BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia. Sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam, insfrastruktur pariwisata, dan fasilitas yang ada Indonesia telah dianggap cukup ramah dan memadai bagi para wisatawan muslim. Memiliki potensi alam yang melimpah serta budaya yang tak kalah menarik, tentunya akan menjadi ikon wisata dunia baru apabila industri pariwisata dikelola dengan baik. Pariwisata syariah tidak hanya berputar pada wisata religi melainkan mencakup industri lain yang di dalamnya seperti, restoran atau usaha penyedia makan dan minum, biro perjalanan wisata syariah serta hotel syariah.

Hal ini membuktikan bahwa ekonomi syariah telah berkembang luas dari yang hanya meliputi perdagangan produk halal, berkembang ke industri keuangan dan sekarang berkembang ke *lifestyle* yang berupa *hospitaly*, *recreation*, perawatan dan kesehatan dan lain sebagainya[1]. Makna syariah sendiri yaitu sebuah sistem pada sebuah lembaga, instansi, maupun perusahaan yang pelaksanaannya menggunakan atau menerapkan hukum Islam[2].

Perhotelan merupakan salah satu aspek penunjang pariwisata. Dalam perekonomian saat ini sektor pariwisata berperan penting dalam penerimaan devisa negara dari sektor non migas. Salah satu industri pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi adalah perhotelan. Hotel merupakan bisnis yang bergerak pada bidang jasa pelayanan, dimana pasar yang dituju adalah para konsumen yang datang dengan tujuan untuk beristirahat, urusan bisnis, pariwisata, refreshing dan lain-lain.

[1] Riyanto Sofyan, Prospek Bisnis Pariwisata Syariah (Jakarta: Republika, 2012), 56.
[2] Mardani, Hukum Bisnis Syariah. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 15.

Islam melihat pariwisata itu penting dan perlu dilakukan bagi setiap mukmin untuk mengambil pelajaran darinya. Allah berfirman:

قَدْ خَلَتْ مِن قَبْلِكُمْ سُنَنٌ فَسِيرُوا۟ فِى ٱلْأَرْضِ فَٱنظُرُوا۟ كَيْفَ كَانَ عَٰقِبَةُ ٱلْمُكَذِّبِينَ ﴿١٣٧﴾

Qad khalat ming qablikum sunanun fa siru fil-ardi fanzuru kaifa kana 'aqibatul-mukazzibin

Artinya: "Sungguh telah berlalu sebelum kamu sunnah-sunnah (Allah), karena itu berjalanlah kamu ke (segenap penjuru) bumi dan perhatikanlah bagaimana kesudahan orang yang mendustakan (rasul-rasul)" (QS. Ali Imran: 137).[3]

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa, serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang diterapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII Ps. 24 ayat 1, dijelaskan sebagai berikut: dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk: (a) Memberi perlindungan kepada para tamu hotel; (b) Menjaga nama hotel, serta mencegah penyalahgunaan fasilitas hotel sebagai sarana untuk melakukan perjudian, penggunaan obat bius, kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.[4]

Dari ketentuan tersebut, hotel pada dasarnya merupakan bidang usaha yang bersih. Bahkan secara tidak langsung pihak hotel memiliki kewajuban untuk melarang hal atau tindakan yang akan melanggar kesusilaan serta tindak kejahatan secara umum.

Sebagai konsumen tentu menginginkan yang terbaik bagi mereka karena hal tersebut merupakan hak mereka yang membeli jasa. Jika kenyamanan, fasilitas, dan pelayanan kurang memadai tentu konsumen

[3] Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Quran Terjemah* (Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2005), 68.
[4] Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), 58.

tidak akan menggunakan jasa yang sama, ditambah sekarang banyak hotel yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan yang memadai dengan harga yang relatif murah. Karenanya banyak pengusaha yang melebarkan sayapnya di bidang perhotelan, maka tidak heran dengan banyaknya hotel-hotel yang bermunculan. Indonesia merupakan negara dimana populasi Islamnya sangat banyak, maka bisa adanya peluang dengan berdirinya hotel syariah yang memegang prinsip Islam.[5]

Dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, banyak industri yang akhirnya menerapkan prinsip syariah dalam mengelola usahanya salah satunya yaitu hotel syariah, yang kini juga perlahan mengalami peningkatan dan semakin diminati oleh para konsumen muslim maupun non muslim dengan tujuan dan alasan yang berbeda. Hotel syariah merupakan hotel yang dalam pengelolaannya haruslah mengandung prinsip-prinsip syariah. Dimana hotel syariah tersebut memenuhi kriteria mutlak yang berlaku bagi Usaha Hotel Syariah, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

Berikut prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan mu'amalah, usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan adalah[6]

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan atau menyewakan produk maupun jasa secara keseluruhan yang dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur hewan yang haram (babi, anjing, dll), perjudian, perzinaan dan lain-lain.
2. Transaksi yang dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang memang ada atau nyata (tidak bersifat meragukan).
3. Tidak mengandung unsur kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang dilarang dalam kaidah syariah.

[5] Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), 134.
[6] Ibid, 9.

4. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidak jelasan (gharar), resiko yang berlebihan dan membahayakan konsumen.
5. Ada komitmen dan konsekuen dalam menjualankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak yang terkait.

Hotel Pesonna Gresik merupakan salah satu hotel bintang 3 yang dimiliki oleh PT. Pegadaian (Persero) yang dikelola oleh anak perusahaan PT. Pesonna Indonesia Jaya. Merupakan hotel syariah pertama di Gresik yang mengusung prinsip-prinsip syariah sebagai ketentuan mengelola hotel.[7]

Dimulai dari proses chek-in bila ada yang berpasangan dan menginap bersama mereka harus menunjukan identitas bahwa keduanya mempunyai status suami-istri, semua karyawan perempuan diharuskan memakai busana yang sopan dan menutup aurat, penyediaan makanan pun dipastikan 100% halal karena pada dasarnya hotel syariah didirikan untuk menjauhi hal yang dilarang agama dan menjaga kenyamanan para tamu. Disetiap kamar disediakan seperangkat alat sholat dan juga arah penunjuk arah kiblat yang dapat digunakan oleh tamu dan mempermudah tamu untuk melakukan ibadah.

Pihak hotel juga menyediakan layanan penjemputan yang siap mengantar dan menjemput sehingga tamu tidak perlu repot mencari kendaraan sendiri. Letak Hotel Pesonna Gresik cukup strategis, berada di tengah kota Gresik sehingga memudahkan para tamu untuk menjangkau berbagai tempat, hal tersebut memberikan nilai lebih untuk Hotel Pesonna Gresik.

Dalam operasionalnya hotel syariah memiliki aturan yang sudah ditetapkan dan diterapkan sehingga tidak dapat dilanggar maupun ditawar. Seperti dalam penerimaan tamu bila bukan muhrim hanya bisa ditemui pada ruang tunggu dan tidak dibawa ke kamar ataupun menginap dalam

[7] https://pesonna.co.id/about-us/

satu kamar. Peraturan tersebut diberlakukan untuk menjauhkan hal negatif dan menghindari perbuatan zina.[8]

Bagi para produsen memahami perilaku konsumen dan mengenal pelanggan adalah tugas penting, untuk itu pihak produsen atau perusahaan harus memiliki strategi yang jitu. Perusahaan harus memahami konsep perilaku konsumen agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dengan melakukan transaksi pembelian dan merasakan kepuasan terhadap produk yang ditawarkan sehingga konsumen menjadi pelanggan dan loyal. Di dalam hal ini produsen juga harus memahami hal yang mendorong konsumen dalam melakukan pembelian.

Dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli bagi setiap orang adalah sama, dimana para konsumen bermaksud untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya namun hanya prosesnya saja yang tidak selalu dilaksanakan oleh konsumen. Konsumen pastilah memiliki alasan tersendiri seperti halnya menyenangi produk yang tersedia secara luas.

Diperlukan upaya manajemen berupa peningkatan kualitas, peningkatan penampilan, program marketing agresif dan promosi intensif serta berusaha menemukan dan memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen melalui pelayanan terbaik.[9] Untuk memunculkan hasrat karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh seseorang (konsumen) maka dengan memberikan pelayanan yang begitu maksimal akan mendorong konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang atau realita di atas maka penulis bermaksud mengangkat judul penelitian "Motivasi Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Memilih Hotel Syariah (Studi pada Hotel Pesonna Gresik)"

[8] Janitra, Muhammad Rayhan. Hotel Syariah Konsep dan Penerapannya, hal 129
[9] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2011), 9.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai seorang konsumen tentu menginginkan yang terbaik bagi mereka karena hal tersebut merupakan hak mereka yang membeli jasa. Jika pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan kurang memadai tentu konsumen tidak akan menggunakan jasa yang sama ditambah sekarang banyak hotel-hotel yang sudah menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan yang memadai sehingga konsumen bisa memilih apa yang terbaik bagi mereka.

Dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli bagi setiap orang adalah sama, dimana para konsumen bermaksud untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya namun hanya prosesnya saja yang tidak selalu dilaksanakan oleh konsumen. Konsumen pastilah memiliki alasan tersendiri seperti halnya menyenangi produk yang tersedia secara luas. Berdasarkan uraian di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu apa pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Hotel berbasis syariah di Gresik yaitu Hotel Pesonna Gresik.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarakan rumusan masalah yang telah ada maka tujuan penelitian yang ingin dicapai, adalah:

Untuk mengetahui hal yang mendasari konsumen dalam hal memilih Hotel berbasis Syariah di Gresik yaitu pada Hotel Pesonna Gresik.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek:

1. Segi Teoritis

   Diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada akademisi guna mengetahui tentang alasan yang mendorong konsumen memilih hotel syariah.

2. Segi Praktis

   a. Bagi Hotel Pesonna Gresik

Diharapkan dapat memberikan masukan atau saran untuk bisa meningkatkan dan mengembangkan fasilitas-fasilitas yang dirasa kurang oleh konsumen

b. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini semoga bisa menjadi referensi atau literatur untuk penelitian lebih lanjut.