

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini modernisasi merupakan perubahan yang harus diterima oleh setiap individu yang ada di dunia, karena seiring berkembangnya peradaban, menjadikan manusia itu sendiri sebagai pembawa perubahan terhadap dunia ini, dimana setiap individu akan berlomba-lomba untuk memberikan inovasi yang tentunya mengarah pada jiwa wirausaha yang dasarnya keinginan bertahan hidup di era yang semakin canggih ini.

Di Kota Tasikmalaya saat ini, kita bisa merasakan banyaknya perubahan dan kemajuan budaya, dapat dilihat secara langsung sekarang banyaknya di dirikan pusat perbelanjaan modern, gerai-gerai makanan cepat saji, dan perhotelan yang memanjakan pelanggannya dengan tampilan klasik nan modern. Kota Tasikmalaya secara geografis merupakan kota yang sangat strategis di wilayah priangan timur. Kota ini terletak di tengah-tengah jalur utama antar provinsi dari Jawa Barat menuju Jawa Tengah sehingga kota ini sangat diminati dan banyak dilewati oleh masyarakat, baik masyarakat yang melakukan transaksi dagang, wisata, kunjungan kerja dan bisnis dari wilayah Jabodetabek, Banten dan Bandung Raya ke wilayah Jawa Tengah seperti Purwokerto, Cilacap, dan lain nya.

Keunggulan posisi geografis ini tentu menjadikan Kota Tasikmalaya sebagai tempat beristirahat sebelum bertolak ke wilayah Jawa Tengah, sehingga banyaknya tempat-tempat penginapan yang didirikan di sini dimulai dari yang sederhana hingga yang mewah. Diketahui juga bahwa Kota Tasikmalaya

menyandang nama sebagai “Kota Santri” yang tentunya kehidupan dan aturan yang berlaku di lingkungan masyarakat Kota Tasikmalaya berdasarkan Syariah Islam. Tetapi bahwasanya saat ini sudah mulai berkurangnya unsur Syariah Islam di Kota Tasikmalaya sendiri dikarenakan masyarakatnya yang lambat dalam berkembang dan beradaptasi dalam mengikuti perubahan dari luar yang mayoritas budaya barat sehingga kurangnya terimplementasi nilai budaya asli dalam masyarakat Kota Tasikmalaya saat ini.

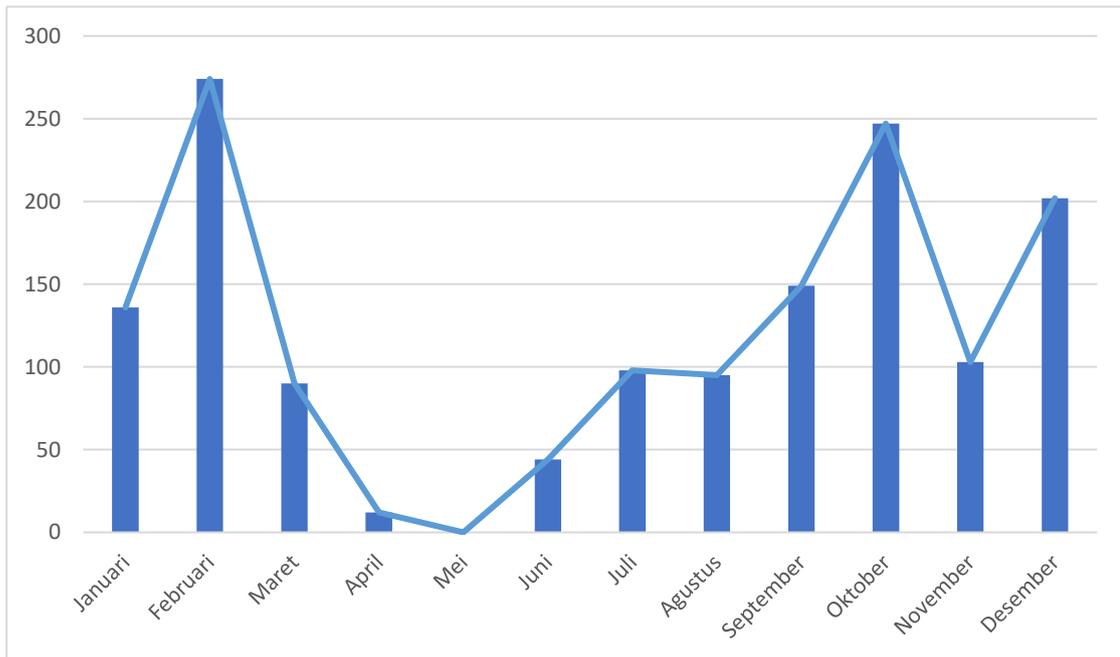
Di tengah persaingan ketat antar pengusaha jasa penginapan di Kota Tasikmalaya, ada beberapa jenis penginapan diantaranya ada penginapan dengan aturan syariah dan ada penginapan konvensional dimana sama seperti perhotelan secara umumnya. Oleh karena itu hal tersebut menjadi hal yang sangat menarik untuk diteliti tentang bagaimana tingkat kepuasan pengguna konsumen terhadap adanya unsur Syariah Islam terhadap produk yang mereka beli atau gunakan. Karena diketahui bahwa sesuatu yang menggunakan atau mengandung syariah didalamnya dinilai baik dan bersifat positif.

Ada beberapa perbedaan antara hotel konvensional dengan hotel syariah yaitu perbedaan dari sistem atau aturannya dimana hotel syariah lebih cenderung menerapkan sistem atau aturan yang sesuai dengan syariah Islam, sedangkan hotel konvensional lebih cenderung pada aturan dan sistem hotel pada umumnya dimana minimnya menerapkan aturan agama dan lebih banyak menerapkan aturan pemerintah yang berlaku. Perbedaan selanjutnya pada harga antara harga kamar di hotel syariah dengan harga kamar di hotel konvensional. Fasilitas yang terdapat di hotel syariah juga berbeda dengan hotel konvensional. Pegawai atau karyawan yang

bekerja di hotel syariah harus memakai pakaian yang menutupi aurat dan sopan, sedangkan di hotel konvensional lebih cenderung modis atau mengikuti tren pakaian pariwisata yang kekinian sehingga tidak ada tuntutan untuk baju yang menutup aurat dan sopan.

Saat ini tren terhadap halal *life style* oleh masyarakat muslim meningkat membuat kesadaran akan kebutuhan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah Islam meningkat. Salah satu produk berbasis syariah yang saat ini cukup berkembang adalah bisnis akomodasi dan perhotelan di Indonesia. Contohnya di Kota Tasikmalaya dalam bisnis akomodasi yaitu jasa Urban Travel, dan perhotelan yaitu salah satunya Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya. Ketua Tim Percepatan Pengembangan Pariwisata Halal (TP3H), Riyanto Sofyan mengatakan pertumbuhan hotel syariah di Indonesia terus meningkat, ia membeberkan data dari aplikasi Traveloka per Mei 2018, ada sekitar 730 hotel syariah di Indonesia.

Disini peneliti lebih cenderung untuk meneliti perilaku konsumen terhadap produk penginapan Syariah Islam karena produk penginapan Syariah menjadi objek yang menarik dikarenakan industri perhotelan syariah menggabungkan prinsip agama dan sistem industri, dan unsur yang diteliti adalah kepuasan konsumen terhadap jasa penginapan yang memasukan unsur Syariah Islam kedalam pelayanannya. Oleh karena itu, penulis memilih Hotel Srikandi Kota Tasikmalaya sebagai objek penelitian dari sekian hotel atau penginapan di Kota Tasikmalaya yang memasukan unsur Syariah Islam dalam pelayanannya.



Gambar 1.1 Data Tingkat Hunian Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya Tahun 2020

Berdasarkan grafik diatas dapat kita lihat sebuah fenomena dimana pada tahun 2020 terjadi pandemic COVID19 dan Indonesia menerapkan *lockdown* berskala nasional, mulai dari antar daerah hingga antar negara. Dari grafik diatas kita dapat melihat bahwa pergerakannya tidak konstan atau rata, ditambah dengan pandemic yang mengakibatkan tidak ada pelanggan yang datang untuk menginap. Tetapi ketika pertengahan tahun pemerintah membuka pembatasan kegiatan dengan syarat mematuhi prokes, dari bulan Juni mulai ada kenaikan angka hingga bulan Oktober merupakan bulan dengan jumlah pengunjung terbanyak setelah pelanggaran *lockdown*. Disini yang menjadi sebuah fenomena adalah ketertarikan masyarakat terhadap jasa perhotelan syariah atau yang menerapkan aturan syariah.

Adapun variabel yang digunakan berdasarkan latar belakang tersebut yaitu kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebas antara lain kualitas layanan, harga, dan aturan

syariah dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Aturan Syariah Terhadap Kepuasan Pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan, harga, aturan syariah, dan kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga, dan aturan syariah secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan aturan syariah secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas layanan, harga, aturan syariah, dan kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan aturan syariah secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan aturan syariah secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pengguna Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Dengan ditemukannya hubungan antara kualitas layanan, harga, aturan syariah dengan kepuasan pelanggan di Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya ini akan menjadi kontribusi ilmiah bagi akademisi, bagi masyarakat umum dan bagi pihak hotel.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah sumber informasi bagi pembaca yang ingin menambah wawasan mengenai Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya dapat mengetahui hal-hal yang kritis dalam pelayanan jasa yang syariah dan berdasarkan hasil penelitian nantinya pihak Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya dapat memperbaiki kekurangannya.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya, Jl. R.E. Martadinata No.266, Panyingkiran, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang diperoleh hasil penyebaran koesioner kepada konsumen Hotel Syariah Srikandi Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dimulai sejak Bulan Maret 2021 hingga Bulan November 2021 dengan tahapan pengajuan judul, observasi lapangan, usulan penelitian, revisi,

