

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era bebas sekarang, produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam¹. Pesatnya perkembangan sektor ekonomi diberbagai bidang semakin maju dan melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka peluang kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Semakin pesat tingkat perkembangan perusahaan mempengaruhi tingkat persaingan diantara perusahaan semakin kuat. Semakin kuat tingkat persaingan membuat perusahaan saling berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan keunggulan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebuah perusahaan tak hanya memikirkan mengenai kualitas dan keunggulan yang dimiliki, tetapi juga memikirkan apa saja yang menjadi keinginan masyarakat dalam menunjang kebutuhan hidup mereka. Salah satu industri yang lagi rame baru-baru ini sekaligus menjadi keinginan khalayak umum masyarakat yakni industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan salah satu bisnis yang berkembang dengan diimbangnya jumlah pertumbuhan kunjungan wisatawan yang semakin baik di Indonesia. Industri hotel merupakan jenis usaha yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi yang pangsa pasarnya adalah tamu yang

¹ Philip Kotler, A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 50

datang untuk tujuan istirahat, wisata atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah hal yang dibutuhkan oleh konsumennya². Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu merupakan haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur serta perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia bayar³.

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi khalayak umum yang dikelola secara komersil⁴, sebagaimana Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPT-86.

Hotel memiliki perbedaan karakteristik dengan badan usaha lainnya, yakni:

1. Hotel merupakan perusahaan yang padat modal serta padat karya, yang artinya, didalam pengelolaanya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
2. Pengunjung diperlakukan seperti raja dan pengunjung juga diperlakukan sebagai patner dalam usahanya, karena keuntungan yang didapat hotel sangat tergantung pada banyaknya pengunjung yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

² Bagyono, *Teori dan Praktek Hotel Front Office*, (Bandung: Penebit Alfabeta, 2016), h. 1

³ Johan Arifin, *Fiqih Perlindungan Konsumen*, (Semarang: Rasail, 2007), h.133.

⁴ Somad dkk, *Manajemen Komunikasi*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), h. 2.

3. Hotel berbeda dengan jenis usaha lainnya dimana dalam beroperasinya berlangsung selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur guna melayani pengunjung hotel dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa hotel.
4. Sangat dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana daerah hotel tersebut berada⁵.

Menurut operasional pelaksanaannya hotel terbagi menjadi dua jenis yakni hotel konvensional dan hotel berbasis Syariah. Hotel konvensional adalah hotel yang bertujuan untuk memenuhi keinginan konsumen akan tempat yang layak disuatu tempat wisata tanpa memperhatikan sisi lainnya. Sedangkan hotel Syariah adalah hotel yang menerapkan konsep Syariah Agama Islam kedalam operasionalnya, bukan hanya kualitas tempat menginap dan makan minumannya saja, tapi juga proses serta transaksinya⁶.

Kesamaan hotel konvensional dan hotel syariah yakni sama-sama perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi, selain kesamaan yang dimiliki. Hotel konvensional dan hotel syariah juga memiliki perbedaan diantaranya dari segi peraturan dan pelayanan, misal dari segi peraturan, hotel konvensional membebaskan setiap tamu yang menginap bagi laki-laki maupun perempuan baik muhrim maupun bukan. Sedangkan hotel syariah selalu memeriksa identitas dan buku nikah bagi setiap tamu yang menginap baik laki-laki maupun perempuan, suami istri maupun bukan. Hal ini bertujuan untuk menghindari perbuatan yang dilarang oleh syariah Agama Islam. Selanjutnya

⁵ <https://jenishotel.info/pengertian-hotel>. Diakses pada tanggal 26 mei 2018 pukul 01.41

⁶ <https://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelandan-pariwisata-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 26 mei 2018 pukul 01.41

dari segi pelayanan, hotel konvensional menyediakan makanan, minuman serta hiburan bebas bagi setiap tamu hotel. Sedangkan hotel syariah menyediakan makanan, minuman yang halal serta memiliki sertifikat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan hiburan-hiburan yang disajikan tidak melanggar dari aturan syariah Agama Islam. Serta menyediakan mushola pada setiap lantainya yang bertujuan untuk memudahkan tamu muslim melakukan ibadahnya⁷.

Pesatnya perkembangan industri hotel di Indonesia begitu pesat diikuti dengan perkembangan jumlah wisata yang semakin banyak, selain itu permintaan pasar akan hotel yang nyaman semakin meningkat. Industri hotel memiliki peranan penting bagi pembangunan negara dalam hal meningkatkan industri kreatif, meningkatkan industri rakyat, meningkatkan devisa negara serta meningkatkan pendapatan daerah. Termasuk pada daerah Pasuruan yang memiliki potensi wisata yang luar biasa besar, termasuk juga industri perhotelannya.

Semakin meningkatnya permintaan pasar akan kebutuhan hotel mendorong bagi para industri hotel di Pasuruan untuk menawarkan kelebihan-kelebihan serta meningkatkan pelayanan, perkembangan hotel di daerah Pasuruan bisa dibilang cukup pesat, dilihat dari jumlah hotel yang semakin bertambah setiap tahunnya, hotel konvensional maupun hotel berbasis syariah, hotel-hotel tersebut saling gencar untuk hal promosi, promosi langsung maupun lewat media. Dengan manajemen pemasaran yang baik merupakan salah satu kunci agar tetap bertahan didalam persaingan industri, lebih-lebih industri jasa.

⁷ www.syahiahbank.com. Diakses pada tanggal 26 mei 2018 pukul 01.41

Manajemen pemasaran merupakan bagian dari integral dari strategi bisnis yang memberikan arah pada semua fungsi manajemen suatu organisasi bisnis.⁸ Setiap perusahaan untuk dapat mengunggulkan segala kemampuannya dalam pemasaran produk atau jasa yang ditawarkan kegiatan tersebut memerlukan sebuah konsep pemasaran yang mendasar agar efektif dan efisien sesuai dengan orientasi perusahaan terhadap pasar.⁹

Tujuan pemasaran dalam hotel yakni mengubah sumber daya untuk menjadi produk yang dapat memenuhi kebutuhan tamu, apabila kebutuhan tamu terpenuhi, maka penjualan hotel dapat ditingkatkan secara signifikan.

Tidak melupakan kualitas pelayanan yang merupakan unsur penentu dalam menjalankan sebuah usaha¹⁰. Serta menjadi sebuah keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk membandingkan persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya. Apabila layanan yang diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyatanya diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyatanya diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan

⁸ Ali Hasan, *Marketing bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h.119

⁹ Buchairi Alman, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 257

¹⁰ R. Gulla., S. G. Oroh., F. Roring “*Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*” *Jurnal EMBA* Vol.3 No.1 Maret 2015, h. 1314

bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dapat dikatakan memuaskan.

Hotel Syariah Dalwa merupakan hotel berbasis syariah terletak di Jalan Raya Raci No. 51, Raci, Bangil, Pasuruan, Hotel bintang tiga yang memiliki 65 kamar. Dengan konsep penginapan yang lain daripada yang lain, lantaran semua yang ada di dalam hotel tersebut bernuansakan syariah agama Islam. Keberadaan hotel Dalwa ini jelas meyakinkan kepada siapa saja yang ingin merasakan pelayanan serba syariah, mulai dari fasilitas yang ditawarkan, makanan minuman hingga pegawai yang bekerja di hotel tersebut¹¹.

Dari latar belakang diatas, peneliti ingin mengambil judul “Analisis Pengaruh Pelayanan dan Manajemen Pemasaran Terhadap Minat Tamu Hotel Syariah Dalwa Pasuruan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan?
2. Bagaimana pengaruh manajemen pemasaran secara parsial terhadap minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran secara simultan terhadap terhadap minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan?

¹¹ http://www.pasuruan-travel.com/dt_hotels/hotel-dalwa/. Diakses pada tanggal 26 mei 2018 pukul 01.41

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen pemasaran terhadap keputusan minat konsumen Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran terhadap terhadap minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Memperluas ilmu pengetahuan program studi ekonomi syariah terutama yang berkaitan dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran hotel syariah, serta sebagai syarat memenuhi tugas akhir untuk mendapat gelar S.E pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan.

2. Bagi Akademisi

- a. Untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang di peroleh dari bangku perkuliahan.
- b. Sebagai tolak ukur aktifitas perkuliahan.
- c. Diharapkan bermanfaat secara teori dan aplikasi terhadap pengembangan khazanah ilmu ekonomi syariah.
- d. Sebagai bahan informasi penelitian selanjutnya.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman simpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.¹²

Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan
- H2: Manajemen pemasaran secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan
- H3: Kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap minat tamu Hotel Syariah Dalwa Rembang Pasuruan

¹² Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Rajawali Pers. 2016). h 67

F. Definisi Istilah

1. Hotel

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan layanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk istirahat kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus di awalnya.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah pemberian yang baik oleh pihak pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa biaya guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai konsumen.

3. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah seni dan juga ilmu untuk menentukan pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, serta menumbuhkan konsumen melalui pembuatan, pengiriman dan pengkomunikasian manfaat produk bagi konsumen.

4. Minat Konsumen

Suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap suatu kegiatan, sehingga mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan tersebut dengan kemauan sendiri.