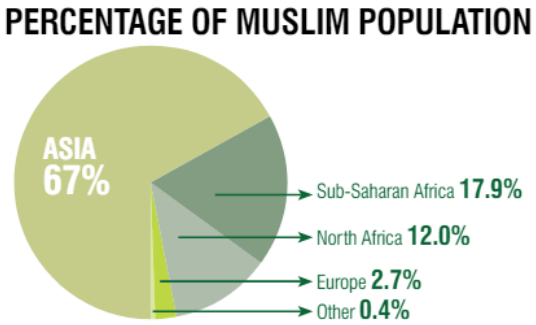
BAB I
PENDAHULUAN

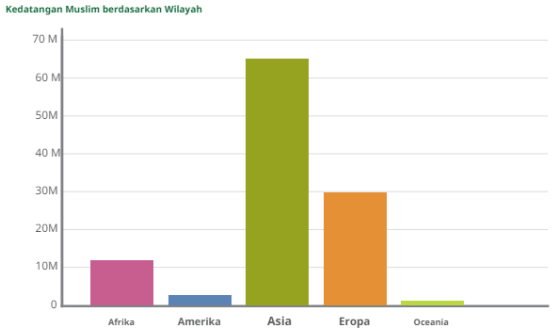
A. Latar Belakang

Pada tahun 2022 jumlah populasi muslim dunia mencapai angka dua milyar atau setara dengan 25% total populasi manusia di dunia. Angka tersebut terdiri dari 50% laki-laki dan 49.2% perempuan dengan rata-rata berumur 25 tahun dan didominasi oleh negara-negara Asia sebanyak 67% dari keseluruhan umat muslim dunia (CrescentRating, 2023).



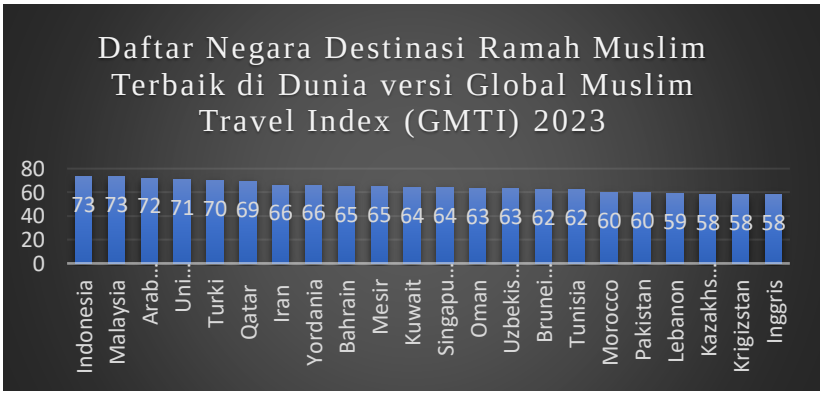
Gambar 1. 1 Persentase muslim dunia
sumber: Crescentrating, 2023

Populasi muslim dunia menjadi hal krusial dalam perkembangan tren ekonomi global. Tren ekonomi global hari ini sudah mengacu pada konsep halal mulai dari produk makanan dan minuman, gaya hidup, dan finansial. Konsep ini telah banyak diterapkan negara muslim untuk dijadikan sektor utama (Nozimovich, 2023). Tumbuhnya industri halal didorong oleh peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap produk halal, salah satunya adalah pariwisata halal sebagai fenomena baru (Peristiwo, 2020).



Gambar 1. 2 Kedatangan wisatawan muslim berdasarkan wilayah
sumber: Crescenrating 2023

Pada bidang pariwisata halal, GMTI 2023 menerbitkan data kedatangan wisatawan muslim ke negara-negara Asia yang mendominasi sebanyak 31% dari total keseluruhan kunjungan wisatawan muslim. Perolehan 67% sebagai populasi muslim dunia, dan tingkat kedatangan wisatawan muslim yang mendominasi, menunjukkan bahwa wisatawan muslim lebih memilih berwisata di tempat-tempat terdekat yaitu di negara-negara Asia khususnya di Asia Tenggara dan Timur tengah (CrescentRating, 2023).



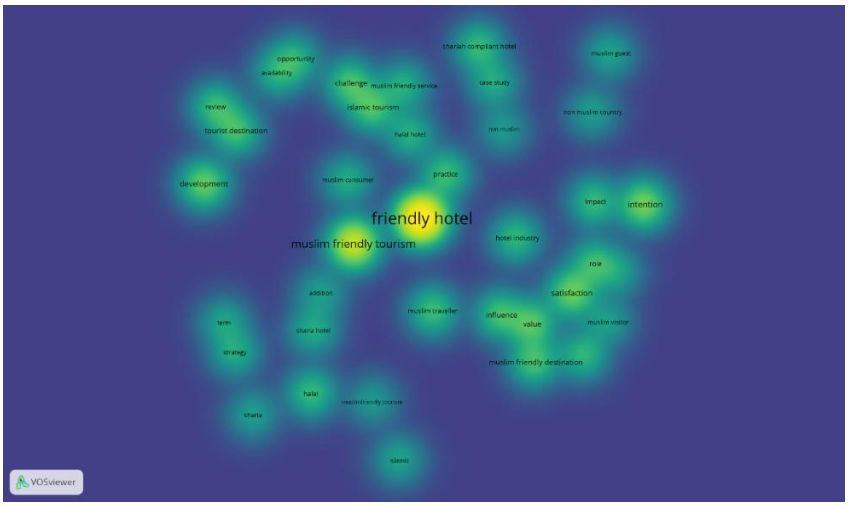
Gambar 1. 3 Daftar negara destinasi ramah muslim terbaik dunia versi GMTI
sumber: Crescenrating, 2023

Indonesia yang menjadi salah satu negara di benua Asia yang memiliki potensi besar dalam bidang pariwisata halal. Gambar 1.3 merupakan interpretasi perkembangan wisata halal di Indonesia yang diterbitkan oleh GMTI 2023, yang berisikan mengenai negara-negara yang memiliki destinasi ramah muslim terbaik

di dunia. Negara Indonesia mendapatkan peringkat yang sejajar dengan negara Malaysia dengan jumlah 73 poin. Ada empat kategori yang menjadi indikator penilaian diantaranya Akses, Komunikasi, Lingkungan, dan Layanan (Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2023).

Seiring dengan kategori destinasi ramah muslim terbaik, di tahun 2016 Indonesia juga mendapatkan banyak penghargaan lainnya, 3 diantaranya adalah *World's Best Family Friendly Hotel: The Rhadana Kuta* Bali*, World's Most Luxurious Family Friendly Hotel: The Trans Luxury Hotel* Bandung*,* dan *World's Best Halal Beach Resort: Novotel Lombok Resort and Villas* (Sitorus, 2016). 3 kategori tersebut menjadi motivasi utama untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan penunjang bagi terciptanya destinasi ramah muslim secara kontinu dalam bidang akomodasi.

Muslim friendly hotel menjadi salah satu pilihan akomodasi penunjang untuk perkembangan pariwisata halal di Indonesia. Menurut (BPS Jawa Barat, 2023), Kota Bandung memiliki 3.675.094 jiwa yang memeluk agama muslim. Jumlah tersebut mendominasi dibandingkan dengan jumlah pemeluk agama yang lain. Hal ini bisa menandakan bahwa tingkat kunjungan wisatawan muslim juga didominasi oleh masyarakat muslim yang berarti suatu wisata harus siap dengan seluruh pelayanannya mengenai wisata ramah muslim. Kota Bandung memiliki banyak *muslim friendly hotel* diantaranya *lingga hotel, narapati syariah hotel dan convention, ruby hotel syariah, cinnamon hotel boutique syariah, orange home syariah, noor hotel syariah, dan daarul jannah cottage* (Syakib et al., 2022).



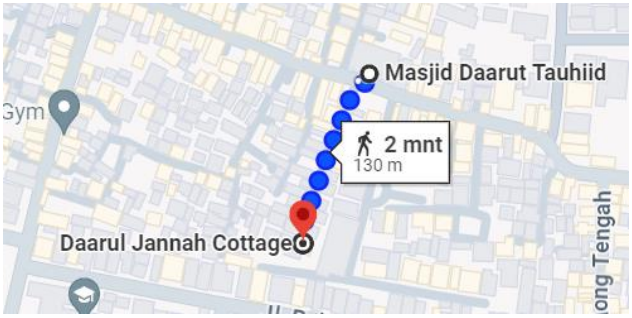
Gambar 1. 4 Analisis Bibliometric
sumber: diolah peneliti,2024

Berdasarkan hasil analisis *bibliometric* menggunakan aplikasi vosviewer, untuk mencari topik yang masih sedikit diteliti selama 5 tahun terakhir periode (2019-2024), peneliti memutuskan mengambil topik penelitian *muslim friendly hotel* dalam aspek *muslim friendly services*. Hal ini dilakukan sebagai upaya peneliti dalam melakukan kebaruan dari penelitian.

Daarul jannah cottage merupakan salah satu *muslim friendly hotel* yang dikelola oleh Koperasi Pondok Pesantren *Daarut Tauhiid* dan didirikan pada tahun 1998. Klaim ini dibuktikan dengan tumbuhnya *daarul jannah cottage* di lingkungan pesantren *daarut tauhid* dan wawancara yang dilakukan bersama *general manager daarul jannah cottage* yang menyebutkan bahwa "… *hotel ini memang ramah muslim, karena dalam pengelolaanya saja kita harus menerapkan tata nilai daarut tauhiid."* Sebagai *muslim friendly hotel*, *daarul jannah cottage* memiliki tanggung jawab penuh dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan muslim, dan memberikan *muslim friendly service* sesuai standar, mulai dari wisatawan melakukan proses reservasi*, check-in,* sampai dengan *check-out* (Yudi, 2020).

Muslim friendly services merupakan pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan kebutuhan tamu khususnya wisatawan muslim. Seperti yang dikutip oleh (Aizat Jamaludin et al., 2019) bahwa:

"*A Muslim-Friendly facility or service is the package or the facility where some faith-based requirements for Muslim tourists have been taken into account. Halal-Friendly service or facility might convey a similar definition but it is more suitable to use the term like Muslim Friendly service or facility (Azreen Hamiza Abdul Aziz, 2018)"*



Gambar 1. 5 Jarak antara masjid Daarut Tauhiid dan Cottage
Sumber: Googlemaps, 2024

Daarul jannah cottage sebagai *muslim friendly hotel* berusaha menyajikan pelayanan ramah muslim sesuai standar. Lokasi *daarul jannah cottage* strategis dengan masjid *daarut tauhiid* Bandung, dengan kapasitas masjid mencapai 3000 jamaah. Hal ini menjadi daya tarik bagi pengunjung karena *brand image* yang dibangun *daarut tauhiid* sudah sangat luas dengan kajian rutin yang dipimpin langsung oleh ulama ternama di Indonesia yaitu KH. Abdullah Gymnastiar (Daaruttauhiid.org, 2023, diakses pada 12/04/2024).

Pada pelaksanaannya, *daarul jannah cottage* menerapkan tata nilai pesantren *daarut tauhiid,* termasuk salah satunya menghentikan seluruh kegiatan 15 menit sebelum adzan, dan mewajibkan seluruh santri, karyawan, dan pengunjung untuk bergegas ke masjid melaksanakan *shalat* berjamaah (Yudi, 2020). Menurut (Aizat Jamaludin et al., 2019), ada empat dimensi *muslim friendly services* diantaranya pengetahuan dan kesadaran, produk layanan, Sarana

prasarana, dan kepatuhan terhadap etika syariah. Dimensi sarana prasarana memiliki 3 indikator utama yaitu mushola/sarana ibadah, restoran halal, dan akomodasi halal.

Indikator sarana ibadah di *daarul jannah cottage* sudah terpenuhi dengan jarak yang cukup dekat dengan masjid *daarut tauhiid.* Indikator ini disesuaikan dengan situasi dan kondisi (lingkungan) dari *daarul jannah cottage* dan sistem manajerial dan operasional yang telah ditetapkan dalam hal ini tata nilai *daarut tauhiid.* Wawancara yang dilakukan dengan *general manager daarul jannah cottage* menyatakan bahwa himbauan untuk melaksanakan *shalat* wajib di masjid *daarut tauhiid* diputar setiap adzan telah selesai, dengan tujuan membiasakan santri, karyawan, dan pengunjung untuk *shalat* berjamaah.

Indikator tersebut didukung dengan adanya Fatwa DSN-MUI No. 108 tahun 2016 yang menyebutkan bahwa hotel ramah muslim setidaknya menyediakan fasilitas, peralatan, dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah, termasuk fasilitas bersuci (Fatwa DSN-MUI, 2016). Dalam hal restoran halal, Kepala Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal mengeluarkan keputusan Nomor 78 Tahun 2023 tentang Pedoman Sertifikasi Halal Makanan dan Minuman dengan pengelolahannya yang menyebutkan bahwa restoran adalah salah satu jenis produk penyediaan makanan dan minuman dengan pengolahan yang wajib bersertifikat halal (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal, 2023). Dengan begitu, sebagai komitmen *daarul jannah cottage* menjadi *muslim friendly hotel*, hal ini menjadi masalah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan terhadap *muslim friendly services*.

Tabel 1. 1 Data Okupansi *Daarul Jannah Cottage* 2023

No	Bulan	Tingkat Okupansi	Selisih
1	Januari	44%	-16%
2	Februari	53%	9%
3	Maret	58%	5%
4	April	64%	6%

5	Mei	42%	-22%
6	Juni	48%	6%
7	Juli	60%	12%
8	Agustus	41%	-19%
9	September	40%	-1%
10	Oktober	54%	14%
11	November	47%	-7%
12	Desember	73%	26%

Sumber: Olah Data Peneliti

Data okupansi *daarul jannah cottage* tahun 2023 menunjukkan bahwa Tingkat hunian kamar secara keseluruhan tidak stabil. Menurut penelitian yang dilakukan (Jatmiko et al., 2020), tingkat hunian kamar positif dipengaruhi oleh faktor internal dan diukur dengan empat indikator, diantaranya fasilitas yang diberikan sesuai dengan harga yang dibayar, akses menuju hotel yang mudah dijangkau dan strategis, kualitas dan intensitas promosi yang memadai, dan persepsi yang lebih baik daripada harapan konsumen dalam hal kualitas kamar. Empat indikator tersebut berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Gambar 1. 6 Ulasan pengunjung daarul jannah cottage
Sumber: Google, 2024

Dalam ulasan yang diberikan akun @I******, *daarul jannah cottage* sudah memberikan pelayanan dan kemudahan akses yang baik, namun dengan kalimat "untuk kebersihan kamar lebih ditingkatkan lagi" menandakan bahwa kebersihan *daarul jannah cottage* belum sepenuhnya optimal. (Aizat Jamaludin et

al., 2019) menyebutkkan salah satu dimensi dalam *muslim friendly services* adalah sarana dan prasarana dengan indikator sarana ibadah, restoran halal, akomodasi halal, dan kebersihan. Dalam hal ini, dimensi dalam *muslim friendly services* bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menginap di *daarul jannah cottage.*

Daarul jannah cottage sebagai penyedia jasa, memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman yang dirasakan pengunjung selama menginap di sana. Dalam sebuah ulasan yang disampaikan akun @A***A****** di google menyatakan bahwa:

"Tempat menginap yang nyaman, Namun kebersihan ruangan kurang diperhatikan, perlengkapan tidur juga kurang bersih, masih tercium aroma kurang sedap. Area parkir juga perlu perhatian extra, karena sangat terbatas dan tidak ada area khusus, mohon diperbaiki" (ulasan pada bulan Juli 2023).

Ulasan yang disampaikan memberikan kesan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam dua tahun terakhir, ada 16 ulasan mengenai *daarul jannah cottage* di google yang 8 diantaranya mengenai kebersihan *daarul jannah cottage* yang masih perlu ditingkatkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler dan Keller dalam Rio Sasongko & Penulis, 2021).

Menurut (Anggraini & Budiarti, 2020) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap produk dan jasa yang diberikan konsumen setelah menikmati produk dan jasa itu sendiri. Dalam ulasan tersebut setidaknya terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni kebersihan kamar, kebersihan amenitas, dan sarana parkir.

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti susun, dapat diidentifikasi bahwa masih banyak indikator dalam *muslim friendly servi*ces yang belum diterapkan secara optimal oleh *daarul jannah cottage* yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul "*Pengaruh Implementasi Kualitas Pelayanan berbasis Muslim Friendly Services terhadap Kepuasan Pelanggan Daarul Jannah Cottage".*

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti menyusun rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana *Muslim Friendly Services* yang diterapkan di *daarul jannah cottage?*
2. Bagaimana kepuasan pelanggan dari *daarul jannah cottage*?
3. Apakah *Muslim Friendly Services* berpengaruh terhadap kualitas pelanggan di *daarul jannah cottage*?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tujuan umum dan tujuan khusus yang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Tujuan Umum

   Secara umum tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana implementasi *Muslim Friendly Services* di *daarul Jannah cottage* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

2. Tujuan Khusus

   Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

   a. Mengetahui implementasi *Muslim Friendly Services* yang diterapkan di *daarul Jannah cottage*;

b. Mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan di *daarul Jannah cottage*;
c. Mengetahui pengaruh dari *Muslim Friendly Services* yang diterapkan *daarul Jannah cottage* terhadap Kepuasan Pelanggan.

D. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, ada lima bagian atau lima bab, yang isi dari setiap bab nya sebagai berikut.

1. Pada bab satu peneliti menguraikan latar belakang permasalahan yang membuat penelitian ini sangat penting dilakukan dengan menguraikan fenomena dan fakta di lapangan. Peneliti menguraikan pelayanan daarul janah *cottage* perspektif dari pengelola, dengan fenomena atau fakta yang terjadi sebenarnya di lapangan yang sedikit banyaknya memiliki kesenjangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
2. Pada bab dua peneliti menjelaskan landasan teori yang menjadi acuan didalam penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori yang akan dijadikan acuan terdiri dari konsep *muslim friendly services* dan konsep kepuasan pelanggan.
3. Pada bab tiga peneliti membahas mengenai pendekatan penelitian yang digunakan serta metode penelitian yang tahapannya dilakukan secara konkret. Metode yang digunakan terdiri dari tahapan-tahapan penelitian, lokasi penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data.
4. Pada bab empat peneliti menguraikan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini peneliti membahas mengenai pengaruh *Muslim Friendly Services* terhadap Kepuasan pelanggan.
5. Pada bab lima peneliti menguraikan kesimpulan dari keseluruhan penelitian dan saran yang membangun terhadap praktisi maupun akademisi.