

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memberikan penjelasan yang baik dan menghindari pengertian yang kurang tepat sehingga dapat mempermudah dalam memahami isi kandungan proposal ini maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam proposal ini. Judul yang penulis susun adalah “Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)”.

Dari judul diatas, maka penulis akan menguraikan kata-kata penting sebagai berikut:

1. Analisis adalah sifat uraian, penguraian atau kupasan. Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).¹
2. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berdasarkan kepemilikan kepada sesuatu.²
3. Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan

¹ Farida Hamid, *Kamus Ilmiah Populer Lengkap*, Apollo, Surabaya, hlm. 28

² Yudha Bagja Diputra, Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana di Jakarta*, Universitas Negeri Semarang, 2001, hlm. 11

menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun produksinya dan dapat juga tidak terikat pada suatu produk.³

4. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya.⁴ Seseorang yang rasional akan memilih barang yang paling disenangi, selain itu ada juga orang lebih cenderung memilih sesuatu yang dapat memaksimalkan kepuasannya.⁵
5. Konsumen adalah pemakai barang-barang produksi, makanan, jasa dan sebagainya atau sebagai pengonsumsi barang dan jasa.⁶

Dari beberapa pengertian penegasan judul diatas bahwa Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen adalah suatu penguraian/kupasan dari suatu peristiwa untuk dilakukan penyelidikan dan penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen, guna memahami dan menambah pengetahuan bahwa sejauh mana pentingnya pelayanan terhadap kepuasan konsumen khususnya pada Haroin Hostel Syariah Bandar Lampung.

³ Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Indeks*, 2002, hlm. 67

⁴ Prasetyo Edi N. Skripsi: *Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Swalayan "Assgros Sartika" Gemolong di Kabupaten Seragen*. Unes, 2007, hlm. 20

⁵ Walter Nicholson, *Teori Ekonomi Mikro Prinsip Dasar dan Pengembangannya*, Cetakan Ketiga, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1994, hlm. 33

⁶ Farida Hamid, *Op.Cit*, hlm. 307

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Obyektif
 - a. Karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pelanggan Harion Hostel Syariah Bandar Lampung dan dapat memberikan dampak yang baik pula bagi citra perusahaan.
 - b. Dengan pembahasan judul ini penulis ingin memberikan sumbangsih pada pihak perusahaan dan pelanggan bahwa sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Harion Hostel Syariah harus memuaskan dan sesuai dengan prinsip syariah.
2. Alasan subyektif
 - a. Dari aspek yang penulis bahas bahwa penelitian ini ada relevansinya dengan ilmu yang penulis pelajari dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Islam.
 - b. Untuk memperoleh data sebagai bahan utama penyusunan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dibidang Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Harapan dari adanya perluasan pasar secara langsung adalah meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perusahaan selaku produsen, bahwa semakin banyak konsumen maka perusahaan akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya konsumen terhadap barang atau jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sebaik mungkin, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen, karena konsumen dalam memilih barang dan jasa didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis, cita rasa barang dan jasa yang

dibelinya dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Hal yang diuraikan di atas berlaku juga bagi usaha hotel. Hotel merupakan sebuah perusahaan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat bermalam ketika jauh dari rumah, tetapi juga dikenal karena pelayanan yang diberikan. Walaupun gedung hotel dan fasilitasnya sangat menunjang akan tetapi jika tidak ditunjang dengan pelayanan yang memuaskan, maka pelanggan akan tetap merasa tidak puas. Dari uraian di atas dapat dilihat betapa pentingnya arti layanan bagi sebuah perusahaan jasa hotel.

Bagi setiap perusahaan jasa perhotelan perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada konsumennya untuk itu dibutuhkan identifikasi utama pada kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa hotel dengan demikian mendorong para pengusaha di bidang jasa hotel khususnya dalam hal ini adalah Harion Hostel Syariah ikut bersaing untuk menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi konsumen berupa kualitas pelayanan

Harion Hostel Syariah itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Harion Hostel Syariah merupakan salah satu alat pengusaha yang termasuk dalam usaha sarana pariwisata yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa-jasa lainnya untuk umum bagi yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial. Pada garis besarnya, perusahaan harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Menyadari hal tersebut, tampak betapa pentingnya pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk mencapai keberhasilan pemasaran.

Pesaing yang dihadapi oleh Harion Hostel Syariah bukan hanya dari perusahaan yang mempunyai fasilitas dan pelayanan yang sama tetapi juga dari perusahaan yang mempunyai fasilitas bar maupun restoran mewah untuk tujuan wisatawan. Menghadapi hal tersebut ada beberapa dimensi pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk mempergunakan jasa Harion Hostel Syariah antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan gedung hotel, interior bangunan hotel dan penampilan karyawan hotel yang tetap bernuansakan Islami, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan hotel untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance*, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk

membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen. Kelima dimensi diatas merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan.⁷

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).⁸ Bagi setiap perusahaan dapat menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan konsumen. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Berbagai faktor seperti subyektivitas si pemberi jasa, keadaan psikologis (konsumen maupun pemberi jasa), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya turut mempengaruhi sehingga jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen.

Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit pelanggan perusahaan, maka semakin sedikit pula pemasukan yang dapat diraih perusahaan.

⁷ Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*. Andi Ofset. Yogyakarta. 2007. hlm

⁸*Ibid.* hlm 82

Pelanggan akan membandingkan layanan yang diberikan perusahaan dengan layanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggannya yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks.

Perusahaan yang ada di Bandar Lampung sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha di Lampung khususnya, begitu juga bagi masyarakat dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, Harion Hostel Syariah Bandar Lampung diatur dan dikelola secara syariah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia yang lebih banyak muslimnya. Harion Hostel Syariah, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat muslim khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. Harion Hostel Syariah harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan

memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

Melihat keadaan tersebut, Harion Hostel Syariah harus berupaya agar dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai prinsip-prinsip syariah.

D. Rumusan Masalah

Setelah penulis memaparkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi permasalahan dari penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan jasa penginapan Harion Hostel Syariah Bandar Lampung terhadap kepuasan konsumen?
2. Perspektif Ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan jasa penginapan Harion Hostel Syariah Bandar Lampung?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa penginapan terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen yang menginap di Harion Hostel Syariah Bandar Lampung.
 - b. Untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Harion Hostel Syariah Bandar Lampung.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penulis berharap dari penelitian ini dapat menambah literature serta refrensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi baik bagi mahasiswa maupun masyarakat umum.
- b. Dapat menambah khazanah keilmuan dan refrensi yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan Pelayanan Jasa Perusahaan Harion Hostel Syariah Bandar Lampung Terhadap Loyalitas Konsumen.
- c. Dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan penulis khususnya mengenai Pelayanan Jasa Perusahaan Harion Hostel Syariah Bandar Lampung terhadap Kepuasan Konsumen.
- d. Untuk pihak hotel penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam memperbaiki produk jasa penginapan, terutama memperbaiki promosi dan strategi promosi yang diterapkan.