

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis yang bergerak di sektor jasa, segmentasi pasarnya adalah orang yang memiliki kegiatan dan memerlukan penginapan. Hotel syariah memiliki pelayanan dan fasilitas hotel yang mencerminkan nilai-nilai Islami. Bisnis Islam mulai berkembang, salah satunya adalah dalam bidang perhotelan dengan menggunakan label syariah. Pada prinsipnya ketika label syariah sudah dicantumkan dalam bisnis maka mengandung konsekuensi terhadap nilai-nilai syariah dalam penyelenggaraannya, mulai dari peraturan etika bisnis, pengelola karyawan maupun wisatawan yang menginap.

Dalam perjalanan wisata, perjalanan bisnis, kunjungan keluarga di luar kota, seseorang banyak membutuhkan fasilitas penginapan. Contohnya seperti hotel, rumah singgah, wisma dll. Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi Syariah di Indonesia, banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah, di Dieng sendiri terdapat berbagai penginapan Syariah seperti Hotel Kemangi Syariah, rumah singgah Johar Dieng Syariah, Rumah singgah Dahlia Syariah, Bunga Rumah singgah, Rumah singgah Gahan Syariah dan masih banyak lagi. Karena populasi Islam di Indonesia terbilang banyak, maka peluang berdirinya penginapan dengan konsep Syariah juga banyak.

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berbasis Syariah menjelaskan bahwa hotel syariah tidak diperbolehkan menyediakan akses pornografi dan perbuatan tidak bermoral. Hotel syariah tidak diperbolehkan menyediakan layanan hiburan yang mengarah pada syirik, maksiat, pornografi/maksiat. Makanan dan minuman yang ditawarkan hotel syariah harus bersertifikat halal dari MUI. Menyediakan tempat, peralatan dan fasilitas yang layak untuk ibadah. Manajer dan staf hotel harus mengenakan pakaian yang sesuai dengan Syariah. Hotel Syariah Wajib memiliki pedoman tata cara pelayanan hotel untuk menjamin memastikan pelayanan hotel yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Hotel Syariah harus menggunakan jasa lembaga keuangan syariah untuk memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola tidak terlepas dari nilai-nilai syariah, seperti memberi salam, menawarkan makanan halal, tempat sholat dan wudhu, menerima Al-Quran dan arah kiblat di kamar, minuman non-alkohol.

Masyarakat umum banyak yang menganggap keberadaan hotel Syariah sebagai pengklusifan target market khusus bagi masyarakat muslim, tidak terkecuali oleh masyarakat nonmuslim. Dengan adanya hotel Syariah dapat menghilangkan prasangka buruk terhadap kesan negatif tamu yang menginap di hotel. *Image* hotel di daerah wisata tidak jauh dari

dunia hiburan dan tempat yang dikorelasikan negatif. Kondisi ini berdampak pada tingkat kecemasan dari para tamu dan masyarakat sekitar tempat pariwisata.

Citra merek sangat penting bagi dunia perhotelan karena menjadi evaluasi merek hotel supaya dapat mengembangkan produk dan supaya dapat bertahan dalam persaingan dengan merek hotel lainnya. Adapun keputusan pembelian adalah suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan (Amirullah, 2002). Tanpa Citra merek yang kuat akan sulit bagi perusahaan untuk menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada (Ismani, 2008). Sektor perhotelan telah berkembang pesat dari waktu ke waktu banyak didirikan hotel-hotel berlabel syariah maupun tidak berlabel syariah dengan persepsi harga yang berbeda-beda.

Untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan mengetahui kebutuhan wisatawan atau tamu yang menginap memberikan kepuasan secara lebih efektif dari yang diberikan oleh hotel-hotel lainnya. Dan memiliki konsep menitik beratkan pada kebutuhan dan keinginan wisatawan yang menginap sebaik-baiknya sehingga dapat dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan supaya menambah kepuasan wisatawan dan mendapatkan keuntungan.

Melalui latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Citra merek dalam Keputusan Wisatawan Memilih Hotel Berlabel Syariah di Desa Dieng”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah harga, lokasi, dan Citra merek berpengaruh terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah di Hotel Larasati Syariah Dieng.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah?
3. Apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa pengaruh harga terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah.
2. Untuk menganalisa pengaruh lokasi terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah.
3. Untuk menganalisa pengaruh citra merek terhadap keputusan wisatawan memilih hotel berlabel syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih mendalam terkait hotel syariah yang sangat berguna dalam perekonomian syariah. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan pengalaman bagi peneliti, khususnya dibidang perilaku konsumen dan pemasaran pada lembaga syariah. Serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.

b. Bagi Lembaga atau Instansi Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran kepada Hotel Larasati Syariah maupun hotel syariah lainnya agar perhotelan berlabel syariah dapat terus berkembang dari waktu ke waktu, sehingga tujuan hotel dapat tercapai dengan baik.