

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Sektor pariwisata halal di Indonesia menjadi salah satu yang memiliki potensi disetiap tahunnya pada sektor pariwisata halal mengalami kenaikan dan akan terus berkembang, sebab dari jumlah penduduk muslim di Indonesia memiliki jumlah terbesar di dunia yaitu sebesar 87% dari seluruh jumlah penduduk yang ada di Indonesia, hal ini juga ditegaskan oleh Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menurut Hariyadi Sukamdani yang memprediksi pada hotel Syariah di Indonesia akan terus berkembang dari tahun ke tahun (Jania, 2019).

Hotel Syariah ialah sebuah jasa akomodasi yang dalam pengoperasiannya menggunakan asas-asas syariah, dengan peraturan dalam hotel syariah termasuk dalam hal fasilitas, kebutuhan dan juga makanan dan minuman yang sesuai dengan kaidah Islam. Perkembangan Hotel berbasis syariah di dunia karena hotel syariah pada mulanya diciptakan untuk para pengunjung yang tidak selalu beragama muslim saja akan tetapi pengunjung non-muslim juga dapat merasakan hotel syariah ini, sebab tujuan awal adanya hotel syariah untuk menciptakan sarana yang gaya hidup yang bersih (Henderson, 2010).

Hotel Syariah memiliki perbedaan dengan hotel konvensional pada umumnya yaitu pada hotel syariah harus berpedoman pada Al-quran dan Hadist, dan juga menjalankan usahanya sesuai dengan asas syariah, maka dari itu adanya poin tambahan dalam fasilitas dan juga operasional yang dijalankan pada hotel syariah. Kriteria dalam operasional hotel Syariah dinilai dari hal terkecil dimulai dari fasilitas yang tersedia, manajemen perhotelan juga pada skema akad yang dilakukan pada saat transaksi di hotel Syariah harus dilakukan semua menggunakan prinsip syariah (Riyanto, 2011). Hotel Syariah juga memiliki pedoman yang dikeluarkan pada peraturan Fatwa DSN Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 yaitu menjelaskan mengenai pedoman tentang pengelolaan pariwisata berdasarkan asas syariah, yang artinya dalam pengelolaan pariwisata yang berbasis syariah di Indonesia harus memiliki berjalan sesuai syariat Islam.

Dalam tolak ukur mengelola hotel Syariah di Indonesia yang merujuk pada Fatwa DSN Nomor 108/DSN-MUI/X/2016 yaitu mengenai pedoman tentang pengelolaan pariwisata berdasarkan asas syariah dalam fatwa tersebut hotel syariah harus mengelola manajemen yang tidak menyediakan fasilitas yang mengandung hal tercela yang dilarang oleh agama, dan juga tidak diperbolehkan dalam memberi fasilitas hiburan yang mengarah pada maksiat, dari segi makanan dan minuman yang disediakan harus sesuai dengan standar halal dari MUI, menyediakan fasilitas yang memadai untuk pelaksanaan beribadah, pengurus dan pegawai hotel wajib mengenakan pakaian yang sesuai syariah, hotel syariah wajib memberikan pelayanan yang sesuai prinsip Syariah, yang terakhir pada hotel syariah wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan atau dalam pembayaran saat transaksi (DSN MUI, 2016).

Perkembangan Jumlah hotel dan akomodasi yang lainnya di Indonesia di tahun 2019 menurut data Badan Pusat Statistik (2020) mencatat bahwa jumlah hotel mencapai 29.243 usaha dengan jumlah kamar tersedia mencapai 776.025 kamar. Diantaranya yaitu usaha akomodasi yang ada sebanyak 3.516 usaha atau 12,02 persen diklasifikasikan hotel bintang dengan total kamar yang tersedia 363.749 unit. Dengan klasifikasi hotel berbintang tiga merupakan hotel terbanyak dengan 1.373 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia, kedua terbanyak yaitu hotel bintang dua sebanyak 802 hotel dan di urutan ketiga ada hotel berbintang empat sebanyak 724 Hotel. Dengan klasifikasi hotel terbanyak Jawa Barat termasuk kedalam lima provinsi yang memiliki hotel berbintang terbanyak yaitu sebanyak 495 hotel. Berbanding terbalik dengan hotel syariah yang resmi bersertifikat oleh DSN-MUI baru jumlah lima pada tahun 2019, berdasarkan data yang berasal dari website resmi MUI diantaranya ada hotel Syariah Solo, Sofyan Betawi Menteng Jakarta, Sofyan Tebet dan dua hotel di Aceh, berbeda jauh dengan hotel konvensional yang lebih banyak jumlahnya karena hotel syariah memiliki proses sertifikasi yang panjang dan semua wewenang terdapat pada DSN-MUI dengan memakan waktu selama 14 hari sampai semua syarat yang berlaku terpenuhi (*Oke Muslim*, 2019).

*Branding* pada nama usaha yang mencantumkan nama Islami harus memiliki tanggung jawab selain pada tempat usahanya, juga pada aktivitas yang dijalankan. Dengan jumlah penduduk muslim terbesar Indonesia menjadi sasaran terbaik bagi

**Miftahul Janah, 2022**

***PENGARUH ISLAMIC BRANDING, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SYARIAH WILAYAH KOTA BOGOR***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Ekonomi Syariah  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

produsen dalam menjalankan usaha dengan menerapkan Islamic Branding yaitu nama-nama yang menggunakan unsur nama Islami (Syariah, Islam, nama-nama Islam, juga adanya label halal) adapun indikator dalam *Islamic Branding* terdiri dari tiga klasifikasi yaitu: *Islamic brand by compliance, by origin* dan *by customer* (Nasrullah, 2015). Secara fakta *Islamic Branding* merupakan produk yang berasal dari negara muslim yang juga dibuat tidak hanya untuk masyarakat muslim tetapi masyarakat nonmuslim juga dapat merasakannya.

Fasilitas dalam Hotel syariah merupakan penunjang utama pada seseorang untuk memutuskan akan menginap atau tidak pada hotel tersebut, dengan makin baik fasilitas yang ada pada hotel akan semakin besar untuk seseorang untuk memilih. Fasilitas pada hotel syariah memiliki kriteria yang cukup implisit yang harus sesuai dengan kaidah syariah yang tidak hanya nyaman dan bersih saja akan tetapi tempat-tempat umum harus terpisah antara laki-laki dan perempuan. Pada hotel fasilitas merupakan salah satu akomodasi yang mengandung aspek dari segala bentuk layanan yang disediakan baik berupa aktifitas bisnis, baik berupa restoran, tempat tidur, fasilitas pertemuan, dan fasilitas lainnya yang menunjang para pengunjung yang memakai jasa hotel yang ada memiliki kepuasan atas apa yang telah dibayar (Huda et al., 2018).

Kualitas pelayanan dalam hotel syariah menjadi hal yang implikasi sebab pada hotel syariah memiliki kriteria yang berbeda dari hotel konvensional pada umumnya dilihat pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pada hotel Syariah. Menurut Tjiptono (2008) mengatakan bahwa definisi kualitas pelayanan menjadi tingkat yang unggul yang menjadi harapan dan pengendalian pada tingkat keunggulan guna dalam meningkatkan keinginan pelanggan (Mabruroh, 2016).

Berdasarkan standar Indonesia Muslim Travel Index (IMTI) 2019, Indonesia menjadi negara dengan wisata halal terbaik dengan jumlah wisatawan muslim dunia yang mencapai angka 158 Juta di tahun 2020, dengan Jawa Barat yang menjadi salah satu daerah yang terpilih menjadi tempat wisata halal di Indonesia. Dalam wilayah Jawa Barat, Bogor menjadi wilayah dengan penduduk terbanyak, serta wilayah dengan destinasi yang cukup sering dikunjungi. Adapun daftar hotel syariah yang terdapat di wilayah Kota Bogor.

**Miftahul Janah, 2022**

***PENGARUH ISLAMIC BRANDING, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SYARIAH WILAYAH KOTA BOGOR***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Ekonomi Syariah  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Tabel 1. Daftar Hotel Syariah Di Wilayah Kota Bogor

Klasifikasi hotel berbintang	Nama hotel syariah	Jumlah hotel syariah
Bintang empat	The Sahira Hotel	1
Bintang tiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sahira Butik Hotel</li> <li>• The Garden Hotel Syariah</li> </ul>	2
Bintang dua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saung Dolken Syariah Resort</li> <li>• New Panjang Jiwo Syariah</li> </ul>	2
Bintang satu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Airy Syariah Pakuan Ciheuleut 12 Bogor</li> <li>• Kota Wisata Syariah Homestay</li> </ul>	2

Sumber : Traveloka, 2022

Bogor memiliki dua hotel dengan konsep MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) yang artinya memiliki peluang lebih besar dalam wisatawan asing untuk mengunjungi karena Bogor juga menyajikan pemandangan yang indah untuk para wisatawan menghabiskan waktu dengan nyaman. Hotel Syariah yang di dominasi dengan konsep MICE di Bogor hanya baru hotel The Sahira Hotel dan Sahira Butik Hotel, dilihat dari fasilitas yang dimiliki hotel Syariah tersebut yaitu sudah setara dengan bintang empat dan bintang tiga dan kedua hotel tersebut termasuk kedalam satu grup yang sama, selain kedua hotel tersebut adapun Saung Dolken Syariah Resort yang termasuk kedalam hotel yang berbentuk resort dengan konsep MICE, akan tetapi tidak menutup kemungkinan kedepannya akan terus berkembang jika dilihat dari tujuan konsep MICE dan Hotel Syariah memiliki kesamaan yaitu memiliki fasilitas yang nyaman dan aman (*Radar Bogor*, 2017).

Dari beberapa penelitian terdahulu mengenai hotel Syariah yaitu yang dilakukan oleh Mabruroh (2016) bahwa adanya pengaruh dari segi harga, juga pada kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependennya yaitu keputusan pembelian di Hotel Syariah di Surakarta memiliki pengaruh pada setiap variabel, akan tetapi pada penelitiannya dikatakan bahwa hotel syariah memiliki perkembangan yang cukup lambat berbeda dengan hotel konvensional (Mabruroh, 2016). Sedangkan pada penelitian Nurul Huda, D.K.K (2017) mengenai

**Miftahul Janah, 2022**

**PENGARUH ISLAMIC BRANDING, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SYARIAH WILAYAH KOTA BOGOR**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Ekonomi Syariah  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

pengunjung dalam memilih hotel syariah yaitu karena pelayanan yang terdapat pada hotel Syariah itu sendiri dan juga memilih yang memprioritaskan pada suasana yang ada di hotel Syariah dengan frekuensi menginap di hotel Syariah sebanyak satu kali (Huda et al., 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Rabbina (2018) menyimpulkan hasil pada peningkatan harga menginap pada hotel Syariah akan bersamaan berpengaruh dengan kualitas dan fasilitas yang ada di hotel Syariah juga adanya pengaruh positif pada preferensi konsumen yang menginap di hotel Syariah (Rabbina, 2018). Pada penelitian Ahmad AlBattat D.K.K (2018) dengan populasi pada penelitian dilakukan pada penduduk Malaysia yang beragama Islam dengan hasil bahwa kualitas pelayanan dari hal makanan dan juga minuman serta fasilitas yang ada memiliki pengaruh positif bagi pelanggan yang menginap di Hotel Syariah (Albattat et al., 2018).

Jumlah hotel syariah dengan klasifikasi berbintang yang berada di wilayah Kota Bogor masih terbilang cukup rendah dibandingkan dengan hotel konvensional itu terlihat pada data *Traveloka* tahun 2022 dimana hotel syariah yang ada di wilayah Kota Bogor hanya baru ada tujuh hotel dengan rentang hotel berbintang empat hingga terkecil yaitu satu. Maka dari penelitian ini akan melihat bagaimana konsumen untuk memutuskan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor dengan variabel yang akan diuji yaitu *Islamic branding*, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar hotel Syariah yang dikeluarkan Fatwa DSN-MUI 108/DSN-MUI/X/2016 yaitu mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Asas Syariah.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *Islamic Branding* Terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?
2. Bagaimana pengaruh Fasilitas Terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?

**Miftahul Janah, 2022**

***PENGARUH ISLAMIC BRANDING, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SYARIAH WILAYAH KOTA BOGOR***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Ekonomi Syariah  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

4. Bagaimana pengaruh *Islamic branding*, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang ada maka dapat dilihat tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Islamic Branding* Terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?
2. Untuk menganalisis pengaruh Fasilitas Terhadap keputusan menginap di hotel Syariah wilayah Kota Bogor ?
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan menginap di hotel Syariah wilayah Kota Bogor ?
4. Untuk menganalisis pengaruh *Islamic branding*, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan menginap di hotel syariah wilayah Kota Bogor ?

### **I.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang nantinya akan didapat dari penelitian ini yaitu:

1. Aspek Teoritis
 

Bagi penulis, peneliti berharap penelitian ini dilakukan agar bisa memberikan informasi terbaru atas hasil penelitian yang dilakukan dan juga menambah wawasan tentang Hotel Syariah yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI
2. Aspek Praktis
  - a. Bagi akademik, peneliti berharap penelitian ini bisa sebagai tambahan kajian literatur guna pengembangan penelitian dalam Hotel Syariah yang ada di Bogor
  - b. Bagi Regulator, peneliti berharap penelitian ini bagi perusahaan Hotel syariah dalam pengembangan kualitas operasional Hotel Syariah dan bagi masyarakat yang menginap di Hotel syariah yang sesuai dengan kaidah syariah yang berada di Bogor.

**Miftahul Janah, 2022**

***PENGARUH ISLAMIC BRANDING, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL SYARIAH WILAYAH KOTA BOGOR***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Ekonomi Syariah  
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]