada segmen konsumen yang sangat sensitif terhadap harga (menjadi satu-satunya faktor pertimbangan untuk menginap) dan ada pula yang tidak. Namun mayoritas konsumen agak sensitif terhadap harganya.

Dalam membangun sebuah usaha diperlukan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan tersebut akan berlokasi. Letak atau lokasi perusahaan sering disebut sebagai tempat kegiatan perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari

(Moerti dan Soeprihanto, 1999). Mayoritas dari para pengguna jasa hotel adalah mereka yang berasal dari luar daerah yang sedang memiliki urusan disekitar hotel itu berada baik untuk tujuan wisata, bisnis ataupun hanya sebagai tempat transit sementara untuk kemudian melanjutkan perjalanan mereka. Oleh karena itu lokasi hotel yang strategis akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan akses terhadap hotel tersebut. Kedekatan hotel dengan beberapa tempat tujuan wisata atau fasilitas-fasilitas umum akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan. Oleh karena itu, penyedia jasa harus benar-benar mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, persaingan, dan peraturan di masa mendatang.

Tabel 1. 1 Data Tingkat Hunian Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya Tahun 2020

Bulan	Jumlah Kamar Tersedia	Banyaknya Kamar			Banyaknya Tamu Menginap					
		Digunakan Kemarin	Check in	Check Out	Kemarin		Masuk Hari Ini		Keluar Hari Ini	
					Asing	Indonesia	Asing	Indonesia	Asing	Indonesia
Januari	589	72	72	74	2	122	2	134	2	123
Februari	551	168	156	142	0	294	0	274	0	274
Maret	589	61	50	54	0	106	0	90	0	101
April	540	9	7	8	0	12	0	12	0	14
Mei	558	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juni	540	32	32	32	2	47	2	44	2	47
Juli	558	76	60	55	2	121	2	98	2	93
Agustus	558	59	50	46	0	100	0	95	0	98
September	540	84	82	68	0	147	0	149	0	124
Oktober	558	234	227	204	0	307	0	247	0	263
November	540	101	99	78	0	176	0	103	0	112
Desember	558	142	152	110	0	236	0	202	0	193
Total	6679	1038	987	871	6	1668	4	1448	6	1442

Sumber: Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya

Single Occupancy = $\frac{(\text{Banyak kamar kemarin} + \text{kamar check in})}{\text{Jumlah kamar}} \times 100\%$

$$= \frac{(1038 + 987)}{6679} \times 100\% = 30,32 \%$$

$$\begin{aligned}
 \text{Double Occupancy} &= \frac{(\text{Jumlah Tamu} - \text{Jumlah Kamar Terjual}) \times 100\%}{\text{Jumlah Kamar Terjual}} \\
 &= \frac{(1678 - 1154) \times 100\%}{1154} \\
 &= 0,45\%
 \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa perhitungan untuk *single occupancy* adalah sebesar 30,32%, dan untuk perhitungan *double occupancy* diperoleh sebesar 45%.

Tasikmalaya dikenal sebagai kota santri, karena hampir di seluruh wilayah tersebar pondok pesantren yang mengajarkan agama islam, baik pondok besar maupun kecil. Berkaitan dengan fenomena tersebut peneliti merasa hotel konvensional lebih banyak jika dibandingkan dengan hotel syariah. Selain fenomena tersebut peneliti melihat belum ada penelitian tentang sistem syariah sehingga tertarik menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan menginap Hotel Syariah Srikandi Tasikmalaya.

Adapun variabel yang digunakan berdasarkan latar belakang tersebut yaitu keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebas antara lain lokasi, harga, sistim hotel syariah, pelayanan dengan judul ***“Pengaruh Lokasi, Harga, Sistim Hotel Syariah Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Di Hotel Srikandi Tasikmalaya”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana lokasi, harga, sistim hotel syariah, kualitas pelayanan dan keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh lokasi, harga, sistim hotel syariah, kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh lokasi, harga, sistim hotel syariah, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebelum melaksanakan suatu penelitian, hendaknya diketahui terlebih dahulu apa yang menjadi tujuan penelitian tersebut, sehingga penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terarah dan tepat. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana lokasi, harga, sistim hotel syariah, kualitas pelayanan, keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi, harga, sistim hotel syariah, kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya secara parsial.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi, harga, sistem hotel syariah, kualitas pelayanan terhadap keputusan menginap di Hotel Srikandi Tasikmalaya secara bersama-sama.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Dengan ditemukannya hubungan antara sistem syariah dengan keputusan menginap di Hotel Srikandi ini akan menjadi kontribusi ilmiah bagi akademisi, bagi masyarakat umum dan bagi pihak hotel.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah sumber informasi bagi pembaca yang ingin menambah wawasan mengenai Hotel Syariah di Kota Tasikmalaya.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak Syariah Hotel Srikandi Tasikmalaya dapat mengetahui hal-hal yang kritis dalam pelayanan jasa yang syariah dan berdasarkan hasil penelitian nantinya pihak Syariah Hotel Srikandi dapat memperbaiki kekurangan.

1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana sebuah penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Lokasi yang di tentukan dalam penelitian ini yaitu di Syariah Hotel Srikandi yang terletak di Jl. RE Martadinata, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini dibuat dengan tujuan agar penelitian ini mampu menyelesaikan sesuai dengan matriks yang dibuat oleh peneliti.

Tabel 1. 2 Matriks Jadwal Usulan Penelitian

Keterangan	Tahun 2021																			
	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																				
Pengumpulan Data																				
Bimbingan																				
Pembuatan Usulan Penelitian																				
Seminar Usulan Penelitian																				
Revisi Naskah Usulan Penelitian																				
Pengumpulan Data																				
Analisis Data																				
Penyusunan Skripsi																				
Sidang Skripsi																				