

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Negara kita sangat terkenal dengan penduduknya yang memiliki koefisien pemeluk agama muslim terbesar di dunia. Jumlah penduduk muslim di Indonesia khususnya di Semarang mencapai lebih dari 75% dari jumlah total penduduk yang ada. Faktor kesignifikan tersebut dapat dijadikan landasan para konsumen untuk menentukan produk dan jasa yang akan dinikmati. Jumlah hotel syariah yang cenderung sedikit menjadikan para pemasar hotel syariah harus menerapkan strategi baru agar dapat menarik pelanggan. Masih banyaknya antusias pelanggan di hotel konvensional tidak menjadikan peluang hotel syariah dipandang kecil dalam segi bisnis perekonomian. Hal ini sejajar dengan pendapat yang diungkapkan oleh Ketua Umum Persatuan Hotel dan Restorane Indonesia (PHRI) pada tahun 2017 pertumbuhan Hotel Syariah sudah mulai menunjukkan perkembangan yang mencapai 10% (*Republika.co.id*).

Tabel 1.1 Statistik Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Agama



Sumber: Sensus penduduk (2015)

Hotel Syariah merupakan bagian dari rencana pemerintah didalam meningkatkan wisata syariah dinegara dengan penduduk muslim yang banyak. Peluang tersebut coba dimanfaatkan oleh salah satu negara besar di Timur Tengah (*QATAR*) untuk melakukan bisnis investasi hotel berbasis syariah di Pulau Lombok (CNN Indonesia, 2017). Dari data Global Muslim Trans Index (GMTI) 2016 Indonesia berada pada urutan 4 dalam top 10 Halal Friendly Holiday. Ini membuktikan tingkat antusias masyarakat indonesia untuk menerapkan gaya hidup halal tidak dipandang sebelah mata oleh dunia. ada banyak sekali rintangan yang harus dilalui dalam mengelola bisnis syariah. Ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh para investor. Hal dasar yang harus diperhatikan adalah ketentuan *halalan thayiban*. Kaidah ini membahas tentang dana investasi, pengelolaan sarana dan prasarana serta cara penyajian makanan dan minuman yang halal. Segalanya harus bersifat syar'i dalam hal operasional sistem yaitu mulai dari penggunaan pakaian sopan sesuai etika islam untuk para petugas hotel, dan penerimaan terkait dengan seleksi tamu dan pelanggan yang sesuai syariat islam. Penjabaran dalam seleksi tamu bisa diartikan dalam deskripsi mengenai tamu laki laki dan perempuan ketika mulai memasuki hotel, mereka ditanya tentang identitas mereka apakah mereka tergolong suami istri resmi dan mampu menunjukkan bukti pernikahan terhadap staff penerimaan tamu hotel. Di hotel syariah juga terdapat penjelasan konsep melarang penggunaan minuman keras beralkohol. Ada banyak faktor yang mendasari manusia dalam memilih tempat penginapan khususnya yang berbasis syariah diantaranya mengenai pengetahuan produk, norma religiusitas gaya hidup dalam memilih hotel syariah.

Pengetahuan Produk memiliki beberapa referensi yang menunjukkan informasi yang kita miliki seputar produk dan jasa (Sumarwan, 2011). Pengetahuan produk memiliki ciri khas penjelasan kategori produk, terminologi produk dan jasa, atribut produk yang dimiliki produk tersebut dan kepercayaan terhadap kemampuan yang diberikan oleh produk tersebut (Engel *et al*, 1995). Dalam membuat keputusan memilih hotel religiusitas faktor religiusitas menjadi dasar penting sejauh mana para pelanggan memiliki 5 aspek religiusitas yaitu aspek keyakinan, penghayatan, pengetahuan, dan pelaksanaan dalam kehidupan sehari-hari (Muzakkir, 2013).

Gaya Hidup Halal mampu secara nyata mendorong perekonomian Indonesia. Gaya hidup halal bukan hanya terkait mengkonsumsi produk makanan dan minuman halal namun dapat mencakup mengenai keputusan masyarakat dalam memilih tempat penginapan. Gaya hidup islami dapat diartikan sebagai keseluruhan diri dan aktifitas seseorang dalam lingkungan dengan menyelaraskan sesuai dengan ajaran islami dan bersumber dari kitab-kitab yang dipercaya oleh umat Islam yakni Kitab suci Alqur'an.

Kotler (2002) dalam pendapatnya keputusan pembelian seringkali menjadi aspek yang sangat penting. Ini dikarenakan dalam keputusan pembelian para konsumen mampu mempelajari pengenalan informasi yang dibutuhkan dalam menilai suatu keputusan pembelian. Setelah melakukan tahap pengenalan maka dalam prosesnya konsumen mampu secara jeli mengevaluasi kinerja dan segala kekurangan produk dan jasa. Dan tahap terakhir para konsumen mampu memerikan keputusan pembelian yang final. Swastha dan Sukotjo (2000)

mengemukakan keputusan konsumen bisa dilihat dari motivasi dalam diri konsumen dan mampu memberikan intuisi yang menyebabkan kepuasan dalam keinginan dan. Kepuasan menunjukkan tentang konsep penilaian seseorang dalam sudut pandang manfaat kinerja produk anggapanya dalam kaitanya dengan ekspektasi pelanggan jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan cenderung mengalami kekecewaan dan sebaliknya jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka secara harfiah pelanggan mengalami kepuasan yang baik. (Kotler Keller, 2008).

Seseorang muslim yang baik telah dididik agama sejak dia kecil, sehingga saat ia beranjak dewasa ia mampu memiliki pertimbangan dengan acuan kebaikan dan bermanfaat dalam mengambil sebuah keputusan. Gaya hidup glamor dan tidak memperhatikan etika agama mempermudah para pelanggan hotel untuk melakukan perbuatan yang merugikan. Banyak kasus yang terjadi yang bersangkutan dengan kriminalitas maupun tingkah laku pelanggan yang dianggap tidak sesuai etika. Contoh saja di jaman sekarang banyak sekali para tamu hotel yang masuk berpasangan dan tidak bisa menunjukkan identitas kartu nikah mereka. Ini menjadi hal yang sangat umum didalam perhotelan konvensional. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka diperlukan upaya manajemen berupa peningkatan aturan norma religiusitas untuk pelanggan, aturan penampilaan yang lebih sopan dan ramah, tata kelola keuangan yang menggunakan perhitungan secara islami, serta tata aturan yang bersifat lebih berkonsep syariah.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْوَاجُ جُزْءٌ مِّنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوا هَلْ عَاظَمْتُمْ قُلُوبَكُمْ  
 إِنَّمَا يَرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُفْعِلْ بَيْنَكُمْ عَدَاوَةً وَبُغْضًا فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ عَن ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ

Dalam kandungan dari surat al maidah 90-91 pun menjelaskan bahwa segala keputusan pembelian maupun aktivitas perekonomian mampu didasari pada ahlak yang baik dan sebisa mungkin menghindari segala macam hal yang menjerumuskan misalnya dilarang menikmati khamr dan dilarang untuk mendapatkan segala sesuatu yang dapat menimbulkan efek negatif bagi oran lain.

Pengetahuan produk dipilih menjadi variable karena dalam indikator nya memiliki unsur unsur yang valid dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih dan merasakan kepuasan setelah memilih. Unsur variabel Pengetahuan Produk dipilih agar konsumen mengetahui apakah seorang pelanggan mengenai tingkat kehalalan produk atau jasa dan kandungan yang dimiliki dalam produk atau jasa yang dikonsumsi. Sedangkan variabel norma religiusitas diambil sebagai variabel dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana peran religiusitas pelanggan mampu mempengaruhi keputusan menginap dihotel syariah. Variabel gaya hidup dipilih dalam penelitian ini karena ingin mengetahui hubungan antara gaya hidup islami yang dimiliki pelanggan apakah berpengaruh terhadap keputusan memilih hotel syariah sehingga terciptanya kepuasan pelanggan melalui ketiga variabel tersebut.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bayu al rochmanty (2014) menunjukkan adanya pengaruh positif antara pengetahuan produk dan norma religiusitas terhadap niat beli produk halal. Namun dalam penelitian Muhammad Mukramin (2017) menunjukkan tidak adanya pengaruh pengetahuan produk dan norma religiusitas dalam memilih menabung uang di Bank Syariah. Perkembangan hotel syariah di semarang menunjukkan hasil yang positif. Ini

ditunjukkan dengan diraihnya juara 2 oleh Pesona hotel Semarang dalam kompetisi Making bed & Romantic Towel Art Competition se Jateng & DIY dalam tajuk “Bed Story” yang di selenggarakan BPC Indonesian Housekeepers Assosiation (IHKA) Soloraya di Solo paragon Hotel pada hari Minggu, 1 oktober 2017 (Dream.co.id, 2017). Dalam kompetisi tersebut konsep yang di pertandingkan adalah lifestyle dan halal. Jumlah hotel syariah di Semarang masih menjadi minoritas karena masih kurang lebih lebih dari 10. Perbandingannya pun sangatlah jauh jika dibandingkan dengan hotel konvensional. Namun pertumbuhan hotel syariah di Semarang masih memiliki prospek yang cerah kedepannya.

Tabel 1.2 Jumlah Hotel di Semarang

Hotel berbintang	satu	dua	Tiga	Empat	lima	(Non)	jumlah
Jumlah hotel	10	12	25	12	4	59	122
Jumlah kamar	378	825	2386	1614	558	1373	7134
Jumlah tempat	710	1402	3827	2265	713	1995	10.912

Sumber : BPS Jateng 2016

Tabel 1.3 Daftar Hotel Syariah di Semarang

No	Nama Hotel	Bintang	Kamar	Sumber
1.	Hotel semesta	Tiga	142	<a href="http://www.alamathotel.id">www.alamathotel.id</a> >semesta-hotel
2.	Oemah pelem syariah	NoL	25	<a href="http://www.travelyess.com">www.travelyess.com</a>
3.	Hotel Pesona	Tiga	152	<a href="http://www.Pesonasemarang.com">www. Pesonnasemarang.com</a>
4.	Hotel Ibrahim	Tiga	25	<a href="http://Roomsemarang.blogspot.com/2016/11">Roomsemarang.blogspot.com/2016 /11</a>
5.	Oemah Djari Guest	NoL	6	<a href="http://www.alamathotel.id">www.alamathotel.id</a>
6.	Fave Hotel	Tiga	96	<a href="http://jenishotel.info">http://;jenishotel.info</a>

	Diponegoro			
7.	Hotel Nyata Plaza	Nol	78	www.alamathotel.id
8.	Hotel My zone Guest	Dua	26	http://:hoteldisemarang.blogspot.com
9.	Guest house Joyonegoro	Satu	4	www.agoda.com http://:roomsemarang.blogspot.com
10.	Hazotel	Satu	21	Dotsemarang.blogspot.com
11.	Wisma fastabiq	Nol	4	Jenishotel.info>semarang
12.	Hotel Grasia	Tiga	117	http://m.harianamanah.com

Tingkat kepuasan pelanggan dalam memilih destinasi penginapan juga dianggap sebagai hal yang penting untuk di teliti. Kepuasan menjadi landasan pelanggan untuk memilih kembali hotel syariah sebagai penginapan di waktu yang akan datang. Dari jumlah ratusan hotel yang berada di semarang hanya puluhan hotel syariah saja yang bisa menjadi destinasi penginapan. Hal ini menjadi sangat ironi karena jumlah penduduk muslim di semarang yang mayoritas beragama islam hanya di sediakanpuluhan akses hotel berkonsep syariah. Ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam menginap, salah satu diantaranya adanya penurunan rata rata tingkat hunian dan lama menginap dihotel syariah.

Tabel 1.4 Rata Rata Menginap Tamu Asing + Dalam Negeri Hotel Berbintang Kota Semarang Tahun 2016 Dirinci dari Bulan dan Klasifikasi Hotel

BULAN	KLASIFIKASI HOTEL BERBINTANG					SEMUA HOTEL BERBINTAN G
	SATU	DUA	TIGA	EMPAT	LIMA	
Januari	1.97	1.89	1.91	1.94	1.87	1.92
Februari	1.85	1.73	1.54	1.70	1.53	1.67
Maret	1.58	1.67	1.54	1.69	1.77	1.65
April	1.56	1.80	1.48	1.64	1.32	1.56
Mei	1.76	1.59	1.43	1.53	1.54	1.57
Juni	1.80	1.70	1.62	1.63	1.85	1.72
Juli	1.84	1.66	1.50	1.70	2.10	1.86
Agustus	1.70	1.83	1.70	1.90	1.80	1.78
September	1.82	1.80	2.29	2.15	2.08	2.02
Oktober	1.62	1.69	1.73	1.61	1.64	1.68
November	1.74	1.80	1.47	1.53	1.47	1.64
Desember	1.74	1.80	1.47	1.53	1.47	1.51
TAHUN 2016	1.75	1.77	1.63	1.69	1.72	1.70
TAHUN 2015	1.16	1.56	1.85	1.84	.144	1.59

Hasil ditabel rata rata lama menginap pelanggan dihotel semarang pada tahun 2015 terjadi pada tingkat hunian bintang 4 sebesar 1.84 dan pada tahun 2016 tertinggi pada tingkat hunian bintang 2 yaitu sebesar 1.77. namun didalam data yang dirilis BPS tahun 2017 menunjukkan bahwa tingkat okupansi tertinggi terjadi pada tingkat hunian bintang 4 yaitu sebesar 59,25% (*Jateng Tribunnews 2017*). Itu menunjukkan pertumbuhan okupansi hotel di Jawa Tengah bersifat fluktuatif. Dan dengan begitu dapat diartikan tingkat minat masyarakat untuk hotel syariah di Semarang masih rendah. Berdasarkan fenomena tersebut maka saya mengambil inisiatif penelitian agar terciptanya peningkatan minat masyarakat dalam memilih hotel syariah di Semarang. Sesuai dengan fakta bahwa masih rendahnya minat masyarakat memilih hotel yang sesuai dengan



kapasitasnya sebagai orang muslim maka variabel penelitian yang diambil meliputi pengetahuan produk, norma religiusitas, dan gaya hidup.

Didasarkan terhadap studi masalah penelitian yang ada maka kami akan beri judul :

**“MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENGETAHUAN PRODUK, NORMA RELIGIUSITAS DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH HOTEL SYARIAH”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Didasarkan fakta studi masalah yang terjadi diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Memilih Hotel Syariah?
2. Bagaimana pengaruh Norma Religiusitas terhadap keputusan memilih Hotel syariah?
3. Bagaimana pengaruh Gaya Hidup terhadap keputusan memilih Hotel syariah?
4. Bagaimana pengaruh Pengetahuan Produk terhadap kepuasan konsumen setelah memilih Hotel syariah?
5. Bagaimana pengaruh Norma Religiusitas terhadapkepuasan konsumen setelah memilih Hotel syariah?
6. Bagaimana pengaruh Gaya Hidup terhadap kepuasan konsumen setelah memilih Hotel syariah?
7. Bagaimana pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen Hotel syariah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk dapat mengetahui dan meneliti adakah pengaruh pengetahuan produk terhadap keputusan memilih Hotel syariah.
2. Untuk bisa mengetahui dan meneliti adakah pengaruh Norma Religiusitas terhadap keputusan memilih Hotel syariah
3. Untuk mengetahui dan meneliti adakah pengaruh Gaya Hidup terhadap keputusan memilih Hotel syariah.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengetahuan Produk terhadap kepuasan konsumen setelah memilih Hotel syariah.
5. Untuk Menjelaskan pengaruh Norma Religiusitas terhadap kepuasan pelanggan setelah memilih Hotel syariah.
6. Untuk menjelaskan apa ada pengaruh gaya hidup terhadap kepuasan pelanggan setelah memilih Hotel syariah.
7. Untuk menjabarkan adakah Pengaruh Keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen Hotel syariah

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Didalam hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Setelah melakukan penelitian studi kasus tentang hotel syariah penulis diharapkan mampu mengimplikasikan ilmu ini agar dapat diterapkan dalam menyakinkan diri sendiri bahwa analisis syariah memiliki manfaaat dalam kehidupan kedepan

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai acuan dan rancangan dalam mengatasi segala perubahan yang ada dalam perusahaan
- b. Digunakan untuk acuan dalam mengelola pertumbuhan dan kenaikan jumlah pengunjung.
- c. Agar perusahaan khususnya manajer mengetahui letak pengembangan system perusahaan agar dapat diedukasikan mengenai manfaat besar dalam memilih hotel sesuai kaidah islam

## 3. Bagi Pihak Lain

1. Mampu menjadikan karya ilmiah yang memberikan manfaat akhirat dan tidak selalu mengutamakan keputusan memilih produk dan jasa yang mengutamakan kaidah syariat islam dan memberikan kemudahan bagi semua.