

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan hotel baik hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang kini jumlahnya semakin bertambah. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari tabel Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Jawa Timur berdasarkan klasifikasi bintang tahun 2014 sampai dengan 2016 dibawah ini :¹

Tabel 1.1

TPK Hotel Berbintang di Jawa Timur Berdasarkan Klasifikasi Bintang Tahun 2014 s.d 2016

Bulan	Klasifikasi Bintang															Seluruh Bintang		
	Bintang 1			Bintang 2			Bintang 3			Bintang 4			Bintang 5					
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Jan	35,37	24,63	50,26	50,76	48,55	56,48	35,37	24,63	50,26	50,76	48,55	56,48	35,37	24,63	50,26	50,76	48,55	56,48
Feb	35,43	23,67	41,29	49,65	58,31	50,40	35,43	23,67	62,62	49,65	58,31	63,40	35,43	23,67	48,28	49,65	58,31	57,83
Mar	29,01	21,35	44,27	53,10	62,63	61,82	29,01	21,35	51,39	53,10	62,63	62,30	29,01	21,35	56,10	53,10	62,63	56,07
Apr	30,13	37,41	49,44	47,9	52,16	67,84	30,13	37,41	60,50	47,9	52,16	72,77	30,13	37,41	34,54	47,9	52,16	61,82
Mei	37,41	35,80		54,84	59,74		37,41	35,80		54,84	59,74		37,41	35,80		54,84	59,74	
Jun	45,77	45,61		55,78	57,83		45,77	45,61		55,78	57,83		45,77	45,61		55,78	57,83	
Jul	47,00	39,14		48,35	47,08		47,00	39,14		48,35	47,08		47,00	39,14		48,35	47,08	
Agt	34,95	56,60		52,13	53,29		34,95	56,60		52,13	53,29		34,95	56,60		52,13	53,29	
Sep	35,45	42,22		60,22	48,09		35,45	42,22		60,22	48,09		35,45	42,22		60,22	48,09	
Okt	47,96	38,95		50,82	56,24		47,96	38,95		50,82	56,24		47,96	38,95		50,82	56,24	
Nov	35,62	42,03		57,43	54,28		35,62	42,03		57,43	54,28		35,62	42,03		57,43	54,28	
Des	32,68	33,23		53,24	57,64		32,68	33,23		53,24	57,64		32,68	33,23		53,24	57,64	

sumber: Badan Pusat Statistik

¹ Jatimprov.go.id, “tempat penghunian kamar hotel di jatim naik”, dal <http://jatimprov.go.id/.../juli-2016-tempat-penghunian-kamar-hotel-di-jatim>, diakses pada 5 November 2016.

Ini tentunya akan menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat dalam bisnis perhotelan. Untuk itu, pengelola Hotel harus melengkapi hotelnya dengan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan tamu Hotel sehingga tertarik untuk menginap di Hotel tersebut.²

Di Sidoarjo khususnya terdapat Bandara Juanda yang menjadi pusat penerbangan di Jawa Timur. Bandara Juanda ini tidak hanya melayani penerbangan domestik namun juga penerbangan internasional. Bandara ini memiliki aktivitas penerbangan internasional ramai dan tersibuk kedua setelah Bandara Soekarno Hatta. Fasilitas yang ada di Bandara Juanda ini juga tidak kalah dengan Bandara Soekarno Hatta, karena kompleksitas fasilitas bandara juga menjadi perhatian utama bandara ini dalam mengelola penerbangan di Nusantara maupun penerbangan dunia internasional.

Dapat dilihat dari tabel jumlah penumpang yang berangkat pada penerbangan internasional di Bandara Internasional Juanda. Berikut adalah data dari Badan Pusat Statistik tentang jumlah penumpang yang berangkat pada penerbangan internasional Bandara Internasional Juanda pada tahun 2011-2015:³

² Kartini Fitri, "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan namira hotel syariah Yogyakarta", (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2013), 2.

³ Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penumpang Yang Berangkat Pada Penerbangan di Bandara Internasional di Bandara Internasional Juanda 2011-2015" dalam <http://www.bps.go.id/LinkTabelStatistik/view/id/1410> diakses pada 5 November 2016

Tabel 1.2

Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Internasional di Bandara Internasional Juanda 2011-2015									
Tahun	Juanda	Tahun	Juanda	Tahun	Juanda	Tahun	Juanda	Tahun	Juanda
2015		2014		2013		2012		2011	
Januari	70408	Januari	76063	Januari	75029	Januari	52029	Januari	48350
Februari	55608	Februari	66733	Februari	59691	Februari	50785	Februari	44405
Maret	67916	Maret	72501	Maret	61132	Maret	57386	Maret	54560
April	63127	April	68315	April	60353	April	52720	April	45742
Mei	62391	Mei	71341	Mei	64384	Mei	52604	Mei	50127
Juni	60985	Juni	71210	Juni	71637	Juni	59982	Juni	58210
Juli	63755	Juli	55537	Juli	55163	Juli	48206	Juli	52658
Agustus	94383	Agustus	80665	Agustus	92622	Agustus	57501	Agustus	49643
September	82329	September	69489	September	84801	September	69700	September	63390
Oktober	72086	Oktober	98232	Oktober	76940	Oktober	64800	Oktober	58000
November	63856	November	74874	November	74757	November	65061	November	52940
Desember	78991	Desember	83161	Desember	92658	Desember	68807	Desember	63347

Sumber: PT (Persero) Angkasa Pura I dan II.

Maka dari itu, dengan banyaknya aktivitas penerbangan di bandara ini menjadi peluang besar bagi pelaku bisnis perhotelan. Tidak sedikit wisatawan yang mencari tempat menginap di dekat bandara karena mereka ingin beristirahat setelah melakukan perjalanan yang melelahkan di dalam pesawat. Dari beberapa observasi peneliti menemukan pilihan hotel yang dapat dipilih didekat bandara, yaitu:

1. Hotel Sinar 1, hotel yang terletak di Jl. Insinyur Juanda 36 ini menawarkan fasilitas yang mewah. Hotel di dekat bandara Juanda Surabaya ini merupakan hotel bintang 3 dan berjarak hanya 3,1 KM dari bandara

2. Hotel Sinar 2, tidak jauh dari hotel sinar 1 hotel sinar 2 merupakan hotel bintang 1 yang terletak di jalan raya pabean no 30. Hotel ini berjarak 1,93 KM dari bandara. Hotel ini menyediakan 61 kamar tamu yang dilengkapi dengan fasilitas Wifi gratis. Hotel ini sangat memuaskan untuk kelas bintang 1 karena menawarkan fasilitas yang sangat lengkap dan memiliki staff yang ramah.
3. Hotel Halogen, hotel bintang 3 dengan konsep modern ini terletak di jalan raya by pass juanda no.18. Hotel dengan 91 kamar tamu ini berjarak sekitar 3,3 KM dari bandara juanda. Semua akamar tamu di Hotel sudah didukung dengan fasilitas wifi
4. Hotel Tilamas, hotel didekat bandara juanda ini terletak di jalan raya juanda no.88. Lokasi ini cukup strategis dan berjarak sekita 3,7 KM dari Bandara Juanda. Hotel ini memiliki 42 kamar tamu yang didukung dengan fasilitas lengkap seperti hotel bintang 2 lainnya
5. Global Inn Hotel, hotel global in merupakan hotel bintng 1 yang terletak di jalan bandara juanda no.22. Hotel ini menawarkan 40 kamar tamu dengan type superior dan tipe standart. Hotel ini dapat dicapai dalam waktu 5 menit dari bandara. Global inn hotel sangat cocok bagi tamu yang akan ke bandara keesokan harinya sehingga tidak takut ketinggalan pesawat
6. Hotel Walan Syariah, ini adalah hotel bintang 2 yang terletak di jalan raya Sedati Agung no.1 Betrou. Hotel ini hanya berjarak sekitar 1,7 Km sehingga lokasinya sangat dekat dengan bandara. Hotel ini menawarkan pelayanan

cukup lengkap untuk kelas bintang 2 seperti ruang keluarga, restoran, lift, room, fasilitas rapat, resepsionis 24 jam, layanan laundry, layanan kamar, tempat parkir mobil, dan antar jemput bandara. Hotel ini juga memberikan fasilitas wifi walaupun hanya ditempat-tempat umum. Hotel ini juga menjadi satu-satunya hotel yang mengusung konsep syariah di daerah bandara Juanda. Maka dari itu peneliti memilih Hotel Walan Syariah sebagai objek penelitian.

Tantangan bagi pelaku bisnis hotel yang berprinsip syariah memang sangat berat. Bisnis Hotel Syariah memang tidak mudah, ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi investor, terutama prinsip syariah itu sendiri yang terkait dengan kaidah *halallan thoyiban*. Segala hal harus sesuai syar'i baik dalam operasional, pakaian muslim untuk petugas hotel, seleksi tamu hotel, pemisahan tamu laki-laki dan perempuan yang akan menggunakan fasilitas, hingga pelarangan minuman keras. Selain itu banyak masyarakat yang menganggap bahwa hotel syariah hanya untuk orang islam bukan untuk orang non islam. Dan masih kurang maksimalnya promosi yang dilakukan oleh hotel syariah untuk menarik masyarakat. Maka dari itu, pertumbuhan hotel syariah terhitung lambat dibandingkan dengan yang konvensional.⁴

⁴ Mabruroh, "Analisis Keputusan Menginap Hotel Syariah Berdasarkan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Pada Pelanggan Hotel Syariah di Surakarta", (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta), 3.

Selain kaidah Syariah yang harus diikuti dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Hotel Syariah serta persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat, Hotel Walan Memiliki permasalahan yang kompleks. Maka dari itu peneliti ingin membantu memberi masukan terhadap Hotel Walan Syariah agar tetap dapat bersaing dengan beberapa hotel yang ada di kawasan Bandara Internasional Juanda.

Dengan mencari faktor faktor yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan konsumen atau pengunjung Hotel Walan Syariah. Dan mencari faktor yang paling dominan dari semua faktor yang di asumsikan. Maka dari itu peneliti bermaksud membuat penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGUNJUNG MEMILIH HOTEL WALAN SYARIAH”

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat kita jabarkan rumusan masalah pokok sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang mendasari pengunjung memilih hotel walan syariah?
2. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi keputusan pengunjung dalam memilih hotel walan syariah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengunjung memilih hotel walan syariah
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen memilih hotel walan syariah

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi berguna dalam dua aspek:

1. Manfaat Teoritik

1. Menambah wawasan tentang ilmu pemasaran dari segala bidang khususnya perhotelan, yang mana dapat digunakan sebagai rujukan dalam mengerjakan tugas atau skripsi lain
2. Memberikan masukan kepada akademisi untuk melakukan kontribusi terhadap pengembangan terhadap kegiatan ekonomi secara islami

2. Manfaat Praktik

- a. Bagi hotel walan syariah, sebagai masukan informasi dalam melakukan kegiatan ekonomi supaya lebih fokus pada faktor yang paling mempengaruhi untuk menarik pengunjung hotel tetap sesuai dengan ketentuan agama islam.
- b. Bagi pihak lain, memberikan masukan kepada pihak manajemen hotel sejenis yang tepat untuk mengembangkan usaha perhotelan menjadi

lebih baik, serta dapat menjadi referensi atau literatur untuk penelitian lebih lanjut.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti belum ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengunjung Memilih Hotel Walan Syariah. Namun ada beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan yang berkaitan dengan Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan pengunjung terhadap hotel antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian pertama berupa skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong Keputusan Konsumen Dalam Memilih Artotel Hotel Butik Hotel Surabaya” oleh Claudia Carolina dari Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya pada tahun 2013. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mendorong keputusan konsumen memilih artotel hotel dengan 24 variabel bebas dan mengetahui seberapa besar kontribusi faktor-faktor tersebut dengan menggunakan bentuk penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang terbentuk, yaitu faktor motivasi dan persepsi, peran dan gaya hidup, media promosi, empati, serta desain fisik. Masing-masing faktor tersebut berkontribusi cukup besar dalam mendorong para konsumen untuk memilih Artotel Butik Hotel Surabaya. Maka kontribusi

pada Artotel Butik Hotel Surabaya yaitu, agar dapat tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan fasilitas umum seperti lahan parkir yang kurang luas dan fasilitas gedung konferensi atau ruang meeting. Berdasarkan analisa penulis, sebagian besar responden berprofesi sebagai wiraswasta dan menginap dengan tujuan berbisnis, sehingga hal tersebut dapat menjadi peluang untuk dimanfaatkan oleh pihak hotel. Sekiranya pihak hotel lebih meningkatkan promosi agar konsumen lebih tertarik untuk memilih Artotel Butik Hotel sebagai tempat untuk menginap.⁵ Sedangkan penelitian yang akan dilakukan kali ini hanya 16 variabel bebas.

2. Penelitian yang kedua berupa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Tamu Hotel Dalam Menggunakan Layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta” oleh Fitri Kartini dari Universitas Islam Negeri Yogyakarta pada tahun 2013. Penelitian ini membahas tentang pengaruh persepsi tamu hotel terhadap produk, tarif, iklan, lokasi, pelayanan, proses dan sarana fisik dalam pengambilan keputusan menggunakan layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta. Hasil penelitian yaitu persepsi tamu hotel terhadap variabel iklan, dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan Namira Hotel Syariah. Variabel lokasi, dan pelayanan berpengaruh signifikan lemah terhadap keputusan tamu hotel menggunakan layanan

⁵ Claudia Carolina, “Analisa Faktor-faktor yang mendorong Keputusan Konsumen Dalam Memilih Artotel Butik Hotel”, (Surabaya: Manajemen Hotel Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia), 5.

Namira Hotel Syariah Yogyakarta, sedangkan tiga variabel lainnya yaitu produk, tariff, dan proses tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan Namira Hotel Syariah Yogyakarta. Saran untuk Namira Hotel Syariah Yogyakarta yaitu menyempurnakan menjadi hotel syariah yang benar-benar dengan ketentuan syariah, memperluas kegiatan promosi untuk meningkatkan jumlah media iklan, memperbaiki proses pelayanan.⁶ Perbedaan dengan penelitian kali ini yaitu dari tidak dicari faktor yang paling berpengaruh dari semua variabel.

3. Penelitian yang ketiga berupa skripsi yang berjudul “analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam memilih jasa perhotelan (studi kasus pada hotel Grasia Semarang)” oleh Kartika Mandasari dan Harry Soesanto. Dalam penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam memilih jasa perhotelan yang dilakukan di hotel Grasia Semarang. Penelitian ini terfokus pada 4 faktor yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga, fasilitas, dan lokasi yang mempengaruhi minat beli pada hotel yang diteliti. Kualitas pelayanan Faktor, harga preciption, lokasi dan fasilitas. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh Atas minat beli adalah lokasi, hal ini dibuktikan dengan nilai terbesar Koefisien standar, yaitu 0,337. Kondisi ini terjadi karena lokasinya adalah Tujuannya,

⁶ Fitri kartini, ”faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu hotel dalam menggunakan layanan namira hotel syariah Yogyakarta ”,(Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013), 8.

entah itu hotel dekat tempat kegiatan lainnya. Lokasi memiliki positif dan Dampak signifikan pada minat beli untuk memilih layanan hotel Grasia dengan nilai $0,001 < 0,05$. Fasilitas ini memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen Pilih layanan hotel Grasia dengan nilai $0,008 < 0,05$. Harga sudah positif dan signifikan Berdampak pada minat beli konsumen pada layanan hotel Grasia terpilih dengan nilai $0,017 < 0,05$. Kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen Pilih layanan hotel Grasia dengan nilai $0,041 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan yaitu, Lokasi Hotel Grasia tidak dapat dipindahkan, sebaiknya menyediakan antar jemput dari bandara, stasiun, terminal ke Hotel Grasia dan rute sebaliknya. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan konsumen-konsumen yang berasal dari luar kota agar lebih dekat dengan Hotel Grasia melalui penjemputan tersebut. Fasilitas hotel Grasia sudah memadai, akan tetapi untuk fasilitas yang mendukung aktivitas olah raga dapat lebih ditingkatkan dengan memberikan fasilitas Spa, Fitness dan kolam renang. Persepsi harga yang diberikan sebaiknya menggunakan harga yang kompetitif, misalnya dengan memberikan paket harga tertentu berdasarkan jumlah kamar yang dipesan, diadakan potongan atau diskon pada saat tertentu. Pihak petugas pelayanan hendaknya tetap ada pada saat pelayanan yang sifatnya segera, karena tamu menginginkan adanya pelayanan yang

sifatnya segera dan tanpa ditunda.⁷ Perbedaan dari penelitian yang kali ini yaitu jumlah variabel yang diujikan lebih difokuskan kepada 4 faktor yang dipilih.

⁷ Mandasari, Kartika and Soesanto, Harry ,” Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan Studi kasus pada Hotel GRASIA Semarang ”, (Semarang: Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro), 8.