

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis adalah kegiatan individu yang berarti melakukan sesuatu yang terorganisir untuk menghasilkan dan kemudian menjual barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan dari pemenuhan kebutuhan masyarakat dan merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara (Suwarso, 2018). Di Indonesia terdapat banyak sektor bisnis seperti pabrik, pertanian, infrastruktur, konstruksi, perdagangan, ritel, dll. Sebelum pandemi Covid-19 melanda dunia, pariwisata menjadi salah satu fokus utama pemerintah dikarenakan sektor pariwisata adalah salah satu penyumbang devisa negara terbesar. Maka dari itu dikarenakan pentingnya sektor pariwisata di Indonesia menyebabkan pemerintah rela menggelontorkan dana pemulihan pariwisata yang cukup besar di tahun 2021 yaitu hingga 60 miliar rupiah (Pratama, 2021).

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara

Tahun	Jumlah Wisatawan Mancanegara
2017	14.039.799
2018	15.810.260
2019	16.106.954

Sumber : BPS (2021)

Walaupun dikarenakan pandemi Covid-19 kegiatan pariwisata menjadi terhambat dan mengalami kerugian, namun melihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) (2021) beberapa tahun sebelum pandemi yaitu tahun 2017 hingga 2019 terdapat kenaikan jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia tiap tahunnya. Maka dari itu mengingat dari begitu prospektifnya sektor pariwisata di Indonesia maka, tetaplah ada banyak pelaku usaha yang melihat hal ini sebagai peluang untuk menciptakan produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan wisatawan. Demikian juga untuk usaha yang sudah ada akan dilakukan pembenahan besar-besaran terhadap produk dan jasa yang mereka tawarkan.

Banyak sekali bisnis yang mendukung perkembangan sektor pariwisata, salah satunya adalah perhotelan. Perhotelan termasuk salah satu dari sekian banyak komponen penting dalam industri pariwisata. Dari pengertian pariwisata yang merupakan kegiatan manusia yang melakukan perjalanan atau tinggal di suatu destinasi di luar lingkungan kesehariannya, maka diperlukanlah akomodasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa perhotelan dalam industri pariwisata merupakan faktor penting dikarenakan fungsinya sebagai sarana untuk tempat beristirahat wisatawan di tempat tujuan.

Surakarta atau yang biasa dikenal dengan Solo adalah salah satu kota yang ada di Jawa Tengah. Kota ini sangatlah strategis karena terletak di antara 2 provinsi, yaitu Jawa Timur dan Yogyakarta. Hal ini menjadikannya sebagai kota transit bagi beberapa daerah disekitarnya, yaitu Boyolali, Sukoharjo, Wonogiri, Sragen, dan Klaten atau biasa dikenal dengan eks Karesidenan Surakarta. Apalagi, dengan dibukanya jalan tol Trans Jawa yang melewati Solo, yang membuat semakin terbukanya akses dari wilayah Solo menuju kota besar lainnya. Dengan mudahnya akses masuk ke kota Solo dan juga letaknya yang strategis, maka banyak pendatang yang datang ke Solo. Selain bertujuan untuk transit atau berbisnis, pendatang juga ada yang melakukan wisata. Bisa dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Surakarta (2020) dibawah ini, Solo memiliki cukup banyak pilihan destinasi wisata.

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Daya Tarik Wisata Kota Surakarta, 2019

No	Daya Tarik Wisata	Wisman	Wisnus
	Objek Wisata		
1	Kraton Kasunanan	-	-
2	Mangkunegaran	7.957	32.040
3	Museum Radya Pustaka	616	17.467
4	Taman Balekambang	482	2.737.269
5	W.O. Sriwedari	-	33.939
6	THR. Sriwedari	-	-
7	Museum Batik Danar Hadi	1.535	11.856
8	Taman Satwataru	14	566.317
9	Museum Keris	2.443	13.618
10	Museum Lokananta	-	1.456
	Event		
11	Bakdan Neng Solo	-	12.647
12	Haul Habib Ali	-	122.895
	Kota Surakarta	13.047	3.549.504

Sumber : BPS Kota Surakarta (2020)

Salah satu wisata unggulan di Solo adalah wisata religi. Dikarenakan adanya Masjid Agung Keraton Kasunanan, Majelis Tafsir Al-Quran (MTA) Pusat, Haul Habib Ali dan juga menurut Isnanto (2021) yang menyebutkan bahwa akan dibangunnya replika Grand Mosque Sheikh Zayed Abu Dhabi yang mana masjid tersebut adalah hadiah dari pangeran Uni Emirat Arab (UEA) untuk presiden Joko Widodo serta dengan dibangunnya Masjid Pakubuwono X di Taman Sriwedari (Kurniawan, 2021). Para wisatawan yang datang ke Solo baik yang melakukan wisata religi maupun tujuan lain biasanya akan menginap di Solo. Dikarenakan tingginya minat wisatawan yang akan menginap di Solo, maka diperlukanlah hotel untuk mengakomodir kebutuhan menginap para wisatawan.

Tabel 1.3 Jumlah Hotel dan Kamar Menurut Klasifikasi Tahun 2018-2019

No	Klasifikasi	Hotel		Kamar	
		2018	2019	2018	2019
1	Hotel Bintang Lima	3	3	542	542
2	Hotel Bintang Empat	7	8	1.073	1.217
3	Hotel Bintang Tiga	17	17	1.370	1.370

No	Klasifikasi	Hotel		Kamar	
		2018	2019	2018	2019
4	Hotel Bintang Dua	17	18	1.294	1.482
5	Hotel Bintang Satu	8	8	263	263
6	Hotel Non Bintang	100	99	2.237	2.223
7	Home Stay	7	5	66	51
8	Akomodasi Lainnya	6	7	92	104
Jumlah		165	165	6.937	7.252

Sumber : BPS Kota Surakarta (2020)

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Surakarta (2020) tabel 1.3 diatas terdapat total 165 hotel di Solo baik dari hotel konvensional maupun hotel syariah. Salah satu hotel syariah yang ada pada tabel yaitu Hotel XYZ. Hotel ini termasuk hotel bintang empat yang memiliki total kamar 387. Hotel XYZ merupakan hotel syariah terbesar di Indonesia yang dimiliki oleh Hutomo Mandala Putra (Tommy Suharto). Hotel ini terletak di Jalan Adi Sucipto No. 47, Solo, Jawa Tengah. Hotel ini berdiri pada tanggal 11 Maret 2014. Terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki Hotel XYZ yaitu diantaranya: adanya musholla di setiap lantai, pengingat waktu sholat (Adzan) yang akan menggema dengan gaya berbeda di setiap lantai, tersedianya mukena, sajadah, Al-Qur'an dan kran wudhu di setiap kamar untuk memudahkan tamu dalam beribadah, juga Hotel XYZ yang sangat menjamin kehalalan makanannya (Pratomo, 2020).

Tabel 1.4 Perbandingan Tingkat Hunian Hotel di Solo

No	Hotel	Bulan Agustus 2021		
		Kamar Tersedia	Kamar Terjual	Tingkat Huni (%)
1	Syariah	7.200	381	5,29
2	Lorin	5.580	1.254	22,47
3	The Alana	4.940	289	5,80
4	Fave Solo	3.800	538	14,16
5	The Sunan	4.080	414	10,15
6	Ramada Suite	2.720	462	16,99
7	Swiss-Belinn	2.720	322	11,84
8	Aston Center Point	3.360	466	13,87
9	POP	3.200	514	16,06
10	Harris	2.960	488	16,49

Sumber : Hotel XYZ (2021)

Selain Hotel XYZ, terdapat juga hotel syariah dan konvensional lainnya, sehingga para *customer* memiliki banyak pilihan tempat untuk menginap selama berkunjung ke Solo. Contohnya seperti beberapa hotel dalam tabel 1.4, yang dimana lokasinya cukup berdekatan dengan Hotel XYZ. Namun menurut data yang tertera pada tabel 1.4, tingkat hunian Hotel XYZ termasuk cukup rendah dibandingkan kompetitornya. Maka dari itu dikarenakan banyaknya *supply* hotel syariah dan belum lagi dengan adanya hotel konvensional lainnya di Solo menjadikan timbulnya persaingan ketat antar hotel. Kompetisi yang muncul mengakibatkan setiap perusahaan harus berpikir mengenai bagaimana strategi

terbaik supaya konsumen lebih memilih menginap di hotel mereka dibandingkan hotel pesaing.

Saat konsumen memutuskan untuk memilih sesuatu, harga sering menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Konuk (2019) yaitu harga yang sesuai dengan apa yang didapatkan konsumen, bisa dijadikan pertimbangan dalam memutuskan apakah akan menginap ataupun menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan, maka dari itu bukan hanya harga yang murah, tapi sesuai dengan apa yang didapatkan.

Salah satu strategi yang dapat perusahaan jasa implementasikan guna meningkatkan kemungkinan agar konsumen memilih perusahaannya adalah dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan baik. Karena fasilitas yang baik, lengkap dan memadai dapat meningkatkan keputusan menginap. Tidak menuntup kemungkinan pelanggan akan kembali lagi setiap kali membutuhkan (Jusuf, dkk., 2018).

Word of Mouth WOM termasuk salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen saat menentukan pilihan akan membeli atau menyewa sesuatu. Apabila WOM dari suatu produk atau jasa sangat baik, orang lain cenderung ingin membeli atau merasakan juga (Oktavianto, 2013).

Berdasarkan dari identifikasi masalah dan hasil dari beberapa jurnal yang sudah peneliti jelaskan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: “ANALISIS FAKTOR YANG MENENTUKAN KONSUMEN DALAM MEMILIH HOTEL SYARIAH”. Penelitian ini akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang diidentifikasi mengenai kompetisi yang muncul antar hotel mengakibatkan setiap perusahaan harus berpikir mengenai bagaimana strategi terbaik supaya konsumen lebih memilih menginap di hotel mereka dibandingkan hotel pesaing. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalahnya adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih hotel syariah di kota Solo?

1.3 Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu, dana, dan banyaknya variabel yang sekiranya dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih hotel sebagai sarana akomodasi, maka peneliti membatasi hanya pada harga, fasilitas dan *word of mouth* supaya permasalahan yang diteliti dapat lebih terarah dan jelas. Selain itu data akan dikumpulkan dengan membagikan kuesioner via *Google Form* dengan konsumen yang pernah menginap di Hotel XYZ sebagai respondennya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan faktor utama yang mempengaruhi konsumen dalam memilih hotel syariah di kota Solo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk meningkatkan pengetahuan mengenai hubungan dari harga, fasilitas, dan *word of mouth* terhadap keputusan menginap.
2. Sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh harga, fasilitas dan *word of mouth*

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk menyediakan penyelesaian masalah akibat kompetisi ketat yang dialami Hotel XYZ
2. Untuk memperbaiki strategi pemasaran Hotel XYZ