

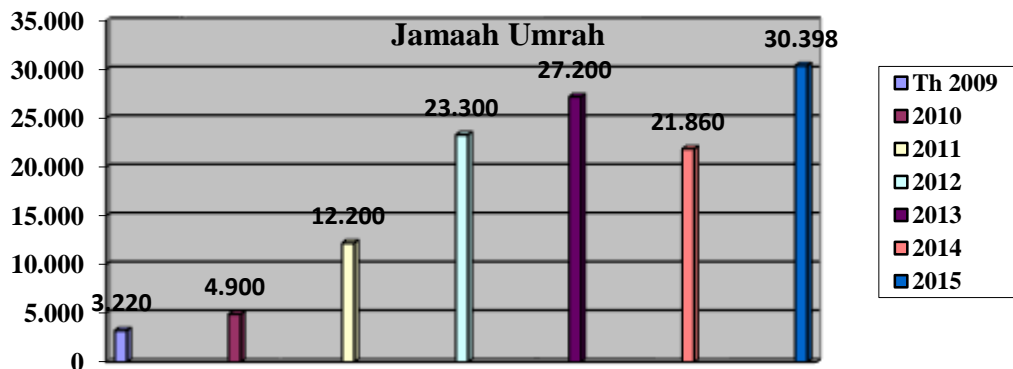
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar ke-4 di dunia yang lebih dari 1.6 miliar jiwa atau sekitar 23.4 persen dari total penduduk dunia menjadikan Islam sebagai agama dengan jumlah penganut terbesar di dunia. Hal ini berdampak pada antusias masyarakat muslim Indonesia melaksanakan ibadah haji (rukun Islam yang ke 5) yang dari tahun ke tahun pendaftaran calon jamaah haji semakin meningkat. Namun, kuota pemberangkatan jamaah haji terbatas. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan calon jamaah haji yang mengalami daftar tunggu pemberangkatan haji (*waiting list*).

Pelaksanaan ibadah haji semakin lama semakin dianggap sulit karena dari tahun ke tahun jamaah haji harus menunggu lama antrian pemberangkatan ibadah haji, maka untuk memenuhi kebutuhan jamaah untuk beribadah ke tanah suci maka calon jamaah haji yang mengalami daftar tunggu pemberangkatan (*waiting list*) lebih memilih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu.



**Gambar 1. 1**  
**Perkembangan Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Tahun 2009 – 2015**  
*Sumber : Kemenag (2015)*

Menurut data Kementrian Agama Republik Indonesia pada Tahun 2009 – 2015 menunjukkan pertumbuhan jumlah jamaah umrah Indonesia semakin meningkat. Tahun 2009 hingga tahun 2015 jumlah jamaah umroh meningkat hingga 30,398 jamaah umroh (Kemenag, 2015)

Perkembangan jumlah jemaah umrah memotivasi munculnya pengusaha di bidang jasa travel umrah. Travel umrah merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang pelayanan/jasa yang bertujuan selain untuk mencapai kesejahteraan juga memberikan kepuasan bagi para jemaah dari mulai pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Ibadah umrah saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat yang semakin meningkat, dimana pelaksanaan ibadah umrah akan terus berjalan, ini merupakan peluang besar untuk berbisnis secara Islami. Jumlah jemaah umrah di Indonesia semakin banyak, hingga menyebabkan semakin tinggi minat jumlah jemaah untuk melaksanakan umrah.

Dengan semakin banyaknya jemaah yang berminat untuk melaksanakan ibadah umrah menyebabkan semakin banyak pula jumlah travel umrah. Travel umrah berlomba-lomba dan melakukan segala cara untuk menarik perhatian konsumen (jemaah) agar memilih jasa travel tetapi travel tersebut tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Dengan menjamurnya jumlah travel umrah di Indonesia maka persaingan utama dalam bisnis ini adalah kualitas pelayanan dari setiap travel umrah kepada jemaah umrah. Banyak travel umrah yang memberikan harga promo agar menarik perhatian masyarakat namun ternyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh travel umrah tidak sesuai dengan yang dijanjikan, faktanya ada beberapa travel umrah yang memberikan pelayanan secara tidak baik dan tidak memuaskan bahkan mengarah ke kecurangan dan penipuan.

**Tabel 1.1**  
**Travel Umrah yang Terkena Sanksi Pencabutan Izin**  
**dari Kementerian Agama**

| 2015                      | 2016                          | 2017  | 2018                        |
|---------------------------|-------------------------------|---|-----------------------------|
| 1. PT.Mediterrania travel | • PT.Timur Sarana Tour&Travel | • PT.First Anugerah                             | • PT.Interculture Tourindo  |
| 2. PT.Mustaqballima       | • PT.Diva Sakinah             | Karya Wisata                                    | • PT.Amanah Bersama Umat    |
| 3. PT.Ronalditya          | • PT.Hikmah Sakti Perdana     | • PT.Biro Perjalanan Wisata AL-Utswaniyah Tours | • PT.Solusi Balad Lumampah  |
| 4. PT.Kopindo Wisata      |                               | • PT.First Travel                               | • PT.Mustaqbal Wisata Prima |

*Sumber: (Kemenag, 2015)*

Terdapat beberapa travel umrah yang terkena sanksi pencabutan izin dari Kementerian Agama. Salah satunya kasus *First Travel* yang kini sedang terjadi telah menjadi persoalan serius yang sedang terjadi dalam penyelenggaraan umrah di Indonesia. Dalam kasus ini, *First Travel* menawarkan harga pemberangkatan umrah yang lebih murah dari agen travel lainnya. Hal tersebut membuat para korban tertarik dan memesan paket umrah. *First Travel* telah melakukan pelanggaran soal penghimpunan dana masyarakat oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pemerintah melalui kementerian agama (kemenag) mengeluarkan surat pencabutan izin *First Travel* sebagai salah satu perusahaan penyelenggara umrah. Kasus *First Travel* yang menggunakan sistem gali lubang tutup lubang untuk memberangkatkan jamaah. Uang setoran dari jamaah yang baru mendaftar digunakan untuk memberangkatkan jamaah yang mendaftar lebih awal.

Kementerian agama menepati janjinya untuk menindak tegas terhadap beberapa biro travel umrah & haji yang tidak sesuai dengan persyaratan yang seharusnya. Sejak bulan Februari 2016 lalu ada belasan biro travel umroh dan haji yang dikenakan sanksi. Sanksi tersebut mulai dari peringatan tertulis sampai dengan pencabutan izin operasional umrah & haji. Langkah demikian terpaksa

dilakukan kemenag karena banyaknya kasus penipuan yang memakai atas nama biru jasa kepengurusan haji & umrah (Kemenag, 2016).

Berdasarkan pra penelitian yang penulis buat pada tahun 2017 yang dilakukan peneliti terhadap tiga puluh orang di berbagai kota pada tanggal 10 Januari 2017 . Delapan belas (18) dari tiga puluh (30) orang mengakui bahwa mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan *travel* umroh PT. Amanah Mulia Wisata Bandung. Namun, ada pun dua belas (12) dari tiga puluh orang merasa puas. Untuk itu banyak jemaah umrah yang merasa tidak puas dari segi pelayanan yang kurang memuaskan seperti ketepatan waktu dalam kegiatan perjalanan umrah yang masih kurang baik, harus ditingkatkan lagi lebih teliti dalam pengecekan jemaah, lebih tepat waktu, pemilihan hotel yang sesuai dengan harga paket dan pembimbing yang benar benar memperhatikan seluruh jemaah.

Terdapat beberapa *travel* umrah yang telah mendapatkan surat izin resmi dari kementerian agama pada tahun 2015 - 2016. Diantaranya, yaitu PT. Amanah Mulia Wisata yang kini sudah berjalan dari mulai tahun 2000 hingga saat ini. Kepuasan akan tercapai ketika kualitas pelayanan telah memenuhi dan melebihi harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Tingkat kepuasan tersebut dapat menjadi poin plus bagi jasa *travel* yang telah dipilih oleh jemaah sehingga dapat meningkatkan loyalitas jemaah.

PT. Amanah Mulia Wisata Bandung mampu mengambil peluang tersebut, karena bisnis yang bergerak dibidang ini diketahui tidak ada tanda-tanda melambat bahkan semakin meningkat. PT. Amanah Mulia Wisata Bandung adalah salah satu bisnis Islam, melayani konsumen yang akan berangkat ibadah umrah. Perusahaan ini memberikan pelayanan atau jasa kepada calon jemaah umrah berupa fasilitas-fasilitas yang akan membantu calon jemaah umroh dari awal pemberangkatan hingga selesai sampai kembali ke Indonesia. PT. Amanah Mulia Wisata telah membuka kantor cabang diberbagai kota diantaranya kota Garut, Tasikmalaya, Purwokerto, Malang, Banjarmasin, Cianjur, Yogyakarta.

Menurut Kotler dan Keller (Dwiastuti, R., Shinta, A., Isaskar, R, 2012), **kepuasan konsumen** adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan atau ketidakpuasan akibat membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen

atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Studi Pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung”***

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam perkembangannya jumlah calon jemaah haji semakin bertambah. Namun kuota untuk pemberangkatan ibadah haji itu sangat terbatas, sehingga para muslim Indonesia mencari alternatif sementara untuk ibadah ke tanah suci yaitu dengan melakukan ibadah umroh yang relatif mudah.
2. Dengan semakin meningkatnya permintaan jemaah ibadah umrah, maka travel umroh kini semakin menjamur (banyak) menyebabkan kualitas pelayanan dari setiap travel umrah pun kurang diperhatikan. Juga muncul daya saing dari setiap travel umrah tersebut.
3. Masih adanya jemaah umrah yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan travel umrah yang diberikan dari travel tersebut, fakta di lapangan kualitas pelayanan dari travel masih kurang memuaskan pelanggan karena tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang penelitian yang dijelaskan diatas adalah :

1. Bagaimana gambaran umum kepuasan jemaah umrah pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung ?
2. Bagaimana gambaran umum kualitas pelayanan PT. Amanah Mulia Wisata Bandung ?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT. Amanah Mulia Wisata Bandung ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui gambaran umum mengenai tingkat kepuasan jemaah umrah pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung.
2. Mengetahui gambaran umum mengenai tingkat kualitas pelayanan pada PT. Amanah Mulia Wisata Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah umrah PT Amanah Mulia Wisata Bandung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat konseptual, teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat menjadi referensi untuk pengembangan ilmu pada umumnya dan pada manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan kepuasan jemaah umrah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu jasa travel umrah dalam memperkaya keilmuan mengenai kepuasan jemaah umrah dan apa indikator yang paling menentukan kepuasan jemaah, khususnya di PT. Amanah Mulia Wisata Bandung.