

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki destinasi wisata yang banyak diminati masyarakat dari berbagai kalangan termasuk umat beragama. Karena mayoritas masyarakat Indonesia beragama muslim dan banyaknya destinasi wisata di kota Bandung tak heran wisatawan ingin melakukan wisata ke daerah Bandung, salah satunya adalah melakukan perjalanan wisata halal. Saat ini wisata halal menjadi fenomena baru dalam dunia pariwisata dan mulai berkembang di berbagai wilayah di Indonesia. Percepatan pengembangan wisata halal di Jawa Barat dimulai sejak tahun 2016, dari 26 kota/kabupaten yang ada di Jawa Barat, Kota Bandung dianggap paling berpotensi dan mampu merepresentasikan wisata halal. Kota ini dinilai memiliki kelengkapan infrastruktur dan program wisata yang dapat mendukung percepatan wisata halal Pratiwi, dkk (2017).

Meningkatnya permintaan wisatawan muslim terhadap wisata halal menjadikan beberapa segmentasi di bidang pariwisata meningkat salah satunya akomodasi. Akomodasi yang berperan penting dalam wisata halal adalah hotel. Klasifikasi hotel tidak hanya dilihat dari bintangnya saja, melainkan juga jenis-jenisnya, salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah hotel syariah. Dengan adanya konsep wisata halal, tentu saja akomodasi pun mengusung konsep halal, yaitu dengan adanya akomodasi hotel syariah. Che ahmat, dkk (2015) mengemukakan konsep syariah sudah didirikan di Negara-negara timur tengah selama beberapa tahun terakhir. Jelajah nusa mengemukakan bahwa di Indonesia memang baru terdapat 37 Hotel bersertifikasi hotel syariah, 150 hotel lainnya setengah syariah. Pada tulisan tersebut juga menyatakan bahwa prospek hotel syariah memang cukup cerah terlebih populasi wisatawan mesir yang mengunjungi Indonesia melonjak 69,98% dari tahun sebelumnya karnita (2021). Hotel syariah identik dengan makanan hotel yang halal, harus menutup aurat, di setiap kamar ada mukena, sarung & quran, kemudian diiringi musik-musik arab. Tidak seperti hotel lain yang citranya kurang baik dipandang oleh masyarakat karena dalam operasionalnya terkadang bertentangan dengan syariat Islam.

Konsep pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan prinsip syariah. Konsep hotel syariah semakin banyak diminati para wisatawan di kota Bandung tidak hanya dikalangan umat beragama muslim tetapi juga oleh wisatawan yang mencari suasana hotel yang tenang dan nyaman. Seiring dengan meningkatnya permintaan wisatawan muslim yang mencari penginapan yang sesuai dengan aturan syariah, maka keberadaan hotel syariah semakin banyak di Kota Bandung. Perkembangan hotel syariah yang semakin pesat, didukung dengan adanya pemahaman mengenai preferensi dan pengalaman tamu yang menginap di hotel syariah di Kota Bandung. Dengan banyaknya jenis hotel di Kota Bandung membuat hotel syariah harus mampu bersaing dengan hotel lainnya. Jumlah hotel syariah di Kota Bandung masih terbilang sedikit di bandingkan dengan hotel konvensional. Ada beberapa hotel syariah di Kota Bandung diantaranya adalah :

**Tabel 1.1**  
**Nama-Nama Hotel Syariah di Kota Bandung**

No	Nama hotel syariah di kota Bandung	Alamat
1	Daarul Jannah Hotel	Jalan Geger Kalong Girang No.67, Gegerkalong, Bandung, Gegerkalong, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40152
2	Orange Home's Syariah	Jalan Babakan Jeruk 1 No.76, Sukagalih, Sukajadi, Sukagalih, Sukajadi, Kota Bandung
3	Narapati Indah Hotel Syariah	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.31-35, Lkr. Sel., Lengkong, Kota Bandung and convention
4	Noor Hotel	Jl. Madura No.6, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
5	Ruby Hotel	Jalan Dr. Rubini No.4, Pasirkaliki, Pasir Kaliki, Cicendo, Kota Bandung 7
6	Cinnamon Hotel	Jalan Dr. Setiabudhi No. 300, Ledeng, Cidadap, Ledeng, Cidadap, Kota Bandung

Sumber: (Wikipedia, 2017)

Banyaknya permintaan wisatawan yang ingin menginap di hotel syariah di kota Bandung, membuat hotel syariah berkembang pesat di Kota Bandung, yang mempengaruhi masyarakat untuk menginap di hotel syariah adalah daya suka atau

preferensi. Hal ini dikarenakan wisatawan memiliki pilihan dalam penentuan tempat menginap yang sesuai preferensi mereka.

Preferensi menurut Simamora (2020) adalah suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak terhadap suatu produk barang atau jasa. Hasrat bias (individu), yang dinilai dengan kegunaan dari produk diartikan sebagai preferensi konsumen Indarto (2011). Hal yang dapat mempengaruhi preferensi konsumen terhadap pemilihan produk diantaranya adalah kualitas, harga, promosi dan tampilan yang melekat atas produk. Preferensi dapat mencakup beberapa hal menurut Abdullah, dkk (2011) untuk mengukur faktor preferensi tamu menginap di hotel syariah dapat dilihat dari 5 aspek diantaranya; kehalalan (*permissible in islam*), kesesuaian harga (*price*), kualitas pelayanan (*quality of service*), kepopuleran hotel (*branding*), suasana hotel (*tangibles*). Sedangkan preferensi konsumen merupakan kapasitas pelanggan untuk menetapkan barang berdasarkan pada selera masing-masing serta melaksanakan ordering melalui sekumpulan barang yang disediakan untuk konsumen Semaoen (2011).

Sayangnya terdapat beberapa pengalaman tamu yang tidak sesuai dengan preferensi menurut teori oleh Abdullah, dkk (2011) untuk mengukur faktor preferensi tamu menginap di hotel syariah dapat dilihat dari 5 aspek diantaranya kehalalan (*permissible in islam*), kesesuaian harga (*price*), kualitas pelayanan (*quality of service*), kepopuleran hotel (*branding*), suasana hotel (*tangibles*) seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Ulasan Tamu Pada Hotel Syariah di Kota Bandung**

No	Ulasan	Tahun	Sumber
1	“Suasana dan desain interior OK. Hanya citarasa makanan sangat biasa saja dan dari mulai check in sampai check out kita tidak mendapatkan air zamzam yang dijanjikan. Kolam renangnya juga tidak terurus dan air panasnya nyala mati	2018	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d12049166-Reviews-or5-Cinnamon_Hotel_Boutique_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS">https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d12049166-Reviews-or5-Cinnamon_Hotel_Boutique_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS</a>

No	Ulasan	Tahun	Sumber
	nyala mati ini harus diperbaiki”		
2	<p>“Dikonfirmasi oleh staf hotel 1 malam menginap di Rp.450rups di mereka memanggil "Royal Room" staf Terkejut saat check-in karena mereka menagih saya Rp.510rups..seperti yang saya katakan bahwa itu dikonfirmasi 450 dan percuma berdebat dengan mereka saya membayar 510 seperti yang mereka minta”.</p>	2018	<a href="https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297704-d10130639-Reviews-Ruby_Hotel_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html">https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297704-d10130639-Reviews-Ruby_Hotel_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html</a>
3	<p>“Menemukan dispenser sabun tangan kosong di dinding wastafel tepi kamar mandi kotor air tidak panas sarapannya biasa saja jadi secara keseluruhan hotel ini payah.</p> <p>Saya tidak akan merekomendasikan dan menginap di hotel ini di masa depan.</p>	2018	<a href="https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297704-d10130639-Reviews-Ruby_Hotel_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html">https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297704-d10130639-Reviews-Ruby_Hotel_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html</a>
4	<p>“Penampilan pertama syariah plus suasana kayak di Mekkah. Kamar cukup nyaman untuk liburan keluarga,tipe grand deluxe,,ukuran kasur queen size untuk double bed bisa untuk rame2, cuma restoran aja ga beraneka ragam,,kecil dan rasanya so - so banget”.</p>	2017	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d12049166-Reviews-Cinnamon_Hotel_Boutique_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS">https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297704-d12049166-Reviews-Cinnamon_Hotel_Boutique_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS</a>
5	“tidak ada keran untuk	2017	<a href="https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-">https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-</a>

No	Ulasan	Tahun	Sumber
	berwudhu, padahal hotel syariah. Tekanan air mandi tidak deras. Nuansa syariah belum terasa, hanya sekedar lantunan murattal atau adzan. Lebih baik jika ada shalat berjama'ah di setiap waktu shalat".		g297704-d12049166-Reviews-Cinnamon_Hotel_Boutique_Syariah-Bandung_West_Java_Java.html#REVIEWS

(Sumber:tripadvisor)

Tabel 1.2 membahas mengenai ulasan hotel syariah yang ada di Kota Bandung, dengan periode tahun 2017-2018. Ulasan pada tabel di atas terdiri dari ulasan atau *review* tamu selama menginap di hotel syariah di kota Bandung. Berdasarkan data pengalaman tamu menginap di atas, tidak semua tamu yang menginap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Tamu menginap tidak hanya berdasarkan preferensi saja tetapi juga dengan pengalaman.

Pengalaman tamu dapat meliputi pengalaman selama menginap di hotel, kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas, serta kecocokan dengan aturan dan nilai-nilai syariah yang diterapkan di hotel tersebut. Adanya konsep wisata halal dan hotel syariah yang sedang *trend* dikalangan wisatawan tidak menutup kemungkinan banyaknya wisatawan yang masih belum paham apa itu konsep hotel syariah dan preferensi dalam memilih hotel syariah itu sendiri, dengan demikian peneliti mengharapkan penelitian 'preferensi dan pengalaman tamu menginap di hotel syariah di Kota Bandung' dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana preferensi tamu yang menginap di hotel syariah di kota Bandung?
2. Bagaimana pengalaman tamu yang menginap di hotel syariah di kota Bandung?

3. Bagaimana pengalaman tamu menginap di hotel syariah di Kota Bandung terhadap preferensi menginap?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis preferensi tamu yang menginap di hotel syaiah di kota Bandung
2. Untuk menganalisis pengalaman tamu yang menginap di hotel syariah di kota Bandung
3. Untuk menganalisis pengalaman tamu berdasarkan preferensi menginap di hotel syariah di Kota Bandung

### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini berfokus pada hotel syariah di Bandung yaitu dengan unit pembahasan preferensi dan pengalaman tamu selama menginap seperti kehalalan, harga, kualitas pelayanan dan suasana selama menginap di hotel syariah Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuisioner sebagai alat pengumpulan data dari pada tamu yang menginap di hotel syariah Bandung.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

1. Pemerintah  
Pemerintah dapat mengembangkan dan mengelola industry akomadasi.
2. wisatawan  
memudahkan wisatawan atau tamu hotel untuk memilih hotel syariah selama menginap di kota Bandung.
3. industri  
untuk acuan dan rujukan dalam mengelola kualitas pelayanan, fasilitas sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan tamu yang meginap di hotel syariah kota bandung.

### **1.5.2 Kegunaan teoritis**

Penelitian ini berguna untuk memperkaya teori *customer behavior* lebih lanjut mengenai pemasaran hotel, preferensi dan pengalaman tamu menginap di hotel syariah bandung.