

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan baebagai sektor kehidupan termasuk di dalamnya dunia bisnis mulai memasuki tahap yang begitu pesat. Khususnya dalam dunia bisnis yang saat ini saling bersaing dnegan ketat, dengan demikian diutuhkan sumber daya manusia yang kompetitif. Sementara itu masnyarakat sebagai konsumen juga mulai menjadi masyarakat yang berpengetahuan makin kritis yang akan menimbulkan tuntutan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada konsumen meruakan syarat utama dalam menunjang keberhasilan usaha terutama pada usaha dibidang jasa. Kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut di berikan. Konsumen jasa dalam hal ini terlibat langsung dalam proses produksi jasa itu sendiri. Oleh karena itu perlu sekali untuk memperhatikan kepuasan konsumen karena keberhasilan dari industri jasa sangat tergantung dari penilaian konsumen.

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat potensial dalam memberikan kontribusi untuk meningkatkan perekonomian suatu negara. Pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan untuk

menyelenggarakan jasa². Saat ini muncul pariwisata yang berkonsep syariah pariwisata syariah ini bentuk kegiatan wisata yang telah didukung dengan beraneka macam fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, maupun pemerintah. Pariwisata syariah merupakan perjalanan wisata yang mengedepankan nilai dan norma islam yang mana nilai halal dan haram menjadi tolak ukur nya.

Kesejahteraan merupakan salah satu aspek untuk mengukur keberhasilan pembangunan suatu wilayah, menjaga dan membina terjadinya stabilitas sosial dan ekonomi. Kondisi tersebut untuk meminimalkan terjadinya kesenjangan sosial dalam masyarakat. Pariwisata syariah memiliki dampak untuk pendapatan negara yaitu dapat meningkatkan devisa, menciptakan lapangan kerja dan juga merangsang pertumbuhan industri pariwisata. Salah satu wisata syariah yang ada di Indonesia yaitu jasa travel Haji dan Umroh atau biro perjalanan Haji dan Umroh. Biro perjalanan ibadah Umroh menjadi komoditas bisnis yang memiliki prospek yang menjanjikan.

Hal tersebut dikarenakan jasa pelayanan ibadah umroh tidak terpengaruh dengan adanya trend yang berlaku, juga tidak terpengaruh zaman yang terus berubah meski dengan adanya teknologi, hal ini diarenakan Umroh merupakan suatu kegiatan ibadah yang memiliki aturan aturan yang tidak dapat diubah kecuali regulasi yang dikeluarkan oleh

² Firatun Ramadhani, Ahmad Ajib Ridlwan, "Implikasi Pariwisata Syariah Terhadap Peningkatan Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat", *Muslim Heritage*, Vol 3 No 1, h. 3

pemerintah. Seluruh rangkaian kegiatannya tidak dapat diubah ataupun modifikasi.

Umroh merupakan bagian dari ibadah yang dilakukan oleh umat Islam. Pergi ke tanah suci merupakan impian setiap orang muslim sehingga wajar di Indonesia setiap tahun siklusnya akan mengalami peningkatan. Umroh merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan persiapan yang matang untuk melakukan perjalanan menuju baitulloh. Sesuai dengan UU Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dapat dilakukan secara perorangan maupun rombongan melalui penyelenggara perjalanan Ibadah Umroh yang dilakukan oleh pemerintah maupun biro perjalanan wisata yang diterapkan oleh menteri. Sektor pariwisata menjadi komoditas bisnis di banyak negara maju dan berkembang, perkembangan dunia usaha dari waktu ke waktu semakin tidak terbendung, hal ini dapat kita lihat dari semakin menjamurnya perusahaan perusahaan yang kemudian berimpikasi pada ketatnya persaingan antara perusahaan termasuk perusahaan perusahaan tour and travel atau biro perjalanan wisata di indonesia.

Hal ini menyebabkan perusahaan perusahaan saling bersaing untuk menjadi yang utama dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan adanya perekonomian global maka perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa harus lebih kompetitif. Salah satu pasar yang terus berkembang di Indonesia adalah

pasar konsumen jasa pelayanan ibadah Umroh, sekarang ini banyak sekali usaha jasa pelayanan jamaah Haji dan juga Umroh yang biasa disebut biro perjalanan Umroh maupun travel Haji dan Umroh. Karena perkembangan zaman yang sangat modern ini banyak sekali pesaing pesaing bisnis jasa yang harus siap untuk melayani pelanggan dengan mengutamakan pelayanan dan juga fasilitas fasilitas yang mendukung. Globalisasi sudah membagikan perubahan yang besar terhadap perusahaan untuk berkompetisi. Perusahaan yang bisa membagikan nilai tambah kepada para konsumennya maka perusahaan tersebut akan terus maju dan tumbuh. Nilai pelanggan secara sistematis ialah khasiat yang diharapkan oleh konsumen dikurangi dengan bayaran yang harus dikeluarkan, baik fasilitas serta prasarana ataupun yang intangible buat memperoleh benda ataupun jasa tersebut.³ Khasiat yang terdapat pastinya wajib lebih besar dari bayaran yang dikeluarkan oleh konsumen, supaya bisa meningkatkan nilai pada tingkatan yang mampu mempertinggi performansi serta pengalaman konsumen dengan kata lain terciptanya nilai tambah untuk konsumen apabila transaksi tersebut sanggup memberikan profit untuk konsumen ataupun membagikan pelayanan yang cocok dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen.

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja dan juga sebuah tindakan yang tak terlihat dari satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pada dasarnya jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan agar menghasilkan interaksi

³Auliya Hayu Nityasari, " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT. Fatimah Zahra Semarang)", *Diponegoro Journal Of Management*. Vol.2 NO. 2, 2013, h. 2

antara pemberi jasa dan juga penerima jasa yang dapat mempengaruhi hasil jasa tersebut.⁴Semua bisnis jasa tersebut akan berlomba-lomba dalam menyediakan beberapa paket pelayanan dan juga fasilitas yang bertujuan dapat dipilih oleh pelanggan agar sesuai dengan apa yang konsumen inginkan.

Dengan demikian setiap perusahaan jasa selalu bersedia mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Pelayanan ialah sesuatu aktivitas yang terjalin dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan, dengan membagikan pelayanan yang maksimal hingga konsumen hendak merasa dihargai serta dicermati. Adapun cara untuk memuaskan konsumen adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan fasilitas yang lengkap.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kepuasan konsumen, sedangkan tingkat kepuasan pelayanan diperoleh dari perbandingan jenis pelayanan yang nyata dan jenis pelayanan yang diharapkan konsumen. Jenis pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan pelayanan yang buruk adalah pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Oleh sebab itu bila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kemauan serta kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang

⁴Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 3

diterimanya, pengusaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan jika ingin mendapatkan pelanggan tetap.

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang menentukan kepuasan konsumen adalah fasilitas. Fasilitas merupakan sarana yang diberikan suatu perusahaan agar fungsi yang ada dapat lebih mudah digunakan. Jika fasilitas yang diberikan kurang lengkap, tak jarang konsumen akan berpindah ke tempat yang lain yang mempunyai kelengkapan fasilitas sehingga konsumen merasa nyaman.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan konsumen adalah memiliki karyawan yang profesional tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

PT. Menara Kamilah Tour and Travel merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yaitu biro penyelenggara perjalanan ibadah umroh dan haji yang terletak di Jl. Ahmad Yani Gang 5 No 5, Kampungdalem, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. PT. Menara Kamilah Tour and Travel merupakan biro travel resmi untuk menangani penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh. Penulis menjadikan PT. Menara Kamilah Tour and Travel sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut memiliki tenaga tenaga profesional dan mengerti akan kebutuhan jamaah. InsyaAllah dengan mempercayakan kepada PT. Menara Kamilah Tours and Travel amanat tersebut akan selalu menjadi

semangat di pundak PT. Menara Kamilah Tour and Travel untuk melayani dari tahap pendaftaran, manasik ditanah suci, hingga kembali lagi ketanah air dengan sebaik baiknya. Berikut merupakan data jamaah umroh di PT. Menara Kamilah Tours and Travel:

Tabel 1.1

Data Jumlah Jamaah Umroh Tahun 2019

| No | Bulan | Jumlah Jamaah Umroh |
|-----------|--------------|------------------------------------|
| 1 | Januari | 20 |
| 2 | Februari | 18 |
| 3 | Maret | 13 |
| 4 | April | 14 |
| 5 | Mei | 17 |
| 6 | Oktober | 23 |
| 7 | November | 14 |
| 8 | Desember | 15 |

Sumber: Kantor PT Menara Kamilah Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah jamaah Umroh tahun 2019 mengalami penurunan dan juga peningkatan. Dengan demikian kepuasan konsumen harus meningkat, yaitu dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan juga fasilitasnya.

Bagi penulis, pelayanan dan kepuasan adalah sebuah prioritas nomer satu yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Ini merupakan suatu daya tarik untuk konsumen agar konsumen bisa merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Khususnya paa

perusahaan yang bergerak pada perusahaan jasa travel umroh yang dijual kepada konsumen adalah pelayanan dan fasilitas. Sedangkan kepuasan adalah suatu harapan positif bagi konsumen. Dengan adanya kenyataan tersebut, menyadari bahwa masyarakat muslim di Indonesia membutuhkan suatu kepuasan dalam pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan oleh Travel Umroh khususnya PT. Menara Kamilah Tour and Travel. Berdasarkan fakta penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Travel Umroh Dan Haji Khusus Menara Kamilah Di Tulungagung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat kita identifikasi masalah yang mungkin muncul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Semakin ketatnya suatu persaingan usaha maka perusahaan lain akan berlomba lomba untuk mendapatkan konsumen.
2. Strategi kualitas pelayannya dan fasilitas di lakukan PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung untuk mendapatkan konsumen
3. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh?
3. Apakah ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah Umroh?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kualitas jamaah haji

1. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh
2. Untuk menguji apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah Umroh
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah Umroh

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat mengembangkan kajian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah Umroh penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan dan juga bahan pertimbangan, referensi pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi travel haji dan umroh

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi biro umroh untuk tetap mengoptimalkan pelayanan dan juga fasilitasnya, baik prosedural maupun pengawasan

b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan, pengetahuan dan menambah referensi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah

c. Bagi masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa membantu memberikan informasi, khususnya bagi calon jamaah Umroh agar lebih teliti dan berhati-hati dalam proses pendaftaran calon jamaah Umroh

d. Bagi peneliti yang akan datang

Dengan penelitian ini diharapkan mampu memberi ide dan info baru tentang adanya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah Umroh PT. Menara Kamilah Tour and Travel

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini membahas hubungan antara variable independen dengan variable dependen, dimana variable independen ber lambangkan X, dan variable dependen ber lambangkan Y. Selain itu penelitian ini juga digunakan untuk melihat besarnya masing masing pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen. Dan untuk melihat apakah ada variable yang memiliki pengaruh yang lebih besar atau memiliki pengaruh yang sama.

2. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan, batasan ini dibuat bertujuan untuk mengantisipasi pemaparan yang lebih las lagi. Sehingga penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah Umroh.

G. Penegasan Istilah

Supaya mudah dipahami dan untuk memudahkan pembahasan selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis akan mengemukakan pengertian beberapa istilah kunci dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

- a. Kualitas merupakan mutu dari sebuah produk maupun jasa yang akan memberi peningkatan kepuasan tertentu kepada penggunanya baik yang bersifat pasti maupun bersifat persepsi.⁵

⁵ Cut mutiawati, *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*, (Sleman: CV Budi Utama, 2019), h. 7

- b. Kepuasan pelanggan merupakan pengukuran pengguna jasa memiliki rasa senang dengan produk produk atau jasa yang diterima.⁶

2. Penegasan Operasional

Secara operasional penelitian ini secara kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jamaah umroh. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh para pemilik usaha jasa untuk memenuhi kebutuhan dan juga keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini dilakukan bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan dan juga keinginan pelanggan.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir

1. Bagian Awal

Terdiri Dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, HalamanPersembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

⁶ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta:Deepublish 2018) h. 132

- BAB I Pendahuluan di uraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.
- BAB II landasan teori yang membahas semua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.
- BAB III Metodologi penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling, dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data.
- BAB IV Hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis). Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang selanjutnya pada bab kelima akan dibahas mengenai pembahasan dari hasil penelitian tersebut
- BAB V Pembahasan data penelitian dan hasil analisis data. Di bab ini akan diuraikan secara lengkap mengenai hasil penelitian dan akan disimpulkan bab keenam
- BAB VI Penutup, kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran dan Daftar Riwayat Hidup.