

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Wisata syariah kini telah menjadi salah satu kekuatan pariwisata yang hendak ditonjolkan di Indonesia. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang harus dibenahi untuk memastikan Indonesia siap untuk menyambut pelancong-pelancong muslim. Pada dasarnya yang perlu dilakukan adalah menyiapkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan *moeslimtraveller*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah meluncurkan wisata syariah di Indonesia sejak tahun 2018. Terdapat empat produk dalam wisata syariah yang diprioritaskan, yaitu *hotel*, *restaurant*, *travel agent*, dan *spa*. Selain keempat jenis wisata tersebut sarana penunjang pariwisata lain juga diikutsertakan.

Pariwisata halal menjadi salah satu perhatian utama pemerintah dalam bidang pariwisata dikarenakan saat ini potensi pariwisata halal sangat tinggi, hal ini diyakini terjadi karena adanya peningkatan populasi muslim didunia. Berdasarkan data dari *Crescent Rating* jumlah total kedatangan wisatawan muslim secara global mencapai 131 juta di tahun 2017 yang meningkat dari tahun 2016 yang hanya 121 juta wisatawan. Angka ini diperkirakan akan terus meningkat hingga 156 juta wisatawan muslim dunia di tahun 2020 atau mewakili 10 persen dari segmen wisata secara keseluruhan.

Mayoritas populasi Muslim berasal dari negara yang ekonominya sedang berkembang seperti Indonesia, Turki, dan negara-negara teluk. Oleh karena itu, Muslim merupakan konsumen penting dalam semua sektor bisnis, termasuk bisnis

pariwisata. Dalam melakukan perjalanan, keyakinan turut memengaruhi wisatawan Muslim dalam memutuskan tempat wisata yang akan mereka kunjungi. Mereka tentu akan mencari dan membutuhkan produk-produk dan layanan-layanan yang sesuai dengan keyakinan mereka. Hal ini sejalan dengan semakin pesatnya pertumbuhan perbankan dan keuangan syariah, makanan halal, dan lain-lain di dunia (Rasyid, 2015)

Indonesia memiliki mayoritas masyarakat yang memeluk agama Islam/penduduk muslim. Data di Badan Pusat Statistik dan Kementerian Agama Republik Indonesia menunjukkan, jumlah penduduk muslim di Indonesia berjumlah 207.176.162 jiwa dari total penduduk Indonesia sebesar 237.641.326 jiwa. Pada tahun 2016 Indonesia pernah mengikuti ajang kompetisi *World Halal Tourism Award 2016* (WHTA 2016) guna untuk meningkatkan daya saing serta promosi pariwisata Indonesia terutama pariwisata halal, WHTA 2016 merupakan penghargaan yang diberikan kepada destinasi-destinasi halal. Pada ajang ini terdapat 16 kategori yang diperlombakan namun Indonesia hanya mengikuti 12 kategori dan pada akhirnya Indonesia meraih kemenangan besar pada semua kategori yang diikuti tersebut, 3 diantaranya merupakan penghargaan kepada destinasi halal dari Sumatera Barat yaitu *World's Best Halal Tour Operator*, *World's Best Halal Destination* dan *World's best Halal Culinary Destination* (Verinita&Fadhilla,2018)

Pemerintah telah menetapkan sembilan destinasi wisata syariah di Indonesia, diantaranya Sumatera Barat, Riau, Lampung, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Timur, Lombok, dan Makassar. Dengan mayoritas penduduk muslim di Indonesia, menjadikan kesadaran akan *halal life style* menjadi tren yang sedang

berkembang, hal ini juga menjadikan kebutuhan masyarakat akan produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Berbagai macam bisnis syariah telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, salah satunya adalah bisnis perhotelan.

Para pebisnis hotel terus berusaha menampilkan produk dan pelayanan yang berbeda dengan menciptakan hal baru atau inovasi baru yang dapat menonjolkan keunikan atau ciri khas tertentu dalam menarik konsumennya. Bisnis perhotelan saat ini kian berlomba untuk menghadirkan inovasi ataupun pelayanan khusus dalam mengemas produk dan jasa mereka. Seperti contohnya *eco-friendly approach*, *personalized service*, label syariah, dan lainnya.

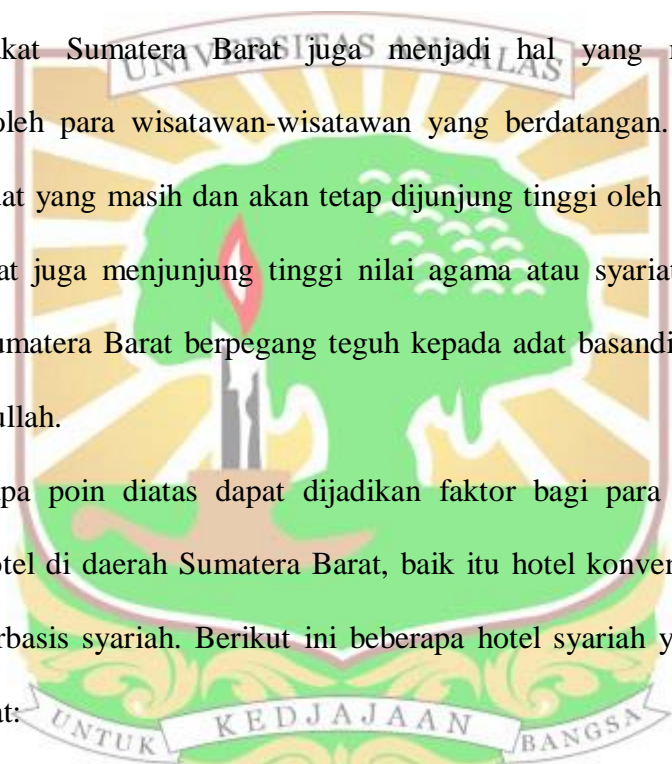
Hotel syariah merupakan konsep hotel yang menawarkan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Tetapi secara operasional, pelayanan di hotel syariah tidak berbeda jauh atau hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya. Dalam pandangan masyarakat awam, hotel syariah masih dianggap sebagai usaha jasa yang dikhususkan untuk para muslim. Padahal, hotel syariah merupakan akomodasi yang beroperasi 24 jam seperti hotel konvensional pada umumnya dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non-muslim.

Ada beberapa ketentuan umum yang ada agar dapat menjalankan usaha ekonomi syariah, termasuk perhotelan syariah, meliputi: (1) tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuansyariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinahan, dan semacamnya; (2) tidak mengandung unsur kezhaliman, kemungkaran,

kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung; (3) tidak ada unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak-jelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan (4) ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait (Mentoring Agama Islam, 2008).

Sumatera Barat terkenal dengan nilai kebudayaan yang masih terlekat dalam kehidupan bermasyarakatnya. Adat istiadat yang masih dijunjung tinggi oleh masyarakat Sumatera Barat juga menjadi hal yang menarik untuk diperhatikan oleh para wisatawan-wisatawan yang berdatangan. Selain budaya dan adat istiadat yang masih dan akan tetap dijunjung tinggi oleh masyarakatnya, Sumatera Barat juga menjunjung tinggi nilai agama atau syariat Islam dimana masyarakat Sumatera Barat berpegang teguh kepada adat basandi syarak, syarak basandi Kitabullah.

Beberapa poin diatas dapat dijadikan faktor bagi para investor untuk mendirikan hotel di daerah Sumatera Barat, baik itu hotel konvensional maupun hotel yang berbasis syariah. Berikut ini beberapa hotel syariah yang terdapat di Sumatera Barat:



**Tabel 1.1 Daftar Hotel Berbasis Syariah di Kota Padang.**

No	Nama	Lokasi
1	Surya Palace	Padang
2	Alifa	Padang
3	Sriwijaya	Padang
4	RangkayoBasa	Padang
5	Bunda	Padang
6	RanahBundo	Padang
7	Airy Eco	Padang
8	Nabawy	Padang

*Sumber: dari berbagai situs, diakses pada tanggal 20 Mei 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa saat ini hotel syariah mulai diminati oleh para pelaku bisnis di Sumatera Barat. Bagi para wisatawan muslim, hotel berbasis syariah merupakan inovasi baru di bidang perhotelan yang dapat menarik minat mereka dan dapat memberikan kenyamanan tersendiri karena telah terjaminnya keamanan secara spiritual. Hal ini dikarenakan oleh adanya aturan yang berdasarkan pada syariat agama Islam yang menjadikan hotel tersebut tebebas dari hal-hal yang dilarang oleh agama. Inovasi terbaru seperti ini dapat memberikan nilai atau kesan bagi pelanggannya. Pada dasarnya nilai pelanggan terus berkembang, suatu nilai pada saat ini sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi nilai tersebut akan terus berkembang sesuai dengan bertambahnya waktu dan bergantinya tren.

McDougall dan Levesque (2000) mengatakan bahwa nilai adalah perbedaan yang hanya bisa dirasakan dari pelanggan oleh pengorbanan biaya untuk membeli dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh. Menurut Sweeney & Soutar(2001) dimensi nilai terdiri dari 4 aspek yaitu: Nilai Kualitas, Nilai Emosional, Nilai Sosial dan Nilai Harga.

Perusahaan yang memahami konsep nilai bagi para pelanggan akan memperhatikan produk yang mereka tawarkan. Produk yang asal-asalan akan berujung pada kekecewaan pelanggan dan berdampak pada beralihnya pelanggan kepada produsen lain. Kerugian kehilangan pelanggan bukan hanya dari kehilangan pelanggan itu sendiri tetapi juga kehilangan kesempatan pembelian potensial (pembelian ulang). Nilai harga merupakan salah satu faktor utama dalam menarik setiap pelanggan, karena harga akan menjadi pembanding antara yang didapatkan dengan pengorbanan nominal yang dikeluarkan oleh pelanggan, untuk

harga yang cukup tinggi maka pelanggan akan berekspektasi lebih terhadap apa yang akan mereka dapatkan, begitupun sebaliknya. Nilai dapat dirasakan oleh pelanggan jika sudah menggunakan produk yang ditawarkan oleh produsen karena nilai merupakan pengalaman yang dirasakan pelanggan.

Tujuan dari penciptaan nilai salah satunya adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja nyata yang dipersepsikan terhadap produk dibandingkan ekspektasi sebelum menggunakan produk. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan dasar bagi penggunaan jasa yang berulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang berguna bagi perusahaan, dan reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan serta laba yang diperoleh meningkat. Kunci utama timbulnya kepuasan pelanggan tidak akan lepas dari ekspektasi pelanggan dan kesan yang dirasakan oleh pelanggan itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan oleh seorang pelanggan dapat diukur dari tingkat tingginya nilai pelanggan (*customer value*).

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, maka penelitian ini diberi judul: **“Analisis Pengaruh *Sharia Compliance Hotel* dan *Customer Value* Terhadap *Customer Satisfaction* (Survei Pada Konsumen Hotel Berbasis Syariah di Kota Padang) ”.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh konsep hotel syariah terhadap *customer satisfaction* pada konsumen hotel berbasis syariah di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *customer value* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen hotel berbasis syariah di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *sharia compliance* hotel dan *customer value* terhadap *customer satisfaction*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh hotel syariah terhadap *customer satisfaction*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *customer value* terhadap *customer satisfaction*.
3. Untuk menganalisis secara bersama-sama pengaruh *sharia compliance Hotel* dan *customer value* terhadap *customer satisfaction*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan dan memahami ilmu pemasaran tentang konsep hotel syariah dan *customer value* yang mempunyai hubungan atas *customer satisfaction*..

## 2. Manfaat Praktis

Menambah wawasan peneliti mengenai ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai hubungan konsep hotel syariah dan *customer value* terhadap *customer satisfaction*.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini di wilayah Padang khususnya di bidang perhotelan berbasis syariah, dimana penelitian ini mengkaji pada nilai-nilai yang didapatkan oleh pelanggan pada saat menginap. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana nilai atau kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan oleh hotel tersebut.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari bab-bab yang tergabung dalam sebuah sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Merupakan bab yang berisikan latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan ruang lingkup serta diakhiri dengan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN LITERATUR.** Dalam bab ini dibahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Pada bab ini berisi disain penelitian, populasi, dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, sumber



dan metode pengumpulan data, variabel penelitian, operasional penelitian, dan metode analisis data.

**BAB IV PEMBAHASAN.** Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan konsep hotel syariah dan tourism value terhadap revisit intention.

**BAB V PENUTUP.** Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan dan implementasi penelitian serta saran dalam penelitian ini.

