BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian pada abad ke-20 yang sangat pesat ini menimbulkan persaingan yang ketat pula di antara para pelaku bisnis. Dengan persaingan yang semakin ketat ini membuat mereka harus berfikir keras dan berinovasi dalam mengembangkan usaha mereka. Hal ini mendorong munculnya berbagai macam perusahaan, baik yang bergerak di sektor barang maupun jasa. Terutamanya pada sektor jasa yang dewasa ini mengalami perkembangan yang pesat.

Banyaknya perusahaan yang muncul pada sektor jasa ini memberikan persaingan yang cukup ketat bagi para pelaku usaha di bidang ini. Ketatnya persaingan pada sektor jasa ini dapat kita lihat dengan banyaknya perusahaan penyedia jasa di sekitar kita, seperti perusahaan penyedia jasa keuangan, penyedia jasa transportasi (baik darat, laut maupun udara), biro perjalanan, penginapan dan sebagainya. Belum lagi pada masing-masing bidang penyedia jasa yang masih terbagi lagi menjadi berbagai macam perusahaan seperti perusahaan penyedia jasa keuangan yang terdiri dari perbankan, lembaga asuransi, gadai dan koperasi. Keadaan ini membuat masing-masing pelaku usaha untuk saling menonjolkan keunggulan serta keuntungan dari produk-produk yang ditawarkannya.

Perkembangan perekonomian global yang semakin pesat ini lantas membangkitkan kembali perekonomian Islam. Ditandai dengan banyaknya para cendekiawan muslim yang mengemukakan konsep dasar bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam ke dalam tuliasan-tulisannya pada tahun 1940-an. Perbankan syariah pertama kali muncul di Mesir tanpa menggunakan label syariah, karena adanya kekhawatiran rezim yang berkuasa saat itu akan melihatnya sebagai gerakan fundamentalis. Pemimpin perintis usaha ini adalah

Ahmad El Najjar, yang mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis *profit sharing* (bagi hasil) di kota Mit Ghamr pada tahun 1963.[2]

Pada tahun 1974, berdirilah *Islamic Development Bank* (IDB) yang disponsori oleh negara-negara yang tergabung dalam Organisasi Konferensi Islam (OKI), walaupun pada dasarnya bank tersebut adalah bank antar pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan dana untuk proyek pembangunan di negara-negara anggotanya. Dengan berdirinya IDB ini, lantas mendorong bank-bank Islam bermuncul di berbagai belahan dunia. Misalnya, di Timur Tengah, antara lain berdiri *Dubai Islamic Bank* (1975), *Faisal Islamic Bank of Sudan* (1977), *Faisal Islamic Bank of Egypt* (1977) serta *Bahrain Islamic Bank* (1979). Di Asia Pasifik sendiri, *Phillipine Amanah Bank* didirikan tahun 1973 berdasarkan dekrit presiden, dan di Malaysia tahun 1983 berdiri *Muslim Pilgrims Savings Corporation* yang bertujuan membantu mereka yang ingin menabung untuk menunaikan ibadah haji.[3]

Di Indonesia sendiri pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1991. Bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim lainnya. Kemudian setelah itu bermunculan bank yang turut mengaplikasikan operasionalnya secara syariah, diantaranya; Bank Syariah Mandiri, Bank Mega Syariah, Bank Niaga Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah IFI dll. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah di atur dalam undang-undang yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir, undang-undang terkait perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008.[4]

---

[2]Budi Darmawan, "Sejarah Perbankan Syariah di Dunia dan Masuk ke Indonesia" dalam http://ekonomi-islam.com/sejarah-perbankan-syariah-di-dunia-dan-masuknya-ke-indonesia/ , diakses pada 12 Maret 2017.

[3] *Ibid.*

[4] *Ibid.*

Ekonomi Islam saat ini memang tengah menjadi primadona bagi para pebisnis dunia. *Credit Suisse* sendiri menaksir jumlah muslim kaya di dunia mencapai 12 juta orang pada tahun 2030 mendatang. Tak heran jika bisnis syariah saat ini nampak sangat menggiurkan. Belum lagi di Indonsia yang mayoritas penduduknya adalah muslim. Hal ini tentu membuat para pebisnis muslim untuk semakin berinovasi dalam menjalankan bisnis mereka.

Bisnis syariah juga telah menjamur pada sektor jasa. Seperti yang di sekitar kita, yaitu laundry syariah, kolam renang syariah, *tour and travel* syariah serta hotel syariah. Dengan banyak berdirinya bisnis-bisnis syariah ini tentunya tidak hanya memajukan serta menunjukkan eksistensi perekonomian Islam, melainkan juga mampu memberikan rasa aman dan nyaman terutama pada konsumen muslim. Seperti pada hotel syariah yang mampu memberikan rasa aman dan nyaman karena jelas hotel tersebut jauh dari perbuatan maksiat dan hal lain yang dilarang oleh Islam.

Di Indonesia sendiri terdapat 37 hotel bersertifikat syariah, ditambah sekitar 150 hotel lain yang "setengah syariah". Namun, pertumbuhan wisatawan muslim sepertinya bakal melecut dari jumlah tersebut. Populasi wisatawan dari negara-negara muslim di Afrika Utara dan Timur Tengah juga terus meningkat. Per Mei 2014, wisatawan Mesir yang mengunjungi Indonesia melonjak 69,98 persen dari tahun sebelumnya. Statistik positif serupa ditunjukkan pada grafik pelancong asal Uni Emirat Arab (naik 68,03 persen) dan Saudi Arabia (43,7 persen).[4]

Menurut Esthy Reko Astuti selaku Deputi Bidang Pengembangan Pemasaran Wisata Nusantara Kementerian Pariwisata, saat ini dari segi perputaran uang, sektor wisata halal Indonesia baru mencatatkan US$137 miliar pada tahun 2013, dan diprediksi meningkat menjadi US$181 miliar pada 2018. Di Indonesia, dari 240 juta penduduknya, sekitar 200 juta adalah muslim yang merupakan potensi. Indonesia itu memang salah satu pasar yang cukup

[4] Pasha Ernowo, "Hotel Syariah Kian Bergairah" dalam http://www.venuemagz.com/artikel/feature/2016/7/hotel-syariah-kian-bergairah/, diakses pada 12 Maret 2017.

besar, seharusnya bila kita menggarap pasar domestik saja, itu sudah luar biasa.[5]

Melihat dari data yang telah diberikan, harusnya Indonesia menjadi garda depan dalam bisnis hotel syariah. Menurut Syakir Sula, Sekretaris Jendral Masyarakat Ekonomi Syariah, 40 persen tamu hotel di Indonesia adalah beragama Islam. Peraturan yang mengatur terkait hotel syariah pun telah tersedia, yaitu Peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif No. 2 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Usaha Hotel Syariah.[6] Hal ini tentunya menjadi sinyal positif bagi pebisnis dalam bidang perhotelan syariah untuk semakin mengembangkan usahanya.

Perkembangan bisnis pariwisata dan perhotelan di Jawa Timur sangatlah tinggi, mengingat di Jawa Timur terdapat banyak destinasi wisata alam seperti pantai, gunung dan juga wisata lainnya. Banyaknya destinasi wisata di Jawa Timur ini meningkatkan kunjungan para wisatawan yang tentunya juga meningkatkan bisnis pariwisata, terutama pada bisnis perhotelan. Selain itu di Jawa Timur juga terdapat perguruan tinggi yang besar seperti halnya di Surabaya dan Malang. Hal ini tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi kalangan pelancong muda untuk semakin mengeksplorasi seluruh destinasi wisata di Jawa Timur. Disamping itu, di Jawa Timur juga terdapat kota besar, kota metropolitan seperti Surabaya yang juga semakin menambah minat wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk mengunjungi Jawa Timur.

Dengan semakin besarnya peluang wisata di Jawa Timur juga semakin meningkatkan peluang pada bisnis perhotelan di Jawa Timur. Tercatat ada 1.993 hotel yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Timur pada tahun 2014. Jumlah ini merupakan akumulasi dari hotel berbintang maupun dan hotel non-berbintang di seluruh Jawa Timur. Dengan jumlah tertinggi pada Kabupaten Pasuruan dengan 446 hotel dan posisi kedua pada kota Batu dengan jumlah 437

[5] *Ibid.*
[6] *Ibid.*

hotel.[7] Hingga saat ini sudah tercatat 2.234 hotel yang berdiri di Jawa Timur baik itu hotel berbintang maupun non-berbintang.[8]

Di Tulungagung sendiri sebagai daerah yang berada di pesisir pantai selatan membuatnya memiliki destinasi wisata pantai yang banyak. Mulai dari pantai dengan pasir putih maupun coklat hingga pantai dengan tebing tebing tinggi dan kedung seperti pantai Pathok Gebang dan Kedung Tumpang. Dengan banyaknya destinasi wisata pantai di Tulungagung menjadikannya sebagai surga bagi para penikmat pasir putih dan pantai. Dengan pantai yang terkenal seperti pantai Kedung Tumpang, Pantai Sine dan yang baru-baru ini dibuka pantai Gemah membuat wisatawan dari luar kota seperti Surabaya Sidoarjo dan Malang datang untuk menikmati indahnya pantai di Tulungagung.

Melihat potensi pariwisata yang besar di Tulungagung ini membuat para pebisnis hotel maupun akomodasi di Tulungagung tidak menutup mata akan peluang sebesar ini. BPS Kabupaten Tulungagung mencatat terdapat 24 akomodasi atau hotel yang berdiri di Tulungagung pada tahun 2014. Hingga saat ini tercatat terdapat 26 akomodasi atau hotel yang berdiri di Tulungagung seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Nama dan Alamat Hotel/Akomodasi di Tulungagung Tahun 2017

No	Nama Akomodasi/ Hotel	Alamat	Telp
1	Gajah mas	Jl. R.A. Kartini no. 19	321 996
2	Indonesia	Jl. K. Kasihin 214	322 741
3	Malinda Indah	Jl. Jayeng Kusuma No. 3	321 433
4	Narita	Jl. Agus Salim 87-89	321 608
5	Nasional	Jl. Pahlawan No. 1	321 642
6	Palapa	Jl. Teuku Umar 81-83	321 854
7	Panorama	Jl. WR. Supratman 12	321 857

7 BPS Provinsi Jawa Timur, "Akomodasi Hotel 2012-2014" dalam https://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/291, diakses pada Senin, 01 Mei 2017.

8 Kompas, "Jumlah Hotel di Jawa Timur Berlebih" dalam https://www.pressreader.com/indonesia/kompas/20170331/281956017624198, diakses pada Minggu, 30 April 2017.

Lanjutan Tabel

No.	Nama Akomodasi/Hotel	Alamat	Telp.
8	Psg. Argo Wilis	Jl. Raya Sendang Kec. Sendang	7 711 075
9	Popoh Indah	Dsn. Popoh Desa Besole	327 547
10	Puspita	Jl. Diponegoro V/40	323 504
11	Palem Garden	Jl. Sultan Agung, Ketanon	324 942
12	Srikandi	Jl. Stasiun No.7, Ngunut	395 665
13	Surakarta	Jl. P. Antasari No.50	321 455
14	Tanjung	Jl. Adi Sucipto 42	323 502
15	Wijaya	Jl. Teuku Umar III/4	322 774
16	Srabah Semesta Resort	Jl. Raya Srabah	332 333
17	Mulya Jaya	Jl. Blitar No 29	397 629
18	Swaloh Resort dan Spa	Waduk Wonorejo,Mulyo Sari	335 500
19	Resort Wonorejo	Ds. Wonorejo Kec. Pagerwojo	411 100
20	Grand Hotel	Jl. I.G. Ngurahrai No. 26	331 170
21	Griya Mercy	Jl. Jayeng Kusuma No. 4	333 644
22	Istana	Jl.K.H. Agus Salim No.73-75	332 377
23	Crown Victoria Hotel	Jl. Supriadi No. 41	331 321
24	Penginapan Pondok Musafir	Jl. Jayeng Kusuma No. 17	-
25	Panorama	Jl. Teuku Umar No. 76	335 222
26	Sutera Bina Samudra	Ds. Popoh Kec. Besuki	323 502

Sumber: BPS Kabupaten Tulungagung diolah

Dengan tingginya potensi wisata yang terdapat di Tulungagung ini tidak menutup kemungkinan untuk berkembangnya bisnis wisata yang berbasis syariah seperti akomodasi maupun penginapan yang berbasis syariah. Hal ini dikarenakan sebagian besar penduduk Indonesia yang merupakan wisatawan domestik merupakan muslim. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa wisatawan dari mancanegara khususnya Timur Tengah seperti Mesir, Saudi Arabia dan Uni Emirat Arab meningkat sebanyak lebih dari 50% pada tahun 2014. Peningkatan ini terjadi terus-menerus pada tahun-tahun berikutnya hingga saat ini, yang mana akomodasi maupun hotel dengan label syariah akan menjadi pilihan utama bagi para wisatawan mancanegara seperti ini. Pada tahun 2013 tercatat sebanyak 225.335 WNI yang menjadi tamu hotel maupun akomodasi di Tulungagung dan sebanyak 513 WNA yang menjadi tamu hotel

maupun akomodasi di Tulungagung.[9] Hal ini menunjukkan bahwa potensi bisnis wisata perhotelan dan akomodasi sangatlah tinggi.

Salah satu akomodasi di Tulungagung yang telah menerapkan prinsip syariah dalam pelayanannya adalah Penginapan Pondok Musafir. Akomodasi yang telah berdiri sejak tahun 2012 ini memang berbeda dengan akomodasi hotel pada umumnya. Pemilik berusaha menerapkan konsep penginapan yang ada pada zaman Rasulullah SAW dulu. Konsep yang diterapkan pada akomodasi ingin memang tidak berbentuk seperti hotel pada umumnya, melainkan penginapan. Hal ini dikarenakan pada zaman Rasulullah dahulu yang ada hanyalah penginapan dan bukan hotel.

Penginapan pada zaman Rasulullah SAW dahulu hanya terdapat penginapan yang merupakan tempat beristirahat bagi para musafir di tengah perjalanan mereka. Sedangkan hotel pada zaman ini memiliki konsep yang berbeda dengan penginapan pada zaman Rasulullah dahulu, diantaranya terdapat Café, Bar dan hiburan lainnya yang bertujuan sebagai hiburan para pengunjung yang sedikit bertentangan dengan prinsip syariah. Hal ini sesuai dengan firman Allas SWT, dalam QS. Al-Maidah (5) ayat 90 :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِنَّمَا ٱلۡخَمۡرُ وَٱلۡمَيۡسِرُ وَٱلۡأَنصَابُ وَٱلۡأَزۡلَٰمُ رِجۡسٞ مِّنۡ عَمَلِ ٱلشَّيۡطَٰنِ فَٱجۡتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ٩٠

"Hai orang-orang yang beriman, sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah perbuatan keji termasuk perbuatan setan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan." (QS. Al-Maidah (5) : 90)[10]

Oleh karena itu, fasilitas yang ditawarkan pun cukup sederhana dan dengan harga yang cukup ekonomis. Hal ini dikarenakan pangsa pasar untuk

[9] BPS Provinsi Jawa Timur, "Akomodasi Hotel 2012-2014" dalam https://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/291, diakses pada Senin, 01 Mei 2017.

[10] Kementerian Agama RI, *Alqur'an Cordoba*, …….. hal. 123

penginapan ini bukanlah kalangan menengah ke atas sehingga harga yang ditawarkan pun terbilang merakyat.

Untuk melakukan *check-in*, aturan penginapan ini cukup ketat terutama untuk pasangan lawan jenis yang mana harus menunjukkan bukti bahwa mereka merupakan satu keluarga ataupun pasangan suami istri ataupun *muhrim*. Untuk kamar yang disediakan pada penginapan ini terdapat 27 kamar. Selain itu terdapat fasilitas berupa tempat ibadah serta terdapat area parkir yang luas. Pegawai yang dipekerjakan pada penginapan ini pun semua adalah laki-laki dan berjumlah 7 orang. Dengan produk yang ditawarkan demikian, pengunjung Penginapan Pondok Musafir mencapai 260 orang tiap bulannya.

Pada prakteknya memang konsep syariah sedikit sulit untuk diaplikasikan. Hal ini karena berpotensi menabrak pakem bisnis perhotelan yang berorientasi pada kepuasan tamu.[11] Namun hal ini tentunya tidak menjadi halangan bagi para pebisnis muslim. Hal ini harusnya menjadikan para pebisnis muslim justru semakin tertantang untuk bisa menawarkan jasa yang sesuai dengan prinsip Islam dan tetap mampu membuat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Peran manajer pemasaran disini sangatlah dibutuhkan. Dimana perusahaan harus tetap dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dengan tidak mengenyampingkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bagaimana hotel syariah tetap bisa bertahan ditengah derasnya arus globalisasi? Bagaimana hotel syariah bisa menjadi idaman tidak hanya bagi para pengunjung muslim, melain juga para pengunjung non-muslim?.

Kepuasan pelanggan sendiri bisa tercapai jika kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja maupun hasil dari suatu produk.[12] Ada beberapa faktor yang mempengaruhi

[11] *Ibid.*

[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hal. 36.

terciptanya kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu[13] : 1) Kualitas produk, 2) Harga, 3) *Service quality*, 4) Biaya dan kemudahan, serta 5) *Emotional factor.*

Dalam bisnis, terutama dalam bidang jasa, pelayanan merupakan suatu hal yang diunggulkan. Oleh karena itu pelayanan prima sangatlah penting dalam bisnis di bidang jasa, karena yang diharapkan adalah terciptanya kepuasan pelanggan. Selain itu, manajer pemasaran juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena pada dasarnya konsep pemasaran adalah bagaimana perusahaan mampu menyediakan kebutuhan serta keinginan dari konsumen yang akan berdampak pada hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Dari uraian yang telah dijabarkan oleh penulis di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait hubungan antara kualitas pelayanan yang prima serta faktor-faktor lain terhadap kepuasan pengunjung pada bisnis perhotelan khususnya pada perhotelan syariah. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PENGINAPAN PONDOK MUSAFIR DI TULUNGAGUNG**".

B. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasikan beberapa masalah manajemen pemasaran pada bisnis perhotelan khususnya pada hotel syariah. Berikut ini adalah idenifikasi masalah dari latar belakang di atas, yaitu:

1. Prinsip bisnis perhotelan yang sedikit bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Perusahaan mampu memberikan kepuasan pada pengunjung hotel tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip syariah.

[13] Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. KAI Daerah Operasional VI Yogyakarta*, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016)

3. Strategi manajer pemasaran hotel untuk memberikan kepuasan pada pelanggan
4. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariah dan fasilitas pada hotel mampu mempengaruhi kepuasan pengunjung pada hotel syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung?
4. Apakah sistem operasional dalam Penginapan Pondok Musafir Tulungagung telah sesuai dengan prinsip syariat Islam?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Penginapan Pondok Musafir di Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung jika ditinjau dalam perspektif ekonomi Islam.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantarnya:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengetahuan serta sumber bagi semua pihak yang ingin mengetahui dan mendalami ilmu ekonomi yang berbasis syariah khususnya persoalan manajemen pemasaran syariah.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Penulis

      Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh di bangku perkuliahan, menambah wawasan serta pengetahuan mengenai manajemen pemasaran khususnya pemasaran syariah.

   b. Bagi Universitas

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian. Dan sebagai kontribusi positif untuk pengembangan wawasan keilmuan dalam bidang manajemen pemasaran di masa yang akan datang.

   c. Bagi tempat penelitian

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung terkait strategi dalam pemasaran pada hotel syariah yang bersangkutan, agar kepuasan pengunjung bisa tercapai dan bisa berdampak baik pada jangka panjangnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan sebagai evaluasi terkait pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang telah ditawarkan oleh hotel syariah yang bersangkutan.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

   Ruang lingkup merupakan suatu batasan yang memudahkan dilaksanakannya penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk

memisahkan aspek tertentu terhadap suatu objek. Sedangkan pembatasan masalah merupakan usaha untuk menetapkan batasan dari masalah penelitian yang akan diteliti. Batasan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor mana saja yang termasuk dalam ruang lingkup masalah penelitian dan faktor mana saja yang tidak termasuk adalam ruang lingkup masalah penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih terfokus dan spesifik. Batasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada hotel syariah. Objek yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Penginapan Pondok Musafir yang terletak di Jl. Jayeng Kusumo No. 17, Kedungwaru, Tapan, Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

   Dalam penelitian ini, penulis menghadapai beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi kondisi dari penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan tersebut yaitu sebagai berikut:

   a. Waktu yang tersedia dalam menyelesaikan penelitian ini relatif singkat.
   b. Kebersediaan hotel syariah terkait untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
   c. Kebersediaan pengunjung hotel syariah untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah presepsi dalam memahami judul skripsi, maka penulis akan menegaskan dan menjelaskan istilah-istilah yang terkait dengan judul skripsi yang akan diangkat. Pada bagian ini, penulis menegaskan istilah-istilah tersebut ke dalam dua bgaian, yaitu:

1. Definisi Konseptual
   a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.[14]
   b. Penerapan adalah kegiatan memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja.[15]
   c. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).[16]
   d. Fasilitas adalah semua hal yang dapat memudahkan pekerjaan; kemudahan.[17]
   e. Kepuasan pelanggan adalah pandangan pelanggan terhadap tingkat terpenuhinya permintaan pelanggan tersebut(ISO 9000:2000).[18]
   f. Penginapan Pondok Musafir merupakan sebuah penginapan di Tulungagung, Jawa Timur yang sederhana dan merakyat yang menggunakan prinsip Islam dalam operasionalnya.

2. Definisi Operasional
   a. Kualitas Pelayanan (X_1) adalah kemampuan penginapan untuk memberikan pelayanan jasa yang baik agar tercipta kenyamanan serta rasa puas pada pengunjung yang memberikan efek kontinu dan pengambilan keputusan dalam memilih penginapan untuk ke depannya. Kualitas pelayanan ini mencakup beberapa hal, yaitu (1) Tangible (keterwujudan), (2) Reliability (kehandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan), (5) Empathy (perhatian).

---

[14] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 849

[15] Yulia Djahir, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen,* (Yogyakarta: Deepulish, 2014), hal. 4.

[16] Lijan Poltak Sinambela Dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 5.

[17] Wahyu Untara, *Kamus Bahasa Indonesia: Lengkap & Praktis Cet. 1*, (Yogyakarta: Indonesia Tera, 2013).

[18] Syahu Sugian, *Kamus Manajemen (Mutu),* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006).

b. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh penginapan sebagai alat penunjuang kebutuhan pengunjung. Jika fasilitas yang disediakan oleh penginapan telah sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pengunjung, maka kepuasan akan tercapai. Dalam menentukan fasilitas jasa terdapat unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan, yaitu (1) pertimbangan/perencanan spasial, (2) perencanaan ruangan, (3) perlengkapan/perabotan, (4) tata cahaya dan warna, (5) pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, (6) unsur pendukung.
c. Kepuasan Pengunjung adalah rasa senang yang diterima oleh pengunjung sebagai bentuk dari tercapainya harapan pengunjung atas penginapan tersebut. Indikator tercapainya kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut (1) Kesesuaian *Product Quality* (pelayanan), (2) Kesesuaian *Product Features* (fasilitas), (3) Kesesuaian *Reliability* (kehandalan), (4) Kesesuaian *Waranty* (pengembalian harga).

H. Sistematika Penulisan Skripsi

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, halaman transliterasi dan halaman abstrak.

2. Bagian Isi

Terdiri dari beberapa bab antara lain:

BAB I Pendahuluan

Berisi gambaran jelas yang nantinya berguna untuk memahami penelitian sehingga pembaca atau penulis nantinya dapat memahami dengan mudah dan jelas terhadap arah pembahasan. Dalam bab pendahuluan ini akan dikemukakan hal-hal mengenai latar belakang

masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori

Hal yang dikemukakan dalam landasan teori adalah mengenai pengertian manajemen pemasaran, pemasaran syariah, jasa, kualitas pelayanan ditinjau dalam Islam serta indikator-indikatornya, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisikan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan metode analisis data.

BAB IV Pembahasan Dan Hasil Penelitian

Deskripsi populasi dan sampel responden dan pembahasan hasil penelitian (statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis)

BAB V Penutup

Berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar kepustakaan dan daftar lampiran-lampiran.