

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi telekomunikasi pada zaman sekarang menyebabkan perubahan, baik itu kultur maupun kebiasaan kita sehari-hari, internet juga mempengaruhi berbagai macam aspek terutama dalam perkembangan di bidang bisnis dan juga pemasaran, penggunaan internet pada tahun 2018 sampai 2022 dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 penggunaan internet di Indonesia (2018-2022) katadata.co.id

Sejalan dengan peningkatan pengguna internet yang ada di Indonesia hal ini memiliki peran dalam perkembangan e-commerce di Indonesia. Akibat dari perubahan yang di akibatkan oleh perkembangan teknologi dan internet ini menyebabkan peralihan pada kegiatan jual beli yang dulu nya membeli dengan datang ke toko sekarang beralih pada online shop.(Penia Anggraeni, Putu Nina Madiawati 2016).

Pada era sekarang sistem ekonomi islam dinilai perekonomian yang sangat responsif, selain digunakan sebagai alternatif ditengah tengah system kapitalis dan system sosialisme, juga mendukung misi ilahiya yang sesuai dengan nilai nilai humanistik (khalifah), bukan hanya itu sistem ekonomi islam juga sesuai dengan nilai nilai tazkiyah (kesucian) yang artinya jauh dari hal hal haram, dalam perekonomian islam ini tidak hanya tentang sandang pangan tetapi juga tentang akomodasi akomodasi penunjang salah satunya adalah perhotelan syariah.(Siti Fatimah 2017:1)

Di Indonesia salah satu bagian yang penting bagi perekonomian adalah ekonomi islam, beberapa tahun ini perkembangan ekonomi islam berkembang dengan pesat hingga saat ini menjadi salah satu pemain utama dalam keuangan global. Ada tujuh sektor ekonomi islam yang berkembang secara signifikan, seperti termasuk memasak/makanan, keuangan syariah, asuransi, fashion, kosmetik, farmasi, hiburan, dan pariwisata. (Lubi hilmah kholilah, Silalahi purnama ramadani, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), 2022)

Wisata halal merupakan salah satu dari sektor ekonomi Islam yang mengalami pertumbuhan dan menjadi titik fokus produk gaya hidup orang banyak. Dengan kondisi tersebut, wisata halal memungkinkan berkembang secara signifikan dibandingkan dengan wisata tradisional saat ini. Sebagai negara mayoritas masyarakat Muslim, Indonesia mungkin memiliki potensi untuk menciptakan dan meningkatkan wisata halal di indonesia. tujuan wisata ramah Muslim di tanah air, tujuan utama didirikannya wisata ramah muslim adalah untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan muslim di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, dan pelayanan untuk wisatawan muslim akan terus dikembangkan. Sebagai catatan dari 1,92 juta wisman(wisatawan mancanegara) yang datang di Indonesia pada 2019, sekitar 20% merupakan wisman (wisatawan mancanegara) (IAEI 2015)

Menurut laporan Global Muslim Tourism Index (GMTI) 2019,"di antara 130 destinasi wisata ramah Muslim, pariwisata halal Indonesia menempati urutan pertama dalam hal akses, komunikasi, lingkungan, dan kualitas layanan. Bahkan, dalam ajang "\_World Halal Tourism Award 2016" yang digelar di Abu Dhabi, Indonesia berhasil menghapus 12 dari 16 penghargaan" dengan keberhasilan Indonesia tentunya membuka peluang baru untuk terus mengoptimalkan industri pariwisata ramah Muslim di Indonesia, hal ini membuat wisata halal yang ada di Indonesia menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan secara signifikan, tentunya hal ini membuka inisiatif baru dari para pemilik usaha perhotelan untuk membuka hotel hotel yang berkonsepkan syariah untuk menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan muslim yang datang ke Indonesia sebagai penginapan sementara selama berada

di Indonesia. Dengan adanya penginapan yang berkonsepkan syariah maka dapat membuat wisatawan muslim yang ada di Indonesia akan merasakan penginapan yang berkonsepkan syariah. (IAEI 2015)

Salah satu wilayah yang berpotensi akan wisata halal di Jawa Timur yakni ada pada daerah tapal kuda (Jember, Lumajang, Bondowoso, Situbondo, Dan Probolinggo). Wisata halal bukan hanya sekedar dimaknai wisata yang mengunjungi objek-objek wisata islami, namun wisata halal yakni wisata yang menjunjung nilai dan memegang prinsip syariah dengan tidak merubah makna umum dari wisata. Contohnya Teluk Love (Jember), B29 (Lumajang) Pasir Putih (Situbondo), Air Terjun Tancak Kembar Pakem (Bondowoso) Air Terjun Madakaripura (Probolinggo).

Dengan adanya potensi wisata halal maka harus diiringi dengan akomodasi dan juga pelayanan yang berbasis syariah, salah satunya di bidang perhotelan. Dengan adanya wisata halal maka perhotelan syariah akan berpotensi untuk menjadi pilihan utama wisatawan muslim yang akan berwisata ke daerah tapal kuda. Pengunjung hotel syariah menginap tidak hanya karena kebutuhan wisata namun ada juga pengunjung hotel syariah yang menginap karena adanya urusan bisnis maka dari itu hotel syariah ini harus memiliki pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, fasilitas yang juga berhubungan dengan syariah guna memenuhi kebutuhan konsumen yang menginap di hotel syariah di daerah tapal kuda.

Adapun pembelian tiket reservasi hotel di zaman sekarang sangat di permudah dengan adanya situs-situs dan aplikasi pembelian tiket reservasi hotel secara online salah satunya adalah situs [travelok.com](http://travelok.com) yang merupakan situs pembelian tiket reservasi hotel secara online yang paling utama di rujuk serta diikuti oleh pesaingnya yakni [tiket.com](http://tiket.com) ([dailysocial.id](http://dailysocial.id) 7 April 2016).

Traveloka menjadi pilihan utama bagi consumer dalam memesan suatu kamar hotel yang diikuti oleh pesaing kedua yakni [tiket.com](http://tiket.com) yang persentasenya tidak jauh dari pesaing-pesaing lainnya, [tiket.com](http://tiket.com) yaitu online travel agent yang menyajikan pembelian online baik itu tiket pesawat, tiket untuk konser,

memesan kamar hotel dan hiburan lainnya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait akomodasi dan hiburan dengan cepat dan mudah serta dapat diakses kapanpun dan dimanapun. (M. Raka Alfari, Aditya wardhana, SE.,M.SI., MM 2020)serta menggunakan aplikasi review hotel bawaan android yakni google maps dengan adanya google maps maka setiap kali mengunjungi tempat baru pengunjung akan langsung mendapatkan pertanyaan review otomatis dari google maps agar membantu suatu tempat yang dikunjungi agar jauh lebih baik dari sebelumnya.

Penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Nusareserch membuat survei terhadap pengguna internet mengenai layanan pemesanan kamar dan tiket pesawat di Indonesia menyatakan bahwa traveloka.com lebih unggul dari pada pesaing lainnya (dailysocial.id 7 april 2016). Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pertanyaan peneliti dapat di rumuskan sebagai beriku 1. Bagaimana ketertarikan pengunjung hotel syariah terhadap konsep syariah yang ada di hotel syariah. 2. Faktor apa saja yang menjadi penentu pengunjung hotel syariah menjadikan hotel syariah sebagai pilihan utama saat memesan kamar hotel

## **1.2. Rumusan masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana ketertarikan pengunjung hotel syariah terhadap konsep syariah yang disajikan hotel syariah di daerah tapal kuda?
2. Faktor apa saja yang menjadi penentu pengunjung hotel syariah menjadikan hotel syariah sebagai pilihan utama saat memesan kamar hotel?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang berkaitan dengan rumusan masalah yang sudah di sampaikan

1. Untuk mengetahui bagaimana ketertarikan pengunjung hotel syariah terhadap konsep syariah yang disajikan di hotel syariah di daerah tapal kuda

2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi penentu pengunjung hotel syariah menjadikan hotel syariah sebagai pilihan utama saat memesan kamar hotel

#### **1.4. Definisi Oprasional**

Definisi oprasional dimaksudkan agar tidak ada kesalahan pemahaman dan ketidak sesuaian penafsiran dengan istilah istilah yang ada dalam penelitian, sesuai dengan judul ini yaitu : “Analisis Review Pengunjung Hotel Syariah Menggunakan Aplikasi Online” maka definisi oprasional yang harus di jelaskan yaitu:

##### **1. Tinjauan (review)**

Menurut Khammash (2008:79) online customer review dapat dipahami sebagai suatu media melihat review dari konsumen lain terhadap suatu produk, layanan perusahaan dan tentang bagaimana sebuah perusahaan. Dalam bahasa menyatakan bahwa review adalah sebuah kegiatan dalam mengulas atau memberikan tinjauan terhadap suatu produk atau jasa secara obyektif yang menyebutkan kelebihan atau kekurangan suatu produk atau jasa.

##### **2. Pengunjung (wisatawan)**

Menurut Yoeti (1985) menyatakan bahwa pengunjung merupakan sekumpulan orang yang datang berkunjung atau berwisata pada suatu tempat atau Negara yang memiliki tujuan berbeda beda. Menurut undang undang no 10 tahun 2009 menyatakan bahwa pengunjung atau wisatawan merupakan kumpulan orang yang melakukan perjalanan wisata dengan tujuan apapun dan tidak ingin menetap selamanya di tempat yang di kunjungi dan juga tidak bertujuan mencari nafkah di tempat yang di kunjungi.

##### **3. Hotel Syariah**

Hotel syariah merupakan salah satu bagian terpenting dalam menunjang dan memfasilitasi sebuah wisata halal, hotel syariah menurut

(surahmi 2016) menyatakan bahwa hotel yang oprasional dan penyajiannya layanan yang sesuai dengan prinsip prinsip syariah. Prinsip syariah yang ada pada hotel syariah antara lain:

- a. Tidak memproduksi makanan haram dan juga minuman yang memabukkan
- b. Transaksi yang dilakukan baik jasa maupun dalam bentuk produk harus nyata dan tidak meragukan
- c. Tidak mengandung kedzoliman, kemungkaran, kebohongan dll
- d. Tidak memiliki unsur curang atau penipuan
- e. Ada komitmen secara menyeluruh dan konsekuen pada saat menunaikan perjanjian yang telah di tepati

#### 4. Aplikasi online

Aplikasi online yang di maksud dalam penelitian ini menggunakan aplikasi traveloka , tiket.com, google maps. Aplikasi aplikasi ini lah yang terpakai dalam mempermudah pengunjung hotel syariah dalam memesan kamar.

##### a. Traveloka

Aplikasi traveloka adalah sesuatu aplikasi yang sudah banyak di minati, serta sudah banyak fitur menarik yang sudah di sediakan oleh pihak aplikasi, misalnya fitur chek in online, dengan adanya ini para pengunjung yang ingin memesan kamar bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun, traveloka termasuk aplikasi pemesanan kamar teratas yang sering kali di gunakan oleh para pengunjung hotel

Menurut databoks aplikasi traveloka termasuk dalam startup unicorn asal Indonesia, angka pengunjung pada situs ini sebesar 61,22% dengan jumlah 7,2 juta kunjungan pada situs ini maka dengan data di atas peneliti menggunakan aplikasi ini sebagai pengumpulan data (databoks.katadata.co.id)

##### b. Tiket.com

Aplikasi tiket.com termasuk dalam aplikasi terpopuler nomer 2 setelah traveloka, tiket.com sama halnya dengan traveloka yakni situs

yang di gunakan dalam memesan kamar hotel syariah dengan jumlah kunjungan pada situs yakni 6,2 juta kunjungan([databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id))

c. Google maps

Googel maps merupakan aplikasi bawa smartphone yang menyajikan peta online gratis yang dapat di akses semua orang tanpa mendownload dari play store, pada google maps ada fitur canggih yakni sebagai review setelah mengunjungi suatu tempat sehingga dapat membatu tempat yang di kunjungi memiliki nilai baik dan hal ini berdampak pada minat konsumen dalam memilih tempat atau hotel.

5. Tapal Kuda

Tapal kuda adalah sebuah nama kawasan yang di bagian jawa timur, menurut sejarah tapal kuda ini disebut dengan daerah blambangan atau di dalam bahasa jawa di sebut dengan “brang wetan(seberang timur)”. Hal ini di karnakan pada kawasan ini tidak pernah menjadi bagian dari kerajaan mataram.

Kawasan yang termasuk dalam daerah tapal kuda yakni( Jember,Lumajang, Bondowoso, Probolinggo, Pasuruan, Dan Banyuwangi). Dalam kawasan ini terdapat banyak etnis dan juga banyaknya kawasan wisata yang berada dalam daerah tapal kuda ([kemendikbud.go.id](http://kemendikbud.go.id) 2021).

## 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian memiliki manfaat sebagai penambah wawasan serta pengembangan ilmu tentang suatu hotel yang berkonsep syariah teori yang di gunakan tentunya berdasarkan penelitian terdahulu, manfaat teoritis ini bertujuan untuk menjelaskan apabila teori yang di gunakan masih memiliki relevansi terhadap penelitian penulis , baik relevan secara umum atau tidak sama sekali

2. Manfaat praktis

Penelitian ini penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan tentang review mengenai pengunjung hotel syariah dan semakin mengetahui hal apa yang melatarbelakangi preferensi pengunjung hotel syariah memilih hotel syariah. penelitian ini juga memberikan manfaat praktik langsung dari segala teori teori yang mempengaruhi preferensi pengunjung hotel syariah sebagaimana yang sudah menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini, mamfaat praktik terbagi menjadi 3 dalam penelitian ini yakni :

### 3. Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi saranan yang memiliki manfaat agar menambah wawasan, pengalaman ,serta dapat menerapkan pengetahuan peneliti. Serta dapat mengembangkan potensial dari peneliti dalam mengorek informasi.

### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai review pengunjung hotel syariah dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### 5. Bagi Pengelolah Hotel Syariah

Manfaat bagi pengelolah hotel syariah yaitu hasil data pada penelitian ini diharapkan bisa memotivasi pengelolah hotel syariah. Sekaligus menjadi evaluasi terhadap perhotelan syariah agar lebih menonjolkan konsep syariah.

## **1.6. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (field research) yaitu melakukan kegiatan lapangan tertentu guna memperoleh berbagai data dan memperoleh informasi yang diperlukan. Dengan menggunakan metode analisis teks dan deskriptif pada ruang lingkup penelitian ini mencangkup 2 variabel yaitu pengunjung dan hotel syariah , penelitian ini menggunakan metode survey. penelitian ini menggunakan satu jenis data yakni data skunder. Objek yang

diteliti adalah para pengunjung hotel syariah yang menggunakan aplikasi online untuk memesan kamar dihotel syariah di daerah tapal kuda. Penelitian ini meneliti kepedulian masyarakat terhadap konsep perhotelan syariah

