

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsumen adalah *asset* sekaligus satu-satunya yang menilai baik atau tidaknya suatu nilai barang dan nilai jasa. Oleh sebab itu syarat yang mesti dipenuhi oleh para pebisnis terutama di bidang jasa yaitu mampu memahami perilaku pada konsumen dalam artian memenuhi kebutuhan dan keinginannya, hal ini merupakan suatu upaya untuk menciptakan kenyamanan, ketepatan, keamanan dan kepuasan bagi para konsumen sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Saat ini perkembangan dunia usaha di Indonesia semakin meningkat, baik di sektor industri atau dibidang pelayanan. Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat banyak perusahaan yang saling bersaing secara sengit di dalamnya. Hotel adalah suatu bisnis yang bergerak dibidang pelayanan, menurut Kotler pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang di rekomendasikan dari satu pihak kepada pihak lainnya.¹ Dalam hal ini dengan adanya persaingan bisnis membuat pelaku usaha dituntut untuk memiliki keunggulan yang bersaing supaya dapat bertahan dan terus bersaing dengan pesaing lainnya. Dalam Industri perhotelan saat ini menunjukkan adanya persainganketat antara satu hotel dengan hotel lainnya dalam meningkatkan tingkat hunian setiap kamar hotel. Oleh karenanya perusahaan yang

¹ Rambat Lupoyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba, 2008), h.6

berkecimpung di bidang penginapan di tuntut agar dapat bersaing dan dapat menempati tempat dalam persaingan yang sengit saat ini. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam rangka persaingan usaha adalah meningkatkan kualitas barang dan jasa.² Kotler menganggap kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Artinya ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang di harapkan dan layanan yang dirasakan.³

Hotel adalah sebuah bidang usaha yang bergerak dibidang sektor jasa terutama akomodasi, dimana sasaran utamanya merupakan para tamu yang datang dengan maksud untuk beristirahat, bisnis maupun urusan lainnya. Hotel adalah kebutuhan akomodasi penting bagi para wisatawan atau tamu yang digunakan sebagai pengganti tempat tinggalnya diperjalanan sehingga tamu hotel menuntut suasana yang aman, nyaman, dan membutuhkan layanan yang ramah. Hal ini menjadi kewajiban bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya. Karena setiap pelanggannya pasti ingin yang terbaik dalam setiap jasa yang mereka beli karena itu sudah sebagai haknya.⁴

² Indra Wahyu Dianto, ‘ *Analisis Kepuasan Konsumen waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No 30 Yogyakarta* ‘, (Skripsi :Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta,2013),h.2

³ Philip Kotler, ‘ *Marketing Manajemen* ‘, Edisi Milenium,Prentice Hal Intlc,Inc New Jersey,2000,h.25

⁴ Johan Arifin, ‘ *Fiqih Perlindungan Konsumen* ‘, (Semarang : rasail ,2007),h.1

Jadi dalam persaingan bisnis , kepuasan konsumen adalah hal yang utama, karna dalam hal ini akan membuktikan sukses atau tidaknya suatu usaha perhotelan. Pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan tentu tidak akan memilih hotel yang sama, apalagi saat ini di dukung dengan banyaknya pilihan perhotelan lainnya (pesaing), sehingga konsumen memiliki perbandingan hotel mana yang sesuai dengan keinginannya. Kotler dan Keller berpendapat bahwasanya kepuasan konsumen adalah gambaran perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan. Puas atau tidaknya konsumen diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung dari kinerja karyawan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan , maka konsumen akan merasa kecewa dan begitu juga sebaliknya ⁵.

Perkembangan industri perhotelan di Indonesia saat ini semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pelaku pengusaha yang semakin giat dalam membangun hotel di seluruh peloksok kota namun ,tidak banyak perusahaan perhotelan yang menerapkan hukum syariah dalam pengelolaan dan pengoprasian usahanya.

⁵ Analia Lumban Gaol and Kadarisman Sunarti Hidayat, "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen,*" Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 38 No. 1 September 2016 38, no. 1 (2016),h. 125–132.

Hotel syariah adalah jenis model hotel yang memberikan fasilitas sesuai dengan syariat islam, untuk meminimalkan perzinahan, alkohol, *phycotropika*, dan perjudian. Jika hotel memiliki syarat tegas bagi wisatawan, maka orang akan berpikir untuk melakukan suatu yang melanggar hukum (KUHP).⁶ Hotel syariah adalah hotel yang menerapkan hukum syariah dalam operasional hotel. Hotel syariah dijelaskan oleh manajemen tentang motto, logo, dekorasi interior, furnitur kamar, furnitur di hotel dan pakaian staf hotel.⁷

Menurut (Pan Su Pandi dalam Mariana, 2018)⁸ saat ini hotel konvensional lebih ramai dikunjungi daripada hotel syariah karena hotel syariah tidak hanya fokus pada keuntungan saja, akan tetapi lebih selektif dalam memilih konsumen. Banyak libur akhir pekan. Menurut Jati dalam Mariana tingkat hunian hotel syariah lebih rendah dari hotel reguler yang selalu penuh pada akhir pekan dan hari kerja.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya memunculkan hasil yang berbeda-beda pada

⁶ Fahrudin Ali Sabri, *Perkembangan Hotel Syaria' ah di Indonesia*, Jurnal Karsa, 18 (2), 2010, h.118

⁷ Widyarini, *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*, (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga), Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. VIII, No, 1, Desember 2013 (<http://ejournal.uin-suka.ac.id/syariah/Ekbisi/issue/view/94>, Diakses pada 11 Juni 2021, Pukul 11.00)

⁸ Dewinta Dyah Mariana, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Hotel Syariah, Universitas Pendidikan Indonesia, 2018, h.1-6.

setiap situsnya dan juga adanya kesamaan faktor yang signifikan sehingga peneliti akan mengujian lagi di lokasi yang berbeda yaitu pada Hotel Inayah syariah Pkpri Kabupaten Serang Banten.

Hotel Inayah Syariah Pkpri Serang merupakan salah satu hotel yang telah mendapatkan sertifikasi sebagai hotel syariah . Sebagaimana terdapat dalam beberapa platform travel seperti Oyo, Find Hotel dan Booking.com menjadikan hotel tersebut sebagai hotel syariah yang berada di Kabupaten Serang Banten, dalam hal ini peneliti akan meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Variabel tersebut ditetapkan berdasarkan penelitian terdahulu yang terbukti signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Mengingat dari tinjauan akan pentingnya kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga dapat mempengaruhi akan kepuasan konsumen, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PREFERENSI TAMU HOTEL INAYAH SYARIAH PKPRI KABUPATEN SERANG BANTEN”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat di identifikasikan adalah:

1. Persaingan dalam dunia bisnis jasa semakin ketat

2. Populasi hotel syariah masih kecil di banding dengan hotel konvensional
3. Masih banyak dikalangan masyarakat yang menginap di hotel konvensional dan tidak melihat label syariah

C. Batasan Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti berfokus pada ruang lingkup penelitan oleh karena itu penulis berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Inayah Syariah Pkpri Kabupaten Serang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Inayah Syariah Pkpri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Inayah Syariah Pkpri.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini setidaknya akan memberi manfaat dan berguna dalam dua aspek yaitu :

1. Manfaat Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan kepada akademisi guna untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Segi Praktis

a. Bagi Hotel Syariah

Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini semoga bisa menjadi referensi atau literature untuk penelitian lebih lanjut serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan acuan untuk pengembangan hotel syariah.

G. Kerangka Berpikir

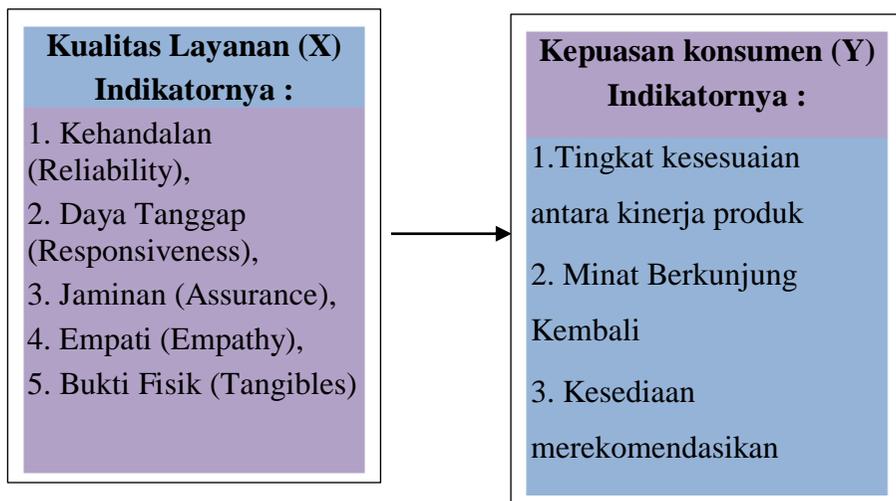
Kerangka berpikir merupakan kerangka konseptual yang berisi bagaimana teori berhubungan dengan apa yang diteliti.⁹ Kualitas layanan adalah

Menurut Lewis dan Booms (2011) dalam buku Dedeh Kurniasih Kualitas layanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan apa yang di inginkan pelanggan.

⁹ Djumilah Hdiwidjojo, ''*Relatopnship Betwen Shariah Principles Adherence, Corporate sosial responsibility, trust and Costumer Loyalty:Theoretical study at Indonesia BMT*'' ,Internasional Journal Of Business and Management Invention, Vol.3 Issue 10 Oktober 2014.h.36.

¹⁰Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat suatu produk dialami sesuai dengan harapan konsumen hingga mencapai tingkat kepuasan yang maksimal. Dalam Islam kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung memilih barang dan jasa yang memberikan kemaslahatan maksimal yang erat kaitannya dengan kebutuhan keinginan kemaslahatan, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Dalam penelitian ini gambaran konseptual kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Dimana X : Kualitas Layanan dan Y : Kepuasan
Konsumen

¹⁰Dedeh Kurniasih, *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*, (Banten : Bintang Sembilan Visitama ,2021),h.15.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian singkat mengenai landasan ide penulis skripsi, yang akan menjadi dasar bagi pembahasan pada bab – bab berikutnya. Bab ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang berisi tentang penjelasan-penjelasan antar variabel sebagai referensi dalam menjawab tentang rumusan masalah penelitian, kerangka konseptual yaitu rumusan model penyelesaian masalah dan rumusan hipotesis yaitu pernyataan yang menjadi jawaban sementara terhadap pernyataan dan kelak akan diuji secara empiric dengan alat statistik.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian. Bab ini terdiri dari rancangan penelitian, variabel dan pengukurannya, teknik pengumpulan data, metode pengujian data, dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri dari deskripsi data yang berisi statistik deskriptif, analisis data dan pembahasan hasil pengujian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi preferensi tamu hotel inayah syariah pkpri kabupaten serang banten).

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Bab ini terdiri dari simpulan yang berisi kesimpulan dari seluruh hasil analisis dan pembahasan, implikasi manajerial yang berisi saran-saran bagi manajer berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian yang menguraikan tentang kelemahan-kelemahan penelitian dan saran yang berisi saran-saran untuk penelitian dimasa yang akan datang.

