BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata syariah merupakan suatu permintaan wisata yang didasarkan di gaya hidup wisatawan muslim selama liburan. Selain itu, pariwisata syariah merupakan pariwisata yang fleksibel, rasional, sederhana dan seimbang. Pariwisata ini bertujuan agar wisatawan termotivasi untuk mendapatkan kebahagiaan danberkat dari Allah (Munirah & Ismail, 2012). Pariwisata halal merupakan jenis kegiatan untuk menciptakan *extended service of conditions* (kondisi layanan yang prima). Ia tidak menghilangkan semua unsur yang terdapat di wisata konvensional. Unsur-unsur dalam wisata konvensional akan tetap dipertahankan jika tidak bertentangan dengan nilai dan prinsip syariah (Al Hasan, 2017).

Berbicara mengenai wisata halal, menurut Al Hasan (2017) terdapat 10 komponen ideal yang harus terdapat di wisata halal yaitu: (1) *Awareness* atau pengenalan pada destinasi wisata yang baik dengan berbagai media promosi; (2) *Atractive* atau menarik untuk dikunjungi; (3) *Accessible* atau dapat diakses dengan rute yang nyaman; (4) *Available* atau tersedia destinasi wisata yang aman; (5) *Affordable* atau dapat dijangkau oleh semua segmen; (6) *A range of accommodation* atau akomadasi yang disesuaikan dengan karakter wisatawan; (7) *Acceptance* atau sikap yang ramah dari masyarakat kepada wisatawan; (8) *Agency* atau agen yang memastikan paket tour berjalan dengan baik; (9) *Attentiveness* atau

sikap ramah yang diwujudkan dalam bentuk yang atraktif; dan (10) *Acountability* atau akuntabilitas untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan tidak ada korupsi.

Perbedaan antara hotel konvensional dan hotel berbasis syariah dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Perbedaan Antara Hotel Konvensional dan Hotel Berbasis Syariah

Hotel Konvensional	Hotel Berbasis Syariah
Terbuka untuk semua kategori pelanggan tergantung di jenis dan kategori hotel	Melayani ceruk pasar tertentu seperti muslim ortodoks, bisnis, dan keluarga
Desain hotel mewah dan tidak terbatas	Dekorasi agak ortodoks dan konservatif seperti menggunakan arsitektur Islam dan barang-barang dekoratif
Kamar standar berkisar antara 30 hingga 40 M2, Junior suite dari 55 hingga 65 M2 dan presidential suite dari 200 hingga 220 M2	Kamar lebih besar dari standar industri untuk mengakomodasi kebutuhan muslim untuk berdoa di dalam ruangan
Tidak ada batasan di makanan yang disajikan di dalam hotel	Batasan jenis makanan tertentu dan harus hanya menyajikan makanan halal
Alkohol disajikan di seluruh hotel. Penjualan alkohol menghasilkan 80-90% dari laba kotor dalam angka penjualan F&B	Larangan penggunaan dan konsumsi alkohol
Tidak ada batasan dan persyaratan kepegawaian	Staf khusus gender untuk melayani pelanggan dan mayoritas harus menjadi Muslim
Pendapatan dari kamar 40 hingga 60%	Pendapatan dari kamar 80-85% Pendapatan

Pendapatan dari F&B 30 hingga 40% Pendapatan dari departemen lain 5 hingga 10%	dari F&B 10-20% Pendapatan dari departemen lain 5 hingga 10%
Tidak ada batasan di outlet hiburan, beberapa bahkan memiliki kasino membangun di gedung hotel	Tidak boleh memiliki outlet hiburan seperti klub malam dan bar
Terbuka untuk semua, apa pun jenis kelamin dan batasannya	Fasilitas harus memenuhi spesifik gender
Beberapa hotel menyediakan fasilitas ini berdasarkan permintaan	Fasilitas dalam kamar harus memfasilitasi Muslim dalam melakukan tugas keagamaan mereka seperti bidet air dan sajadah
Ukuran besar untuk memenuhi pangsa pasar yang lebih besar	Sebagian besar ukuran hotel Syariah berukuran kecil hingga sedang karena ceruk kecil dan target pasar

Sumber : Maatouk (2009)

Menurut Chookaew dkk.. (2015), terdapat delapan faktor standar pengukuran pariwisata syariah dari segi administrasi dan pengelolaannya untuk semua wisatawan yang hal tersebut dapat menjadi suatu karakteristik tersendiri, yaitu : (1) Pelayanan kepada wisatawan harus cocok dengan prinsip muslim secara keseluruhan, (2) Pemandu dan staf harus memiliki disiplin dan menghormati prinsip-prinsip Islam, (3) Mengatur semua kegiatan agar tidak bertentangan dengan prinsip Islam, (4) Bangunan harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, (5) Restoran harus mengikuti standar internasional pelayanan halal, (6) Layanan transportasi harus memiliki keamanan sistem proteksi, (7) Ada tempat-tempat yang disediakan untuk semua wisatawan muslim melakukan kegiatan keagamaan,

dan (8) Bepergian ke tempat-tempat yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah meluncurkan wisata syariah di Indonesia. Ada empat produk dalam wisata syariah yang diproritaskan, yaitu hotel, restoran,biro perjalanan dan usaha spa. Selanjutnya pemerintah telah menetapkan sembilan destinasi wisata syariah di Indonesia, diantaranya **Sumatera Barat,** Lampung, Riau, Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Timur, Lombok dan Makassar.

Tabel 1.2

Daftar Hotel Berbasis Syariah di Sumatera Barat

No.	Nama Hotel	Lokasi
1	The Sriwijaya Hotel Syariah	Padang
2	OYO 1185 Sachila Residence Syariah	Padang
3	Guest House Arini Syariah	Padang
4	Rangkayo Basa Halal Hotel	Padang
5	OYO 378 Boutique Hotel Mayang Syariah	Padang
6	Airy ECO Syariah	Padang
7	Hotel Pondok 68	Padang
8	Hotel Ranah Bundo	Padang
9	Hotel Bunda	Padang
10	The Abidin Hotel Syariah	Padang
11	Hotel Prima Padang Syariah	Padang
12	D Monty Hotel Padang Syariah	Padang
13	OYO 375 Hotel Bougenville	Padang
14	OYO 362 Hotel Siti Nurbaya	Padang

15	OYO 721 Sulaiman Residence	Padang
16	Hotel Shafira Syariah	Pariaman
17	Hotel Minang Jaya Syariah	Padang Pariaman
18	Hotel Al-Madinah	Pariaman
19	Penginapan DM Syariah	Tanah Datar
20	Trivadoh Syariah Hotel	Padang Panjang
21	Mifan Waterpark & Resort	Padang Panjang

Sumber : www.pegi-pegi.com diakses di 07 Oktober 2019

Menurut Schiffman dan Kanuk (2010), persepsi didefenisikan sebagai proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan stimuli ke dalam gambar yang berarti dan masuk akal mengenai dunia. Persepsi merupakan suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki untuk mendeteksi, mengumpulkan, dan menginterprestasikan stimulus yang diterima oleh alat indera menjadi arti tertentu yang bermakna. Dalam persepsi, seseorang juga melalui proses seleksi. Persepsi akan mengarahkan konsumen untuk melakukan seleksi pada pemilihan hotel yang dituju.

Oleh karena itu, persepsi konsumen di penerapan konsep hotel berbasis syariah, sikap, dan nilai pelanggan dapat diukur dengan melihat pengaruhnya pada niat menginap konsumen potensial di hotel berbasis syariah. Dari uraian tersebut, ada beberapa persoalan yang ditemui sehubungan dengan hotel berbasis syariah yaitu konsep hotel berbasis syariah di Indonesia yang belum diterapkan dengan baik seperti negara berkembang lainnya yaitu Thailand, Malaysia dan Singapura. Negara-negara tersebut sudah terlebih dahulu menggunakan konsep hotel berbasis syariah untuk menjadi daya tarik bagi konsumen mancanegara maupun domestik

untuk berkunjung. Dengan keberadaan hotel berbasis syariah di sebuah negara, diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan muslim yang berkunjung ke negara tersebut. Sehingga wisatawan muslim akan menunjukkan sikap yang positif dan memberikan nilai yang baik bagi negara tersebut.

Di Sumatera Barat sendiri yang merupakan salah satu dari sembilan destinasi *halal tourism* yang diterapkan pemerintah, keberadaan hotel berbasis syariah belum terlalu banyak. Masyarakat Sumatera Barat pun tidak begitu mengetahui perbedaan konsep antara hotel konvensional dan hotel berbasis syariah. Hal ini yang menjadi daya tarik bagi peneliti untuk meneliti tentang persepsi konsumen potensial di Sumatera Barat tentang hotel berbasis syariah. Konsumen potensial yang dimaksud adalah masyarakat yang beragama Islam dan suka melakukan perjalanan wisata ke berbagai daerah atau negara. Biasanya wisatawan muslim ini lebih selektif dalam memilih penginapan yang tepat, apalagi jika mereka seorang wanita berusia muda dan belum menikah.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul : "**Pengaruh Persepsi, Sikap, dan Nilai Pelanggan di Niat Menginap di Hotel Berbasis Syariah Di Sumatera Barat (Studi Di Konsumen Potensial)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi konsumen di niat menginap konsumen di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat ?
2. Bagaimana pengaruh sikap pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat ?
3. Bagaimana pengaruh nilai pelanggan pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Menguji pengaruh persepsi pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat.
2. Menguji pengaruh sikap pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat.
3. Menguji pengaruh nilai pelanggan pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan persepsi, sikap, nilai pelanggan dan niat menginap. Selain itu dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori ilmu manajemen di konsentrasi pemasaran terutama bidang *halal tourism.*

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Menjadi sarana untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam kehidupan sehari-hari terutama di bidang *halal tourism.*

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik yang di bahas di penelitian ini.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian. Penelitian ini hanya meneliti masyarakat yang berdomisili di Sumatera Barat dan hanya meneliti pengaruh persepsi, sikap, dan nilai pelanggan pada niat menginap di hotel berbasis syariah di Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penelitian ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan ruang lingkup serta diakhiri dengan sistematika penulisan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini dibahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori yang digunakan meliputi persepsi, sikap, nilai pelanggan dan niat menginap. Dalam bab ini juga akan dijelaskan tentang beberapa penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model kerangka konseptual yang akan dipedomani di dalam tahapan pengolahan data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini dibahas tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, membahas tentang populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, skala pengukuran variabel, definisi operasional variabel serta teknik analisis data yang akan digunakan untuk membuktikan hipotesis.

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini dibahas tentang hasil penyebaran kuesioner penelitian serta analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran dari peneliti untuk penelitian selanjutnya.