

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### *1.1 Latar Belakang*

Indonesia merupakan negara yang mayoritas berpenduduk muslim. Data di Badan Pusat Statistik dan Kementrian Agama Republik Indonesia menunjukkan jumlah penduduk Indonesia yang menganut agama Islam sejumlah 207.176.162 juta jiwa penganut muslim dari jumlah total penduduk Negara Indonesia sebesar 237.641.326 juta jiwa. Berkisar sekitar 85 % dari jumlah penduduk di Indonesia (Putra, 2016).

Meningkatnya tren kesadaran muslim di Indonesia saat ini terhadap halal *life style* membuat kebutuhan akan berbagai macam produk dan aktivitas sesuai syariah meningkat. Berbagai macam bisnis syariah, telah banyak dilakukan oleh para pebisnis dalam berbagai macam sektor, yaitu sektor hotel, restoran, travel, spa dan destinasi, makanan dan produk halal, farmasi dan medical care, fashion dan kosmetik. Saat ini bisnis syariah telah menjadi gaya hidup umat Islam (Nashrullah, 2016). Salah satu produk berbasis syariah yang saat ini cukup berkembang adalah bisnis akomodasi dan perhotelan di Indonesia. Saat ini diperkirakan ada sekitar 50 sampai 100 hotel syariah yang berpotensi di seluruh Indonesia (Sofyan, 2017).

Hotel syariah merupakan prinsip yang menarik karena menggabungkan prinsip agama dan sistem industri. Pada operasional hotel syariah, fasilitas, tamu, pemasaran, makanan dan minuman, dekorasi dan ornamen, serta operasional hampir sama dengan operasional hotel konvensional. Namun operasional hotel syariah tidak mengabaikan atau meninggalkan syariat agama Islam. Selain itu, hotel syariah yang menargetkan pangsa pasar kepada wisatawan muslim, tidak menutup kemungkinan bagi para wisatawan non muslim untuk bisa menggunakan hotel syariah. Prinsip syariah yang berkembang merupakan alternatif bagi wisatawan yang ingin tetap menjalankan segala sesuatunya berada di koridor syariat Islam. Prinsip hotel syariah memudahkan wisatawan, khususnya wisatawan muslim untuk menginap di hotel, tetapi tetap menjamin kemudahan untuk beribadah dan kehalalan makanan yang dikonsumsinya. Hal ini dikarenakan wisatawan memiliki pilihan dalam penentuan tempat menginap yang sesuai prinsip mereka. Wisatawan yang sudah sadar akan pariwisata halal akan

memilih produk - produk yang menerapkan prinsip syariah, seperti hotel syariah karena hotel konvensional belum menjamin kemudahan untuk beribadah, kehalalan makanan dan menimbulkan rasa keraguan wisatawan. Hotel syariah di Indonesia sudah mulai berkembang, hampir di seluruh daerah di Indonesia. Peningkatan ini menunjukkan besarnya minat masyarakat pada hotel syariah. Hal itu menjadikan potensi bagi pariwisata di Indonesia, khususnya bagi wisatawan muslim.

Peningkatan penyedia hotel syariah di Indonesia memunculkan persaingan antara hotel konvensional dengan hotel syariah maupun persaingan antara hotel syariah dengan sesama syariah dari segi harga hingga kualitas pelayanan yang ditawarkan. Menurut Kotler P. (2002) semakin tingginya tingkat persaingan akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif pilihan produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Hal ini akan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dari masing-masing konsumen, untuk itu *customer satisfaction* erat kaitannya dengan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen. Tujuan dilakukannya pengukuran *customer satisfaction* juga adalah mampu membentuk semua dimensi kualitas yang penting yang mendeskripsikan kualitas dan jasa itu sendiri (Hayes, 1997).

Salah satu hotel yang menarik dikaji adalah Syariah Hotel Solo di Surakarta. Hotel ini merupakan penginapan dengan konsep syariah yang berada di Jl. Adisucipto No. 47, Surakarta, Jawa Tengah. Hotel ini merupakan hotel pendatang baru yang mengadopsi konsep syariah dengan memiliki kapasitas 360 kamar. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI, 2016) melalui Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah telah memberikan penjelasan bahwa usaha hotel syariah adalah penyediaan 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 dengan prinsip syariah.

Dengan demikian Fatwa ini merupakan acuan bagi hotel syariah dalam proses manajemen hotel, termasuk di Syariah Hotel Solo. Untuk itu, Penelitian ini bermaksud mengetahui seberapa baik pelayanan Syariah Hotel Solo berikan dan melakukan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat berdampak pada peningkatan okupansi Syariah Hotel Solo. Metode SERVQUAL dilakukan untuk mengetahui apa yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan, perusahaan jasa tidak hanya bisa menilai kualitas secara keseluruhan namun juga dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang

membutuhkan penyempurnaan kualitas (Tjiptono & Chandra, 2016), selanjutnya metode Quality Function Deployment (QFD) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

QFD merupakan metodologi untuk menterjemahkan keinginan dan kebutuhan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Penggunaan metode QFD dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, karena perusahaan dapat memiliki keunggulan kompetitif dengan mengetahui kebutuhan produk atau jasa yang diinginkan oleh konsumen (Akao, 1990). Dalam hal ini, metode QFD akan digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan yang terdapat pada Syariah Hotel Solo.

Dari uraian tersebut, penulis mengambil judul penelitian “ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN HOTEL SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)” dengan studi kasus pada Syariah Hotel Solo.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada Syariah Hotel Solo?
2. Perbaiki apa yang perlu dilakukan oleh Syariah Hotel Solo dalam perancangan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan pelanggan?

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian agar pembahasan yang dilakukan dan penarikan kesimpulan lebih terarah. Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Syariah Hotel Solo.
2. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan Syariah Hotel Solo.
3. Pelanggan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang menginap di Syariah Hotel Solo.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.
5. Penelitian ini hanya akan memberikan rekomendasi terhadap industri terkait.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Syariah Hotel Solo.
2. Mengetahui perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Syariah Hotel Solo.

### *1.5 Manfaat Penulisan*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi almamater, penulis, dan pembaca. Manfaat penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak Syariah Hotel Solo dapat mengetahui hal-hal yang kritis dalam pelayanan jasa yang syariah dan berdasarkan hasil penelitian nantinya pihak Syariah Hotel Solo dapat mengetahui atribut-atribut layanan yang harus diperbaiki dan dapat dikembangkan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

### *1.6 Sistematika Penulisan*

Untuk lebih terstrukturanya penulisan tugas akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Membuat kajian singkat tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

#### **BAB II           STUDI PUSTAKA**

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga untuk memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

#### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Mengandung uraian tentang, kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

#### **BAB IV            PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada sub bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil.

#### **BAB V             PEMBAHASAN**

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

#### **BAB VI            KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian lanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**