

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia yang sebahagian besar berpenduduk Muslim terbesar di dunia harus berjuang keras untuk menjadi pusat syariah. Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syariah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syariah, asuransi syariah, reksadana syariah, pasar modal syariah hingga sektor bisnis bidang perhotelan. Perkembangan hotel dengan berbasis syariah belum cukup populer namun diyakini bahwa perkembangan hotel berbasis syariah ini akan mengalami peningkatan yang cukup drastis dikarenakan tingkat kesadaran terhadap syariah.

Hotel Syariah adalah hotel sebagaimana lazimnya, yang operasional dan layanannya telah menyesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah atau pedoman ajaran Islam, guna memberikan suasana tenteram, nyaman, sehat, dan bersahabat yang dibutuhkan tamu, baik muslim maupun non-muslim. Operasional hotel syariah secara umum tidak berbeda dengan hotel-hotel lainnya, tetap tunduk kepada peraturan Pemerintah, tetap buka 24 jam, tanpa interupsi. Pemasarannya pun terbuka bagi semua kalangan, baik muslim maupun non-muslim. Hotel syariah yang dimaksud disini adalah Hotel dengan Konsep syariah Islam, yaitu Hotel yang menerapkan Syariah dalam Agama Islam ke dalam operasional Hotel.

Definisi hotel syariah dapat ditemukan pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, yaitu usaha hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan serta fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Kriteria usaha hotel syariah adalah rumusan kualifikasi atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan yang mengikuti perkembangan kebutuhan dan teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Ratnasari, R. T, 2016, h. 203).

Prinsip-prinsip syariah yang dimaksud adalah prinsip-prinsip hukum Islam sebagaimana yang diatur fatwa dan/atau telah disetujui oleh Majelis Ulama Indonesia. Dua tahun sejak disahkannya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah peraturan tersebut resmi dicabut sejak disahkannya Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pencabutan atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah dengan alasan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah, sudah tidak sesuai lagi dengan tuntutan dan perkembangan kepariwisataan saat ini. Sampai saat ini setelah Pencabutan Peraturan tersebut tidak ada peraturan pengganti hal tersebut menimbulkan kekosongan hukum dan

membuat tidak memberikan kepastian hukum bagi pengelola hotel syariah dan konsumen.

Hotel yang berbasis syariah masih dianggap asing oleh masyarakat awam. Tanpa pengetahuan yang jelas maka akan menyebabkan anggapan bahwa tidak ada perbedaan antara hotel syariah dan hotel non syariah. Dengan adanya pendirian hotel berbasis syariah, dapat dikatakan mampu membawa misi untuk membersihkan jiwa masyarakat baik secara kolektif maupun individual dari adanya fitnah, *gharar*, maksiat dan sebagainya sehingga mampu mewujudkan ketertiban masyarakat, dan aspek- aspek kesetiakawanan sosial. Hotel syariah merupakan salah satu tawaran yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur.

Hotel Zahra Syariah merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Kendari yang menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanannya. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan ditemukan informasi bahwa kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah tergolong baik hal itu ditunjukkan oleh ulasan pengunjung mengenai Hotel Zahra Syariah. Kepuasan konsumen tersebut ada hubungannya dengan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan.

Menurut Muhandis Natadiwirya (2012, h. 75) menyatakan bahwa etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan juga masyarakat. Etika Bisnis dalam suatu perusahaan dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan

dalam membangun hubungan yang adil dan sehat dengan pelanggan/mitra kerja, pemegang saham, masyarakat.

Etika bisnis dapat diartikan tata cara yang mengatur segala bentuk dalam kegiatan bisnis dengan berdasarkan hukum benar dan salah, serta syariat Islam sebagai dasar utama dalam menentukan sikap dan perilaku dalam menjalankan bisnis (Rachman, dkk, 2018). Etika bisnis juga merupakan perwujudan dari serangkaian prinsip-prinsip etika normatif kedalam perilaku bisnis. Secara sederhana mempelajari etika dalam bisnis berarti mempelajari tentang mana yang baik/ buruk, benar/ salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Etika bisnis dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis. Moralitas disini berarti aspek baik/ buruk, terpuji/ tercela, benar/ salah, wajar/ tidak wajar, pantas/ tidak pantas dari perilaku manusia (Faisal Badroen, 2006, h. 70).

Yusanto dan Widjajakusuma (2002, h. 17), mendefinisikan lebih khusus tentang bisnis Islami yaitu serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya termasuk profit, namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram. Dalam Islam, etika bisnis Islam menuntut dan mengarahkan kaum Muslimin untuk melakukan tindakan sesuai dengan apa yang dibolehkan dan dilarang oleh Allah SWT termasuk dalam melaksanakan aktivitas ekonomi. Manusia bebas melakukan kegiatan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidupnya. Etika dalam bisnis berfungsi untuk menolong pebisnis memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan

moral dalam praktek bisnis yang mereka hadapi. Etika bisnis Islam harus dipahami secara benar sehingga kemungkinan kehancuran bisnis akan kecil dan dengan etika yang benar tidak akan merasa dirugikan dan mungkin masyarakat dapat menerima manfaat yang banyak dari kegiatan jual dan beli yang dilakukan.

Penerapan etika bisnis Islam pada hotel Zahra Syariah Kendari telah terlaksana dengan baik, dimana keraguan konsumen mengenai kondisi hotel yang pada awalnya tidak diketahui oleh konsumen tidak seperti apa yang dipikirkan. Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Etika bisnis memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pelaku bisnis. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pelaku bisnis untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pelaku bisnis dapat memaksimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan (Miftakhul Huda, 2019, h. 94).

Selain etika bisnis Islam, kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2012, h. 36) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan positif atau tidaknya seseorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat merasakan puas atau tidaknya mereka dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Sedangkan menurut Tjiptono (2009, h. 29), kualitas pelayanan adalah peringkat mengenai

keuntungan yang diharapkan dan pengawasan atas tingkat kecanggihan untuk memberikan service sesuai keinginan pelanggan.

Menurut Sinambela (2011, h. 6) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap pelanggan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen, jika konsumen merasa puas terhadap suatu pelayanan maka akan menjadi konsumen yang setia dan loyal terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan ketika perusahaan mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mempraktekkan langsung dalam tindakan yang nyata. Lupiyoadi dalam Sudarmanto dan Wekke (2018, h. 30) menjelaskan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga dan biaya.

Etika bisnis dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang diperhatikan oleh perusahaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Karena kedua faktor ini menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Penerapan etika bisnis dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman kepada konsumen dalam

pembentukan sikap terhadap kegiatan bisnis yang telah dialaminya. Etika bisnis dan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan konsumen dalam melakukan konsumsi atas suatu produk barang atau jasa.

Kontradiksi hasil penelitian pada penelitian terdahulu mengenai variabel penelitian pada penelitian ini yaitu hasil penelitian Risma Nur Maulidya dkk (2019) menemukan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun penelitian yang dilakukan oleh Dewi Pitriani dkk (2020) menemukan bahwa etika bisnis Islam tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian Lilit Biati dkk (2021) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.. Namun penelitian yang dilakukan oleh Ratna Komala dan Evi Selvi (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yaitu bahwa penerapan etika bisnis Islam pada Hotel Zahra Syariah Kendari telah terlaksana dengan baik dan kualitas pelayanan pada Hotel Zahra Syariah Kendari telah baik. Selain itu itu didapatkan kontradiksi hasil penelitian terdahulu.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesimpang siuran dan interpretasi yang keliru terhadap hasil penelitian, sekaligus untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis memfokuskan kajian penelitian pada etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari
2. Apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pegaaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari
2. Pegaaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari
3. Pegaaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Zahra Syariah Kendari.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Hotel, hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi bahan masukan dalam menciptakan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya, kiranya dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya dengan etika bisnis Islam, kualitas layanan dan kepuasan konsumen
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam memahami konsep ekonomi Islam dalam bentuk aplikatif.

