

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Setiap tahun jumlah penduduk di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan. Dengan banyaknya penduduk muslim ini menyebabkan Indonesia memiliki potensi yang baik bagi berkembangnya perekonomian Islam. Perkembangan ekonomi islam di Indonesia ini awal mulanya ditandai dengan makin banyaknya kajian-kajian maupun publikasi mengenai bank Syariah. Tingginya minat masyarakat dalam menanggapi perekonomian syariah membuat sektor ekonomi syariah turut berinovasi tidak hanya bergerak di bidang perbankan syariah saja. Saat ini ekonomi syariah turut berkembang dalam sektor industri makanan halal, media Islam, properti syariah, obat-obatan halal, pakaian syariah, pariwisata halal sampai kosmetik halal yang berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam. Perkembangan ekonomi syariah ini menyebabkan terbentuknya sebuah fenomena baru yaitu trend gaya hidup halal (*halal lifestyle*) dimana masyarakat melakukan aktivitas dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip agama Islam.

Pelaku bisnis global langsung menanggapi fenomena ini dengan menyediakan kebutuhan yang berorientasi pada gaya hidup halal yang tengah menjadi trend di masyarakat. Hal ini tentu memiliki peluang yang besar untuk pertumbuhan suatu wilayah serta diharapkan mampu meningkatkan nilai perekonomian suatu Negara. Karena adanya trend ini pelaku bisnis di Indonesia saling bersaing untuk menyediakan kualitas produk, harga maupun layanan jasa yang dibutuhkan untuk mendukung gaya hidup halal (*halal lifestyle*). Pelaku bisnis pun menghadapi suatu tantangan untuk menyediakan produk atau layanan yang mampu bertahan di masa mendatang sehingga trend ini menciptakan suatu ide bisnis syariah yaitu adanya produk maupun jasa.

Meningkatnya pertumbuhan bisnis berdasarkan prinsip islam ini salah satunya terjadi pada sektor pariwisata halal. Pada sektor halal ini menyediakan kebutuhan masyarakat di era globalisasi untuk mencari aktivitas hiburan. Wisata yang ditawarkan pun sangat beragam mulai dari wisata alam, wisata buatan, hingga perjalanan wisata halal ke beberapa tempat wisata di luar kota maupun di luar negeri. Salah satu alternatif yang dapat wisata buatan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan mengunjungi kolam renang syariah. Kolam renang syariah merupakan salah satu tempat wisata yang banyak diminati oleh banyak orang karena lebih menawarkan hal-hal yang menarik dalam rangka meningkatkan kualitas moral dan karakter bangsa Indonesia yang luhur dan taat dalam beragama. Kolam renang syariah mulai berkembang mengikuti tuntunan masyarakat ini. Yang mana mengembangkan kolam renang syariah ini tidak seperti kolam renang konvensional atau non syariah.

Bagi pelaku bisnis harus bisa memberikan kualitas pelayanan maupun jasanya untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assauri, 2012). Dengan

memperhatikan kepuasan konsumen, maka perusahaan akan dapat mempertahankan keberadaan konsumennya (Kotler dan Keller, 2009). Hal tersebut akan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, tak terkecuali usaha dalam bidang sektor industri halal. Saat ini banyak bisnis industri dan perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya. Menurut Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukkan oleh konsumen dengan memberikan penilaian setelah memperoleh dan mengkonsumsi barang atau jasa. Persaingan yang sangat ketat memaksa setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen.

Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh konsumen yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan konsumen menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) di antaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan. Diharapkan para pemilik usaha, khususnya dalam bidang sektor pariwisata halal, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut. Hal ini akan menciptakan kepuasan bagi konsumen setelah mengkonsumsi barang atau jasa suatu perusahaan.

Kualitas produk menjadi faktor penentu perusahaan, dalam menciptakan kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler dan Armstrong, 2008). Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Hal ini bertujuan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap suatu produk yang bersangkutan. Pengalaman konsumen dalam membeli produk yang baik atau buruk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak. Oleh karena itu, pemain usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen. Kebutuhan yang tidak dapat memenuhi harapan pelanggan, haruslah cepat ditanggapi oleh perusahaan, yaitu dengan upaya pengembangan produk sesuai dengan harapan pelanggan tersebut (Assauri, 2012).

Selain kualitas produk, yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam bersaing, terutama usaha yaitu kebijakan penetapan harga. Menurut Kotler dan Armstrong (2008), harga adalah sejumlah nilai yang dibebankan atas suatu produk atau jasa yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau

menggunakan produk atau jasa. Harga tergantung pada kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan berbagai hal. Murah atau mahalnya harga suatu barang atau jasa sangat relatif sifatnya. Perusahaan harus selalu memantau harga yang ditetapkan oleh pesaing agar harga yang ditentukan oleh perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah. Bagi konsumen, harga sering dikaitkan dengan manfaat yang diperoleh atas suatu barang atau jasa. Pembeli menggunakan harga tidak hanya pada ukuran pengorbanan, tetapi juga digunakan sebagai indikator kualitas produk dan layanannya (Assauri, 2012). Oleh karena itu, perusahaan diuntut untuk menawarkan produk yang berkualitas yang memiliki nilai lebih dengan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Bagi perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010), kualitas pelayanan adalah sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan/konsumen. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang berkualitas akan menjadi daya tarik konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang nantinya akan meningkatkan penjualan. Kemudian menurut Zeithmal dan Bitner (2000) mengemukakan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi atau *SERVQUAL (Service Quality)*, dimana instrumen ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan jasa, yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat umum, apabila diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti bisnis kafe perlu adanya penyesuaian. Othman dan Owen (2001) menambahkan unsur *Compliance* pada dimensi kualitas pelayanan yang diteliti sebelumnya oleh Parasuraman yang biasa di kenal dengan *Compliance with Islamic Law* (Kepatuhan terhadap hukum Islam). Tambahan dimensi *Compliance* pada *SERVQUAL* lebih dikenal dengan *CARTER*. Dalam pemberian pelayanan, setiap aktivitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika (Othman dan Owen 2001).

Dari definisi tersebut, dalam Al-Qur'an banyak sekali terdapat ayat yang tentang melayani dengan ramah, sopan dan lemah lembut akan tetapi karena terfokusnya penelitian ini maka, akan dijelaskan secara khusus seperti yang terdapat pada surat Ali-Imran ayat 159 sebagaimana firman Allah:

فَإِمَّا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarah dengan mereka dalam urusan itu.

Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal". (QS. Ali Imran : 159)

Omah Shafa Jember merupakan salah satu tempat destinasi kolam renang dalam ruangan yang bertema syariah atau muslimah yang cukup diminati pengunjung. Objek kolam renang tersebut beda dengan tempat kolam renang yang lain di Jember dikarenakan yakni mempunyai rancangan ketentuan yang berupa khusus muslimah ataupun kalangan remaja wanita hingga orang tua. Tempat ini sangat strategis yang berada di lokasi Jalan Jawa IV, Tegal Boto Lor, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Selain itu juga menawarkan banyak fasilitas yang dapat membuat pengunjung merasa nyaman dan puas. Saat ini kolam renang juga di temukan di hampir seluruh daerah di Kabupaten Jember. Berikut merupakan daftar data tempat kolam renang yang ada di Kabupaten Jember:

Tabel 1.1
Daftar Kolam Renang di Kabupaten Jember

No	Nama Kolam Renang	Alamat
1.	Kolam Renang Kimo	Jl. Pangeran Limboro
2.	Pemadian Kebon Agung	Jl. Kebun Agung, Kaliwates
3.	Doho Homestay and Swimming Pool	Jl. Doho
4.	Kolam Renang Green Hill	Jl. Baratan Patrang
5.	Tiara Jember Park Waterboom	Jl. Kaliurang, Sumbersari
6.	Cempaka Swimming Pool	Jl. Cempaka No. 48
7.	Kolam Renang Rembangan	Jl. Rembangan

Sumber data: Hasil Observasi Peneliti, Oktober 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dari hasil observasi yang dilakukan dapat diketahui dari tujuh nama tempat kolam renang yang terkenal di Kota Jember, yang memiliki kolam renang dengan prinsip-prinsip Islam dengan tema syariah adalah di Omah Shafa Jember. Hal ini dikarenakan pada Omah Shafa memberikan suasana tempat kolam renang tersebut aman dari antar jenis kelamin seperti laki-laki. Lalu adanya fasilitas yang lengkap seperti penyediaan sewa baju renang, kacamata renang, dan sejenisnya. Dan juga memiliki tempat untuk beribadah seperti Mushola. Fasilitas kantin dengan makanan dan minuman yang beragam, lalu serta kamar mandi dan ruang ganti yang bersih. Selain itu, akses buka kolam renang di Omah Shafa setiap hari dari jam 07.30-17.00 kecuali hari nasional atau tanggal merah. Setiap pelaku bisnis menyadari untuk fokus mempertahankan dan menarik semua para konsumen dari kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanannya.

Kolam renang sekarang sudah banyak dikunjungi oleh masyarakat, namun banyaknya minat terhadap kolam renang tersebut yang tentunya juga sebagai tempat olahraga dan juga tempat rekreasi. Beberapa produk yang ada, Omah Shafa mempunyai fasilitas kantin dan penyewaan. Produk yang berada di kantin sangat lengkap seperti menyediakan makanan dan minuman bisa hangat maupun dingin, dan juga fasilitas penyediaan sewa dan produk yang mereka jual sangat lengkap. Dengan menyediakan fasilitas tersebut pengunjung merasa aman dan tidak bebani dengan barang yang diperlukan. Selain itu, diperlukan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap

pengunjung, karena dengan pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasa betah dan senang jika merasa diperlakukan istimewa, dengan pelayanan yang baik maka dengan sendirinya para pengunjung akan tetap menjadi pengunjung yang setia. Kolam renang harus meningkatkan pelayanan yang ada. Masalah pelayanan pada kolam renang yaitu ketepatan waktu yang kurang baik misalnya kolam renang buka pada jam 07.30 namun konsumen berkunjung pada jam 08.00, tetapi masih ada keterlambatan untuk membuka akses kolam renang tersebut dan membuat para pengunjung kolam renang menunggu.

Pemilik kolam renang atau sebagai objek yang ditunjuk harus menyeimbangkan harga dengan situasi keadaan yang ada pada kolam renang, karena harga merupakan nilai suatu barang yang dinyatakan dalam bentuk uang. Perusahaan kolam renang dalam menetapkan harga sebaiknya mengadakan pendekatan terhadap penentuan harga berdasarkan tujuan yang hendak dicapai. Harga tiket masuk yang terjangkau pada kolam renang yang sesuai dengan keinginan pengunjung dan sesuai dengan fasilitas, pelayanan dan juga produk yang ada. Dengan harga yang terjangkau tidak akan memberatkan seorang untuk berenang di kolam renang tersebut.

Persaingan dalam jasa menurut pengelola kolam renang untuk berusaha memomorsatukan kualitas pelayanan kolam renang bagi konsumen, seperti dari kualitas produknya, harga tiket masuk dan juga pelayanannya. Atribut kolam bisa membuat masyarakat mengetahui dan membedakan kelebihan kolam yang satu dengan kolam lainnya. Peneliti mengambil penelitian di kolam renang karena pelayanan, harga, dan produk yang disediakan tersebut, namun juga keberagaman pengunjung yang terdapat di kolam renang. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang ada pada kolam renang. Harga tiket masuk kolam renang di Omah Shafa baik anak-anak yang usianya dibawah 10 tahun dengan orang remaja maupun orang tua bayar dengan rata sebagai tabel berikut:

Tabel 1.2

Tiket Masuk Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember

Tiket Masuk	Harga
Hari biasa	Rp. 20.000/orang
Senin s/d Jumat	
Hari libur	Rp. 20.000/orang
Sabtu s/d Minggu	

Sumber data: Hasil Observasi Peneliti, Oktober 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dari daftar tiket harga masuk ini mematok tiket dengan harga Rp.20.000 per orang gratis minuman air mineral. Namun jika membandingkannya dari segi fasilitas yang ditawarkan, maka harga tiket masuk objek kolam renang ini cukup terjangkau. Karena dengan harga yang telah ditetapkan tersebut, pengunjung dapat menikmati beberapa fasilitas yang ditawarkan Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember. Dan adapun data pengunjung dari tahun 2018 s/d 2022 pada kolam renang sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Peningkatan Jumlah Pengunjung Kolam Renang Muslimah di Omah Shafa Jember Tahun 2018-2022

No	Bulan	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		Target	Real	Target	Real	Target	Real	Target	Real	Target	Real
1	Januari	150	105	250	100	-		150	100	150	100
2	Februari	150	105	250	115	-		150	100	120	115
3	Maret	150	105	-	-	-		150	100	160	145
4	April	190	100	-	-	-		190	205	100	125
5	Mei	190	120	-	-	-		190	190	200	105
6	Juni	190	110	-	-	Tutup		190	130	250	120
7	Juli	200	104	-	-	Sementara		200	100	300	155
8	Agustus	100	125	-	-	(Covid-19)		100	100	100	200
9	September	100	120	-	-	-		100	105	150	140
10	Oktober	100	120	-	-	-		100	105	100	105
11	November	100	105	-	-	-		100	100	100	130
12	Desember	150	105	-	-	-		150	100	200	-
	Jumlah	1.670	1.334	500	115	-		1.670	1.435	1.930	1.440

Sumber data: Hasil Interview dengan Pemilik Omah Shafa Jember, Oktober 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan hasil wawancara dengan Ibu Yuli, Pemilik Kolam Renang Muslimah Omah Shafa Jember bahwa selama lima tahun terakhir pada tahun 2018-2022 terdapat jumlah pengunjungnya cukup banyak dan berkembang di Omah Shafa Jember. Meskipun terdapat yang jumlahnya pengunjungnya dari tahun 2019-2020 menurun dikarenakan adanya masa pandemi Covid-19, namun secara garis besar jumlah pengunjung objek kolam renang di Omah Shafa Jember tahun 2021-2022 terus bertambah dan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk mengunjungi kolam renang yang bernuansa syariah dan muslimah tersebut cukup tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, adanya fenomena dan latar belakang yang mengenai kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan islami sangat penting dalam suatu perusahaan. Sehubungan dengan hal itu, maka peningkatan kepuasan konsumen sangat diperlukan. Peningkatan kepuasan konsumen sangat penting terhadap tingkat produktivitas sehingga manfaatnya dapat dirasakan baik bagi individu maupun perusahaan. Sebagai peneliti terkait kepuasan konsumen pada Omah Shafa Jember menarik untuk diteliti lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Pentingnya kepuasan konsumen berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan konsumen, tetapi juga oleh kualitas pelayanannya dan harga terhadap suatu produk dan perusahaan jasa. Dengan adanya permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember?
2. Apakah Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen kolam renang muslimah di Omah Shafa Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen.
 - b) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mempunyai obyek penelitian yang sama dan hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat agar dapat menjadi acuan terhadap penelitian lain di masa mendatang.

2. Manfaat Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah kemampuan, meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan dalam melakukan penelitian dan penulisan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen.

b) Bagi Masyarakat/Konsumen

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan konsumen untuk memilih kolam renang syariah serta menambah informasi kepada masyarakat mengenai kualitas produk, harga maupun kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen memilih kolam renang syariah serta agar masyarakat muslim memahami pentingnya melakukan aktivitas berdasarkan syariat Islam.

c) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan kepada pemilik Omah Shafa Jember memberikan perhatian dalam hal kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan islami sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen serta diharapkan menjadi bahan evaluasi maupun tolak ukur dalam melakukan perbaikan di masa mendatang agar menambah minat masyarakat terhadap kolam renang syariah.

