PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan wisata halal di Indonesia turut menyuburkan sektor lain. Saat ini Sektor pariwisata halal di Indonesia merupakan salah satu aspek yang cukup berpotensi dan sangat menjanjikan untuk peluang bisnis, terlebih apabila dilihat fakta nya Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia dan lebih dari 87% penduduknya adalah umat Muslim. Oleh karena itu, prinsip halal menjadi hal yang penting bagi masyarakat Indonesia, seperti memilih produk halal industri. Namun disisi lain industri halal di Indonesia saat ini belum dapat memenuhi kebutuhan akan produk halal yang diinginkan oleh penduduk muslim. Besarnya jumlah penduduk muslim dan permintaan produk halal yang terus meningkat, sehingga Indonesia memiki peluang yang sangat besar pada sektor industri halal.

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 et al. (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.

Pada rantai suplai, logistik berperan dalam mengelola dan mendistribusikan barang jadi dari produsen kepada pelanggan. Memastikan barang yang dipesan telah sampai kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa tidak puas atas kinerja industri jasa dalam mendistribusikan order mereka, dapat menurunkan kualitas layanan industri jasa. Maka manajemen pengelolaan logistik dan rantai pasokan secara tepat membantu industri perhotelan dapat berkompetitif dan meningkatkan kualitas serta layanan sehingga dapat menurunkan biaya. Citra kualitas layanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan sudut pandang konsumen. Hal ini disebakan karena konsumen yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga mereka yang menentukan kualitas pelayanan.

Hotel merupakan suatu bisnis jasa yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan hotel kepada pelanggan, mengakibatkan banyak kerugian bagi hotel. Jasa yang diberikan kepada pelanggan juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu hotel. Pelanggan pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat penginapan yang bagus, dan baik secara pelayanannya (Arifin, 2015).

Para pengelola tempat penginapan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya masing-masing. Aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri khas dimata pelanggan. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, dan lama kelamaaan konsumen mulai beralih untuk menggunakan penginapan hotel yang di miliki pesaing atau di tempat lain. Pada kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yanag harus diprioritaskan oleh pengelola penginapan adalah kepuasan konsumen, agar dapat bertahan dan bersaing.

Pengelola harus tahu hal apa saja yang dianggap penting oleh pengelola usaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen (Khusaini, 2015).

Pemenuhan kebutuhan pelanggan menjadi sebuah hal penting pada perusahaan, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan dalam kepuasan pelanggan sebuah perusahaan khususnya bidang hotel dengan standar syariah berdasarkan referensi jurnal. Adapun faktor tersebut diantaranya adalah persediaan, fasilitas, proses pemesanan dan transportasi yang ditawarkan (Rinehart, 1989). Faktor tersebut merupakan sebuah rangkaian dalam rantai proses manajemen dimana dalam proses persediaan mencakup persediaan barang yang dapat mendukung pemberian pelayanan serta bagaimana penyimpanan barang tersebut (Astana, 2007). Pada proses fasilitas menurut Lupiyodi & Hamdani (2008), yaitu penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Proses pemesanan menurut Kerap (2017) mencakup nilai pertukaran informasi, komunikasi, transmisi data dan pemrosesan data. Sedangkan transportasi mencakup kegiatan mobilisasi atau perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya (Andriansyah, 2015).

Pembahasan mengenai pengukuran kepuasan pelanggan suatu perusahaan juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Ming-Horng Weng et al. (2012) yang menggunakan *Purposive sampling* dan *Snowballed sampling* untuk mengeksplorasi kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan inovasi layanan dan nilai pelanggan. Phd. Turgay Bucak (2014) yang menggunakan kuesioner tentang persepsi kualitas layanan untuk Menentukan pengaruh kualitas layanan dalam bisnis hotel pada kepuasan pelanggan. Long Pham et al. (2018) yang menggunakan perangkat lunak SPSS 21.0 dan AMOS 21.0 untuk mengetahui hubungan antara kesiapan teknologi pelanggan dan kepuasan dengan hotel-hotel mewah di Vietnam. Abhisek Jana (2014) yang menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20 untuk mengidentifikasi dampak kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dan mengetahui hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Elvira Tabaku et al. (2016) yang menggunakan SERVPERF dengan skala 5-Likert untuk mengumpulkan persepsi wisatawan tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Feven Abebe Tessera et al.

(2016) yang menggunakan SERVQUAL untuk menyelidiki dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di industri perhotelan. Suzana Marković et al. (2013) yang menggunakan model SERVQUAL dan variabel demografis pada kepuasan pelanggan. Zaman et al. (2016) yang menggunakan metode multi-criteria decision analysis (MCDA) untuk menguji hubungan antara efisiensi manajerial dan kepuasan pelanggan hotel butik Paris. Raouf Ahmad Rather et al. (2017) yang menggunakan teknik simple random sampling pada pemilihan sampel dan kuesioner untuk menunjukkan efek penting dari kepuasan pelanggan dan komitmen pelanggan pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan hal-hal yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan pada Sofyan Inn Hotel Unisi Yogyakarta seperti persediaan, fasilitas, proses pemesanan dan transportasi yang disajikan pihak hotel kepada pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan yang digunakan yaitu kesesuaian fasilitas yang ditawarkan, kualitas informasi, kualitas pemesanan dan ketepatan waktu pada hotel syariah (shariah-compliant hotel).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1. Apakah persediaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi?
- 2. Apakah fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi?
- 3. Apakah proses pemesanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi?
- 4. Apakah transportasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1. Mengetahui pengaruh persediaan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi.
- 2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi.
- 3. Mengetahui pengaruh proses pemesanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi.

4. Mengetahui pengaruh transportasi terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Unisi.

1.4 Batasan Penelitian

Terdapat batasan-batasan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penelitian, hal ini bertujuan agar penelitian dapat terfokus pada tujuan semula. Berikut merupakan batasan dalam penelitian, sebagai berikut:

- Penelitian dilakukan di wilayah Yogyakarta pada pelayanan logistik yang ada di Hotel Unisi.
- 2. Penelitian menggunakan empat variabel yaitu persediaan, proses pemesanan, fasilitas dan transportasi.
- 3. Responden yang digunakan pada penelitian adalah konsumen yang menginap di Hotel Unisi.
- 4. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode SEM (*Structural Equation Modelling*).
- 5. Software yang digunakan dalam penelitian adalah IBM SPSS AMOS 24 (*Analysis of Moment Structure*).

1.5 Manfaat

Penelitian yang dilakukan diharapkan mampu memberi manfaat. Berikut merupakan beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis diharapkan hasil penelitian dapat memberikan ilmu dan memperluas wawasan dari penelitian yang dilakukan sehingga memperoleh gambaran secara langsung bagaimana kepuasan pelanggan terutama pelayanan logistik di Hotel Unisi.

2. Bagi Hotel

Bagi hotel diharapkan hasil penelitian dapat memberikan suatu kontribusi berupa masukan atau saran pemikiran dan pandangan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan maupun peningkatan kinerja fungsi pelayanan Hotel Unisi dimasa yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat, khususnya di penyedia jasa

Dengan keterbatasan penelitian, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi dan gambaran bagi pihak-pihak yang memerlukannya sebagai referensi atau bahan perbandingan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan jasa.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memahami lebih jelas laporan dan kemudahan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir, maka dibuat sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian (penulis, hotel dan masyarakat) dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab kajian literatur memuat teori-teri yanng dapat mendukung terkait konsep hotel syariah. Sumber yang digunakan adalah kajian induktif dan kajian deduktif. Kajian induktif diperoleh dari penelitian yang terdahulu. Sedangkan kajian deduktif merupakan terori landasan mengenai konsep halal, hotel syariah, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan logistik, kepuasan pelanggan, *service dominant logic (SD-L)*, persediaan, fasilitas, proses pemesanan dan transportasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian berisi tentang uraian metode yang digunakan penelitian, model yang akan digunakan, rancangan penelitian, teknik pengumupulan data dan analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab pengumpulan dan pengolahan data dijelaskan bagaimana pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan sehingga didapatkan hasil yang berdasarkan data yang ada. Data yang disediakan dalam bentuk tabel dan gambar.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan berisi tentang pembahasan terhasil hasil yang telah didapatkan pada bab sebelumnya. Hasil tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab penutup berisi tentang kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian serta hasil analisa yang dilakukan. Selanjutnya memberikan saranyang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

