

Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan

Hilma Kholilah Lubis¹ Purnama Ramadani Silalahi² Khairina Tambunan³

^{1,2,3}Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [1hilmakholilah11@gmail.com](mailto:hilmakholilah11@gmail.com) [2purnamaramadani@uinsu.ac.id](mailto:purnamaramadani@uinsu.ac.id) [3khairinatambunan@uinsu.ac.id](mailto:khairinatambunan@uinsu.ac.id)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap pengambilan keputusan dalam memilih hotel syariah di kota Medan. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yang tidak terstruktur yang dilakukan dilapangan. Hasil analisis dari wawancara yang didapatkan adalah bahwa factor yang paling menentukan konsumen dalam mengambil keputusan memilih hotel syariah adalah faktor harga kemudian disusul fasilitas dan pelayanan.

Kata kunci: Preferensi, Pengambilan Keputusan, Hotel syariah

Latar Belakang

Ekonomi Islam merupakan bagian penting dari perekonomian Indonesia. Ini terus berkembang pesat dan menjadi salah satu pemain utama dalam keuangan global. Tujuh sektor ekonomi Islam telah tumbuh secara signifikan, termasuk memasak/makanan, keuangan syariah,

asuransi, fashion, kosmetik, farmasi, hiburan, dan pariwisata. Wisata halal merupakan salah satu sektor ekonomi syariah yang mengalami pertumbuhan dan menjadi fokus banyak orang dalam produk gaya hidup. Dalam keadaan seperti itu, pariwisata halal terus mengalami perkembangan yang signifikan dibandingkan dengan pariwisata tradisional yang ada. Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar, tentunya Indonesia memiliki potensi untuk menciptakan dan meningkatkan destinasi wisata ramah muslim di Tanah Air. Tujuan utama didirikannya wisata muslim friendly tentunya untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan muslim ke Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas, pelayanan dan atraksi bagi wisatawan muslim terus dikembangkan. Sebagai catatan saja, dari 14,92 juta wisman yang datang ke Indonesia pada 2019, sekitar 20% adalah wisman. 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. Keberhasilan Indonesia tentunya menjadi salah satu inisiatif baru untuk terus mengoptimalkan industri pariwisata ramah Muslim di Indonesia.

Wisata halal merupakan salah satu sektor dalam ekonomi syariah yang mengalami perkembangan signifikan. Dalam hal ini, hotel syariah merupakan bagian integral dari industri pariwisata halal. Hotel Syariah adalah pilihan hunian sementara bagi komunitas Muslim Indonesia dan asing. Keberadaan hotel syariah di Indonesia diharapkan mampu merebut pangsa pasar pariwisata dari Timur Tengah. Pengeluaran pariwisata di Uni Emirat Arab mencapai US\$1.700 per orang (kabar baik, 2015), yang dapat mendorong pertumbuhan hotel Syariah di Indonesia. Hotel Syariah menyediakan berbagai fasilitas dan layanan hotel, seperti panduan sholat, makanan dan minuman halal saja, mushola hotel, Al Quran, dan perlengkapan sholat lengkap di setiap kamar hotel. Hotel Islami memiliki SOP (Standard Operating Product) tertulis untuk menerima pengunjung, sehingga pengunjung lawan jenis harus berstatus keluarga atau hubungan suami istri. Pekerja perempuan harus mengenakan jilbab, dan pekerja laki-laki harus berpakaian sopan. Hotel yang menerapkan prinsip syariah merupakan inovasi baru dalam industri perhotelan karena dapat menempati pangsa pasar yang baru dan lebih kompetitif.

Menurut Rahardi, N. dan Wiliasih, R. (2016), "Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pemilihan hotel, dengan tingkat signifikansi 10% dan odds ratio 1,530. Artinya konsumsi fasilitas lebih tinggi 1 poin. Mereka yang memiliki peluang lebih besar untuk memilih hotel syariah 1,530 kali yang memenuhi standar Variabel ini berpengaruh positif Hal ini menunjukkan bahwa semakin

tinggi fasilitas hotel syariah maka semakin besar kemungkinan konsumen untuk memilih hotel syariah karena tingginya tingkat fasilitas. akan mempengaruhi pertimbangan konsumen memilih hotel syariah.”

Menurut Isqumariah, D., Sy, N. R. F., BA, M., & SEI, M. (2021) “ Hasil analisis ini menunjukkan bahwa harga memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan memberikan nilai berikut (p-val) : 0,008 dan standardize coefficient (β) sebesar 0,542. Yang menunjukkan bahwa, pengunjung percaya bahwa harga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung untuk menginap di hotel Syariah. Dari sini dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam hasil penelitian ini dapat diterima.”

Menurut Nisa, A. K., & MA, I. R. (2018). “ Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas pelayanan (X1) dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu kualitas layanan yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh dengan nilai regresi linier sederhana yang menghasilkan thitung sebesar 3,460 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004.

Maka untuk mengetahui apakah faktor yang diteliti para peneliti terdahulu juga menjadi alasan minat konsumen dalam pengambilan keputusan memilih hotel syariah di kota Medan maka dilakukan riset “Analisis Faktor Preferensi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan”.

Pengacuan Pustaka

Mursidi (2010) menunjukkan bahwa kondisi fisik, pelayanan, kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu. Sedangkan lokasi dan keamanan tidak berpengaruh. Dwisusanti (2006) menunjukkan bahwa tarif, fasilitas, dan pelayanan ada hubungan kuat terhadap keputusan pelanggan tetap menginap. Sedangkan Aidaraga dan Waty (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, konsep eksterior dan interior berpengaruh terhadap keputusan menginap. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada objek penelitian dan penambahan variabel pengaruh.

Pengertian Hotel Syariah

Secara etimologis (lughawi) kata ‘syariah’ berasal dari kata berbahasa Arab al-syari’ah yang berarti ‘jalan ke sumber air’ atau jalan yang harus diikuti, yakni jalan ke arah sumber pokok bagi kehidupan (al-Fairuzabadiy, 1995: 659). Orang-orang Arab menerapkan istilah ini khususnya pada jalan setapak menuju palung air yang tetap dan diberi tanda yang jelas terlihat mata (Ahmad Hasan, 1984: 7). Syariah diartikan jalan air karena siapa saja yang mengikuti syariah akan mengalir dan bersih jiwanya.

Menurut Dirjen Pariwisata (1998) pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977 hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum. Kemudian menurut AHMA (American Hotel and Motel Associations) dalam Gaffar (2007), hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu. Jadi Hotel adalah perusahaan yang menawarkan jasa kepada tamu hotel.

Hotel Syariah adalah hotel yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial serta memenuhi kelentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah, industri, dan syariah.

Hotel syari’ah merupakan salah satu bisnis Islami yang harus didasarkan atas nilai-nilai syari’ah, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Pengertian Preferensi

Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab mendefinisikan preferensi itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang atau puas.

Sedangkan menurut Andi Mappiare definisi preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Pengambilan Keputusan

Dari yang saya cari di beberapa sumber ada beberapa defenisi-defenisi Pengambilan Keputusan Menurut Beberapa Ahli :

- I. Menurut Suharnan (2005) Definisi pengambilan keputusan menurut Suharnan ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.
- II. Menurut Baron Dan Byre (2008) Definisi pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tidankan.
- III. Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas: Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses [mental](#) atau [kognitif](#) yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan atau tindakan

Metodologi

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode kualitatif, Effendy, A. A. (2018). Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi(Sugiyono, 2012:15)

Metode Pengumpulan data

Menurut Effendy, A. A. (2019), yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara yang tidak terstruktur yang dilakukan dilapangan. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan

sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Rijali, A. (2019)

Hasil dan Pembahasan

Munculnya pariwisata halal membawa angin segar atau peluang besar bagi Indonesia untuk mengembangkan potensi wisata halal yang dimiliki, mengingat Indonesia memiliki penduduk yang mayoritas beragama Islam. Hotel Syariah pun tak luput dari bagian pariwisata halal tersebut. Terlepas dari hal itu Artinya, wisata halal harus didukung dengan segala aspek dimana produk, fasilitas dan pelayanan menjadi fokus yang harus digarap dan dikembangkan secara serius. Karena akan menjadi pincang jika produk wisata sudah dikemas secara syariah, tetapi fasilitas dan pelayanan tidak mendukung secara hukum syariah. Tempat-tempat wisata yang menjadi wisata halal harus memberikan fasilitas kemudahan bagi wisatawan muslim dalam menjalankan ibadahnya meskipun mereka sedang berlibur. Fasilitas berupa tempat-tempat ibadah harus disediakan dan mudah diakses. Restoran yang berada di kawasan wisata dengan branding halal juga harus menyediakan makanan dan minuman halal bagi wisatawan muslim. (Rahmanto, 2020: 52) Dalam penelitian ini ada dua hotel syariah yang menjadi objek analisis yaitu hotel Grand Jamee dan juga oyo 873 Kamani homestay syariah.



Gambar 1. Hotel syariah Grand Jamee di Medan.

Sumber Gambar: Agoda.com



Gambar 2. Oyo 873 Kamani Homestay Syariah.

Sumber Gambar: Booking.com

Selain itu, tempat menginap atau hotel pun juga harus sejalan dengan misi wisata halal atau dengan kata lain, harus ada hotel berkonsep islami di kawasan wisata halal tersebut. Segala hal yang berkaitan dengan akomodasi hotel dan fasilitas syariah harus betul-betul nyata adanya. Dan yang tidak kalah penting adalah pelayanan yang diberikan juga harus ramah dan bernuansa islami. (Rahmanto, 2020: 52)

Berdasarkan hasil dari wawancara beberapa informan yang merupakan dari berbagai kalangan yang pernah menginap atau stay di Hotel Syariah. Di antaranya yaitu informan yang merupakan Mahasiwi Universitas Negeri Medan, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Honorer, Pegawai Negeri Sipil dan juga Resepsionis di salah satu hotel syariah yang ada di kota Medan. Dalam wawancara mengungkapkan berbagai persepsi mengenai “Faktor Preferensi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan”.

Dari beberapa pertanyaan di wawancara yang penulis lakukan diantaranya mengenai apakah factor harga memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen memilih hotel syariah. Tiga informan yang merupakan mahasiswa juga mahasiswi dan honorer mengatakan bahwa harga memiliki peran penting yang utama dalam alasan pengambilan keputusan konsumen memilih hotel syariah. Alasan mereka memilih faktor tersebut yang menjadi alasannya adalah karena mereka belum berpenghasilan tetap dan tujuan mereka menginap hanya untuk istirahat sebentar jadi menurut mereka dan dua informan yang merupakan pegawai negeri sipil dan resepsionis mengatakan bahwa harga memiliki peran penting kedua saat konsumen memutuskan untuk memilih menginap di hotel syariah.

Pertanyaan lain yang diajukan penulis adalah apakah fasilitas juga pelayanan memiliki kontribusi yang besar dalam konsumen memutuskan memilih hotel syariah? Informan yang merupakan pegawai negeri sipil mengatakan fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan dan menjadi peran utama dengan alasan bahwa kenyamanan yang ditawarkan melalui fasilitas dan pelayanan yang dimana dapat dilihat dan dirasakan dimulai ketika, proses check in berlangsung, terlihat dari resepsionis yang ramah dan mengucapkan salam, bertutur kata sopan dan berpakaian tertutup sesuai syariah islam yang dimana juga menjadi point utama bagi mereka memilih hotel syariah dibandingkan hotel konvensional. Hal tersebut menurut mereka juga sepadan dengan harga yang ditawarkan, juga informan yang merupakan resepsionis mengatakan hal yang sama yang berdasarkan pengalamannya dalam melayani para konsumen hotel syariah tempat ia bekerja. Alasan kenapa mereka memutuskan bahwa faktor tersebut yang menjadi acuan dalam memilih hotel syariah adalah dikarenakan bagi mereka yang sudah bekerja dan berpenghasilan tetap kenyamanan merupakan aspek yang mereka butuhkan dan hal itu mereka dapatkan dari faktor fasilitas dan pelayanan.

Sedangkan bagi informan yang merupakan mahasiswa, mahasiwi juga honorer mengatakan bahwa fasilitas dan juga pelayanan memiliki peran penting yang kedua setelah faktor harga dengan alasan belum memiliki keuangan yang stabil. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu sebagaimana yang dinyatakan Anggraeni, V. E. (2019) Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah konsumen memandang bahwa pelayanan yang diberikan pihak hotel mampu memberikan kepuasan bagi para pengunjungnya. Kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah pelayanan yang dapat dilihat dan yang dapat dirasakan yakni mulai dari proses check in yang cepat, ramah tamahnya resepsionis dalam menerima pengunjung, sikap sopan yang ditujukan kepada para pengunjung hotel, cepat tanggap dalam menerima komplain dari para pengunjung, kebersihan hotel, dan makanan yang disajikan.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa harga, fasilitas juga pelayan berpengaruh secara simultan terhadap pengambilan keputusan dalam memilih hotel syariah. secara keseluruhan bahwa factor yang paling menonjol yang memiliki peran penting dalam penentuan konsumen

dalam memilih hotel syariah berdasarkan variable yang ditentukan yaitu harga, fasilitas, dan pelayanan adalah variable harga. Selanjutnya disusul fasilitas dan juga pelayanan. Namun bagi sebagian mereka yang sudah bekerja, harga, tidak menjadi factor utama melainkan factor kedua setelah fasilitas dan pelayanan yang menjadi factor utama bagi mereka dalam memilih hotel syariah tersebut.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, V. E. (2019). *Analisis persepsi konsumen terhadap permintaan dan penawaran hotel syariah di kota Surabaya: studi kasus pada Hotel Namira Syariah Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Baharuddin, A. Z., & Al Hasan, F. A. (2018). PERKEMBANGAN BISNIS HOTEL SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus Pengembangan Hotel Syariah di Lombok Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Al-'Adl*, 11(1), 33-52.
- Effendy, A. A. (2018). "Analysis of Marketing Strategies to Increase Sales at PT. Karya Tunggal Properti." *Jurnal Office*, 4(2),
- Effendy, A. A. (2019). Analisis Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Azka Toys Pamulang Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(1), 66-82.
- Isqumariah, D., Sy, N. R. F., BA, M., & SEI, M. (2021). *Pengaruh Harga, Lokasi, Religiusitas, dan Kepercayaan (Trust) Terhadap Keputusan Menggunakan Hotel Syariah: Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Perantara* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mansyuroh, F. A. (2018). Peluang Dan Tantangan Bisnis Hotel Syariah Pada Masyarakat Kosmopolitan. *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 9(2), 91.
- Rahardi, N., & Wiliasih, R. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap hotel syariah. *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(1).
- Rahmanto, A. N., & Hartini, S. (2020). BRANDING HOTEL SYARIAH DALAM Mendukung HALAL TOURISM DI KOTA SOLO. *NIVEDANA: Komunikasi dan Bahasa*, 1(1), 50-60.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Surahmi, S. (2016). *KONSEP HOTEL SYARIAH DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Kasus Hotel Latansa Nuansa Syariah Kota Bengkulu)* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Widyarini, W., & Kartini, F. (2014). Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah. *Ekbisi*, 9(1). Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia