

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pergi ketanah suci Mekah untuk menjalankan ibadah umrah, dapat dipastikan merupakan cita-cita sebagian besar umat Islam. Mungkin termasuk kita salah satunya. Dapat menjalankan Ibadah Umrah menjadi kebanggaan tersendiri bagi yang menjalankan dan selalu meninggalkan pengalaman yang indah untuk dikenang dan seringkali merindukan untuk bisa kembali datang kesana.

Umat Islam terus berkembang, seiring dengan itu berkembang pula keberangkatan ibadah Umrah dari berbagai penjuru dunia. Sehingga untuk melaksanakan Ibadah umrah saat ini dibatasi jumlah keberangkatannya. Namun hal itu tidak menyurutkan umat Islam untuk bisa terus menjalankan ibadah ketanah suci, salah satunya bagi yang belum mampu untuk berangkat haji, karena berbagai alasan, bisa menjalankan ibadah umrah terlebih dahulu.

Oleh karena itu, tidak heran jika jumlah yang berangkat umrah setiap tahunnya terus meningkat. Hal ini membuka rezeki bagi mereka yang usaha travel umrah. Keberadaannya dapat membantu calon jama'ah yang akan berangkat umrah, mulai dari persiapan keberangkatan, hingga soal teknis pelaksanaan ibadah, dan persiapan lainnya.

Ibadah Umrah merupakan ibadah yang hampir mirip dengan haji, yang membedakan hanyalah masalah waktu, dan rukunnya saja. Jika haji hanya dilakukan pada bulan-bulan tertentu, maka

umrah boleh dilakukan kapan saja. Meskipun demikian, haji dan umrah merupakan dua ibadah istimewa dalam islam mengingat begitu banyaknya keutamaan yang ada pada keduanya.¹ Adapun ibadah umrah yaitu bermakna berpergian. Berasal dari istilah i'timar adalah ziahar. Yakni menzarahi ka'bah serta berthawaf disekelilingnya, lalu bersa'l antara shafa dan marwa, dan mencukur rambut (thallul) tanpa adanya wukuf pada arafah, ibadah umrah bisa dilakukan kapan saja sehingga bisa berangkat kapan saja dengan catatan semua persyaratan telah terpenuhi.

Umrah secara etimologi berarti “Berkunjung” secara terminologi syar'i adalah berkunjung ke baitullah melakukan ibadah kepada Allah dengan melakukan thawaf dan sa'i kemudian diakhiri dengan mencukur rambut atau sekedar memendekannya (tahallul).²

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di PT. Hannas Group Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perjalanan umrah dan haji. PT. Hannas Group Indonesia berdiri pada tahun 2015 dan sudah memberangkatkan kurang lebih 5000 jama'ah yang tersebar dari berbagai wilayah baik Provinsi atau Kabupaten Kota di Indonesia. PT. Hannas Group Indonesia bukan hanya sekedar memfasilitasi keberangkatan sesuai yang diamanahkan, tapi juga memberikan pelayanan yang lebih dari yang jama'ah bisa bayangkan. PT. Hannas Group Indonesia secara resmi dibuka dengan mendapatkan legalitas dari Kementrian Agama.

¹ Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap Haji dan Umrah*, (Tangerang Selatan: Cemerlang Media, 2019), h. 1.

² Johari, Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019), h. 2.

Tabel 1.1
Jumlah Jama'ah Umrah PT Hannas Group Indonesia Kota
Cilegon

Tahun	Jumlah Jama'ah Umrah PT Hannas Group Indonesia Kota Cilegon
2017	450
2018	540
2019	-
2020	-
2021	540
2022	314
Jumlah	1.844

Sumber : PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon (2023)

Terlihat dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah di PT Hannas Group Indonesia semakin meningkatnya jumlah jama'ah umrah pada tahun 2017 sampai dengan 2018. Sedangkan pada tahun 2019 sampai dengan 2020 PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon tidak memberangkatkan jama'ah umrah untuk melaksanakan ibadah umrah di tanah suci dikarenakan dunia digemparkan dengan merebaknya virus varian baru dan penyakitnya adalah Corona Virus disease 2019 (COVID-19). Diketahui awal timbulnya gejala pada 1 desember 2019. Infeksi manusia pertama dilaporkan berada di Wuhan, China.³ Pada tahun 2021 sampai tahun 2022 PT. Hannas Group Indonesia mengalami penurunan.

³ Benny Andriyos, *Pemerintah Tunggu Kapasitas Haji dan Umrah Dari Arab Saudi Hingga 20 Mei 2022*, Website Haji dan Umrah Kementerian Agama RI (Kemenag.go.id) diakses pada 5 Oktober 2021.

Kementrian agama merupakan suatu lembaga pemerintah yang mempunyai pelayanan bagi setiap masyarakat muslim sesuai menggunakan haknya sebagai rakyat negara menjadi tugas pemerintah salah satunya adalah penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dikoordinasikan oleh menteri agama dalam Undang-undang nomor 13 tahun 2008 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pelatihan, pelayanan serta perlindungan dengan memberikan suatu layanan administrasi, bimbingan ibadah haji dan umrah, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan serta hal-hal yang diharapkan oleh jama'ah haji dan umrah.

Kasus di PT. Hannas Group Indonesia, yaitu kurangnya informasi mengenai pengurangan biaya perjalanan umrah di PT. Hannas Group Indonesia. Dengan begitu, jama'ah umrah tidak bisa memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingannya untuk melaksanakan umrahnya. Selain kurangnya informasi di PT. Hannas Group Indonesia juga kurangnya sarana dan prasarana termasuk salah satu permasalahan di PT. Hannas Group Indonesia, seperti perlengkapan umrah tidak langsung untuk mencapai tujuan bagi yang belum melunasi administrasi dan jama'ah umrah yang sudah melunasi administrasi disamakan dengan yang belum melunasi administrasi bahwa perlengkapan umrah tidak langsung untuk mencapai tujuan. Dan terjadinya pembatalan pemberangkatan umrah yang dilakukan di PT. Hannas Group Indonesia dikarenakan adanya covid-19. Agar jama'ah umrah dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan ajaran Islam, maka penyelenggaraan umrah berkewajiban menyampaikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan dengan

sebaik-baiknya kepada jama'ah umrah, penyelenggaraan ibadah umrah dilakukan sesuai asas keadilan di implementasikan dengan memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan hak jama'ah umrah tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jama'ahnya, profesional serta akuntabilitas dengan menggunakan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dalam memberikan suatu pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan umrah wajib bisa melakukan manajerial yang tepat disegala aspek, karena seksi penyelenggaraan umrah memiliki tugas dalam menyampaikan pelayanan kepuasan kepada jama'ah umrah dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jama'ah, fungsi tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan, pelayanan, sangat mempengaruhi kepuasan jama'ah umrah, jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jama'ah umrah maka tidak langsung bisa memuaskan jama'ah umrah, sedangkan apabila harapan jama'ah umrah tidak dapat terpenuhi maka pelayanan dinilai tidak dapat memuaskan dan apabila pelayanan umrah yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan tersebut dirasa sangat memuaskan jama'ah umrah. Oleh karena itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh penyelenggaraan umrah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhdap kepuasan calon jama'ah umrah.⁴

⁴ Resti Widayati. Dkk, *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah*, Jurnal Manajemen Dakwah, Vol 2 No. 4 (Oktober-Desember), UIN Sunan Gunung Jati, h. 382-383.

B. Identifikasi Masalah

Dari pembahasan latar belakang diatas masalah di atas, dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terjadinya pelayanan di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon kurangnya informasi mengenai pengurangan biaya perjalanan umrah.
2. Kurangnya sarana dan prasarana jama'ah umrah di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.
3. Terjadinya penundaan keberangkatan umrah di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon pada tahun 2019-2020.
4. Penurunan jama'ah umrah pada tahun 2021-2022 di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, penulis mengambil batasan masalah yang akan diteliti pada penelitian. Dengan tujuan menghindari terjadinya perluasan materi yang akan dibahas, batasan masalah yang akan penulis bahas adalah:

1. Penelitian ini menganalisis kepuasan pelayanan jama'ah umrah di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.
2. Observasi dilakukan di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon pada tahun 2023.
3. Peneliti ini mengambil responden yang pernah melaksanakan ibadah umrah menggunakan jasa dari PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.
4. Metode yang digunakan adalah metode servqual dengan variabel bebas (*independen*) adalah :

- a. X1 Berwujud (*Tangible*)
- b. X2 Empati (*Empathy*)
- c. X3 Keyakinan (*Reliability*)
- d. X4 Respon dan Tanggung Jawab (*Responsiveness*)
- e. X5 Jaminan (*Assurance*)

Adapun variabel terikat (*dependen*) adalah:

- a. Y Kepuasan Pelayanan
5. Perhitungan data dalam analisa menggunakan SPSS 20

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, masalah utama yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah layanan berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah umrah pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, adapun tujuan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan terhadap kepuasan jama'ah umrah pada PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi PT Hannas Group Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Hannas Group Indonesia, Khususnya PT Hannas Group Indonesia dicabang Kota Cilegon dalam menyusun kebijakan terkait dengan kebijakan investasi dibidang usaha untuk mengembangkan asetnya dimasa depan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat sekitar yang ingin melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa travel umrah.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana belajar dan memperluas ilmu pengetahuan terkait permasalahan pada travel umrah pada suatu daerah, khususnya menyangkut investasi dibidang usaha travel umrah, kepuasan pelayanan jama'ah umrah.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah yang begitu penting. Kerangka berpikir yang baik akan menggunakan penjelasan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen. Bisa dalam variabel moderator dan intervening, maka perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antara variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu di setiap penyusunan paradigma penelitian wajib berdasarkan pada kerangka berpikir.⁵

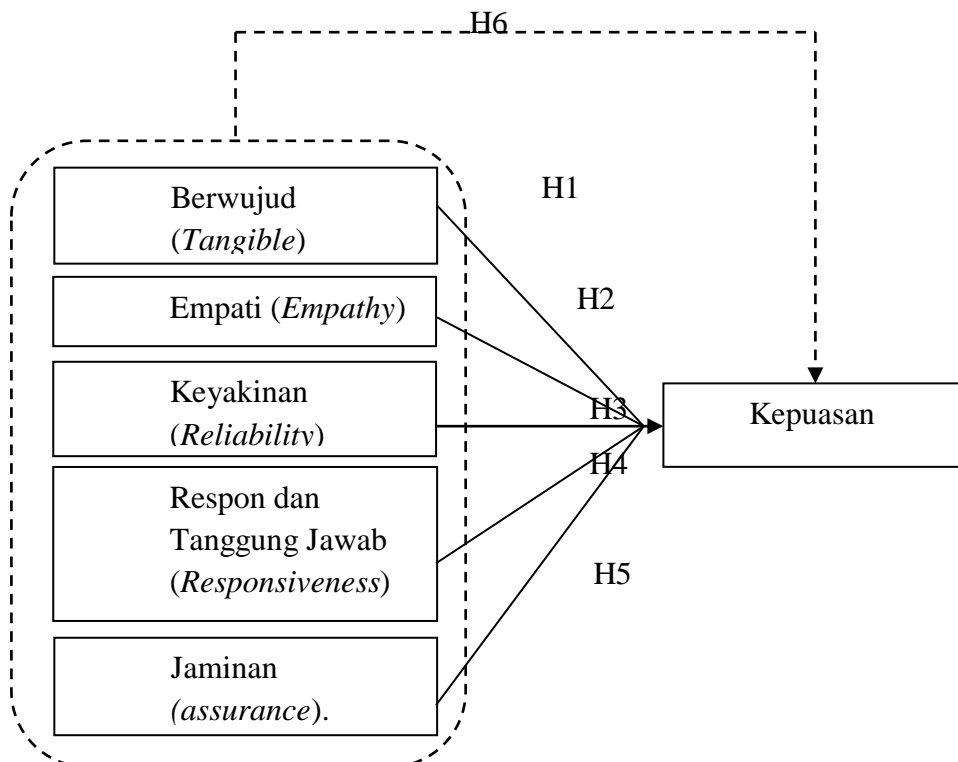
⁵ Ridwan dan Indra Bangsawan, *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*, (Jambi: Anugrah Pratama Press, 2021), h. 18.

Yang menginginkan agar perusahaannya dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan terhadap pelayanan umrah adalah wacana (*performance*) yang diberikan yang artinya perbandingan antara harapan (*ekspektasi*) sebelum dan sesudah mereka mendapatkan kepuasan yang sebenarnya. Definisi tadi akan mendandakan syarat dimana jika terpenuhi maka pelayanan umrah akan dirasakan memuaskan sedangkan bila jama'ah umrah tak terpenuhi maka pelayanan jama'ah umrah tidak memuaskan, dan bila pelayanan jama'ah umrah melebihi maka pelayanan jama'ah umrah yang dirasakan sangat memuaskan. Kepuasan ialah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa evaluasi pelayanan menyampaikan taraf kenyamanan yang terkait dmenggunakan pemenuhan suatu kebutuhan yang tidak sesuai diharapkan atau pemenuhan yang melebihi pada pelayanan.

Objek penelitian ini adalah jama'ah umrah di PT. Hannas Group Indonesia Kota Cilegon. Salah satu faktor yang dapat mencari tahu tingkat kepuasan pelayanan jama'ah umrah adalah *Service Quality* (*Servqual*) yaitu berwujud (*tangible*) berkaitan dengan menggunakan aspek fisik, fasilitas, alat-alat, sarana, dan lingkungan. Empati (*empathy*) kemampuan orang serta perusahaan memberikan perhatian dengan tahu apa yang dirasakan konsumen, serta melayani dengan baik. Keyakinan (*reliability*) adalah dimensi primer membentuk kesan konsumen. kemampuan perusahaan memenuhi dimensi keyakinan (*reliability*) secara langsung

menciptakan kepuasan konsumen. Respon dan tanggung jawab (*responsiveness*) kemampuan perusahaan melaksanakan pelayanan secara tanggung jawab dengan memberikan respon cepat, tepat sebagai akibatnya membantu mengatasi persoalan yang dihadapi konsumen. Jaminan (*assurance*) berkaitan langsung menggunakan faktor orang. Kemampuan orang (pegawai/karyawan) perusahaan melayani konsumen sebagai akibatnya terbangun percaya dan percaya diri. Jaminan (*assurance*) berkaitan memakai kompetensi orang pada bidang tertentu. Untuk memudahkan, kerangka berpikir digambarkan pada bentuk skema, dimana gambar skema tersebut keterkaitan antar variabel dibawah ini:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

- Parsial → -----> Simultan
- Berwujud (*Tangible*) Adalah Variabel Independen
 - Empati (*Empathy*) Adalah Variabel Independen
 - Keyakinan (*Reliability*) Adalah Variabel Independen
 - Respon Dan Tanggung Jawab (*Responsiveness*) Adalah Variabel Independen
 - Jaminan (*Assurance*) Adalah Variabel Independen

H. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini yaitu terdiri dari lima bab dengan sub-sub pada setiap bab, setiap bab saling memiliki hubungan satu sama lain. Adapun sistematika dalam pembahasan penelitian ini yaitu :

Bab I berisi pemaparan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika penelitian.

Bab II merupakan pemaparan Kajian pustaka yang membahas dasar teori yang berkaitan dengan kepuasan layanan jama'ah umrah dengan menggunakan pendekatan servqual, penelitian terdahulu, hubungan variabel, dan hipotesis Penelitian.

Bab III merupakan uraian pembahasan rinci yang terdiri sub bab tentang waktu dan tempat penelitian, Metodologi Penelitian yang terdiri dari jenis penelitian dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan uraian hasil penelitian yang sudah dilakukan terdiri sub bab tentang hasil penelitian, uji statistik inferensial yang terdiri dari hasil uji reliabilitas, hasil uji validitas, statistik deskriptif responden, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linear berganda, dan hasil uji hipotesis, pembahasan.

Bab IV merupakan kesimpulan dan saran dengan uraian kesimpulan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta saran bagi peneliti selanjutnya.