

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Gaya hidup Syariah sudah menjadi tuntutan bagi umat muslim terutama di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kesadaran akan hukum Syariah yang harus diterapkan pada semua sektor membuat para pelaku bisnis menyadarinya karena setidaknya jumlah muslim di Indonesia pada tahun 2020 ini adalah 229 jiwa yang berada di Indonesia. Jumlah tersebut merupakan 87,2% dari populasi penduduk. Dengan hal tersebut Indonesia telah menjadi pasar yang besar.

(<https://ibtimes.id/data-populasi-penduduk-muslim-2020-indonesia-terbesar-di-dunia/> diakses pada tanggal 25 Desember 2020 pukul 22.31)

Salah satu sektor yang menjadi perhatian adalah pariwisata, hotel dan penginapan karena angka kunjungan wisatawan terutama wisatawan muslim yang memiliki jumlah penganut terbesar di Indonesia yang juga berbanding lurus dengan semakin meningkat. Sehingga diperlukannya persiapan yang matang dalam mempersiapkan infrastruktur dan fasilitas lainnya agar tetap dalam koridor hukum Syariah. Hotel Syariah menjadi salah satu faktor pendukung wisatawan muslim di Indonesia yang semakin meningkat. Sementara itu standar hotel syariah memang berbeda dengan hotel konvensional. Misalnya manajemen hotel mesti mampu memperlihatkan bukti sertifikat halal makanan yang disediakan. Tak hanya itu, tamu lawan jenis pun tidak diperbolehkan menginap dalam satu kamar tanpa keterangan menikah yang resmi hal-hal tersebut telah tercantum

pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.

Sementara itu hotel juga tetap harus mematuhi Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 merupakan rumusan kualifikasi usaha hotel ditinjau dari aspek produk, pelayanan, serta pengelolaan usaha hotel. Standar tersebut disusun agar kualitas pelayanan, produk dan pengelolaan hotel tersebut terjamin. Oleh karena itu hal tersebut dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu atau pengunjung hotel. Selain itu, hal ini diterapkan sebagai bentuk perlindungan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam industri perhotelan tersebut. Seperti tamu, tenaga kerja, masyarakat dan pengusaha hotel. Baik dalam, kesehatan, keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan dalam pelestarian lingkungan hidup.

Ditahun 2012, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama dengan BPH DSN MUI telah menyusun kriteria dan panduan umum bagi seluruh komponen pariwisata syariah yang salah satu diantaranya merupakan akomodasi. Dalam hal ini, yang bersifat vital adalah akomodasi penginapan yang sesuai dengan standar syariah. Di Hotel Syariah sendiri pelayanan yang diterapkan yaitu tidak memberikan pelayanan yang dilarang oleh syariat islam, seperti memberikan makanan dan minuman yang haram, menyediakan fasilitas yang dilarang seperti diskotik, melakukan kecurangan, perzinaan, mabuk mabukan dan lainnya. Konsumen berhak mendapat mendapat pelayanan atas kenyamanan, keamanan, perlakuan yang baik dan benar, dan mendapatkan informasi yang benar dan jujur .

(www.kemenparekraf.go.id)

Salah satu kota di Indonesia yang menjadi destinasi unggulan halal tourism adalah kota Yogyakarta yang masuk dalam 10 destinasi wisata halal menurut IMTI (*Indonesia Muslim Travel Index*), dengan potensi tersebut kemudian menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis terutama pada sektor hotel dan penginapan.

Gambar 1.1 Daftar IMTI 2019



Sumber: website <http://www.kemenpar.go.id/>, diakses pada 23 Juli Desember 2020 pukul 18.34 WIB

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan Provinsi yang menjadi salah satu daerah wisata dimana setiap tahun menjadi tujuan umum bagi para wisatawan dan dengan banyaknya penyedia jasa seperti perhotelan yang menyediakan berbagai macam fasilitas, harga, dan keunikan. Dengan melakukan hal tersebut konsumen diharapkan tertarik dan akhirnya berminat untuk memilih dan membeli jasa yang ditawarkan. Hotel Syariah hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Muslim dalam memberikan hunian sementara dan menghapus pandangan negatif masyarakat mengenai hotel yang sering

disalahgunakan untuk hal yang negatif. Sesuai dengan fatwa DSN MUI No. 108/DSNMUI/X/2016 adalah 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 (<https://dsnemui.or.id/kategori/fatwa/page/3/> diakses pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 17.36).

Hotel Syariah didirikan untuk menghapus pandangan masyarakat tentang hotel yang disalah gunakan. Kerap sekali terdapat berita yang menyebabkan nama perhotelan menjadi negatif akibat adanya penyalahgunaan seperti perzinahan, mabuk – mabukan dan lainnya. Keresahan masyarakat akan hotel yang disalahgunakan untuk hal negatif membuat pelaku bisnis menyadari untuk membuat hotel berkonsep dan bernuansa Islami. Karena hotel yang bernuansa islami terjamin untuk keamanan, kenyamanan, kehalalan dan terhindar dari kemaksiatan. Di Yogyakarta sendiri terdapat beberapa hotel yang berkonsep Syariah seperti :

Tabel 1.1 Daftar Hotel Syariah Yogyakarta

No	Nama Hotel	Klasifikasi
1	Grand Dafam Rohan Jogja	Bintang 4
2	Hotel Arrayan Malioboro	Bintang 2
3	Hotel Family Syariah	Bintang 2
4	Royal Homy Syariah	Bintang 2
5	Hotel Madani Syariah	Bintang 1

Akan tetapi Jumlah hotel yang menerapkan konsep pelayanan berbasis Syariah di Yogyakarta masih sedikit dibandingkan dengan hotel Konvensional yang kemudian mengakibatkan kurangnya minat para wisatawan untuk menginap di Hotel Syariah, mereka lebih banyak berminat di hotel konvensional yang mudah ditemukan dan hotel konvensional di Yogyakarta juga sudah banyak yang memberikan fasilitas bintang 5.

[\(http://www.ibec-febui.com/stagnansi-perkembangan-hotel-syariah-di-indonesia/\)](http://www.ibec-febui.com/stagnansi-perkembangan-hotel-syariah-di-indonesia/)

Penelitian ini dilakukan di salah satu Hotel Syariah yang terletak di kota Yogyakarta yaitu Hotel Arrayan Malioboro Syariah. Hotel berbintang 2 tersebut terletak di Jl. Bhayangkara No. 13, Ngampilan, Yogyakarta. Hotel tersebut memiliki lokasi yang strategis yaitu berada di tengah kota Yogyakarta dan di dekat kawasan wisata Malioboro. Tetapi disisi lain hotel Syariah tersebut terletak di Kawasan perhotelan konvensional yang berada di Jl. Pasar Kembang, Yogyakarta. Hotel – hotel Konvensional tersebut memberikan kebebasan kepada konsumennya dan tidak menerapkan peraturan-peraturan Islami seperti yang diterapkan oleh Hotel Arrayan tersebut. Menurut Bapak Siwa selaku pimpinan hotel, Hotel Arrayan tersebut didirikan pada tahun 2017 yang lalu yang masih memiliki kendala dalam pemasarannya dikarenakan persaingan penjualan hotel Syariah dengan hotel Konvensional yang sangat ketat. Terutama pada saat Pandemi Covid-19 di tahun 2020 ini. Minat Konsumen untuk menginap di Hotel Arrayan tersebut sangat menurun drastis. Hotel tersebut memiliki 34 kamar

dengan 6 tingkat dimana pada masa pandemik penjualan kamar hotel menurun drastis dari 34 kamar hanya terjual 7 - 10 kamar saja.

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Hotel Tahun 2020



Sumber: Data Pengunjung Hotel Arrayan Malioboro

Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa pengunjung hotel Arrayan Malioboro pada bulan April-Juli 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis dan pada bulan berikutnya terjadi kenaikan dan penurunan. Jadi kesimpulannya minat pengunjung hotel Arrayan malioboro Syariah pada tahun 2020 tidak menentu setiap bulannya. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui minat konsumen menginap di hotel Arrayan Malioboro dengan menggunakan Variabel bebas (Independent) yaitu Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan *Brand Image* (X3) dan variabel terikat (dependent) yaitu Minat Konsumen (Y)

Ningsih, Gusti R (2018) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip syari'ah dan Kualitas Pelayanan, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen untuk memakai jasa hotel syariah (Hotel Bandara Syariah Kabupaten Lampung Selatan). Jika

variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah ditingkatkan sebesar satu point maka akan diikuti dengan meningkatnya minat konsumen untuk memakai hotel syariah. Berbeda dengan Rahardi. N dan R. Wiliasih (2016) hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel layanan pelanggan berpengaruh negatif terhadap minat konsumen.

Berdasarkan penelitian Dhevi, Novia Syara & Kasmirudin (2015) menyatakan bahwa variabel *brand image* diperoleh t hitung sebesar 2,588. Maka bila dibandingkan pada t-tabel pada signifikan $D = 5\%$, yakni sebesar 1,985 dapat dilihat bahwa t-hitung lebih besar dari t-Tabel ($2.588 > 1.985$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel *brand image* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen pada penjualan kamar Hotel Pangeran Pekanbaru. Berbeda dengan penelitian Jotopurnomo, Sofiani et al., (2015) yaitu menyatakan bahwa pengaruh *brand image* terhadap minat beli menghasilkan t hitung sebesar $1,733 < t$ tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar $0,086 > 0,05$, maka disimpulkan *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli reservasi hotel secara online.

Dengan adanya *Contradictory Evidence* dimana hipotesis dari beberapa penelitian terdahulu menyatakan hipotesis diterima dan juga tidak diterima. Perbedaan hasil penelitian yang memberikan penjelasan bahwa Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Minat Konsumen Menginap di Hotel Syariah belum memiliki Posisi yang jelas. Dari hasil penelitian terdahulu terdapat hipotesa yang signifikan dan hipotesa yang tidak signifikan. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian ini untuk menguji

Kembali dengan variabel yang sama namun dengan objek penelitian yang berbeda yaitu konsumen hotel Arrayan Malioboro Syariah dengan judul “**Pengaruh Penerapan Prinsip–Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Minat Konsumen Menginap di Hotel Syariah**”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas bahwa Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* belum memiliki posisi yang jelas terhadap Minat Konsumen.

Maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Penerapan Prinsip – Prinsip Syariah berpengaruh Terhadap keputusan minat konsumen menginap di Hotel Syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat konsumen menginap di Hotel Syariah ?
3. Apakah *Brand Image* berpengaruh terhadap minat konsumen menginap di Hotel Syariah ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuannya sebagai berikut:

1. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan penerapan Prinsip – Prinsip Syariah terhadap minat menjadi konsumen Hotel Syariah.
2. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan kualitas pelayanan

terhadap minat menjadi konsumen Hotel Syariah.

3. Untuk menguji ada tidaknya pengaruh signifikan *Brand Image* terhadap minat menjadi konsumen Hotel Syariah.

4. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan pemahaman untuk pembaca terkait *Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Minat Konsumen Menginap di Hotel Syariah*.

2. Manfaat Praktis

- A. Bagi Perusahaan

Memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk mengembangkan usahanya dalam memasarkan produknya.

- B. Bagi Akademis

Untuk bahan referensi dalam bidang pemasaran produk.

- C. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu ekonomi kedepannya yang dimana dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya

5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan ini meliputi 5 (lima) bab yang masing

masing dibagi dalam beberapa sub bab yang saling terkait.

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang memaparkan hasil penelitian orang lain yang sudah dilakukannya terlebih dahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga berisi uraian dari tinjauan pustaka dan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang akan digunakan, meliputi jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang deskripsi dari data, pengujian hipotesis dan hasil dari temuan yang ditemukan oleh peneliti. Pembahasan penelitian ini juga berisikan tentang analisis dari hasil penelitian.

Bab V Simpulan

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan, saran, dan rekomendasi dari penulis. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil analisi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya.