**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Penegasan Judul**

Sebelum melangkah kepada pembahasan-pembahasan selanjutnya, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan tentang arti dan maksud dari istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini. Dengan adanya penjelasan ini, diharapkan tidak akan menimbulkan pemahaman yang berbeda dengan apa yang penulis maksudkan. Adapun judul skripsi ini adalah *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kerja Terhadap Tingkat Kepuasaan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Hotel Andalas Permai****)”*** Sedangkan istilah – istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh**

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau watak seseorang. Istilah pengaruh disebut juga dengan akibat asosiatif yaitu suatu penelitian yang mencari pertautan nilai antara suatu variabel dengan variabel yang lain.[[1]](#footnote-1)

1. **Kualitas**

Kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan cirri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemmapuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.[[2]](#footnote-2)

1. **Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berdasarkan kepemilikan kepada sesuatu.[[3]](#footnote-3)

1. **Tenaga Kerja**

Tenaga kerja adalah orang yang bekerja atau orang yang makan upah[[4]](#footnote-4)

1. **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesan nya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. [[5]](#footnote-5)

1. **Ekonomi Islam**

Ekonomi Islam adalah ekonomi dalam perspektif Islam yang bermuara pada akidah Islam yang bersumber dari syariatnya. Ekonomi Islam adalah tata aturan yang berkaitan cara berproduksi, distribusi dan konsumsi serta dengan kegiatan lain dalam rangka mencari ma’isyah (penghidupan individu kelompok atau Negara) sesuai dengan ajaran Islam.[[6]](#footnote-6)

Dengan demikian yang dimaksud dengan judul di atas adalah suatu sifat produk pada kemampuannya memberikan mutu yang baik berdasarkan pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa kita ukur melalui pelayanan yang telah diberikan. Judul ini bermaksud untuk memberikan gambaran serta mengukur pengaruh tenaga kerja atau jasa yang telah diberikan Hotel Andalas Permai Bandar Lampung terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan nya.

1. **Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul adalah sebagai berikut :

1. Alasan Objektif :
2. Meningkat nya jumlah hotel di Bandar Lampung membuat semakin ketat nya persaingan di antara hotel hotel baik hotel lama maupun hotel baru, dari hotel kelas satu sampai hotel kelas empat.
3. Terjadi nya fluktuasi jumlah tamu hotel Andalas Permai selama periode tahun 2013-2017
4. Hotel syariah merupakan konsep baru dalam perhotelan yang menawarkan fasilitas sesuai dengan nilai Islam.
5. Alasan Subyektif

Karena pokok bahasan skripsi ini relevan dengan spesialisasi keilmuan penulis pelajari di Jurusan Ekonomi Islam serta didukung oleh tersedianya literature baik primer maupun sekunder dan data-data penelitian yang menunjang dalam penelitian ini, serta adanya motivasi dan tersedianya bahan-bahan yang di butuhkan dalam penulisan skripsi ini yang ada di perpustakaan, sehingga dengan mudah skripsi ini dapat terselesaikan.

1. **Latar Belakang**

Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa. Kualiatas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan dengan pelanggan, perusahaan, atau instansi dapat mengukur tingkat kerja yang telah di capai.

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh pelanggan yaitu: *Responsivness, Realiablity, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles[[7]](#footnote-7)*. *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan atau pelanggan terhadap perusahaan. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka akan dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur umtuk menilai kualitas pelayanan terhadap pelanggan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari’atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hokum syara’ dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam Islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan mewajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.

Syariah merupakan hokum yang ditetapkan oleh Allah bagi hamba-hambanya tentang urusan agama dalam kehidupan manusia yang mencakup segala bidang, baik berupa ekonomi, sosial, politik. Dengan tujuan ibadah muamalah yang menggerakkan kehidupan manusia.[[8]](#footnote-8)

Seperti dijelaskan Allah SWT dalam surat Al-zatsiyat ayat 18 yaitu:

*“kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.”*

 Istilah syariat dapat diartikan sebagai ketetapan hukum Allah yang harus diikuti oleh para hambanya, perkara ini mengharuskan manusia agar selalu senantiasa memberikan hasil usaha baik berupa kualitas pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

*“apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungankan segala sesuatu”*

 Ayat diatas menjelaskan kepada manusia untuk saling hormat menghormati. Ayat tersebut apabila dihubungkan dengan sebuah bisnis atau jasa menjadi landasan bagi penjual untuk dapat menghormati pelanggannya. Salah satu bentuk penghormatan itu bisa dikategorikan seperti melakukan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggannya.

Sektor pariwisata telah memberikan kontribusi besar dalam perekonomian Indonesia, hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan pelaksanaan pembangunan obyek-obyek pariwisata. Potensi keindahan alam yang ada di indonesia dikembangkan sebagai daya tarik masyarakat untuk produk dan pelayanan dalam berwisata. Pariwisata merupakan aktivitas yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat saat ini, baik di negara maju ataupun sebagian kecil masyarakat di negara berkembang. Berwisata alam, baik di daratan atau daerah pantai menjadi sasaran utama masyarakat untuk melakukan kegiatan wisatanya, dikarenakan prinsip untuk kembali pada alam sebagai wujud yang peduli terhadap lingkungan.

Indonesia memiliki obyek wisata alam yang beragam di beberapa daerah, dimana daerah tersebut menjadi pasar bagi para wisatawan untuk berwisata. Daerah yang berpotensi memiliki obyek wisata alam yang menarik sebagai contoh adalah di Provinsi Lampung, yang memiliki banyak tujuan wisata, seperti wisata atraksi gajah Way Kambas, berbagai macam wisata laut seperti laut Pasir Putih, Mutun, Ringgung, Pahawang, Kiluan hingga laut Krui, dan masih banyak lagi wisata yang dapat di eksplor di Provinsi Lampung. Keragaman objek wisata di Provinsi Lampung menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan kegiatan wisatanya, sehingga daerah ini menjadi pasar potensial bagi masyarakat sekitar ataupun luar. Hal ini terkait dengan perkembangan pariwisata di Provinsi Lampungyang akan memacu perkembangan sarana akomodasi sebagai penunjang sektor pariwisata yang dapat meningkatkan pendapatan daerah.

Salah satu sarana yang sangat menunjang keberlangsungan perkembangan wisata di Provinsi Lampung adalah industri perhotelan, dimana sarana ini berperan besar dalam memberikan fasilitas terhadap wisatawan dalam penyediaan akomodasi dengan produk utama berupa pelayanan dan fasilitas penginapan. Terbukti dengan banyaknya hotel atau penginapan yang ada di Provinsi Lampung khususnya di Bandar Lampung dari tahun 2013-2017, berikut adalah data hotel di bandar lampung berdasarkan studi lapangan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Nama Hotel | Rating |
| 1 | Kosotel | 1 |
| 2 | Arnes Hotel | 1 |
| 3 | Arinas Hotel | 1 |
| 4 | Hotel Pelangi | 1 |
| 5 | Hotel Andalas Syariah | 1 |
| 6 | Flip Flop Hostel Lampung | 1 |
| 7 | Hotel Sari Damai | 1 |
|  |  |  |
| NO | Nama Hotel | Rating |
| 1 | Pop Hotel | 2 |
| 2 | Grande Hotel | 2 |
| 3 | Hotel Andalas Permai | 2 |
| 4 | Hotel Nusantara Syariah | 2 |
|  |  |  |
|  |
| NO | Nama Hotel | Rating |
| 1 | Batiqa Hotel | 3 |
| 2 | Amalia Hotel | 3 |
| 3 | Asoka Luxury Hotel | 3 |
| 4 | Whiz Prime Hotel | 3 |
| 5 | Aston Lampung City Hotel | 3 |
| 6 | Hotel Astoria | 3 |
| 7 | Hotel Marcopolo | 3 |
| 8 | Hotel Sahid | 3 |
| 9 | Horison Lampung | 3 |
|  |  |  |
| NO | Nama Hotel | Rating |
| 1 | Bukit Randu Hotel & Resort  | 4 |
| 2 | Sheraton Lampung Hotel | 4 |
| 3 | Emersia Hotel & Resort | 4 |
| 4 | Swiss- Bellhotel Lampung | 4 |
| 5 | Novotel Lampung | 4 |

Sumber : Penelitian Lapangan

Pengelolaan hotel memiliki tujuan yang mengarah pada kepuasan pelanggan, di mana akan menciptakan pelanggan yang berkelanjutan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang akan pelanggan terima, namun harus dapat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari penilaian pelanggan. Kepuasan pelanggan di ukur dari mutu produk/jasa yang diberikan, dimana mutu sesuai menurut persepsi pelanggan.[[9]](#footnote-9)

Hotel Andalas Permai adalah salah satu hotel di Bandar Lampung yang berlokasi di Jl. S.Parman No.43, Bandar Lampung. Dengan sarana dan prasarana yang berkualitas, lokasi hotel strategis berada di tengah pusat kota, dekat dengan pusat pendidikan, tempat wisata, dan hiburan membuat Hotel Andalas Permai di kenal luas oleh masyarakat Bandar Lampung maupun di luar Bandar Lampung. Hotel Andalas Permai adalah hotel bernuansa keluarga di tengah kota Bandar Lampung yang sudah berpengalaman sejak tahun 1985, oleh karena itu hotel Andalas Permai selalu memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga pelanggan merasa puas.

Hotel Andalas Permai ini kerap kali penuh pada hari-hari tertentu bagi pengunjung yang ingin berlibur atau yang ingin melakukan kunjungan wisata ke Bandar Lampung. Ini adalah data yang berhasil diperoleh mengenai jumlah tamu yang menginap di Hotel Andalas Bandar Lampung dalam 5 tahun terakhir:

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung Hotel Andalas Permai Bandar Lampung**

**Periode 2013-2017**

|  |  |
| --- | --- |
| **TAHUN** | **JUMLAH** |
| **2013** | **15.369** |
| **2014** | **13.699** |
| **2015** | **12.069** |
| **2016** | **11.635** |
| **2017** | **10.513** |

 *Sumber data: Bagian umum Hotel Andalas Permai*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa terjadi fluktuasi jumlah tamu yang menginap di Hotel Andalas Permai. Selama periode tahun 2013-2017 jumlah tamu cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2013 jumlah tamu hotel mengalami kenaikan namun kembali mengalami penurunan pada tahun tahun selanjuutnya. Penurunan jumlah tamu hotel ini tentunya menjadi suatu pembelajaran bagi hotel untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa agar jumlah pengunjung tidak mengalami penurunan di tahun berikutnya.

Hotel syariah adalah salah satu model hotel yang menawarkan fasilitas yang sesuai dengan nilai Islam, sehingga mampu meminimalisir adanya praktek perzinahan, minuman keras, *pshycotropika*, perjudian. Apabila hotel tegas dalam memberlakukan syarat-syarat tamu pengunjung, maka masyarakat juga akan berpikir ulang untuk melakukan yang melanggar pidana. Kebolehan bisnis perhotelan didasarkan pada firman Allah SWT, yakni dalam surat An-Nur ayat 29 :

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ مَسْكُونَةٍ فِيهَا مَتَاعٌ لَكُمْ ۚ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا تَكْتُمُونَ

*Artinya: “Tidak ada dosa atasmu memasuki rumah yang tidak dihuni, yang di dalamnya ada kepentingan kamu, dan Allah mengetahui apa yang kamu nyatakan dan apa yang kamu sembunyikan”.*

Imam Thabari menafsirkan ayat tersebut dengan “Tidak ada dosa atasmu untuk memasuki rumah-rumah yang tidak berpengaruhi tanpa izin”. Mengenai rumah apa yang dimaksud, para ulama berbeda pendapat. Sebagian berpendapat bahwa rumah yang dimaksudadalah hotel dan rumah yang dimaksud adalah hotel dan rumah-rumah yang dibangun di perjalanan dan tidak memiliki penghuni yang tertentu. Rumah-rumah tersebut dibangun untuk para pelancong dan orang-orang yang dalam perjalanan agar menginap dan menempatkan barang-barang mereka.

Berdasakan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan hotel yang bedasarkan syariat Islam, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kerja Terhadap Tingkat Kepuasaan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Hotel Andalas Permai)”*

1. **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible, emphaty, realibity, responsiveness,* dan *assurance,*  berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible, emphaty, realibity, responsiveness,* dan *assurance,*  terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai dalam perspektif Ekonomi Islam?
3. **Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**
4. **Tujuan Penelitian**
5. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance* terhadap kepuasan pelanggan hotel Andalas Permai dalam perspektif Ekonomi Islam
7. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai karakteristik kualitas pelayanan tenaga kerja dan mengenai kepuasan pelanggan
2. Penelitian ini bias menjadi bahan pertimbangan bagi prodi ekonomi islam khususnya untuk bahan bacaan atau refrensi semua pihak
3. Sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam di UIN Raden Intan Lampung
1. Sugiyono, *Penelitian Administrasi,* Alfabeta, Bendung, 2001, hlm, 7. [↑](#footnote-ref-1)
2. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Bahasa Indonesia, Indeks, 2002, Hlm, 67. [↑](#footnote-ref-2)
3. Yudha Bagja Diputra, Skripsi: *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga T erhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Arwana di Jakarta,* Universitas Negeri Semarang, 2001, Hlm. 11 [↑](#footnote-ref-3)
4. W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* PN Balai Pustaka, Jakarta, 1984, hlm 493 [↑](#footnote-ref-4)
5. Prasetyo Edi N. Skripsi: *Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan “*Assgros Sartika” Gemolong di Kabupaten Seragen. Unes. 2007. Hlm. 20 [↑](#footnote-ref-5)
6. Abdul Azis, *Ekonomi Islam Analisis Mikro dan Makro,* Yogyakarta, Graha Ilmu, 2008, Hlm. 3 [↑](#footnote-ref-6)
7. Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa,* Indeks, Jakarta, 2011, hlm.74 [↑](#footnote-ref-7)
8. Al-qarhawi, yusuf, *Fiqh Maqashid Syariah,* Pustaka Al-kautsar, Jakarta, 2007, Hlm, 12 [↑](#footnote-ref-8)
9. Christoper H. Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Indeks, Jakarta, 1999, hlm. 99 [↑](#footnote-ref-9)