

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cita-cita setiap umat muslim adalah dapat menyempurnakan ke-Islamannya dengan cara memenuhi rukun-rukunnya. Dalam Islam dikenal dengan 5 (lima) rukun Islam, dimana yang pertama adalah syahadat, shalat, puasa, zakat dan haji. Pelaksanaan haji ini merupakan realisasi dari rukun islam yang kelima dengan ketentuan *istitho'ah* atau mampu melaksanakannya. Jadi bagi umat Islam yang belum mampu untuk melaksanakan haji secara moril dan materil atau secara lahir dan batin, kewajiban haji belum berlaku.

Ibadah haji dan umroh merupakan kewajiban bagi setiap muslim laki-laki ataupun perempuan dengan tujuan untuk mendapatkan pahala dan ridha Allah SWT. Kewajiban haji ini hanya sekali dalam seumur hidup, adapun jika melaksanakan lebih dari satu kali maka terhitung ibadah haji sunah. Ibadah Haji dan Umroh mempunyai dua Sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaan ketika masih berada di

tanah air atau sebelum keberangkatannya dan ketika pelaksanaan ibadah umrah tersebut berlangsung di tanah suci Mekah.

Pelayanan ketika masih berada di tanah air diantaranya aspek yang penting untuk diperhatikan seperti pembinaannya dalam pelayanan baik itu dari sisi pembayaran, pengurusan dokumen, pemeriksaan kesehatan, dan bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan serta konsultasi keagamaan bagi calon jamaah. Sedangkan bentuk pelayanan ibadah umrah ketika di tanah suci di antaranya meliputi layanan dari sisi akomodasi, transportasi konsumsi, pengawasan kesehatan dan bimbingan ketika pelaksanaan umrah tersebut.

Selain itu ibadah umroh merupakan ibadah yang dalam penyelenggaranya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Peluang inilah yang dilirik oleh biro penyelenggara haji dan umroh. Biro haji dan umroh saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga mengambil peran di mana ada di antara mereka

yang berorientasi kepada keuntungan (*money oriented*) bisnis, namun ada juga yang memang hanya karena memang panggilan agama.

Pemerintah Indonesia memberikan kemudahan kepada warga negaranya yang beragama islam untuk melaksanakan ibadah Haji dan umroh dengan mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang menjadi payung hukum bagi pelaksanaan haji dan umroh. Seperti Undang-undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Haji, dimana didalamnya menyatakan bahwa perjalanan ibadah haji dan umroh dapat dilakukan baik secara individu ataupun rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang dilakukan berdasarkan fasilitas pemerintah atau biro perjalanan yang ditetapkan oleh Menteri.

Sementara itu dalam memilih biro haji dan umroh tidak cukup modal kepercayaan tapi haruslah berhati-hati dan jeli terhadap riwayat kinerja dari travel umroh tersebut. Karena banyak biro umroh dan haji bermasalah yang menjanjikan dapat memberangkatkan calon jamaah dengan cepat dan biaya murah.

Namun kenyataannya, calon jamaah tidak saja mengalami banyak masalah misalnya gagal berangkat, terlantar di bandara, fasilitas yang dijanjikan tidak sesuai dengan kenyataan, bahkan uang jamaah pun turut dibawa lari oleh pemilik travel tersebut.

Penyelenggaraan ibadah umroh melalui pihak swasta sering menuai permasalahan, seperti gagalnya pemberangkatan calon jamaah umroh yang menimbulkan kerugian para calon jamaah umroh. Seperti kasus Biro *first travel* dimana biro ini tidak memberangkatakan umroh sebanyak 63.310 orang calon jamaah ke tanah suci. Padahal puluhan ribu jamaah tersebut telah lunas membayar. Kerugian dari penipuan ini mencapai Rp 905,3 miliar.

Kasus kedua yang lebih besar adalah Travel umroh Abu Tours dimana telah melakukan penipuan terhadap 86.720 jamaah, dengan nilai kerugian mencapai Rp 1,8 triliun. Begitu juga dengan travel Haji dan Umroh PT. Hanin Tour yang melakukan penipuan terhadap 1.800 orang calon jamaah dengan total kerugian mencapai Rp 37,8 miliar.

Perbuatan yang dilakukan perusahaan-perusahaan tersebut telah melanggar daripada hak konsumen selaku jamaah umroh. Pasal 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Selain itu, perbuatan perusahaan-perusahaan travel tersebut akan menimbulkan citra buruk bagi perusahaan yang sejenis, dimana masyarakat menjadi khawatir untuk melakukan perjalanan lewat biro perjalanan swasta, bahkan menunda keinginannya untuk melakukan ibadah umroh. Dampak negatif yang diterima oleh perusahaan yang sejenis seperti dalam pribahasa seorang makan nangka, semua kena getahannya. Beberapa saja perusahaan yang melakukan penipuan, akan tetapi semua perusahaan yang sejenis terkena dampaknya. Hal ini juga

mengakibatkan penurunan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan travel.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (*travel*) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang sama. Kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, dan hasil yang memuaskan sesuai harapan. Berdasarkan hal ini, pihak

perusahaan harus memikirkan bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada saat ini agar dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini, akan sangat efektif jika seluruh komponen perusahaan bersinergi dalam mewujudkannya. Mulai dari pimpinan sampai dengan pelaksana atau karyawan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka konsumen akan menganggap perusahaan tersebut telah professional dalam memberikan pelayanan. Begitu juga sebaliknya, jika perusahaan tidak memberikan pelayanan baik, maka konsumen akan menganggap perusahaan tersebut tidak professional dalam memberikan pelayanan. Selain itu kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang unik, karena dimensi dan indicator setiap orang dapat berbeda-beda.

Kepuasan pelanggan dipahami sebagai respon respon positif pelanggan terhadap produk barang atau jasa yang

digunakan dari suatu perusahaan. Selain itu kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara sebelum menggunakan dan setelah menggunakan barang atau jasa yang diberikan.

Ada dua kemungkinan untuk harapan yang terbentuk karena informasi dari penjual. Pertama adalah apabila perusahaan memberikan informasi berlebihan terhadap pelanggan dari barang atau jasa yang ditawarkan, maka pelanggan akan menaruh harapan yang tinggi terhadap barang atau jasa tersebut. Sehingga akan mengakibatkan ketidakpuasan apabila perusahaan tidak dapat memenuhi sesuai dengan informasi yang diberikan. Kedua adalah apabila perusahaan kurang memberikan informasi kepada pelanggan, maka pelanggan akan kurang tertarik atau harapannya rendah pada produk yang ditawarkan sehingga transaksi jual beli tidak akan terlaksana.

Bagi seorang konsumen niat membeli atau menggunakan jasa muncul dari sebuah keinginan yang disebabkan oleh dampak

dari suatu proses pengamatan dan pembelajaran, apabila konsumen mempunyai penilaian positif terhadap produk yang diinginkan maka konsumen mempunyai niat untuk membeli produk. Niat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan konsumen ketika akan memutuskan untuk memiliki suatu produk. Keputusan itu akan timbul setelah konsumen mencoba produk yang ditawarkan oleh perusahaan, dan kemudian dalam diri konsumen timbul rasa suka maupun rasa tidak suka terhadap produk yang ditawarkan. Rasa suka terhadap produk dapat dirasakan ketika konsumen merasa puas dengan produk tersebut, dan merasa bahwa memenuhi atau melebihi dari apa yang diinginkan oleh konsumen. Dengan begitu produk yang ditawarkan tersebut akan bernilai tinggi di mata konsumen .

Pelanggan atau konsumen merupakan sasaran utama yang harus diperhatikan oleh produsen atau perusahaan sebab setiap pelanggan mempunyai persepsi dan sikap yang berbeda-beda atas suatu produk. Perusahaan hendaknya dapat memposisikan produknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar sasarnya, sehingga perusahaan dapat menawarkan produk yang

dapat diterima oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh tingkat mutu yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, yang meliputi kualitas produk, harga serta ketepatan waktu.

Perbedaan persepsi yang timbul dari konsumen harus disikapi dengan baik dan hati-hati oleh perusahaan seperti salah satunya yaitu dengan menciptakan citra Perusahaan yang baik dimata pelanggan. Kepercayaan pelanggan kepada sebuah perusahaan merupakan variabel yang mempengaruhi kepercayaan terhadap produk yang ditawarkan. Untuk meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan dapat juga dilakukan melalui memperkuat komunikasi yang berkaitan dengan citra perusahaan.

Disini biro perjalanan wisata PT. Pandi Kencana Tour & Travel Cabang Banten yang beralamat di Jl. Kagungan Lontar Baru Kota Serang, sering kali mendapat keluhan dari jamaah berkaitan dengan masalah pelayanan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut, hal ini dapat di ketahui melalui komplain atau pengaduan beberapa jamaah. Diantaranya ada jamaah yang mengadu ketika karyawan kurang tanggap

dalam memenuhi kebutuhan jamaaah. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak sesuai dengan harapan jamaah, sehingga seringkali jamaah merasa tidak puas.

Pada sisi lain informasi yang diberikan kurang jelas sehingga banyak informasi yang salah dipahami oleh jamaah. Misalnya, ketika karyawan atau perusahaan memberikan informasi tentang keberangkatan jamaah pada tanggal yang sudah ditentukan, namun tidak menyebutkan teknis pemberangkatannya. Sehingga hal ini menimbulkan pemahaman yang berbeda diantara para jamaah, yang mengakibatkan kurang puasanya para jamaah. Hal ini menunjukkan bahwa kurang piawainya karyawan atau perusahaan dalam menyampaikan intruksi.

Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, bisa beresiko mengakibatkan menurunkan kepuasan jamaah. Begitupun yang terjadi pada PT. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten ini. Berdasarkan data tahun 2017 dan 2018 terlihat adanya penurunan jumlah jamaah. Pada tahun 2017 jumlah jamaah yang berangkat umroh melalui perusahaan ini

adalah 355 orang. Sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 209 orang. Terjadi penurunan sebanyak 146 orang atau 41 % dari jumlah jamaah pada tahun 2017.

Dari data jamaah umroh pada tahun 2017 dan 2018, dapat diketahui bahwa jumlah jamaah yang menggunakan jasa perjalanan umroh melalui PT. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten ini mengalami naik turun (*fluktuatif*). Pada saat dilakukan observasi lapangan melalui wawancara dengan salah satu Staf bagian pemasaran dan menyatakan bahwa penurunan yang terjadi pada tahun 2018 disebabkan oleh penurunan pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya harga kebutuhan pokok. Dan staff tersebut juga mengatakan bahwa penurunan jumlah jamaah pada tahun 2018 disebabkan karena adanya penundaan keberangkatan pada tahun sebelumnya. Hal ini menyebabkan banyaknya pengaduan kepada pihak perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik mengambil topik dalam tesis ini adalah “PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH UMROH

(Study di Travel P.T. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten)”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, ada beberapa masalah yang bisa diidentifikasi, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?
2. Bagaimana pengaruh legalitas perusahaan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?
3. Bagaimana pengaruh keamanan jamaah terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan jamaah terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?
5. Bagaimana pengaruh harga paket umroh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?
6. Apakah perlengkapan/atribut umroh yang diberikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh?
7. Apakah kepastian tanggal pemberangkatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah ?

8. Apakah kualitas produk yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?
9. Bagaimana pengaruh biaya dan kemudahan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh ?

C. Pembatasan Masalah

untuk memfokuskan penelitian terhadap permasalahan yang ada, dan tidak keluar dari jalur penelitian, maka kami batasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada “tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah” PT. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten.
2. Responden atau partisipan dalam penelitian ini, hanya terbatas pada para Jamaah PT. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah ?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah ?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah ?
4. Seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah
2. Untuk menganalisis terdapat pengaruh tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah

3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah
4. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan jamaah ?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu :

1. Untuk peneliti sendiri, penelitian ini diharapkan menjadi pembelajaran untuk penelitian-penelitian yang selanjutnya.
2. Untuk mahasiswa dan masyarakat, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan menjadi suatu bahan pembelajaran dikemudian hari.
3. Untuk perusahaan, penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada jamaah dan memunculkan minat menggunakan kembali jasanya untuk masa yang akan datang

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yang mana satu bab dengan bab yang lain ada keterkaitan dan ketergantungan secara sistematis. Jika digambarkan hubungan antara beberapa bab, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Bab Pertama, bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, bab ini berisi kajian pustaka yang mencakup tentang pengertian Pelayanan, Pengertian Kualitas pelayanan, pentingnya kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, kepercayaan, pengertian kepercayaan, pengertian umroh, pengertian kepuasan jamaah, pentingnya kepuasan jamaah, penelitian yang relevan, dan kerangka pemikiran.

Bab Ketiga, bab ini berisi tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, Jenis-jenis sumber data, Teknik Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel, dan Teknik Analisis Data.

Bab Keempat, bab ini berisi deskripsi objek penelitian, deskripsi data, analisis data dan analisis hasil penelitian.

Bab Kelima, kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban ringkas terhadap rumusan masalah yang diajukan pada bab I, II, III, dan IV. Kemudian terdapat saran yang dibuat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dapat ditunjukkan kepada pengambil kebijakan, pengguna hasil penelitaian, ataupun penelitian berikutnya.