

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan jumlah hotel dengan perkembangannya pada saat ini mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antara pengusaha-pengusaha hotel atau penginapan, persaingan harga, pelayanan serta perlengkapan atau fasilitas penunjang hotel. Namun, masih minimnya perusahaan perhotelan yang menerapkan hukum syariah dalam pengelolaan dan pengoprasian usahanya.¹

Bagi para konsumen, harga atau tarif pada suatu hotel menjadi tolak ukur bagi para pengunjung untuk menginap disuatu hotel. Hal yang paling penting dari suatu harga adalah kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel. Para pengunjung tentunya mencari tempat yang nyaman walaupun dengan harga yang sedikit tinggi, walaupun ada hotel yang murah akan tetapi kualitas pelayanan buruk, dapat menyebabkan minat pengunjung enggan untuk menginap. Oleh sebab itu, para pengusaha hotel harus

¹ Dicky Rahmadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Sahid Batam Center", *e-Skripsi*, Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam, (2021), h. 1.

menentukan strategi untuk memikat para pengunjung, agar dapat bersaing dengan para pengusaha hotel lainnya.

Industri perhotelan adalah bidang usaha jasa dengan mengutamakan unsur pelayanan. Konsep hotel haruslah dikonseptkan dengan desain yang unik dan menarik, akan tetapi unsur kenyamanan harus lebih diutamakan. Hotel dengan konsep pelayanan yang prima akan memuaskan para konsumen, apalagi dengan ditunjang dengan adanya fasilitas yang memadai seperti, ruang tunggu, cafeteria, kolam renang, ruang pertemuan serta fasilitas lainnya. Untuk menjamu para tamu yang datang ke hotel, pihak manajemen hotel harus menyiapkan karyawan-karyawan yang memiliki keterampilan yang baik. Para karyawan harus memanjakan para pengunjung, dengan cara bersikap sopan dan ramah hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan para pengunjung.

Hotel syariah merupakan usaha yang menyediakan jasa untuk pelayanan penginapan, selain penginapan hotel syariah juga menawarkan produk makanan dan minuman dan jasa-jasa yang lainnya. Pengelolaan hotel syariah dikelola seperti halnya dengan hotel komersial pada umumnya, akan tetapi hotel syariah harus

berdasarkan dengan ketentuan syariah yang sesuai dengan ajaran agama Islam.²

Tingkat kepuasan merupakan hal yang harus diperhitungkan dan perhatikan dengan serius oleh para perusahaan. Karena kepuasan pelanggan akan berdampak pada berbagai aspek, kepuasan konsumen dapat mengukur suatu kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh banyak factor seperti, pemberian kualitas layanan, fasilitas-fasilitas yang disediakan, harga atau biaya yang ditawarkan, dan sebagainya.

Munculnya masalah dalam usaha perhotelan dapat ditimbulkan karena tidak puasnya pelayanan atau fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan, seperti menurunnya tingkat pengunjung yang menginap, laba yang dihasilkan menurun, serta reputasi hotel yang menjadi buruk. Sebaliknya, kepuasan tamu yang dipenuhi akan memberikan dampak positif terhadap hotel seperti banyaknya pengunjung yang menginap, laba yang meningkat, reputasi hotel yang menjadi baik, serta penambahan fasilitas yang disediakan.

² Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang *Pencabutan Atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah*.

Hotel Inayah merupakan salah satu hotel berkonsep syariah yang berada di Kota Serang. Agar memikat minat para pengunjung untuk menginap di hotel Inayah, pihak manajemen memberikan harga yang rendah dan terjangkau bagi masyarakat dengan memiliki fasilitas yang baik dengan pelayanan prima demi memuaskan para pengunjung. Akan tetapi tidak sedikit para pengunjung yang mengeluhkan fasilitas dan layanan yang kurang baik yang diterima oleh para pengunjung. Selain permasalahan tersebut masih ada pengunjung yang merasa harga atau tarif yang ditetapkan oleh pihak hotel masih terlalu tinggi.

Kualitas pelayanan pada Hotel Inayah Syariah memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu. Bagi suatu hotel konvensional maupun hotel syariah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kelanjutan usaha perhotelan. Jadi, persaingan usaha bisnis zaman sekarang, pelayanan merupakan unsur yang harus diutamakan bagi industri perhotelan, dengan menggunakan strategi yang berbeda dan unik agar dapat bersaing untuk menjual jasa dan produk yang sama.

Memenuhi kepuasan tamu pada Hotel Inayah Syariah adalah bukan suatu hal susah, dikarenakan di dalamnya melibatkan elemen

penting terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, harga, maupun sistem hotel itu sendiri. Kualitas pelayanan yang prima dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan konsumen, yang membuat para konsumen untuk datang kembali berkunjung, meningkatkan loyalitas konsumen, dan tentunya akan meningkatkan reputasi yang baik dimata konsumen.

Parasuraman menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengukuran perbedaan antara harapan dengan kenyataan para konsumen atas pelayanan yang akan didapatkan. Kualitas pelayanan dapat terlihat jika membandingkan pandangan konsumen atas pelayanan terima dengan pelayanan yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan terpusat dalam konteks pemenuhan keinginan akan kebutuhan serta kesesuaian penyampaian guna mengimbangi harapan para pelanggan.

Persaingan industri perhotelan di daerah Kota Serang telah bertumbuh dan berkembang. Hotel Inayah Syariah harus bersaing dengan hotel-hotel lama maupun baru, baik itu hotel konvensional maupun hotel syariah. Perkembangan dan persaingan hotel ini memotivasi Hotel Inayah Syariah harus berinovasi untuk mendapatkan minat pengunjung atau tamu, terutama dalam

menerapkan kualitas jasa pelayanan, harga dan fasilitas terbaik sebagai penunjang hotel dan bisa memuaskan para pengunjung yang menginap.

Salah satu faktor yang menjadi pertimbangan para pelanggan dalam menentukan pilihannya untuk singgah dan menginap di suatu hotel adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan ukuran bagi pihak penyedia layanan hotel untuk selalu berinovasi, agar pengunjung merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya. Sehingga, pihak manajemen hotel selalu berusaha menentukan strategi agar pengunjung merasa puas atas pelayanan yang diberikannya. Paradigma mengenai industri sekarang telah berpindah pada unsur layanan (*service*). Pelayanan yang baik pada saat ini tidak hanya diberikan oleh perusahaan-perusahaan jasa saja, akan tetapi saat ini perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur (*factory*). Perusahaan harus mampu menerjemahkan kebutuhan para pelanggan sebagai pihak yang akan memakai produk yang dihasilkannya, sehingga keberlangsungan perusahaan dapat berkembang dan meningkat.³

³ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), h. 13.

Sedangkan pada kenyataannya, jasa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Inayah Syariah masih belum maksimal untuk memenuhi kepuasan para tamunya. Informasi ini peneliti dapatkan ketika melakukan pengamatan awal pada Hotel Inayah Syariah. Beberapa tamu mengeluhkan bahwa pada malam hari pintu utama ditutup sehingga para tamu harus menggunakan pintu samping, inilah yang menyebabkan para tamu merasa bahwa pelayanan hotel masih kurang memuaskan.

Selain kualitas layanan, yang harus difokuskan oleh setiap organisasi atau perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan hotel lainnya adalah permasalahan harga yang ditetapkan. Pada Hotel Inayah Syariah memegang peranan penting untuk memenuhi kepuasan tamu. Menurut Kotler dan Keller harga merupakan sejumlah uang atau biaya yang harus dibayar oleh pelanggan atau konsumen atas produk atau jasa yang dibeli atau dimanfaatkan. Penetapan harga tergantung pada kebijakan perusahaan. Murah atau mahal nya harga suatu barang dan jasa memiliki sifat yang relatif. Perusahaan menetapkan harga pada jasa atau barang yang mereka jual, agar mendapatkan keuntungan dari hasil penjualan. Mahal atau murah nya harga harus disesuaikan dengan apa yang didapatkan

oleh para pembeli, hal tersebut untuk menghindari kerugian di antara keduanya.⁴

Di samping pelayanan yang berkualitas dan harga yang sesuai, fasilitas pada Hotel Inayah Syariah juga sangat berperan dalam mendapatkan pelanggan. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang tujuannya untuk menunjang kebutuhan aktivitas para pelanggan. Seorang pelanggan akan menginap di suatu hotel pasti akan mempertimbangkan fasilitas apa yang akan didapatkan. Fasilitas yang lengkap dan baik yang disediakan oleh pihak hotel, akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan yang menginap di hotel. Sebagai salah satu penunjang di hotel, maka fasilitas sebuah alat yang penting dalam dikelola dan dijaga dengan baik dan benar. Hal tersebut dilakukan agar fasilitas yang ada dapat terjaga dan terawat dan dapat digunakan dalam waktu yang lama selama masa penggunaannya.⁵

Kepuasan tamu pada Hotel Inayah Syariah merupakan unsur yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga perusahaan melakukan berbagai strategi untuk memenuhi kepuasan

⁴ Desi Dila *Andraini*, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Parapat', *e-Skripsi*, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, (2018), h. 17.

⁵ Dicky Rahmadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan,, h. 2.

para tamunya. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah sebuah gambaran perasaan bahagia atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas atau tidaknya konsumen dapat diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan konsumen. Jika kinerja beres tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak akan puas dan begitu juga sebaliknya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dikembangkan dari peneliti sebelumnya, penelitian sebelumnya memunculkan hasil yang berbeda pada setiap situsnya dan adanya kesamaan faktor yang signifikan maka peneliti melakukan pengujian kembali di lokasi yang berbeda yaitu Hotel Inayah Syariah Serang. Hal ini yang membuat peneliti akan menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan tamu.

Penelitian terdahulu dengan yang saya lakukan ini berbeda, dalam penelitian yang dilakukan oleh Fadila, menurutnya kepuasan konsumen pada hotel Graha Muslim Bukittinggi menunjukkan bahwa, harga dan fasilitas memiliki peranan yang sangat penting untuk menarik minat para pengunjung. Selaian harga dan fasilitas,

pelayanan prima yang disediakan oleh para karyawan dapat meningkatkan tingkat kepuasan.⁶

Berdasarkan pembahasan latar belakang sebelumnya, penulis tertarik untuk membahas tentang kepuasan pelanggan pada industri perhotelan yang memiliki konsep syariah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL INAYAH SYARIAH PKPRI KOTA SERANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terdapat tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang yang merasa kurang maksimalnya pelayanan staf hotel dalam melayani tamu.

⁶ Riska Fadila, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Berprinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Graha Muslim Bukittinggi)’ *e-Skripsi*, Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bukittinggi, (2019).

2. Harga menginap yang ditetapkan oleh pihak Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang masih terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan fasilitas yang ada.
3. Ada beberapa fasilitas yang disediakan oleh pihak Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang tidak berjalan dan berfungsi dengan baik.

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar dan meluas, maka batasan yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya membahas tentang:

1. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas, yang disimbolkan dengan (X).
2. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan yang disimbolkan dengan (Y).
3. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Hotel Inayah yang memiliki konsep syariah yang berada di Kota Serang.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan di analisa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang?
2. Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersamaan atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat untuk semua orang, adapun hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk:

1. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbang wawasan untuk para pembaca di kalangan akademisi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk para peneliti yang akan datang, tentang permasalahan pada hotel yang berkonsep syariah.

2. Hotel Syariah

Hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan oleh pihak bahan evaluasi bagi pengusaha hotel untuk memajukan dunia perhotelan yang berkonsep syariah, khususnya untuk manajemen Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang.

3. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini menambah wawasan peneliti tentang permasalahan kepuasan konsumen yang menginap di hotel. Penulisan penelitian ini juga salah satu

syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini tersusun dengan baik, maka dalam penelitian ini disusun berdasarkan 5 (lima) Bab pembahasan, yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN Bab ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA Bab ini membahas landasan teori sebagai hasil dari studi pustaka. Membahas teori tentang kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasan, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN Bab ini terdiri dari metode yang digunakan dalam penelitian, sumber data dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian dan data yang

diperoleh, karakteristik responden, tanggapan jawaban responden, hasil analisa data, pengujian hipotesis, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP Bab ini berisi hasil penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.