BAB III

DATA PENELITIAN

A. Pengertian Hotel Syariah

Kata *hotel* mulai digunakan sejak abad 18 di London, Inggris, sebagai *hotelgarni* yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan, atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *hostel,* diambil dari bahasa latin *hospes,* dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang yang berpergian disebut *inn.* Dalam terminologi (ilmu mengenai definisi dan istilah) resmi, tidak ada perbedaan definisi antara kata hotel dan *inn.*[1]

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunnjang lainnya, berfungsi sebagai tempat sementara dan disediakan bagi umum, dikelola secara komersial dengan memperhitungkan untung atau ruginya, serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolak ukurnya.[2]

---

[1] Sri Perwani, Yayuk, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekkeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992),* 2.

[2]Gaffar, Vanessa, *CRM Dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing public Relations)*,(Bandung: Alfabeta, 2007), 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pengertian kata hotel diatas dapat dijabarkan bahwa:[3]

1. Hotel adalah suatu usaha komersial.
2. Hotel harus terbuka untuk umum.
3. Hotel harus memeiliki suatu sistem pelayanan/*service.*
4. Hotel harus memiliki minimum tiga fasilitas, yaitu: akomodasi, makanan dan minuman.

Dalam usaha perhotelan pada umumnya, departermen dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

1. Kelompok yang menghasilkan uang.
2. Kelompok pendukung yang disebut *service center.*

Kelompok yang menghasilkan uang adalah departement food and beverage, sedangkan kelompok pendukung adalah departerment housekeeping, departerment accounting, dan departermen personalia.[4]

Istilah bank syariah untuk menunjukkan penggunaan sistem Islami nampaknya mulai menyebar luas di sektor lainnya. Setelah pegadaian syariah, maka kini muncul tren hotel syariah. Hotel syariah sebuah trend, maka diberbagai kota-kota besar muncullah hotel yang berbasiskan syariah, seperti di kota Surabaya dengan Hotel Syariah Walisongo yang baru berdiri sejak tahun 2011. Permasalahan dalam hotel syariah bukan hanya sekedar klaim dan label saja, namun harus jelas spesifikasi dan kriterianya agar tidak rancu dan hanya menjadi komoditas semata.

---

[3]Sri Perwani, Yayuk, *Teori dan Petunjuk Praktek Housekkeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992),* 3.
[4]Richard, Komar, *Hotel Management* (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Merujuk pada penjelasan-penjelasan pada bab sebelumnya maka bisa disimpulkan bahwa yang dimaksud hotel syariah itu sendiri adalah suatu perusahaan jasa penginapan yang dikelola oleh pemiliknya dengan konsep aturan-aturan hukum Islam dimulai dengan proses Chek In yaitu setiap pasangan yang mau menginap di hotel harus menunjukan kartu identitas yang sama alamatnya dengan salah satu pasangannya, termasuk makanan-minuman yang disediakan harus halal.[5]

Memang dalam membuka usaha hotel syariah secara baku belum ada, tapi tidak menjadi suatu yang sangat sulit pula untuk membuat suatu usaha yang sesuai dengan aturan syariah, dan usaha secara Islam (Syariah) dibolehkan selama tidak ada dalil yang melarangnya karena bagian dari muamallah. Realitas klaim dan label syariah bukan sesuatau yang salah, selama pihak dari manajemen hotel tetap berusaha menghadirkan semangat syariah dan mengaplikasiannya dalam kriteria-kriteria tertentu yang tentunya harus sesuai dengan aturan-aturan syariah.

B. Hotel Syariah Walisongo

1. Profil Hotel Syariah Walisongo

Istilah hotel syariah masih agak asing, namun di kota-kota besar seperti Jakarta dibuat terpana oleh kiprah grup Hotel Sofyan yang beralih dari hotel konvensional ke hotel yang berbasis syariah sejak tahun 2002. Bahkan jaringan Hotel Sofyan telah memiliki dua properti di Menteng dan Tebet, Jakarta. Ditambah lagi Metropolitan Golden Management

[5]Syarifudin, *Wawancara*, Surabaya, 1 Desember 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(MGM) akan memiliki tiga properti. Selain Pekanbaru, mereka akan membuka Aziza Hotel di Solo dan Semarang, Jawa Tengah.[6]

Hal yang membedakan Hotel Syariah Walisongo dengan hotel-hotel lainnya adalah penginapan yang bernuansa islami seperti pelayanan dan fasilitas yang diberikan mencerminkan nilai islami dan bernuansa religi. Sebagai contoh sederhananya, dimulai proses chek in yaitu jika ada pasangan yang ingin menginap harus menunjukkan kartu identitas KTP atau surat nikah sebagai tanda pasangan tersebut sudah sah menjadi suami-istri, semua karyawan mengenakan busana yang menutup aurat, dan hotel juga menyediakan makanan dan minuman yang tentunya halal.[7] Sebagaimana firman Allah :

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ كُلُوا۟ مِمَّا فِى ٱلْأَرْضِ حَلَٰلًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا۟ خُطُوَٰتِ ٱلشَّيْطَٰنِ ۚ إِنَّهُۥ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

"Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti, langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu." (QS. Al Baqarah : 168)[8].

Hotel syariah yang ada di Surabaya ini, bermula hanya penginapan yang biasa saja dengan nama Pondok Gembira yang terletak di kawasan religi sunan ampel yang lebih tepatnya di dekat masjid sunan ampel dan parkiran makam sunan ampel. Penginapan ini dibangun untuk jama'ah yang ingin berziarah ke makam sunan ampel atau sekedar melepas lelah

[6]Hilda, "Hotel Syariah Menjanjikan", dalam //properti.kompas.com/read/2013/07/24/1335531/Bisnis.Hotel.Syariah.Menjanjikan, diakses pada 31 Desember 2014.
[7]Syarifudin, *Wawancara*, Surabaya, 1Desember 2014
[8]Mahmud Yunus, *Tafsir Qur'an Karim*(Jakarta: PT Hidakarya Agung, 1973), 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk melanjutkan perjalanan lagi ke daerah lain. Penginapan itu sendirisudah menerapkan aturan-aturan syariah yang didalamnya, tetapi setelah berjalannya waktu pada tahun 2011 itu telah berdiri dengan hotel yang berkonsepkan syariah dan penginapan itu berubah nama menjadi Hotel Syariah Walisongo, dengan melakukan perbaikan disana-sini dan perluasan bangunan. Sekarang bangunan hotel ini pun tampak cantik dan megah, sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal, kebersihan menjadi yang sangat diutamakankarena sudah dijelaskan dalam ajaran agama Islam. Sebagaimana firman Allah swt:

وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ ﴿٤﴾ وَٱلرُّجْزَ فَٱهْجُرْ ﴿٥﴾ وَلَا تَمْنُن تَسْتَكْثِرُ ﴿٦﴾

"Dan pakaianmu bersihkanlah, dan perbuatan dosa tinggalkanlah, dan janganlah kamu memberi (dengan maksud) memperoleh (balasan) yang lebih banyak". (QS. Al-Muddatsir : 4-6).

Dengan adanya konsep syariah dan kebersihan yang dijamin oleh pihak hotel, diharapkan dapat memberikan warna tersendiri bagi para tamu yang akan menginap di hotel ini dan para tamu merasa terpuaskan dengan pelayanan ini.

Lokasi Hotel Syariah Walisongo.[9]

a. 5 menit ke Masjid Sunan Ampel cukup jalan kaki dari Hotel Walisongo.
b. Jika tamu hotel mengalami gangguan kesehatan Hotel Syariah Walisongo dekat dengan RS. Al Irsyad.

[9]Brosur Hotel Syariah Walisongo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Jika tamu hotel ingin berbelanja Hotel Syariah Walisongo dekat dengan Jembatan Merah Plaza (JMP) dari hotel cukup mengendarakan mobil, sekitar 10 menit sampai tujuan.

d. Ada alternatif lain buat tamu hotel yang ingin berbelanja Hotel Syariah Walisongo juga dekat dengan pusat belanja yaitu Pasar Atom dan di depannya ada ITC Surabaya cukup mengendarakan mobil atau kendaraan bermotor lainnya dari hotel sekitar 10 menit sampai tujuan.

e. Jika tamu hotel ingin berbelanja secara grosir maka Pusat Grosir Surabaya dan Pasar Turi tempatnya yang menyediakan barang secara grosir cukup mengendarakan mobil atau kendaraan bermotor lainnya dari hotel sekitar 15 menit sampai tujuan .

f. 45 menit ke Airport International Juanda jika menggunakan mobil dari Hotel Syariah Walisongo.

2. **Produk dan Fasilitas Hotel**

a. Produk dan Tarif Kamar Hotel Syariah Walisongo.[10]

Produk dari Hotel Syariah Walisongo adalah kamar. Hotel Syariah Walisongomemiliki 94 kamar dan beberapa tipe kamar. Berikut ini tipe-tipe kamar beserta tarif yang berlaku di Hotel Syariah Walisongo:

TIPE KAMAR	TARIF KAMAR
Eco. Fan	Rp. 100.000
Eco. AC	Rp. 140.000
Standard Sgl	Rp. 150.000

[10] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Deluxe	Rp. 175.000
Superior	Rp. 245.000
Family	Rp. 275.000
Suite	Rp. 450.000

Untuk meramaikan persaingan dan menambah keuntungan pihak hotel menyediakan promo bagi tamu Hotel Syariah Walisongo yang menginap atau memesan kamarpada hari kamis akan diberi harga diskon sebesar 25% untuk semua tipe kamar dan jika tamu hotel menginap hotel ini lebih dari 4 dan 5 hari akan diberi harga spesial bagi para tamu.

Berikut ini laporan pengunjung kamar Hotel Syariah Walisongo.[11]

TIPE	RATA-RATA KAMAR (DALAM PERSEN)	JUMLAH KAMAR YANG DIHUNI
Deluxe	4,6 %	147
Ekonomi AC	1,6 %	19
Ekonomi FAN	1,2 %	17
Family TRIP	3,0 %	92
Standard	2,2 %	67
Superior	2,2 %	44
Suite	0 %	0
Total		386

[11] Dokumen Hotel Syariah Walisongo pada bulan juli 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Fasilitas dan Layanan Hotel Syariah Walisongo

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai oleh hotel ataupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang berdampak kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita, dan lainnya yang sejenis ditiadakan. Adapun fasilitas hiburan pengadaannya yang mengacu pada kaidas diatas akan dihapuskan.

Fasilitas hotel tidak terlalu sulit untuk menyesuaikan dengan hotel yang sesuai konsep syariah. Tinggal menghapuskan dan menutup fasilitas yang tidak sesuai syariah seperti diskotik, klub malam, bar dengan minuman alkohol dan lain-lain, dan digantikan dengan bentuk hiburan yang sejenis dengan konsep syariah. Pihak hotel mengatur sedemikian rupa agar tidak terjadi penyimpangan dalam penggunaan fasilitas. Adapun fasilitas-fasilitas yang ada di Hotel Syariah Walisongo, yaitu :

1. Restoran

   Selain kamar, restoran juga memberikan kontribusi yang signifikan bagi perolehan pendapatan hotel. Restoran yang terdapat di hotel umumnya menjual berbagai macam makanan sesuai spesialisasi penyajiannya.

2. Laundry

   Layanan laundry pada prinsipnya bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu selama menginap, agar mereka tidak perlu repot memikirkan pakaian kotor. Layanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diberikan valet service atau laundry diantaranya pencucian biasadan pencucian kering dengan biaya yang sesuai dengan tingkat kesulitan, jenis pakaian dan juga waktu pencucian.

3. *Room service*

Room service merupakan layanan hotel yang memungkinkan para tamuuntuk makan di kamar mereka tanpa harus pergi ke restoran. Tamu dapat memesan makanan melalui telepon ke bagian ini.

4. Area parkir

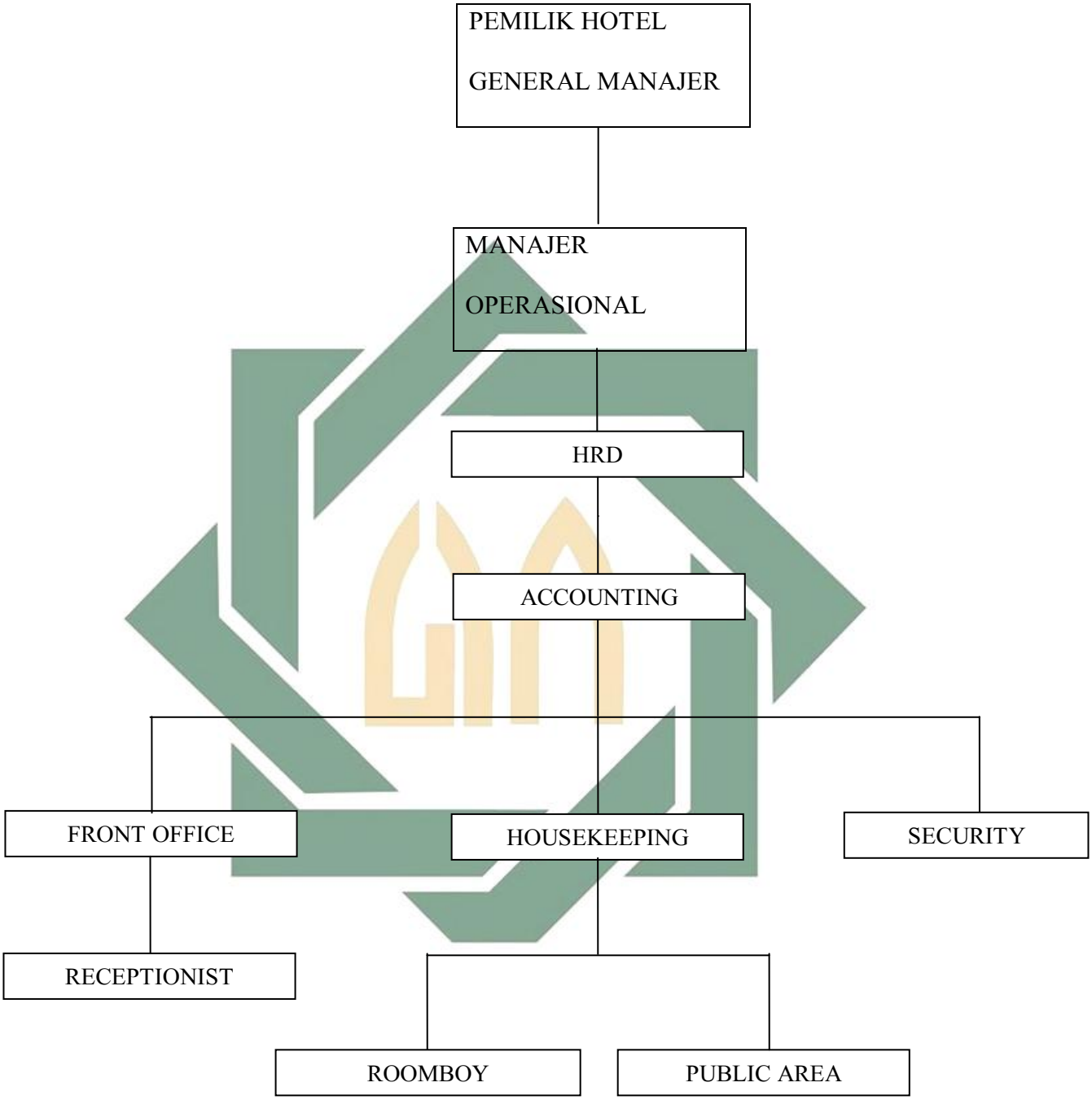
Layanan area parkir merupakan salah satu layanan hotel bagi konsumennya yang membawa kendaraan.

5. Rent Car

Layanan dari Hotel Syariah Walisongo bagi tamu yang ingin meminta antar dan jemput ke bandara juanda dan bagi tamu yang ingin diantar ke daerah Surabaya sekitarnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Struktur Manajemen Hotel Syariah Walisongo[12]



[12] Syarifudin, *Wawancara,* 1 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KETERANGAN

Berikut ini struktur manajemen Hotel Syariah Walisongo beserta tugas-tugas yang diberikan :

1. General Manajer atau Pemilik Hotel
   a. Merupakan pemilik sah dan pimpinan tertinggi di Hotel Syariah walisongo.
   b. Berwenang dan berkewajiban untuk memegang dan mengatur semua hal-hal yang menyangkut tentang hotel.
   c. Berwenang untuk mengangkat dan memberhentikan karyawan.
2. Manajer operasional
   a. Merupakan bawahan langsung dari pemilik hotel.
   b. Mengawasi semua operasional hotel.
   c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan.
   d. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan.
   e. Melaksanakan semua tugas yang diberikan oleh pimpinan
   f. Bertanggung jawab penuh kepada pimpinan yaitu pemilik hotel, tentang operasional hotel.
3. HRD (Human Resources Department)
   a. Persiapan dalam perencanaan tenaga kerja.
   b. Merekrut tenaga kerja.
   c. Menyeleksi tenaga kerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Accounting
   a. Merupakan bawahan langsung dari pimpinan hotel dan manajer operasional.
   b. Menetapkan struktur keuangan entitas, yaitu menetapkan kebutuhan entitas akan dana untuk sekarang (modal kerja jangka pendek) dan masa depan (keperluan investasi jangka panjang) dan menetapkan sumber dana yang dapat menutup kebutuhan-kebutuhan itu secara sehat. Didalam prinsipnya, kebutuhan dana jangka pendek dibiayai oleh sumber jangka pendek, dan kebutuhan dana jangka panjang dibiayai dari sumber jangka panjang.
   c. Mengalokasikan dana sedemikian rupa agar dapat memperoleh tingkat efisiensi atau profitabilitas yang optimal.
   d. Mengendalikan keuangan perusahaan dengan mengadakan sistem dan prosedur yang dapat mencegah penyimpangan dan mengambil langkah perbaikan jika terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan usaha dan memengaruhi struktur keuangan dan alokasi dana.
   e. Membuat laporan bulanan dan neraca perusahaan
5. Front office
   a. Merupakan bawahan langsung dari pemilik hotel dan manajer operasional hotel.
   b. Menciptakan kepuasan tamu dan memberikan kesan positif terhadap tamu
   c. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Memastikan bahwa semu staf di front office menguasi sistem komputer hotel, etika menerima telepon, dan standart operasional yang ada di hotel.

e. Menjaga keharmonisan kerja dengan semua staf.

f. Menyambut tamu VIP.

g. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun. keuntungan dan kerugian di bagian kantor depan.

h. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.

i. Menjaga kedisiplinan petugas kantor depan dengan memebrikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan hotel.

j. Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan dan rata-rata kamar.

6. Receptionist

a. Merupakan bawahan langsung dari front office.

b. Melayani tamu yang chek-in dan chek-out sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel syariah walisongo.

c. Menyeleksi tamu bagi yang membawa pasangannya. Contohnya: tamu yang membawa pasangan harus menunjukkan kartu identitasnya atau buku nikah sebagai syarat untuk masuk ke kamar hotel.

d. Mengetahui seluruh aktifitas yang sedang berlangsung di hotel dengan menggunakan kamera CCTV.

e. Membaca log book dan papan pengumuman untuk mengetahui informasi terbaru.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Membuat persiapan kedatangan tamu individual maupun tamu secara berkelompok.

g. Jika ada tamu yang melanggar ketentuan di hotel contohnya membawa pasangan ke kamar hotel akan dilaporkan ke security untuk ditindaklanjuti.

7. Housekeeping

a. Merupakan salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menanganni hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan. Housekeeping juga bawahan langsung dari pemilik hotel dan manajer operasional hotel.

b. Membuat perencanaan.

c. Melakukan perawatan atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, lobby, toilet umum, halaman, dan area parkir.

8. Roomboy

a. Merupakan salah satu seksi dari Housekeeping.

b. Membersihkan dan merapikan di dalam kamar hotel.

9. Public Area

a. Merupakan salah satu seksi di dalam housekeeping.

b. Menjaga kebersihan, kerapian keindahan, serta kenyamanan di seluruh area hotel, terkecuali di dalam kamar hotel.

10. Security

a. Merupakan bawahan langsung dari General Manager dan Manajer operasional.

b. Menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area Hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan.

D. Faktor-faktor Yang Mendasari Konsumen Dalam Memilih Hotel Syariah Walisongo

Hotel yang berkonsep syariah sendiri di kota-kota besar di Indonesia memang barang langka. Padahal untuk kebutuhan para muslim, hotel syariah sangat diperlukan. Sebab, hotel syariah mengikuti ketentuan Islam misalnya untuk makanan dan minuman harus halal dalam penyajiannya selain itu Hotel Syariah Walisongo melakukan seleksi tamu bagi yang membawa pasangan melalui gelagat dan penampilan.[13]

Salah satu keunggulan Hotel Syariah Walisongo selain mempunyai akses lokasi yang sangat dekat dengan makam Sunan Ampel, pihak hotel menyediakan makanan yang khas Indonesia dan juga menyediakan makanan yang bernuansa timur tengah seperti nasi kebuli, roti maryam dan kebab dan jika para tamu ingin jalan-jalan di Surabaya dan sekitarnya pihak hotel menyediakan Rent Car sebuah transportasi yang menyediakan buat para tamu hotel untuk sekedar jalan-jalan dan menerima antar-jemput tamu hotel ke bandara juanda. Selain itu bagi tamu hotel yang ingin langsung naik tranportasi yang diinginkan tanpa harus membeli tiket di tempatnya,pihak Hotel Syariah Walisongo menyediakan tiketing kereta api, pesawat dan kapal laut.

[13]Receptionist Hotel Syariah Walisongo, *Wawancara,* Surabaya 28 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis terhadap 20 konsumen sebagai responden untuk penelitian ini dan diperoleh data yang memberikan banyak informasi tentang apa saja faktor-faktor yang mendasari konsumen dalam memilih Hotel Syariah Walisongo. Berikut ini faktor-faktor yang mendasari konsumen dalam memilih Hotel Syariah Walisongo adalah sebagai berikut :

1. Faktor Budaya

   Faktor budaya dalam penelitian ini adalah akses lokasi yang dekat dengan Makam Sunan Ampel yang mengurangi image negativ dari masyarakat dan menambah nilai kereligiusan di Hotel Syariah Walisongo, selain persepsi konsumen yang memilih hotel ini karena faktor lokasi ditambah konsumen memilih hotel syariah karena fasilitas, pelayanan, harga dan kebersihannya. Seperti menurut bab 2 yang menerangkan bahwa budaya adalah penentu paling dasar keinginan dan perilaku seseorang budaya terdiri dari nilai, persepsi, keinginan, norma-norma dari masyarakat dan perilaku dasar yang secara terus menerus dipelajari individu dari suatu masyarakat.[14] Berdasarkan hasil penelitian terdapat 13 konsumen yang memilih Hotel Syariah Walisongo karena dari faktor-faktor budaya, yaitu:

   a. Bapak Nur Ali, 35 tahun, Banjarmasin[15]

      Bapak Nur Ali merupakan wisatawan asli dari Banjarmasin, beliau ke Surabaya untuk ziarah ke makam Sunan Ampel. Beliau memilih Hotel Syariah Walisongo ini karena akses

[14]Mangkunegara, Anwar Prabu, *Perilaku Konsumen,* (Bandung: PT Refika Aditama,2012), 39
[15] Bapak Nur Ali, *Wawancara,*Surabaya, 24 November 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lokasi yang langsung mengarah ke Masjid dan Makam Sunan Ampel.

b. Ibu Laili Fitria, 40 tahun, Bondowoso[16]

Harga yang ditawarkan menurut Ibu Laili cukup murah dengan fasilitas yang disediakan yang membuat nyaman untuk beistirahat dan beliau menyempatkan makan nasi kebuli di hotel dan rasanya menurut beliau enak.

c. Bapak Za'am, 46 tahun, Banjarmasin[17]

Bersama dengan istrinya bapak Za'am dari Banjarmasin ke Surabaya untuk berziarah ke makam Sunan Ampel. Beliau memutuskan untuk menginap di hotel ini karena akses lokasi yang dekat dengan makam Sunan Ampel.

d. Bapak Muhammad Mujib, 35 tahun, Pontianak[18]

Bapak muhammad mujib merupakan tamu hotel dari pontianak ini bersama seorang temannya tujuannya untuk ziarah ke makam Sunan Ampel. Bapak Muhammad Mujib memilih Hotel Syariah Walisongo ini karena akses lokasi yang dekat dengan Sunan Ampel.

e. Bapak Achmad Jayadi, 30 tahun, Martapura.[19]

Bapak Acmad Jayadi merupakan Tamu Hotel Syariah Walisongo yang berasal dari Martapura. Menurut beliau mengapa memilih hotel ini karena akses lokasi yang dekat

[16]Ibu Laili Fitria, *Wawancara*, Surabaya, 24 November 2014.
[17]Bapak Za'am, *Wawancara,* Surabaya,23 Desember 2014.
[18] Bapak Muhammad Mujib, *Wawancara,* Surabaya, *20 Desember 2014.*
[19] Bapak Ahmad Jayadi, *Wawncara,*Surabaya,23 Desember 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan makam Sunan Ampel, ditambah fasilitas yang nyaman, hotel yang tetap menjaga kebersihannya dan harga murah

f. Bapak Fauzi Halim, 40 tahun, Banjarmasin[20]

Menurut beliau yang sudah pernah menginap di hotel ini mengaku kembali ke hotel ini karena fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel tidak kalah dengan hotel lain ditambah dengan harganya bersahabat.

g. Bapak Adi Sudibyo, 29 tahun, Kediri[21]

Bapak Adi Sudibyo yang menginap bersama istrinya. Pada saat ingin memesan kamar bapak Adi Sudibyo dimintai untuk menunjukkan surat nikah dan KTP untuk meyakinkan kalau mereka sudah sah menjadi suami istri. Menurut beliau itu cukup merepotkan karena kalo hotel lain biasanya proses chek-innya cuman dimintai KTP atau ditanya nama untuk memesan kamar, tetapi menurut beliau itu merupakan wujud Hotel Syariah Walisongo berbeda dengan hotel lain dengan konsep syariahnya karena membuat tamu hotel lain menjadi aman dan nyaman. Ditambah lagi fasilitas, kebersihannya dan pelayanan yang diberikan terhadap mereka membuat mereka nyaman.

h. Bapak Muhammad Mujib, 35 tahun, Pontianak[22]

Bapak muhammad Mujib merupakan tamu hotel dari pontianak ini bersama seorang temannya tujuannya untuk ziarah ke makam Sunan Ampel. Beliau memilih Hotel Syariah

[20]Bapak Fauzi Halim, *Wawancara,* Surabaya,20 Desember 2014.
[21] Bapak Adi Sudibyo, *Wawancara*, Surabaya, 20 Desember 2014
[22] Bapak Muhammad Mujib, *Wawancara,*Surabaya,20 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Walisongo ini karena fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel membuatnya nyaman untuk beristirahat.

i. Achmad Zakaria, 37 tahun[23]

Achmad Zakaria merupakan tamu Hotel Syariah Walisongo. Menurut beliau mengapa memilih hotel ini karena akses lokasi yang dekat dengan makam Sunan Ampel, ditambah fasilitas yang nyaman, hotel yang tetap menjaga kebersihannya.

j. Mochamad Mubin, 37 tahun.[24]

Bapak Mochamad Mubin datang ke Surabaya yang tujuannya untuk ziarah ke makam Sunan Ampel. Menurut beliau mengapa memutuskan memilih di Hotel Syariah Walisongo dikarenakan faktor lokasi yang dekat Makam Sunan Ampel. Ditambah lagi fasilitas, kebersihannya dan pelayanan yang diberikan terhadap mereka cukup memuaskan.

k. Sardadi Achmad, 46 tahun[25]

Bapak Sardadi Achmad merupakan tamu Hotel Syariah Walisongo yang berasal dari Martapura. Menurut beliau mengapa memilih hotel ini karena akses lokasi yang dekat dengan makam Sunan Ampel.

l. Gali Pria Kusuma, 35 tahun[26]

Bapak Gali Pria Kusuma merupakan tamu Hotel Syariah Walisongo yang tujuannya ke Surabaya untuk berziarah ke makam Sunan Ampel. Menurut beliau mengapa memilih hotel ini

[23]Achmad Zakaria, *Wawancara,* Surabaya,13 Februari 2015.
[24]Mochamad Mubin, *Wawancara,*Surabaya,13 Februari 2015.
[25] Achmad Fatakhilah, *Wawancara,* Surabaya,13 Februari 2015.
[26]Gali Pria Kusuma, Wawancara, Surabaya, 13 Februari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena faktor lokasi yang dekat dengan makam Sunan Ampel dan dekat dengan pasar Ampel.

m. Abdul Malik, 39 tahun.[27]

Bapak Abdul Malik adalah wisatawan asli dari Banjarnegara, beliau ke Surabaya yang tujuannya selain ziarah ke makam Sunan Ampel juga berencana melanjutkan liburan ke daerah lain. Beliau memilih Hotel Syariah Walisongo adalah aksesnya yang dekat dengan Makam Sunan Ampel dan Masjid Agung.

2. Faktor Sosial

Beberapa kelompok keanggotaan merupakan kelompok primer, seperti keluarga, teman, tetangga, rekan kerja, yang berinteraksi dengan seseorang secara terus – menerus dan informal. Orang juga menjadi anggota kelompok sekunder seperti kelompok keagamaan, profesi, dan asosiasiperdagangan, yang cenderung lebih formal dan membutuhkan interaksi yang tidak begitu rutin.[28]

Berikut ini 9 konsumen yang mendasari konsumen memilih Hotel Syariah Walisongo karena Kelompok yaitu Bapak Tajudin, 31 tahun, Martapura[29], Bapak Ahmad Mahfudin, (31 tahun), Banjarmasin[30], Ibu Kustyowati[31], Sri Wahyuni (45 tahun) Magelang[32], Aris Saribun (34 Tahun) Balikpapan[33], dan Usman Banjarmasin[34]. Sedangkan dari

[27]Abdul Malik, *Wawancara,*Surabaya13 Februari 2015.
[28]*Ibid,* 43.
[29]Bapak Tajudin*, Wawancara,* Surabaya, 25 November 2014.
[30]Bapak Ahmad Mahfudi, *Wawancara,*Surabaya, 24 Desember 2014.
[31]Ibu Kustyowati *Wawancara,*Surabaya, 21 Desember 2014.
[32]Sri Wahyuni, *wawancara,*Surabaya,14 Februari 2015.
[33]Aris Saribun, *Wawancara,* Surabaya,14 Februari 2015.
[34]Usman, *Wawancara,* Surabaya,15 Februari 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keluarga adalah Ibu Laili Fitria, (40 tahun), Bondowoso[35], Bapak Adi Sudibyo, (29 tahun), Kediri[36], Bapak Za'am, (46 tahun) Banjarmasin[37].

3. Faktor Psikologis

Pilihan membeli seseorang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu motivasi, pembelajaran, serta keyakinan dan sikap. Berikut ini konsumen yang mendasari konsumen untuk menginap di Hotel Syariah Walisongo adalah Bapak Fauzi Halim merupakan tamu Hotel Syariah Walisongo yang berasal dari Banjarmasin. Beliau memilih hotel ini bersama rombongannya. Beliau yang sekaligus pemandu rombongan ini sengaja memilih hotel ini karena akses lokasi yang dekat dengan makam Sunan Ampel dan tidak jauh dengan pasar Sunan Ampel yang bisa buat untuk belanja oleh-oleh. Menurut beliau yang sudah pernah menginap di hotel ini mengaku kembali ke hotel ini karena fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel tidak kalah dengan hotel lain ditambah dengan harganya bersahabat.[38]

4. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti kepribadian adalah ciri bawaan psikologis manusia yang khas yang menghasilkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap rangsangan lingkungannya.[39] Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti usia dan tahap dalam siklus hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, dan

[35]Ibu Laili Fitria, *Wawancara*, Surabaya, 24 November 2014.
[36] Bapak Adi Sudibyo, *Wawancara*, Surabaya, 20 Desember 2014
[37]Bapak Za'am, *Wawancara,*Surabaya, 23 Desember 2014.
[38]Bapak Fauzi Halim, *Wawancara,*Surabaya,20 Desember 2014.
[39]Mangkunegara, Anwar Prabu, *Perilaku Konsumen* (Bandung: PT Refika Aditama,2012), 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konsep diri.Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Pekerja kasar tidak membutuhkan banyak kebutuhan. Berbeda dengan para karyawan kantor yang memerlukan banyak kebutuhan seperti kemeja, jas, dasi, celana, sabuk dan sepatu. Serta barang–barang pendukung lainnya untuk melakukan pekerjaannya.[40]

Berikut ini konsumen yang mendasari konsumen untuk menginap di Hotel Syariah Walisongo adalahAkhmat Fatahillah merupakan tamu Hotel Syariah Walisongo yang berasal dari Semarang ini memutuskan memilih Hotel Syariah Walisongo ini karena faktor pekerjaan yang mengharuskan untuk mencari sebuah penginapan,[41] dan Iwan Haris yang juga merupakan tamu hotel Syariah Walisongo yang berasal dari Banjarmasin tetapi beliau bertempat tinggal di Gresik karena urusan pekerjaan beliau mencari penginapan dan memilih Hotel Syariah Walisongo dan berencana mau pulang ke Banjarmasin.[42]

[40] Ibid, 41.
[41]Akhmat Fatahillah, *Wawancara,*Surabaya,13 Februari 2015
[42]Iwan Haris, *Wawancara,* Surabaya, 14 Februari 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id