

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umroh telah berkembang di Indonesia dengan pertumbuhan jumlah jamaahnya yang meningkat dari tahun ke tahun. Sehingga menjadikan umroh paling banyak diminati oleh masyarakat. Secara definisi umroh berasal kata *i'timar* yang artinya ziarah, ziarah dalam hal ini mengunjungi ka'bah dengan bertawaf, bersa'i antara bukit Shafa dan Marwah serta mencukur rambut dan tanpa wukuf di Arafah.² Umroh bisa dilaksanakan kapan saja tidak ada waktu tertentu seperti ibadah haji. Jika dalam haji pelaksanaannya wajib bagi yang mampu, umroh hukumnya sunah. Syarat dari melaksanakan umroh yaitu islam, baligh, aqil, merdeka dan mampu. Umroh merupakan ibadah sunah yang menjadi alternatif bagi jamaah yang menunggu giliran menunaikan haji. Berdasarkan data dari AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia) jumlah jamaah di tahun 2018-2019 sebanyak 974.650 jamaah. Di tahun 2022 meningkat sebanyak 1.267.490 Jamaah, hingga bulan September 2024 tercatat hampir 2 juta jamaah telah melaksanakan ibadah umroh.³ Peningkatan jumlah jamaah umroh, menjadikan usaha travel

²Muhammad Bagir, *Fiqih Praktis I Menurut Al-Quran, As-Sunnah dan Pendapat Para Ulama*, (Bandung : Penerbit Karisma, 2008), hal. 377

³Shafiq Administrator, "Peningkatan Data Jamaah Umrah Indonesia" dalam <https://www.shafiq.id/berita/192/peningkatan-data-jamaah-umrah-indonesia/baca>, diakses 03 November 2024

makin berkembang dalam memenuhi kebutuhan ibadah secara aman dan nyaman.

Ketika usaha travel semakin berkembang membuat orang memanfaatkan peluang tersebut untuk memulai bisnis baru pada bidang travel haji dan umroh, mengingat peminatnya semakin bertambah. Para pelaku usaha dibidang ini saling bersaing untuk memasarkan jasa yang ditawarkan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah. Tentu saja para pelaku usaha ini harus benar-benar paham keinginan jamaah.

Perilaku konsumen menggambarkan bagaimana cara individu atau kelompok memilih, membeli, mengevaluasi barang atau jasa untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Memahami perilaku konsumen dapat membantu penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tentu hal ini tidak mudah dilakukan, memahami tingkah laku pelanggan cukup sulit dan rumit banyak faktor yang mempengaruhi dan faktor tersebut saling berhubungan. Salah satunya ketika ada konsumen yang mengeluh terhadap layanan yang tidak memuaskan karena karyawan kurang terlatih atau tidak termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik hal ini bisa mengakibatkan konsumen kecewa terhadap penyedia jasa sehingga konsumen memilih di pesaing dan pendapatan pun menjadi menurun.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk nyata secara fisik dari potensi maksimal yang dimiliki seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan

ketepatan atas layanan sehingga pelanggan merasa puas.⁴ Kualitas pelayanan harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan karena jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik nantinya pelanggan merasa tidak nyaman terhadap penggunaan jasa layanan. Begitu juga dengan fasilitas, fasilitas merupakan penyediaan baik itu sarana dan prasarana yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Fasilitas bertujuan untuk menarik konsumen agar berminat membeli produk atau jasa yang dijual oleh perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Somariah dan Jourdy pada tahun 2024 menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.⁵ Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Farid pada tahun 2020 menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.⁶

PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek merupakan travel haji umroh yang berdiri sejak tahun 2003 dengan izin Kemenag No. 625 Tahun 2019. Beralamat di Ngetal, Kecamatan Pogalan Kabupaten Trenggalek. Dalam kurun waktu satu tahun terakhir travel ini mengalami perkembangan yang pesat. Berikut adalah informasi riset data jumlah jamaah selama kurang lebih enam tahun.

⁴Satria Tirtayasa, Hazmanan Khair dan Yuni Satria, *Manajemen Pemasaran dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Listrik*, (Medan: Umsu Press, 2024), hal. 199

⁵Somariah Fitriani dan Jourdy Stevano, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Travel Umroh & Haji Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1, No. 1, tahun 2024, hal. 26

⁶ Farid Siddiq Permana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Al-Rahmah Mojokerto*, (Surabaya: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2020), hal. 81

Tabel 1.1
Jumlah Jamaah PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek⁷
Tahun 2019-2024

Tahun	Total Jamaah
2019	275
2020	67
2021	35
2022	289
2023	515
2024	700

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah total jamaah umroh selama enam tahun terakhir, pada tahun 2019 travel ini memperoleh jamaah sebanyak 275, kemudian ditahun 2020 hingga 2021 travel ini mengalami penurunan jamaah. Lalu mulai naik lagi ditahun 2022 dengan total 289 jamaah dan paling banyak mengalami lonjakan di tahun 2023 dengan jumlah 515 jamaah serta di tahun 2024 dengan total 700 jamaah. Adanya lonjakan ini membuktikan antusias masyarakat Trenggalek tinggi terhadap minat untuk beribadah umroh.

Peningkatan jumlah jamaah menjadikan usaha travel sebagai peluang dalam meningkatkan pelayanan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan sehingga jamaah akan merasa puas. Ketika jamaah umroh merasa puas tentunya akan mereferensikan kepada teman dan keluarga terdekat karena fasilitasnya lengkap dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi. Menurut Kotler dan Keller Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul disebabkan oleh perbandingan kinerja

⁷Tabel Jumlah Jamaah PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek Tahun 2019-2023, 2024

terhadap ekspektasi.⁸ Tingkat kepuasan bisa dirasakan antara kinerja serta harapan, harapan terbentuk dari pengalaman yang sudah dilakukan baik itu dari pembicaraan teman dan keluarga serta informasi yang bisa diperoleh dari berbagai sumber.⁹

Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti tertarik ingin mengkaji kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek. Sehingga peneliti mengambil judul mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek”**. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel X (Independen) dan variabel Y (Dependen).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa diduga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas.
2. Kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, namun demikian adanya pelayanan yang tidak direspon secara tanggap terhadap komplain para jamaah bisa menyebabkan masalah bagi travel haji dan umroh tersebut.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, hal. 7

⁹Emil Jamilatunnisw, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh. Academic Journal Of Hajj and Umra*, Vol. 3, No. 1, tahun 2024, hal. 64

3. Fasilitas diduga berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa, namun demikian kurangnya fasilitas yang disediakan bisa menimbulkan ketidaknyamanan bagi jamaah yang memakai jasa travel haji dan umroh ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersamaan dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek ?
3. Apakah Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.

3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

Terdapat 2 aspek yang menjadi kegunaan dari hasil penelitian ini, yaitu :

1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat digunakan untuk bahan informasi penelitian selanjutnya, berfokus terhadap kualitas pelayanan, fasilitas serta kepuasan jamaah umroh.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan atau sumber referensi dalam perkembangan keilmuan pada bidang pariwisata syariah khususnya yang membahas mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

- b. Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan/saran kepada pelaku bisnis yang bergerak dibidang travel haji dan umroh mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah, sehingga dari hasil analisa yang sudah dilakukan pada hubungan antar variabel bisa digunakan sebagai bahan referensi dan berguna untuk meningkatkan strategi dalam bisnis.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam menganalisa terkait hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, ruang lingkungnya berfokus terhadap dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2). Sedangkan variabel terikat berupa kepuasan jamaah umroh (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian digunakan agar penulisan dan penelitian terfokus pada masalah yang dibahas serta tidak menyimpang atau keluar dari topik pembahasan. Sehingga keterbatasan penelitian ini terfokus pada pengukuran pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas dan signifikansi terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek. Responden dari penelitian ini mengambil jamaah umroh yang melaksanakan ibadah umroh melalui PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan Jamaah

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁰ Apabila yang dirasakan sama dengan apa yang diharapkan, seseorang akan merasa puas terhadap pemakaian produk atau jasa yang digunakan.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan harapan serta pengendalian agar keinginan konsumen terpenuhi.¹¹ Pelayanan itu sendiri merupakan bentuk interaksi yang dilakukan antara karyawan dengan konsumen yang akan dilayani.

c. Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra fasilitas berkaitan erat dengan pembentukan persepsi pelanggan dalam keputusan pembelian.¹² Setiap perusahaan jasa, fasilitas penting disediakan karena fasilitas harus ada secara fisik sebelum ditawarkan.

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction 4*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2016), hal. 205

¹¹ Ibid., hal 59

¹² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction 3*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2016), hal. 136

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang bisa di observasi atau sebuah pengukuran yang di dalamnya terdapat indikator mengenai objek yang diteliti.¹³

a. Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan dimensi yang meliputi *Overal Satisfaction* (kepuasan keseluruhan setelah memakai jasa), ketersediaan untuk merekomendasi, menciptakan citra merk dan menciptakan keputusan pembelian.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (bukti fisik).

c. Fasilitas

Menurut Fandy Tjiptono pengukuran fasilitas menggunakan indikator yang meliputi perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya dan warna.

¹³Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative, 2021), hal. 100

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi digunakan dalam penyusunan skripsi agar mempermudah dalam memahami isi skripsi tersebut. Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

Bagian awal memuat terkait: Halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan keaslian tulisan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian inti terdiri:

Bab I Pendahuluan

Bagian ini terdiri dari latar masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah serta sistematika skripsi.

Bab II Landasan Teori

Bagian ini terdiri dari kerangka teori yang menjelaskan tentang perilaku konsumen, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan jamaah umroh, kajian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian

Bagian ini menjelaskan terkait deskripsi data penelitian di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian didapatkan dari penyebaran kuisioner kepada jamaah umroh.

Bab V Pembahasan

Bagian ini membahas hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek baik secara simultan dan secara parsial.

Bab VI Penutup

Bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

Bagian akhir: terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.