

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kajian Induktif

Kajian induktif merupakan kajian – kajian dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dapat bersumber dari paper, artikel dan sejenisnya yang memiliki topic sejalan dengan topik peneliti lakukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ahmat, Ridzuan, & Zahari, 2012) membahas mengenai eksplorasi hubungan antara kesadaran pelanggan dan tingkat penerimaan pada penerapan implementasi Syariah. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan empiris dengan total 214 responden untuk mengetahui hubungan antara kesadaran pelanggan dan tingkat penerimaan pada penerapan Syariah Compliant. Hasil penelitian tersebut menyatakan konsep Syariah Compliant memiliki hubungan positif dengan penerimaan pelanggan. Sama halnya dengan praktik Syariah Compliant yang juga berkorelasi positif dengan penerimaan pelanggan. Temuan tersebut memberikan beberapa bukti pentingnya kesadaran pelanggan yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pelanggan pada Syariah Compliant di industri perhotelan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Moha & Loindong (2016). Penelitian ini membahas analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Populasi pada penelitian ini berupa para tamu yang mengina dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian asosiatif, dengan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan pengolahan data uji regresi linear berganda, hasil penelitian diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,290 + 0,314X_1 + 0,505X_2$ . Nilai konstan sebesar 1,290 artinya jika variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap 0 (nol) atau diabaikan maka kepuasan konsumen adalah sebesar 1,290. Selanjutnya nilai 0,314X<sub>1</sub> artinya jika variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) meningkat sebesar 1 satuan, maka kualitas layanan

juga akan ikut meningkatkan kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 0,314. Kemudian besaran nilai 0,505X2 yang artinya jika variabel fasilitas (X2) meningkat sebesar 1 satuan maka fasilitas juga akan ikut meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,505. Dengan kata lain, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Manajemen Hotel Yuta sebaiknya meningkatkan kepuasan konsumen seperti memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik, dan memberikan fasilitas yang terjangkau agar konsumen akan kembali mengingat.

Selain penelitian yang membahas tentang kualitas layanan, dibawah ini tabel (2.1) penelitian terdahulu yang membahas mengenai hotel syariah yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil
1.	Measurement of Shariah Compliant Hotel Selection Factors Using Importance-Performance Analysis	Roslilee Ab. Halim, Sharifah Zannierah Syed Marzuki, Zulkifli Ab. Ghani Hilmi, Roslina Ali, Maisarah Ishak ( 2015 )	Convenience Sampling	Berdasarkan dari 60 responden yaitu terdapat 7 faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam pemilihan hotel syariah meliputi faktor keamanan, kepatuhan syariah, kualitas layanan, fasilitas, nilai islam, kamar, dan makanan serta minuman. Faktor-faktor tersebut penting untuk membantu manajemen hotel dalam meningkatkan layanan dan fasilitas yang ditawarkan.

- 
2. Customer Awareness towards Syariah Compliant Hotel
- Nur'Hidayah Che Ahmat, Ahmad Hidayat Ahmad Ridzuan, and Mohd Salehuddin Mohd Zahari
- Analisis Regresi
- Hasil analisis regresi menjelaskan bahwa semakin meningkatnya penduduk muslim sehingga berdampak terhadap penerimaan pelanggan terhadap konsep *Syariah Compliant Hotel*. Berdasarkan hasil regresi berpengaruh positif dimana kesadaran pelanggan dalam hal praktik secara positif dan signifikan yang berhubungan dengan tingkat penerimaan pelanggan,
3. Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study
- Zakiah Samori, Noorsalwati Sabtu
- Metode Kualitatif
- Industri pariwisata halal memiliki potensi besar dalam hal ukuran dan pendapatan pemasaran. Dalam tahun ke tahun jumlah wisatawan khususnya dari Timur semakin meningkat. Sehingga banyak inisiatif dalam memberikan pelayanan fasilitas hotel yang
-

- 
4. Perspectives On Che Musa Che Analisis Islamic Tourism Omar, Mohammad SWOT and Shariah Serazul Islam, Compliance In Noormuthaah The Hotel Mohamad Ali Management In Adaha Malaysia

sesuai dengan keyakinan mereka. Maka penting untuk memeriksa kebijakan saat ini dan kerangka peraturan yang berkaitan dengan hotel halal atau Syariah di Malaysia

Jumlah wisatawan Islam ke Malaysia meningkat pesat dari tahun ke tahun dan pada tahun 2012 diperkirakan 19 juta wisatawan dari negara-negara Islam. Kekuatan dan peluang yang ditawarkan oleh Malaysia sangat besar dalam hal produk pariwisata Islam yang dapat dikembangkan untuk melayani wisatawan yang berkunjung ke Malaysia. Di antara produk yang menarik wisatawan Islam adalah layanan dan operasi hotel, makanan halal, akses ke fasilitas sholat dan tempat-

---

- 
5. Islamic Hotel Mohd Hyrul Abu Kualitatif,  
 Concept Karim, Rozila wawancara,  
 Attributes Of Ahmad, Noor observasi  
 Adya Hotel Azimin Zainol  
 Langkawi: A  
 Case Study

tempat wisata.  
 Konsep hotel islami adalah hotel harus menyediakan fasilitas sholat di kamar, restoran halal, ruang makan halal, prasmanan Sahur dan berbuka di bulan Ramadhan, spa terpisah, gym, dan sauna untuk tamu pria dan wanita, ruang sholat terpisah untuk pria dan wanita, kolam terpisah untuk keluarga (umum) dan kolam pribadi wanita, tempat duduk terpisah untuk pria dan wanita di ruang perjamuan dan pertemuan, menghindari hiburan lampu merah dan kode berpakaian staf harus mencakup aurat. Tingkat hunian 80% di Adya Hotel membuktikan bahwa konsep Hotel Islami diterima oleh pelanggan Muslim dan non-Muslim

---

<p>6. The Influence of Sharia Compliance and Marketing Mix on Satisfaction and Intention of Muslim Tourist to Revisit Sharia Hotel</p>	<p>Nurdin Sobari, Analisis Regresi Hardius Usman, M. Zainul Wathani</p>	<p>Sebanyak 159 turis muslim lokal yang pernah menginap di hotel syariah di Indonesia mengungkapkan bahwa kepatuhan syariah, produk, harga, proses dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan terbukti mempengaruhi niat wisatawan Muslim untuk mengunjungi kembali hotel syariah. Hasil penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi pembuat kebijakan dan manajer bisnis untuk merumuskan strategi pemasaran yang sesuai untuk meningkatkan potensi hotel syariah di Indonesia.</p>
<p>7. Syariah Compliant Hotel: The Concept And Practices</p>	<p>Nur'Hidayah Che Ahmat, Ahmad Hidayat Ahmad Ridzuan, Norrina Din, Noorliza Zainol &amp; Mohamad</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian pelanggan tidak benar-benar memahami konsep sebenarnya dari Syariah Compliant</p>

---

Azli Razali

karena kurangnya konsensus di antara operator hotel dan tidak ada standar yang dipaksakan oleh pihak berwenang tetapi hanya memahaminya melalui praktik hotel atau apa yang terlihat oleh mereka.

---

## 2.2. Kajian Deduktif

### 2.2.1. Konsep Halal

Halal dalam bahasa Arab yaitu Al-Halal ( Yang sah) yang memiliki arti “diizinkan”. Sebaliknya, lawan kata dari halal yaitu haram yang berarti dilarang atau melanggar hukum. Halal dan haram disebut syariah karena merupakan bagian dari keseluruhan sistem hukum berstandar islam dimana tujuan utamanya yaitu memberikan kebaikan bagi umat manusia.(Boediman, 2017). Menurut (Suligoj & Marusko, 2017) konsep halal lebih dekat pada produk makanan, kosmetik, vaksin, keuangan, namun saat ini konsep halal mulai mencakup layanan pariwisata yang tak kalah penting. Seiring meningkatnya permintaan kebutuhan khusus tamu muslim sehingga konsep halal pada pariwisata meliputi agen perjalanan dan hotel.

“ Hai manusia, makanlah segala yang dihasilkan dari bumi ini yang halal dan yang baik-baik, dan janganlah kamu ikuti jejak langkah setan; karena setan adalah nyata-nyata musuh bagimu” ( QS. Al-Baqarah:168 )

“ Hai orang-orang yang beriman, makanlah yang baik-baik dari rezeki yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah kalau betul-betul hanya kepada-Nya kamu menyembah.” ( QS. Al-Baqarah:172 )

“ Allah hanya mengharamkan kepadamu bangkai, darah, daging babi, dan sembelihan yang diperuntukkan selain Allah, mereka yang terpaksa makan dengan tidak berniat melanggar atau melampaui batas tidaklah berdosa. Allah sungguh Maha Pengampun lagi Maha Penyayang “ ( QS. Al-Baqarah:173 )

“ Hai orang-orang yang beriman, sungguh arak, judi dan sajian untuk berhala serta undian tak lain adalah barang-barang keji perbuatan setan. Maka hindarilah barang-barang itu agar kamu bahagia” ( QS. Al-Maidah:90 )

### **2.2.2. Hotel Syariah**

Hotel syariah merupakan hotel yang layanan yang diberikan dan transaksi keuangannya berdasarkan pada prinsip syariat Islam. Konsep hotel syariah tidak hanya terbatas pada tidak menyediakan makanan dan minuman yang mengandung babi ataupun alkohol melainkan mencakup lingkungan, kesehatan, keselamatan, dan manfaat pada aspek ekonomi semua orang dengan kata lain mencakup setiap aspek kehidupan yang memungkinkan dan melarang hal-hal tertentu. (Ahmat, Ridzuan, & Zahari, 2012). Menurut (Mansouri, 2014) hotel syariah memberikan fasilitas seperti ruang tamu, ruang spa, ruang olah raga dan ruang serba guna yang terpisah antara pria dan wanita. Tidak hanya itu saja tempat tidur dan toilet diperkenankan untuk ditempatkan searah dengan Kiblat atau Mekkah. Makanan yang disajikan di restoran hotel haruslah halal mulai dari bahan yang digunakan terbebas dari babi ataupun alkohol dan tidak menyediakan mini-bar didalam kamar.

Terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pihak hotel untuk menjadi hotel syariah. Beberapa atribut yang harus dipenuhi antara lain : (Ahmat N. H., Ridzuan, Din, Zainol, & Razali, 2015)

1. Pada bagian operasional

- a. Menyajikan makanan yang halal dan tidak menyediakan minimal alcohol
  - b. Mayoritas karyawan dan staff hotel beragama islam
  - c. Ruang antara karyawan pria dan karyawan wanita terpisah
  - d. Menyediakan layanan televisi yang konservatif \
  - e. Menyediakan alat ibadah meliputi Kitab Suci Al-Quran, sajadah didalam ruangan ataupun kamar
2. Pada bagian desain ruangan
- a. Memberikan arah panah yang menunjukkan kiblat di kamar
  - b. Tidak mengadakan hiburan malam
  - c. Memposisikan tempat tidur dan toilet tidak menghadap kearah kiblat
  - d. Tidak menampilkan seni rupa yang menggambarkan bentuk manusia
  - e. Menyediakan fasilitas umum yang terpisah antara pria dan wanita
  - f. Menyediakan kamar yang terpisah antara pria dan wanita untuk pasangan yang belum menikah
3. Pada bagian keuangan
- a. Pembiayaan hotel harus sesuai dengan syariat islam
  - b. Hotel harus mengikuti prinsip zakat

### **2.2.3. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono&Fandi, 2005).

Pendapat lain menurut Maria, pada prinsipnya kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan untuk mengimbangi harapan konsumen (Maria & Anshori, 2013). Hal tersebut juga dikemukakan oleh Manoppo (2013) bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

#### **2.2.4. Proses Pemesanan**

*Order Processing* adalah proses pertukaran informasi, komunikasi, transmisi data, pemrosesan data, dan dokumentasi impor/ ekspor. *Order processing* melibatkan keseluruhan aspek pengelolaan persyaratan pelanggan yang meliputi tanda terima, pengiriman, penagihan, dan pengumpulan pesanan awal (Kerap, Pangemanan, & Tumiwa, 2017).

#### **2.2.5. Transportation**

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Dalam transportasi terdapat dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/ pergerakan dan secara fisik mengubah tempat asal barang (comoditi) dan penumpang ke tempat tujuan yang lain (Andriansyah, 2015).

Penjelasan lain tentang pengertian transportasi menurut (Affandy, Lubis, & Bustomi, 2013) menjelaskan transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat asal (orgin) ke tempat tujuan (destination).

Transportasi syariah belum memiliki standard baku. Namun demikian, terdapat konsep yang dapat menjadi benchmark dalam penerapannya, yaitu konsep pariwisata halal. Atribut dalam transportasi syariah yang lebih diutamakan konsumen adalah perihal pengakomodasian waktu solat, mengingat ini merupakan hal yang paling penting dalam aktivitas keseharian umat muslim. Prioritas selanjutnya adalah pegawai wanita yang berhijab, pemisahan tempat duduk berdasarkan gender, dan yang terakhir adalah penyediaan panduan safar (Kinanti, 2016).

### 2.2.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014) menjelaskan analisis regresi linier berganda adalah teknik statistika yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen berdasarkan variabel independen. Adapun persamaan regresi linear berganda yaitu  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ .

