

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, dan memiliki luas alam yang indah serta budaya yang tak kalah menarik. Dengan kekayaan alam ini, Indonesia tentu akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik.

Dari data yang diperoleh dari *World Economic Forum* (WEF) berdasarkan *Travel & Tourism Competitiveness Index* 2015, peringkat pariwisata Indonesia mengalami peningkatan yang sangat tinggi dan jauh dari sebelumnya. Jika sebelumnya Indonesia berada di peringkat 70 dunia pada tahun 2013, ternyata Indonesia mampu melangkah jauh sehingga 20 peringkat menjadi urutan 50 pada tahun 2015.¹

Pemerintah Indonesia bersama dengan organisasi negara-negara Islam (OKI) akan membahas dan menggali potensi wisata *syarī'ah* (*Islamic Tourism*) yang diprediksi akan menembus angka US\$ 2,47 triliun pada tahun 2018. Wisatawan muslim dunia terus meningkat setiap tahunnya, sehingga kebutuhan wisata yang ramah bagi pelancong muslim semakin besar.²

¹ Arief, "Rangking Pariwisata Indonesia naik 20 peringkat", dalam www.goodnewsfromindonesia.org/2015/05/26/rangking-pariwisata-indonesia-naik-20-peringkat, diakses tanggal 28 februari 2016.

² Ervina, "Indonesia Gelar Konferensi Wisata Syariah Pertama Dunia", dalam www.dream.co.id/dinar/indonesia-gelar-konferensi-wisata-syariah-pertama-di-dunia-140530o.html, diakses tanggal 15 Juli 2016.

Dalam industri pariwisata, hotel bukan satu satunya bentuk akomodasi bagi wisatawan. Akan tetapi, masih banyak jenis akomodasi lain yang dikenal dengan sebutan akomodasi tambahan seperti biro perjalanan wisata, restoran dan *operator adventure tour*. Hotel merupakan bangunan akomodasi yang menyediakan kenyamanan lebih tinggi dan status tertentu bagi yang menginap. Selain dalam industri pariwisata, hotel juga memiliki peranan penting dalam pembangunan negara yakni meningkatkan industri rakyat, meningkatkan pendapatan daerah dan negara.

Pariwisata *syarī'ah* bukan hanya wisata religi saja seperti tempat-tempat ibadah, makam para wali, maupun peninggalan sejarah, melainkan mencakup hal-hal lain yang lebih luas dengan melibatkan banyak industri di dalamnya seperti, restoran/usaha penyedia makan dan minum, biro perjalanan wisata syariah serta hotel *syarī'ah*.

Hal ini, telah menandakan bahwa sistem ekonomi *syarī'ah* telah berkembang cukup luas dari yang awalnya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industri keuangan dan sekarang berkembang ke *life style* yang dapat berupa *hospitality*, *recreation*, perawatan, kesehatan dan lain sebagainya.

Data *Thomson Reuters & Dinar Standard* pada 2012 menyebut, sumbangan pasar pariwisata di dunia berasal dari masyarakat muslim, yakni di kisaran USD137 miliar atau sekitar 12,5% dari total pengeluaran pariwisata

dunia. Capaian tersebut lebih tinggi daripada masyarakat berkewarganegaraan Amerika Serikat (USD122 miliar), Jerman (USD94 miliar), China (USD89 miliar) maupun Inggris (USD52 miliar).³

Industri pariwisata *syari'ah* khususnya di bidang perhotelan mulai berkembang sejak Hotel Sofyan tercatat sebagai hotel pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi hotel *syari'ah* dari Dewan *Syari'ah* Nasional dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hotel ini beralih dari konvensional menjadi hotel *syari'ah* sejak tahun 1994. Sebagai hotel berlabel *syari'ah* dalam menyediakan jasa pelayanan dan penginapannya hotel ini tidak hanya menerapkan aturan dan prosedur sesuai dengan ketentuan pemerintah dan industri saja, tetapi juga ketentuan *syari'ah* turut menjadi pertimbangan.⁴

Atmosfir di dunia pariwisata ini, di satu sisi memberikan keuntungan ekonomis yang terbilang cukup tinggi, sehingga mampu membawa pengaruh pendapatan negara dan kesejahteraan masyarakat sekitar. Adanya kunjungan wisatawan lokal maupun asing dapat mendukung pendapatan bagi sejumlah orang mulai para pemandu wisata, tukang ojek, tukang parkir, sampai dengan para pedagang.

³ Riyanto Sofyan, “Menakar Kesiapan Industri Pariwisata Syariah”, dalam nasional.sindonews.com/read/919675/18/menakar-kesiapan-industri-pariwisata-syariah-1415098793, diakses pada tanggal 5 Maret 2016.

⁴ Iffah Nur Arifah, “Bisnis Hotel Perlu Standarisasi”, dalam www.radioaustralia.net.au/indonesian/2013-11-20/bisnis-hotel-syariah-perlu-standarisasi/1222370, diakses pada tanggal 5 maret 2016.

Berikut ini adalah jumlah tamu Indonesia dan tamu Non Asing berdasarkan jenis tamu yang menginap di hotel berbintang dan hotel tidak berbintang

Tabel 1.1 Jumlah Tamu Indonesia pada Hotel Berbintang Dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2012-2014

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2012	2.345.719	2.296.404
2013	2.767.329	2.726.452
2014	2.089.862	2.789.940

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia

Tabel 1.2 Jumlah Tamu Asing pada Hotel Berbintang dan Non Berbintang di Jawa Timur Tahun 2012-2014

Tahun	Hotel Berbintang	Hotel Non Berbintang
2012	215.053	49.316
2013	159.451	40.877
2014	265.042	59.922

Sumber : Badan Pusat Statistik Indonesia

Dunia pariwisata tidak hanya sekedar memberikan keuntungan bagi pemilik usaha bidang pariwisata tetapi juga mampu membuka peluang kerja bagi masyarakat di luar sektor pariwisata. Akan tetapi sangat disayangkan apabila ada alasan tuntutan untuk mencari keuntungan ekonomi semata, nilai luhur agama dan adat terabaikan. Demi meningkatkan pemasukan hotel, sejumlah hotel mengabaikan syarat-syarat bagi pengunjung yang bukan suami

istri untuk menginap, menyediakan pekerja seks komersial dan membiarkan tamu hotel membawa minuman keras maupun narkoba ke dalam kamar hotel. Maka dari itu di tengah-tengah krisis pergaulan yang dihadapi ini masih ada lembaga yang peduli dengan mencoba untuk menghapus citra miring masyarakat mengenai hotel. Seperti dengan adanya pendirian hotel berbasis *syarī'ah* yang dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah dan maksiat. Pendirian hotel *syarī'ah* merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa yang berbudi luhur. Salah satu hotel di kota Surabaya yang berbasis *syarī'ah* adalah Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya.

Pemerintah melalui Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah mengesahkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 2 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan usaha hotel *syarī'ah* dalam rangka meningkatkan daya saing destinasi pariwisata di Indonesia yang memiliki keindahan alam, keragaman budaya dan populasi muslim terbesar di dunia. Permen menjadikan daya tarik wisata *syarī'ah* di Indonesia sebagai destinasi utama bagi wisatawan dunia. Permen parekraf No.2/2014 menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan usaha perhotelan *syarī'ah* di Indonesia.⁵

⁵ "Usaha Perhotelan Syariah" (buletin), VSL | IEGAL, Edisi 11, 16-31 Juli 2014, hlm. 1.

Penggolongan usaha hotel *syarī'ah* ditetapkan melalui sertifikasi usaha hotel *syarī'ah* berdasarkan pada hasil penilaian atas persyaratan dasar serta pemenuhan kriteria mutlak yang berlaku bagi hotel *syarī'ah*, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.⁶

Pelayanan yang diberikan tiap-tiap hotel kepada pelanggan/tamu pastinya berbeda dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terlebih lagi beberapa peraturan di Hotel *Syarī'ah* yang menerapkan prinsip-prinsip *syarī'ah* yang tentu akan memberikan batasan kepada pengunjung. Berdasarkan uraian singkat latar belakang dan permasalahan diatas saya tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Syarī'ah* Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel *Syarī'ah*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syarī'ah* di Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syarī'ah* terhadap kepuasan pelanggan Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya ?

⁶ *Ibid.*, hlm 1.

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syarī'ah* di Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip *syarī'ah* terhadap kepuasan pelanggan Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan bisnis yang berbasis *syarī'ah*, terutama menyangkut pemikiran etika bisnis islam terhadap kepuasan pelanggan dalam sebuah lembaga bisnis yang berprinsip *syarī'ah*.

2. Manfaat praktis

1. Bagi Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Hotel Andita *Syarī'ah* Surabaya maupun lembaga bisnis berprinsip *syarī'ah* lainnya untuk lebih menjaga dan meningkatkan pelayanan terutama dalam prinsip *syarī'ah*.

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

- 1) Membuka wawasan mahasiswa lain yang membaca laporan ini agar dapat dijadikan bahan rujukan dalam penelitian selanjutnya.
- 2) Mencetak mahasiswa yang nantinya akan menjadi calon tenaga kerja yang terampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.
- 3) Sebagai sarana pengenalan lembaga pendidikan Universitas Trunojoyo Madura khususnya Fakultas Ilmu-Ilmu Keislaman program studi ekonomi syariah pada badan usaha/perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Universitas Trunojoyo Madura.

3. Bagi Mahasiswa

- 1) Dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan pemahaman teoritis yang diperoleh dalam kuliah dalam berbagai aktivitas dan kasus yang ada di perusahaan atau lembaga lain.
- 2) Dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menambah dan mengembangkan wawasan, pengetahuan serta *softskill*.
- 3) Dapat menguji kemampuan pribadi baik dari segi disiplin maupun sosialisasi hidup dalam bermasyarakat.
- 4) Memperdalam, meningkatkan dan mengaktualisasi keterampilan serta kreativitas diri yang sesuai dengan lingkungan dan dunia kerja di masa yang akan datang.

- 5) Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang dididik untuk siap terjun langsung di masyarakat khususnya di lingkungan kerja.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk keserasian dan ketertiban pembahasan pada penelitian ini, serta untuk mempermudah dalam menganalisis materi, maka peneliti menjelaskan dalam sistematika pembahasan. Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab, yang di setiap bab yang dibagi dalam sub bab, setiap sub bab memiliki batasan masing masing yang akan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, yaitu adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritik dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan jenis penelitian, variabel operasional, populasi dan sampel, skala pengukuran, pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan gambaran umum perusahaan, penyajian data, analisis data dan interpretasi data serta pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti menguraikan hal-hal yang terkait dengan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian