

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah calon haji. Sesuai dengan undang-undang penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya bagi jamaah calon haji, sehingga jamaah calon haji dapat menunaikan Ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam seperti adanya asuransi haji yang di gunakan oleh jamaah. Para jamaah calon haji memerlukan manajemen yang baik, salah satunya penyelenggaraani ibadah haji merupakan tugas nasional dan menyangkut martabat serta nama baik bangsa, maka penyelenggaraan haji tersebut mutlak memerlukan penanganan yang benar, baik, efisien, dan professional.<sup>1</sup> Semua itu dalam rangka memberikan pelayanan yang baik, dan jaminan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan bagi jamaah calon haji menuju tercapainya haji yang mabrur, yang menjadi cita-cita seluruh jamaah calon haji.

Asuransi haji adalah perlindungan finansial terhadap Jamaah calon haji atas musibah yang dapat terjadi selama menjalankan Ibadah haji. Asuransi haji telah di jelaskan melalui Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 39/DSN-MUI/X/2002 tentang asuransi haji. Asuransi haji diharuskan sesuai dengan Syariat Islam artinya pengelola asuransi haji terdapat pada asuransi syariah.<sup>2</sup> Asuransi haji dalam hal ini biasanya, terdiri dari asuransi jiwa dan asuransi perjalanan.<sup>3</sup> Asuransi haji berlaku sejak Jamaah calon haji berangkat dari rumahnya menuju embarkasi asrama haji untuk berangkat menunaikan Ibadah haji atau setelah adanya surat panggilan masuk asrama (SPMA), hingga yang bersangkutan kembali lagi kerumahnya setelah menunaikan Ibadah hajidi tanah suci, Jamaah calon haji yang sudah terdaftar asuransi hajinya itu sudah terdaftar kedalam data siskohat.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmad Sanusi dan Sohari, Ushul Fiqh (Jakarta: Rajawali Pres, 2015), 245

<sup>2</sup> FATWA DSN-MUI) NOMOR 39/DSN-MUI/X/2002 7

<sup>3</sup> <https://goo.gl/gl20g3>, cermati.comasuransi Haji , produk perlindungan diri saat ibadah. 20 april, 2019 :11:14

<sup>4</sup> Abdullah Aziz Al-Musnad, fatwa-fatwa Haji dan umroh: (Bogor:pustaka imam Asy-Syasi'i, 2010), 26.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang berbicara tentang penyelenggara ibadah haji mengamatkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan dan. Perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah calon haji, agar dapat menunaikan ibadah dengan nyaman dan keyakinan yang mantap, sesuai ketentuan ajaran agama Islam. Asuransi haji sebagai perlindungan bagi Jamaah calon haji sebagaimana telah tercermin di dalam Undang-Undang No 13 tahun 2008 terhadap asuransi haji, dalam pasal 2 huruf (j) “Perlindungan jamaah calon haji dan petugas haji“ sebagaimana perlindungan Jamaah calon haji terdapat di dalam pasal 51 ayat (1) jamaah haji dan petugas haji diberikan asuransi karena cacat tetap akibat kecelakaan dan meninggal dunia. Dan pada ayat (2) menjelaskan bahwa “asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada Jamaah calon haji dan petugas haji dengan masa pertanggungungan sejak jamaah calon haji berangkat dari tempat tinggal sampai kembali ke tempat tinggal”.<sup>5</sup>

Kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian terhadap apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan lebih tinggi dari kualitas produk layanan maka pelanggan akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika harapan sama atau lebih rendah dari kinerja produk layanan maka pelanggan akan merasa puas. Salah satu cara yang bisa dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyodi bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan dalam beberapa faktor–faktor yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan , dan emosional.

Salah satu dari faktor penentu di atas adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

---

<sup>5</sup> Undang –Undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Ibadah Haji.

bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan (*empati*). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat aitanya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Berangkat dari permasalahan di atas tersebut peneliti tertarik dikarenakan merasa perlu untuk lebih lanjut mendalami atau mengetahui bagaimana pengaturan dan sistem pelaksanaan asuransi yang di berikan kepada peserta asuransi yaitu jamaah haji yang di berikan oleh pemerintah kepada jamaah calon haji terhadap asuransi yang akan di digunakanya oleh Jamaah calon haji selama pemberangkatan untuk melaksanakan haji hingga pemulangan dari menyelesaikan ibadah haji, maka peneliti dalam hal ini mengambil judul skripsi tentang “ Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji di Kota Cilegon”.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Keinginan dan kebutuhan peserta jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon sangat memuaskan.
2. Tingkat kepuasan jamaah haji terhadap kualitas layanan asuransi haji sangat memuaskan.
3. Penelitian dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi diatas, maka selanjutnya peneliti jabarkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan jamaah haji terhadap kualitas layanan asuransi haji sangat memuaskan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut , maka dapat dikemukakan oleh penulis rumusan masalah yaitu :

Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji di Kota Cilegon

1. Bagaimana pengaturan pelaksanaan asuransi bagi jamaah haji di Kota Cilegon?
2. Bagaimana sistem pelaksanaan asuransi bagi jamaah haji di Kota Cilegon ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji Di Kota Cilegon?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji Di Kota Cilegon (Studi Penelitian Peserta Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon).

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Teoritis**

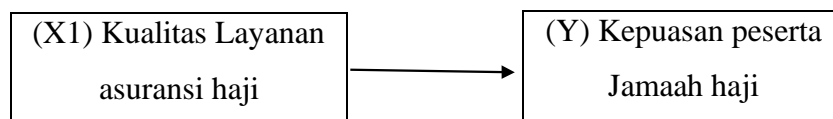
Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan konsep dan kajian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber ilmu untuk menambah wawasan dan juga bahan pertimbangan serta referensi untuk pengembangan penelitian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

##### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengkajian dan pembelajaran pada Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Judul penelitian skripsi ini adalah “ Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji di Kota Cilegon” dengan kerangka berfikir, semakin tinggi kualitas layanan, maka kepuasan jamaah juga semakin tinggi, atau model penelitian ini dapat dilihat dalam gambar di bawah ini:



Keterangan, Pengaruh Kualitas Layanan Asuransi Haji Terhadap Kepuasan Peserta Jamaah Haji di Kota Cilegon. Penelitian ini terdiri dari variabel X yaitu Kualitas Layanan Asuransi Haji dan variabel Y Kepuasan Peserta Jamaah Haji.

### H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dengan kata lain, hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar dan mungkin salah yang membutuhkan pembuktian atau diuji kebenarannya. Dari gambaran diatas dapat diajukan hipotesisnya sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh kualitas layanan asuransi haji terhadap kepuasan peserta jamaah haji di Kota Cilegon.

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas layanan asuransi haji terhadap kepuasan peserta jamaah haji di Kota Cilegon

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam menelaah serta memahami penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN TEORI**

Terdiri dari landasan teori yang berisi tentang teori kajian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan konsep operasional.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Terdiri dari metode penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Terdiri dari uraian hasil penelitian yang berisi gambaran umum lokasi penelitian, analisis data ( pengujian hipotesis), dan pembahasan atau interpretasi atas angka statistik.

### **BAB V : PENUTUP**

Terdiri dari penutup yang berisi kesimpulan dari seluruh uraian bab terdahulu dan saran yang bisa menunjang peningkatan dari permasalahan yang dilakukan.