

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan mayoritas beragama Islam dan menjadi jumlah muslim tertinggi di dunia. Dengan penduduknya yang beragama Islam maka negara Indonesia harus berusaha untuk menjadi pusat syariah. Sebenarnya tidak bisa dipungkiri masih banyak pemikiran orang-orang dalam memahami Islam secara parsial atau sempit, sehingga banyak yang berasumsi bahwa ajaran Islam tidak ada kaitannya dengan dunia perbankan, pasar modal, asuransi, deposito, giro, dan lain sebagainya. (Wicaksono, 2020, hlm. 21)

Pada saat ini pariwisata menjadi salah satu industri yang sangat berkembang pesat. Pariwisata menjadi peranan penting dalam pembangunan Indonesia karena menjadi kontributor yang potensial dan menjadi sumber devisa. (Saleh, 2021, hlm. 18) Selain itu Indonesia hampir diseluruh daerahnya memiliki daya tarik wisata tersendiri, seperti keindahan alam dan peninggalan sejarah yang dimilikinya. Dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan kemajuan dalam dunia bisnis, maka transportasi dan penginapan seperti hotel dan wisma sangat dibutuhkan untuk menunjang kelengkapan akomodasi. (K. Nisa, 2020, hlm. 1)

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial” (dalam Sugiarto,

2003). (Jatmiko & Sandy, 2020, hlm. 7) Oleh karena itu, hotel harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen karena konsumen membutuhkan tempat menginap yang bersih, aman, dan nyaman. (Saleh, 2021, hlm. 18)

Hotel adalah suatu jenis usaha jasa pelayanan yang cukup rumit pelayanannya, dengan menyediakan fasilitas yang dapat dipergunakan oleh pengunjung selama 24 jam. Dan juga usaha perhotelan ini bisa menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan bisnis atau perjalanan dinas serta para wisatawan yang sedang melakukan liburan untuk berkunjung kesuatu daerah-daerah wisata yang membutuhkan tempat untuk menginap, makan, minum dan hiburan. (Surahmi, 2016, hlm. 15)

Hotel syariah merupakan hotel yang mengamalkan syariah Islam dalam kegiatan operasional hotel. Hotel syariah mengedepankan kesyariahannya dengan menunjukkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel serta seragam atau pakaian yang digunakan saat bekerja oleh karyawan hotel. (Widyarini, 2013, hlm. 2) Hotel syariah merupakan suatu akomodasi dari salah satu bentuk pariwisata syariah, kemudian didalamnya tersedia berbagai fasilitas-fasilitas untuk kepentingan pelanggan atau tamu dengan menerapkan prinsip-prinsip berbasis syariah dan juga sesuai dengan aturan syariah. Hotel syariah ini merupakan salah satu bisnis Islam yang harus berlandaskan nilai-nilai syariah dan harus sesuai dengan aturan syariah, baik didalam pelayanan juga manajemennya. (Nadhifah, 2020, hlm. 40)

Pada umumnya hotel syariah mempunyai karakter atau sifat yang tidak dimiliki oleh hotel konvensional yakni prinsip-prinsip yang diterapkan di dalam hotel syariah, dan tujuan mulia dalam setiap operasionalnya yakni menciptakan masalah bagi masyarakat. Tampaknya hotel syariah tidak hanya ditargetkan untuk masyarakat muslim saja, tetapi ada juga beberapa tamu non muslim yang tidak merasa canggung untuk menikmati produk dan jasa dari hotel syariah. (Nadhifah, 2020, hlm. 42)

Pada dasarnya semua hotel itu sama baik yang konvensional ataupun syariah tetapi terdapat perbedaan diantara keduanya. Perbedaannya adalah untuk hotel yang berbasis syariah mempunyai cara penyajian dan pelayanan yang perlu dibatasi, seperti seleksi atau pemisahan tamu antara laki-laki dan perempuan yang bukan muhrim tidak diperbolehkan menginap, makanan minuman dan restoran harus bersertifikat halal, tidak adanya diskotik, tidak menyediakan minuman beralkohol, tidak ada bar dan *night club* serta panti pijat. Peraturan tersebut mengacu kepada syariat yang telah Allah tetapkan, sebagaimana dalam firman Allah Q.S. An-nisa ayat 26 :

يُرِيدُ اللَّهُ لِيُبَيِّنَ لَكُمْ وَيَهْدِيَكُمْ سُنْنَ آلِّدِينِ مِنْ قَبْلِكُمْ وَيَتُوبَ عَلَيْكُمْ , وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ { ٢٦ }

Artinya: “Allah hendak menerangkan (hukum syari’at-Nya) kepadamu, dan menunjukimu kepada jalan-jalan orang yang sebelum kamu (para nabi dan shalihin) dan (hendak) menerima taubatmu. Dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.” (Qs. An-Nisa: 26)

Dan hadis riwayat al-Bukhari dan Muslim:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا : أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ : لَا تَدْخُلُوا عَلَيَّ هَؤُلَاءِ الْمُعَدِّينَ إِلَّا أَنْ تَكُونُوا بَاكِينَ، فَإِنْ مَّ تَكُونُوا بَاكِينَ فَلَا تَدْخُلُوا عَلَيْهِمْ لَا يُصِيبِكُمْ مَا أَصَابَهُمْ

Artinya: "janganlah kalian masuk ketempat suatu kaum yang mendapat azab kecuali kalian dalam keadaan menangis (di tempat tersebut). Jika tidak bisa menangis, maka janganlah kamu masuk ke mereka, agar kalian tidak tertimpa musibah yang menimpa mereka (kaum Tsamud)."

Salah satu yang menjadi pertimbangan tamu untuk menginap di sebuah hotel adalah pelayanan yang diberikan oleh staff/karyawan tersebut, fasilitas yang digunakan dan dapat dinikmati oleh pelanggan, dan loyalitas dari pelanggan itu sendiri. Jadi pemahaman tamu terhadap pelayanan yang berkualitas meliputi kesan yang berhubungan dengan baik bukti fisik, keterampilan, kecakapan, jaminan, dan empati. (Rahmadi, 2021, hlm. 17) Pelayanan yang diberikan ialah pelayanan yang sesuai dengan kaidah atau syariat Islam mencakup aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu serta mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Cara pandang yang sedang dibentuk oleh hotel syariah adalah dengan memberikan pandangan bahwa hotel syariah tidak hanya semata-mata mencari keuntungan saja tetapi berpandangan untuk selalu meningkatkan *masalah* bagi seluruh masyarakat. (Rahardi & Wiliasih, 2016, hlm. 5)

Kualitas pelayanan adalah keutamaan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen akan suatu produk atau jasa dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan pelanggan atau konsumen setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan yakni pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*persived service*). (Hapsari, 2011, hlm. 29) Kualitas pelayanan sangatlah penting dan merupakan salah satu kunci kesuksesan dari setiap layanannya, semakin tinggi kualitas pelayanannya

maka jasa tersebut akan selalu digunakan. Disamping kualitas pelayanan, sebuah kepuasan pelanggan atau tamu juga merupakan tujuan utama dari sebuah usaha industri perhotelan dan usaha lain yang bergerak dibidang jasa. Apabila pelanggan atau tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan membuat hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa menjadi baik serta memberikan citra yang baik mengenai hotel. Dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan memberikan manfaat seperti menciptakan hubungan baik antara pelanggan dengan pihak penyedia jasa atau hotel, memberikan suatu hal yang bagus untuk pembelian selanjutnya, serta akan munculnya rasa loyalitas pelanggan. (Rahmadi, 2021, hlm. 19)

Permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan diantaranya yaitu adanya keluhan dari tamu hotel yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh *housekeeping* seperti dalam membersihkan kamar yang masih menyisakan kotoran atau debu, adanya biaya tambahan untuk anak-anak, serta ada beberapa keluhan dari tamu yang menginap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan ini mengenai fasilitas hotelnya seperti *Air Conditioner* (AC) yang kurang dingin atau bahkan panas, *Wifi* yang disediakan kurang lancar, dan tidak adanya air panas.

Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan adalah sebuah hotel eks. Hotel Bangkau yang merupakan hotel tertua dan favorit di kota kandangan. Hotel ini dibangun dan mulai beroperasi pada tahun 2017, hotel ini juga termasuk kedalam hotel berbintang 3 dengan tempatnya yang strategis dekat dengan pasar los batu kandangan, terminal kota, bank BNI, Bank Kalsel, Bank BRI, alun-alun kota dan

kantor bupati. Hotel ini sendiri mempunyai 5 type kamar yaitu *type standar (single bed), deluxe (single bed), superior twin bed, VIP (twin bed), dan family.*

Berdasarkan dari teori yang telah dipaparkan dan permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih dalam lagi dengan studi penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil dari latar belakang masalah, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka peneliti membuat 2 tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandungan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk bahan informasi bagi peneliti lain, dan dapat juga digunakan untuk tambahan pengetahuan bagi peneliti yang akan datang dengan mengangkat tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi pihak terkait, pihak pemerintah, dan pihak masyarakat sebagai bahan tambahan referensi dalam pengambilan keputusan.
- b. Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan akademisi Islam pada umumnya, untuk memahami kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada hotel.

#### **E. Definisi Operasional/Batasan Istilah**

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut

membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

Didalam penelitian ini kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu, dimana mutu tersebut dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah indikator di dalam kualitas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah melayani kebutuhan pelanggan atau tamu oleh petugas hotel.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada seseorang. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan atau tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Konsumen atau pelanggan adalah seseorang yang menggunakan hasil produksi, baik barang atau jasa. Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

Hotel syariah merupakan hotel yang mengamalkan syariah Islam dalam kegiatan operasional hotel. Hotel syariah mengedepankan kesyariahnya dengan menunjukkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel serta seragam atau pakaian yang digunakan saat bekerja oleh karyawan hotel. (Widyarini, 2013, hlm. 2) Usaha hotel syariah merupakan penyedia akomodasi

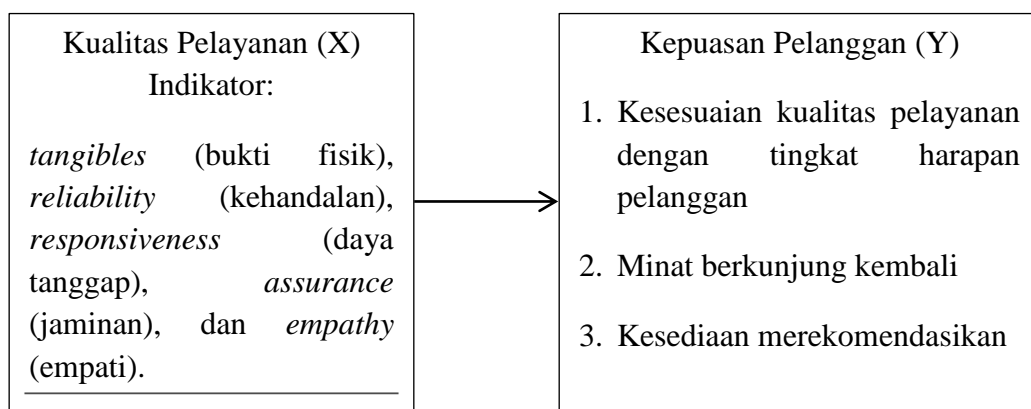


berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah. (Ansari & Makki, 2020, hlm. 5) Hotel syariah yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah Hotel Grand Sandaga Syariah yang berlokasi di kota Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

#### F. Kerangka Pemikiran

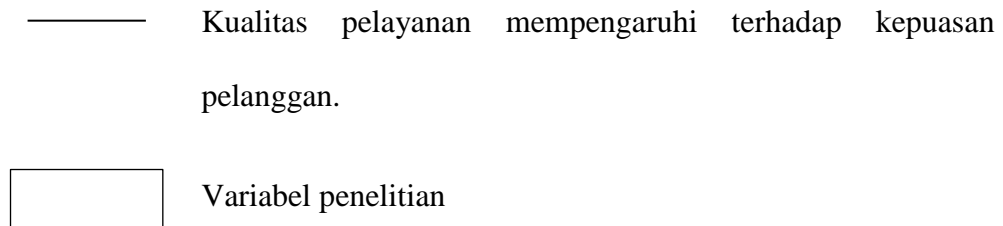
Dalam kerangka pemikiran ini, penulis menggambarkan hubungan sistematis antara *variabel x* dengan *variabel y*, yaitu kualitas pelayanan dengan lima indikator yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan. (S. R. Z. Nisa, 2013, hlm. 10)

**Tabel 1. 1 Kerangka Pikir**



Dari gambar di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini keterangan kerangka berpikir pada tabel

1.1 :



### G. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu

1. Dicky Rahmadi (2021). Judul: *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Hotel Sahid Batam Center*. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dan menggunakan metode kausalitas, metode kausalitas suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel. Untuk pengambilan sampel itu sendiri menggunakan teknik *nonprobability sampling* yang menggunakan metode *sampling insidental*. Metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Dari penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan, kemudian fasilitas secara parsial juga berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. (, 2021a)

2. Ika Devi Widyaningrum (2020). Judul: *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel luminor mangga besar Jakarta Barat*. Dalam penelitiannya peneliti menggunakan strategi penelitian asosiatif. Strategi penelitian asosiatif adalah strategi penelitian yang dipakai untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Alat pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuesioner yang dijadikan tabulasi skor setiap variabel yang diteliti. Sedangkan untuk analisis perhitungan data peneliti menggunakan *SmartPLS 3.0*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh penting terhadap loyalitas pelanggan. (Widyaningrum, 2020)
  
3. Lisda Apriani (2020). Judul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin*. Persamaannya adalah terletak pada variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan atau tamu. Perbedaannya terletak pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dimana peneliti sebelumnya terdapat 7 dimensi dalam variabel kualitas pelayanannya, sedangkan peneliti sendiri memiliki 5 dimensi dalam variabel kualitas pelayanan.

Posisi penelitian ini adalah peneliti menggunakan variabel dependen berupa kepuasan pelanggan seperti (Widyaningrum, 2020) namun berbeda pada variabel independen. Kekuatan penulis terletak di : variabel, data dan periode. Penulis menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (independen), Kepuasan Pelanggan (dependen).

## **H. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis atau dugaan sementara pada penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

## **I. Sistematika Pembahasan (Out Line Sementara)**

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab I merupakan pendahuluan. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori. Dalam bab ini dipaparkan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni pengertian atau definisi tentang hotel baik hotel konvensional maupun hotel syariah, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

Bab III merupakan metode penelitian. Dalam bab ini disajikan informasi secara deskriptif tentang bagaimana penelitian terlaksana meliputi jenis, sifat,

pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian, metode analisis dan prosedur penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis data. Dalam bab ini disajikan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan berupa hasil penyajian dan analisis data pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.

Bab V merupakan penutup. Pada bab ini disajikan jawaban akan permasalahan atau intisari dari isi skripsi secara keseluruhan yang akan dimuat dalam kesimpulan dan saran-saran untuk pertimbangan pihak yang berkepentingan atas dasar penelitian dalam meningkatkan hasil yang akan dicapai.