

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan rutin yang dilaksanakan setiap tahun. Dalam penyelenggaraan ibadah haji banyak pihak yang terlibat dan banyak hal yang terkait di dalamnya. Berdasarkan amanah UUD 1945, negara atau pemerintah adalah otoritas tunggal yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. Hal ini disebabkan karena: pertama, problematika ibadah haji sangat kompleks, di antaranya regulasi dan operasi terpusat dalam satu institusi, satuan kerja yang bersifat ad hoc, subsidi APBN/APBD, penetapan BPIH, pelayanan (akomodasi, transportasi, katering, serta kesehatan), koordinasi lintas instansi dan Stake Holders, daftar tunggu. Kedua, ibadah haji merupakan investasi syiar dan kekuatan Islam yang dahsyat. Ketiga, ibadah haji dilaksanakan di Saudi Arabia. Keempat, ibadah haji merupakan puncak ritual dari rukun Islam yang mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya (Riyadi & Duawulu, 2023).

Kelima, ibadah haji harus terselenggara secara professional, Keenam, muncul penilaian dari eksternal bahwa manajemen penyelenggaraan ibadah haji bahwa selama ini aspek kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji masih belum efektif. Ketujuh, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) memberikan data bahwa terdapat 48 titik lemah penyelenggaraan ibadah haji antara lain regulasi, kelembagaan, tata laksana dan manajemen sumber daya manusia sehingga menempatkan Kementrian Agama sebagai salah satu kementerian dengan indeks integrasi terendah. Kedelapan, penelantaran calon jamaah oleh KBIH atau penyelenggara haji khusus. Karena itu, perlu adanya manajemen penyelenggaraan ibadah haji sebagai upaya perbaikan sistem penyelenggaraan haji yang lebih baik, professional, dan akuntabel (Nur, 2020)

Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah Haji dan Umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Simbolon & Imsar, 2021).

Perusahaan biro perjalanan adalah perusahaan yang memberikan layanan kepada seseorang maupun kelompok yang bertujuan untuk melaksanakan perjalanan. Travel umroh merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan paket wisata ditujukan untuk melaksanakan perjalanan yang berfokus kepada ibadah yang dilakukan oleh umat muslim di seluruh dunia (Kifli, 2010). Salah satu perusahaan biro perjalanan yang berfokus di travel dan umroh adalah Qiblat Tour dimana telah cukup lama dibuka dan juga telah memiliki banyak konsumen, hal ini dapat dikatakan bahwa dalam proses pemasarannya perusahaan ini telah memiliki nama dan kepercayaan dimata pelanggannya terhadap pelayanan maupun harga yang ditawarkan sehingga banyak pelanggan yang menyatakan puas dan tertarik menggunakan jasa Qiblat Tour.

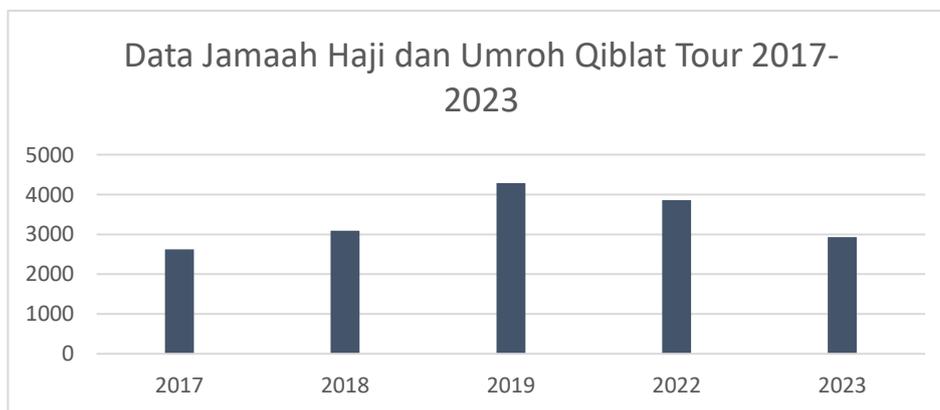
Visi dan Misi Qiblat Tour yaitu memberikan bekal pemahaman manasik umrah dan haji berdasarkan alquran dan sunah, membimbing kemuliaan akhlaq jama'ah umrah dan haji untuk mempersiapkan riyadhoh ibadah mahdhoh dan ghoer mahdhoh, memberikan pelayanan secara komprehensif dan holistik terutama selama pelaksanaan ibadah umroh dan haji di tanah suci, melaksanakan bimbingan secara berkesinambungan untuk menjaga kemabruran umroh dan haji. Qiblat Tour dalam pelaksanaan haji dan umroh sangat memperhatikan unsur kesempurnaan ibadah sekaligus kenyamanan para jamaah haji dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh.

Qiblat Tour dikenal dengan pemberian pelayanan yang sangat baik dan memuaskan, Qiblat Tour sangat memperhatikan kualitas pelayanan umrah terhadap konsumen, pelayanan mulai awal daftar hingga pemberangkatan umrah dan pelaksanaannya seperti pembekalan manasik dan metode dalam melaksanakan umrah yang dibimbing oleh Qiblat Tour. Namun masih ada konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Qiblat Tour, dan harga yang diberikan oleh Qiblat Tour tergolong mahal dan berubah-ubah. Namun kita ketahui bahwa semua perusahaan akan mengalami ketidakstabilan, ketidakstabilan baik berupa mulai menurunnya tingkat kepercayaan, ketidakpuasan pelanggan terhadap harga yang berubah-ubah, keluhan atas pelayanannya atau faktor lainnya hal tersebut bisa mengindikasikan perusahaan tersebut perlu menjaga loyalitas pelanggannya serta kepuasan pelanggannya agar hal-hal tersebut dapat diatasi. Penelitian ini di latar belakang oleh adanya komplain dari beberapa konsumen yang mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan berfokus terhadap upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan jamaah umroh dan berakhir pada persepsi jamaah umroh. Ciri kualitas pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Masing-masing perusahaan dituntut untuk meningkatkan semua aspek yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan konsumen pengguna jasa perusahaan (Muna & Suprihhadi, 2019).

Kualitas pelayanan berfokus kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan para konsumen, serta bagaimana cara penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar memenuhi kepuasan para konsumen, para pembisnis di bidang pelayanan jasa harus memiliki karyawan yang profesional, bertanggung jawab kepada setiap

jamaah dari awal hingga akhir, dapat melayani dengan cepat dan tepat, serta mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Dengan pelayanan yang berkualitas yang diberikan perusahaan akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan pelanggan. Meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan harus lebih baik dari yang diharapkan oleh pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa. (Wulandari & Suwitho, 2017).



Gambar 1.1 *Jumlah Jamaah Haji dan Umroh di*

*PT Qiblat Tour 2017-2023*

Sumber: Qiblat Tour (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 data jamaah haji dan umroh dari tahun 2017-2023 yang diperoleh dari Qiblat Tour di atas jumlah konsumen umroh pada tahun 2017 sebanyak 2.621 dan pada tahun 2018 sebanyak 3.088 sepanjang tahun 2019 sebanyak 4288 ribu konsumen. Dan pada tahun 2020 sampai dengan 2021 Pemerintah Kerajaan Arab Saudi tanggal 12 Juni 2021/2 Zulkaidah 1422 H mengumumkan keputusan penting yaitu Arab Saudi memutuskan bahwa ibadah haji 1442 H/2021 M ditetapkan hanya untuk warga negara Saudi dan penduduk negara lain yang telah berada di negara tersebut. Dan pada saat tahun 2022 setelah pandemi mereda Qiblat Tour memberangkatkan jamaah haji dan umroh sebanyak 3856 jamaah. Dan pada tahun 2023 ada 2932 jamaah yang diberangkatkan oleh Qiblat Tour.

Pada tahun 2022-2023 adanya fenomena penurunan konsumen haji dan umroh dikarenakan maraknya umroh backpacker, umrah *backpacker* secara sederhana dapat diartikan sebagai orang yang berangkat umrah dengan *budget* rendah atau dalam istilah yang lebih ekstrem umrah modal nekat. Hingga sebagian orang menganggap agar dapat umrah murah maka umrah dilakukan secara mandiri tanpa melalui travel umrah (PPIU). Sehingga umrah mandiri yang hemat dan modal nekat ini lah yang akhirnya dianggap sebagai umrah *backpacker*. Meskipun sejatinya biaya tiket yang dipesan oleh PPIU lebih murah daripada pembelian tiket secara mandiri dan mempengaruhi penurunan jumlah konsumen yang menggunakan travel umrah dan adanya kenaikan biaya paket umroh dikarenakan adanya pemberlakuan pajak yang diterapkan di tiket pesawat.

Berdasarkan studi dari (Lestari, 2020) menyebutkan hasil penelitian menunjukkan variabel Independen (kualitas pelayanan dan Harga) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Manarul Quran biro perjalanan Umroh adalah variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan studi dari (Suhardi, 2022) menyebutkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Binasehat di kota bekasi. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Binasehat di Kota Bekasi. Dengan pernyataan peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, dengan pelayanan yang maksimal akan membuat konsumen merasa puas dan akan menggunakan jasa itu kembali.

Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan, karena untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen, berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk

skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Qiblat Tour and Travel”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian rumusan masalah dari penelitian ini adalah, seberapa besar pengaruh pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen di Qiblat Tour?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebagaimana telah dijelaskan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah, mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Qiblat Tour terhadap kepuasan konsumen.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Membantu meningkatkan pola pikir ilmiah secara khusus dalam meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Qiblat Tour .

#### **2. Bagi Perusahaan**

Untuk menjadi acuan bagi industri untuk mengavaluasi kinerja yang sudah diterapkan dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Qiblat Tour.

### **1.5 Struktur Organisasi Penelitian**

Struktur organisasi terbagi menjadi 5 bab yaitu:

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan pendahuluan dari keseluruhan isi skripsi, bab ini meliputi latar belakang permasalahan , rumusan masalah , tujuan, manfaat yang digunakan dan struktur organisasi penelitian.

#### **2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab II akan menjelaskan teori teori pendukung yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen travel haji dan umrah.

#### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III akan membahas tentang metode penelitian yang meliputi desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrument penelitian, alur penelitian dan analisis data

#### 4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV akan membahas ini akan membahas mengenai pencapaian hasil penelitian dan pembahasannya. Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dicapai meliputi pengolahan data serta analisis temuan dan pembahasannya

#### 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V akan membahas terhadap hasil analisis temuan penelitian. Bab ini menyajikan simpulan terhadap hasil analisis temuan dari penelitian.