

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor industri halal di dunia saat ini sangat pesat mengikuti perkembangan era globalisasi. Industri halal menjamin penggunaan bahan baku yang digunakan serta proses pengolahan bahan baku yang sesuai ketentuan dalam Syariat Islam. Saat ini industri halal mulai dilirik oleh pemerintah maupun pelaku usaha bahkan industri halal tidak hanya diminati oleh kaum muslim melainkan banyak kaum non-muslim yang tertarik industri halal. Di Indonesia, menurut Badan Pusat Statistik penduduk muslim di Indonesia pada tahun 2010 mencapai 207 juta jiwa atau sekitar 87 persen sehingga tingkat konsumsi produk halal di Indonesia cukup tinggi dibanding dengan negara lainnya. Masyarakat memilih produk halal karena keyakinan atas kualitas, kesehatan serta keamanan atas produk yang dikonsumsi. Namun disisi lain industri halal di Indonesia saat ini belum dapat memenuhi kebutuhan akan produk halal yang diinginkan oleh penduduk muslim. Dengan besarnya jumlah penduduk muslim dan permintaan produk halal yang terus meningkat, Indonesia memiliki peluang yang sangat besar pada sektor industri halal.

Komponen industri halal dapat dikelompokkan menjadi tiga komponen yaitu makanan, produk selain makanan dan jasa. Industri halal produk selain makanan meliputi kosmetik, alat kesehatan, produk kesehatan, farmasi, dan perlengkapan mandi. Sedangkan pada industri halal berupa jasa seperti logistik, pengemasan, merek dan pemasaran, media cetak dan elektronik serta perjalanan dan wisata (Ministry of Industrial and Trade, 2006). Perkembangan industri halal pada bidang perjalanan dan wisata yang terus meningkat, membuat hotel syariah kian diminati oleh wisatawan baik

muslim maupun non muslim sebagai tempat peristirahatan sementara selama melakukan kegiatan wisata.

Saat ini industri hotel syariah di Indonesia sedang berkembang untuk menerapkan syarat – syarat hotel syariah. Menurut Mansouri (2014) konsep hotel syariah fokus pada penerapan konsep islami dapat dilihat melalui fasilitas hotel seperti fasilitas umum yang terpisah untuk pria dan wanita, posisi tempat tidur dan toilet tidak boleh ditempatkan ke arah Mekah, tidak menyajikan minuman atau makanan yang mengandung alkohol atau babi tidak dan tidak boleh ada mini-bar di setiap kamar. Kemudian Karim, Ahmad, & Zainol (2017) menjelaskan perbedaan antara hotel syariah dengan hotel yang sesuai dengan syariah yaitu pada manajemen perusahaan. Hotel yang sesuai syariah berfokus pada peran manajer untuk memiliki kepatuhan syariah yang berkewajiban dalam melakukan dan mengendalikan seluruh kegiatan dan prinsip syariah pada kegiatan operasi hotel sedangkan pada hotel syariah bergantung pada manajer muslim tanpa memberi tanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan dalam operasi hotel.

Manajemen pengelolaan logistik dan rantai pasokan secara tepat membantu industri perhotelan dapat berkompetitif dan meningkatkan kualitas serta layanan sehingga dapat menurunkan biaya. Tidak hanya itu, kualitas dalam layanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan salah satu nilai penunjang yang berhubungan dengan kepuasan serta citra perusahaan. Kualitas layanan sendiri ialah sebuah nilai yang mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan adalah besarnya perbedaan antara harapan pelanggan dan hasil layanan. Secara khusus, kualitas layanan membahas komponen kualitas yang kurang obyektif terkait dengan penawaran bisnis jasa. Dengan menekankan kualitas layanan, perusahaan dapat bersaing di pasar serta perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. persepsi kualitas layanan memungkinkan perusahaan untuk membedakan melalui penawaran layanan dan menciptakan keunggulan kompetitif. (Williams, E Lueg, Hancock, & P Goffnett, 2019)

Menjadi sebuah hal penting dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan dalam kualitas layanan sebuah perusahaan khususnya bidang hotel dengan standar syariah. Adapun faktor tersebut diantaranya adalah proses pemesanan dan transportasi yang ditawarkan. Dua hal ini

merupakan sebuah rangkaian dalam rantai proses manajemen dimana dalam proses pemesanan mencakup nilai pertukaran informasi, komunikasi, transmisi data dan pemrosesan data. Sedangkan transportasi mencakup kegiatan mobilisasi atau perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Sebagai perusahaan yang menawarkan jasa untuk tempat peristirahatan pada pelanggan, proses pemesanan menjadi salah satu hal yang paling diperhatikan. Hal ini karena nilai-nilai mengenai penyampaian informasi yang terdapat didalamnya selalu butuh disampaikan dengan baik dari awal pelanggan datang hingga pelanggan meninggalkan tempat peristirahatan mereka. Tidak hanya nilai dalam penyampaian informasi, secara detail proses pemesanan dapat diukur melalui proses pertukaran informasi dan transformasi data yang pada pembahasan ini berlandaskan pada system syariah sebagai salah satu bagian dalam kualitas pelayanan yang dimiliki pada setiap hotel syariah.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dalam memberikan layanan juga berpengaruh salah satu sarana yang digunakan untuk perpindahan yaitu transportasi. Tidak hanya sebagai sarana mobilisasi, transportasi merupakan bagian dalam system logistik yang memperhatikan dan mempertimbangkan tingkat efisiensi energy ( Alonso, Rubio, Agustina & Domingo, 2017). Dengan memberikan praktik logistik yang terintegrasi serta komprehensif maka industry perhotelan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas dengan biaya yang terbaik.

Menurut (Kabak, Ülengin, & Ekici, 2018) kualitas yang dimaksud yaitu kualitas dan kompetensi dari layanan logistik dimana kualitas layanan sangat menunjang kinerja logistik dalam Negara berkembang dan kaya. Pendapat lain yang dikemukakan oleh (A.Garcia, G.Marchetta, Camargo, & Morel, 2012) indikator kualitas mencakup kinerja supplier, kinerja produksi, kinerja gudang, tingkat kepuasan hingga ketepatan dalam produksi. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian (Rezaei, Roekel, & Tavasszy, 2018) layanan dalam kegiatan logistik memberikan keuntungan yang signifikan dalam rantai pasok seperti efisiensi hingga kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka urgensi dalam penelitian ini terdapat dari sisi syariah hotel yang diterapkan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta, tidak hanya itu sebagai salah satu hotel syariah yang ada di Yogyakarta kini Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta telah menjadi hotel yang dijadikan patokan atau percontohan bagi hotel-hotel syariah lainnya. Selain itu penelitian yang bertujuan ini bertujuan untuk mengkaji

hal-hal yang mempengaruhi variabel kualitas layanan pada hotel syariah seperti proses pemesanan dan transportasi dalam pelayanan syariah yang disajikan oleh pihak hotel kepada pelanggan. Dengan penjelasan seperti yang telah adapun indikator yang digunakan yaitu kualitas pemesanan, ketepatan waktu, kualitas informasi pada hotel syariah. Secara keseluruhan, maka penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Proses Pemesanan dan Transportasi Pada Kualitas Layanan (Studi Kasus di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta).

## 1.2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian meliputi, yaitu :

- $H_0$  : Proses pemesanan dan transportasi tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan
- $H_1$  : Proses pemesanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan
- $H_2$  : Transportasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan.

## 1.3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, diambil rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah proses pemesanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta ?
2. Apakah transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta ?

## 1.4. Batasan Permasalahan

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat batasan – batasan permasalahan agar penelitian lebih terarah sehingga tercapainya tujuan penelitian. Adapun batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta

2. Pengambilan data dilokasi dilakukan pada tanggal 8 Mei 2019 – 24 Juni 2019
3. Penelitian difokuskan pada dua variable yaitu variabel transportasi dan variabel proses pemesanan
4. Waktu pelaksanaan dalam penelitian yaitu selama 6 bulan
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linear berganda
6. Software yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IBM SPSS

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan proses pemesanan terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan transportasi terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis  
Manfaat penelitian bagi penulis dapat mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara proses pemesanan dan transportasi terhadap kualitas layanan di Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta.
2. Bagi Perusahaan  
Manfaat penelitian bagi perusahaan dapat menerapkan konsep syariah sesuai dengan ajaran islam pada hotel.
3. Bagi Konsumen  
Manfaat penelitian bagi konsumen dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang konsep syariah yang diterapkan di hotel.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk menyempurnakan susunan hasil penelitian ini, maka dibuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan nya adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Memuat tentang kajian singkat latar belakang yang dilakukan, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN LITERATUR**

Pada bagian ini menjadi dasar dalam penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi hasil – hasil penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi mengenai obyek penelitian, data yang digunakan dan tahapan yang telah dilakukan secara ringkas dan jelas. Metode ini dapat meliputi metode pengumpulan data, alat bantu analisis data, sumber data, alir penelitian.

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini memaparkan pengumpulan data dan pengolahan data. Langkah pertama diawali dengan uji validitas kusioner, kemudian dilanjutkan pengambilan data dan analisis melalui tiga tahap yaitu, uji kesesuaian model, uji hipotesis.

**BAB V PEMBAHASAN**

Pembahasan dari hasil pengolahan data dan analisis dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan dan saran – saran yang perlu diberikan untuk penelitian selanjutnya.

**BAB VI PENUTUP (KESIMPULAN DAN SARAN)**

Pada bab ini menyajikan kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**