

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji ialah rukun islam yang kelima saat itu umat muslim berkunjung ke *baitullah*(rumah Allah) untuk melakukan ibadah pada waktu dan cara yang sudah dilakukan penentuan. Sehingga haji dikatakan wajib peruntukkannya bagi seorang muslim yang mampu baik dalam segi fisik, finansial dan waktu untuk melakukan ibadah tersebut. Sebagaimana firman Allah dalam surat Ali Imron ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

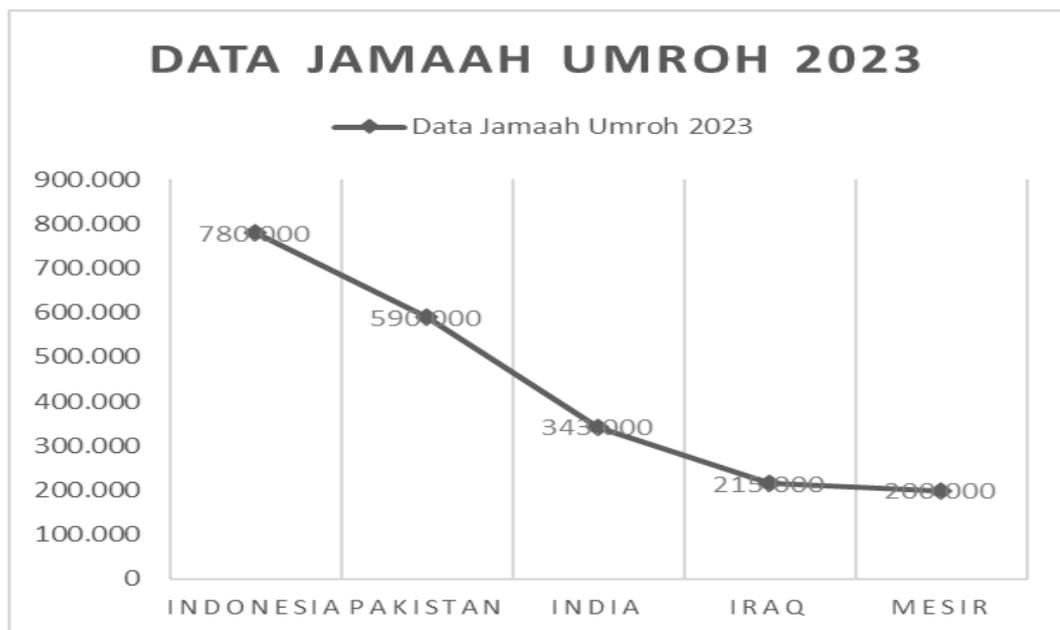
Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Didasarkan dengan dalil diatas selayaknya seorang muslim wajib untuk meyakini bahwa haji merupakan ibadah yang agung. Alhamdulillah pada negara kita ini, Indonesia ialah negara yang punya jumlah identitas muslim terbanyak di dunia yang menduduki urutan pertama. Kurang lebih terdapat 229.000.000 penduduk Indonesia yang memeluk agama islam sehingga presentase yang dimiliki ialah sebanyak 84,35% (Sindonews.com, 2024). Dengan demikian antusiasme masyarakat muslim di Indonesia semakin meningkat untuk melaksanakan ibadah rukun islam yang kelima tersebut. Akan tetapi *waiting list* (waktu tunggu) yang diberikan semakin lama dikarenakan pembatasan jamaah yang sangat terbatas dan semakin menumpuk.

Semakin lama masa tunggu yang diberikan kepada para calon jamaah, semakin menumpuk pula jamaah haji yang akan pergi untuk berangkat haji sehingga haji dianggap semakin sulit. Sehingga tidak jarang diberbagai daerah di Indonesia mendapatkan masa tunggu kuota untuk berhaji hingga puluhan tahun.

Sehingga alternatif yang didapat seorang muslim agar dapat beribadah menuju rumah Allah sambil menunggu kuota yang disediakan adalah dengan menunaikan ibadah umroh, sehingga antusiasme masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah umroh semakin tinggi.

Gambar 1.1 Data Jamaah Umroh Tahun 2023



Sumber : www.detik.com

Dari data diatas dapat kita ketahui bahwa Indonesia merupakan negara yang memiliki persentase umroh terbanyak di dunia pada tahun 2023. Pada pertengahan tahun 2024 ini saja Indonesia mengirimkan jamaah lebih dari 30.000 umat muslim (detik.com, 2024).

Meningkatnya calon jamaah menjadi ladang bisnis untuk para penyelenggara jasa travel umroh yang semakin menjamur di Indonesia. Dalam sebuah perusahaan pelayanan menjadi suatu hal yang harus diutamakan agar bisa menjadi daya tarik dan perhatian oleh konsumennya, sehingga akan berdampak baik bagi perusahaan tersebut. Konsumen yang selaku menjadi masyarakat akan melihat dan melakukan pemilihan perusahaan yang memberi kualitas yang terbaik, baik dari segi produk, fasilitas ataupun pelayanan yang diberikannya oleh perusahaan yang terkait. Sehingga hal tersebut menjadi sebuah alasan agar perusahaan agar terus meningkat dari segi aspek yang kaitannya dengan produk yang dilakukan penawaran kepada pihak konsumen, sebab secara dasar manusia pasti punya fitrah ingin mendapat pelayanan yang terbaik, termasuk dalam bidang jasa.

Terdapat pada Undang Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2018 yang menjelaskan kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh bahwa telah dijelaskan terkait dengan kewajiban pemerintah yang dihadapkannya dengan jamaah haji, yaitu dengan memberlakukan kewajiban untuk melaksanakan pembinaan, pelayanan serta perlindungan dengan menyediakan pelayanan administrasi, bimbingan manasik, akomodasi, transportasi, pelayanan Kesehatan, keamanan serta hal yang dibutuhkan oleh jamaah.

Dengan hal itu membuka banyak peluang untuk biro penyelenggaraan haji dan umroh melakukan kompetisi untuk bisa menarik simpati jamaah. Sehingga biro penyeenggara haji dan umroh diharuskan memberi pelayanan yang terbaik untuk mendapat perhatian dari para calon jamaah haji maupun umroh. Pelayanan menjadi tindakan yang harus dilaksanakan agar bisa mencukupi kebutuhan orang lain (Jamaah) yang tangka kepuasannya bisa dirasakannya oleh orang lain, baik yang melayani ataupun yang dilayanani.

Menurut Gronros (2005: 3) mengartikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pihak perusahaan yang memberi layanan, hal itu dimaksudkan untuk melakukan pemecahan masalah yang dipunyai konsumen atau pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan dan juga jasa yang baik terhadap jamaah pasti jamaah akan merasa puas dan pada muaranya akan mencitakan kelayaitasan jamaah pada pengelola (perseroan) yang terkait. Jika pelayanan dan jasa yang diberikan dapat diterima dengan apa yang menjadi harapan. Sebaliknya ketika pelayanan atau jasa tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapan maka kualitas pelayanan akan dinilai buruk. Sehingga dengan pelayanan yang sifatnya baik menjadi alternatif agar bisa melayani jamaah semaksimal mungkin dengan cara efektif serta juga efisien dan jamaah bisa menjalankan ibadah umroh sesuai dengan tuntutan agama..

Suatu ciri pelayanan baik yang menjadi kepuasan kepada jamaah ialah punya karyawan yang kategorinya professional, sarana prasarana yang memadai, berbagai prodak yang baik, memiliki tanggung jawab yang baik kepada seluruh jamaah dari awal hingga kembali ke tanah air, dan memberikan kepercayaan yang penuh kepada jamaah.

Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten bukan hanya di batasan menjadikan perseroan haji dan umroh sebagai bisnis saja, akan tetapi perusahaan tersebut memiliki niat agar jamaah berniat umroh tersebut menjadi tujuan utama sebagai bentuk ibadah bukan hanya sekedar jalan jalan. Sehingga dalam ibadah diharuskan sesuai dengan apa yang telah diajarkan oleh Rosulullah Shalallahu 'alaihi wasallam. Dengan demikian Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten memiliki harapan yang besar agar seluruh jamaahnya mendapatkan pahala yang nilainya sempurna disisi Allah Subhanahu wa ta'ala.

Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perseroan Umroh dan Haji Khusus yang bukan merupakan satu satunya atau juga yang pertama dalam bidang perseroan Umroh dan Haji Khusus. Namun banyak sejumlah perusahaan lain yang sama dan juga sejenis. Sehingga yang menjadi pembeda dari perusahaan yang lain bahwa perusahaan Fista merupakan perseroan haji dan umroh yang sangat disiplin dalam aspek pelaksanaannya yang sesuai dengan sunnah serta adanya penyelenggaraan kajian sunnah dan ilmu syar'i. dan perusahaan tersebut akan berkomitmen membimbing, memberi kualitas pelayanan yang terbaik dan tenaga yang sifatnya professional serta amanah dalam menjalankan rangkaian tugas yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat ditandai dengan tingginya tingkat kepuasan jamaah umroh. Dari observasi awal yang peneliti lakukan pada jamaah umroh perseroan terbatas Ramah Fista Internasional Klaten diperoleh data seperti terlihat pada tabel no 1.

Tabel 1. 1 Partisipasi Jamaah

No	Nama	Tingkat Kepuasan
1.	Sri Ngatmini	Puas
2.	Tri Susiloningsih	Puas
3.	Ribut Raharjo	Puas
4.	Joko Suseno Muhammad Satiman	Puas
5.	Nur Cholis	Puas
6.	Ibana Sugiharti	Puas
7.	Joko Indarto	Puas
8.	Marwanto bin Wagiyo	Puas
9.	Saudah Sakti Mami Asih	Puas
10.	Murdiman Novik Nurdiyanto	Puas

Sumber : Wawancara Jamaah RFI

Dari data diatas jelas menunjukkan bahwa 10 dari 10 (100%) jamaah merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh perseroan terbatas Ramah Fista Internasional Klaten terbukti bahwa 10 jamaah umroh tersebut merasa puas atas kualitas layanan yang diberikannya kepada mereka.

Tingginya tingkat kepuasan jamaah bisa disebabkan karena sejumlah faktor, diantara penyebabnya adalah harga produk yang relatif bersaing, efektivitas dan efisiensi, kualitas perseroan yang memuaskan serta kualitas pelayanan *tour leader* yang diberikan.

Kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor penyebab utama terhadap tingginya tingkat kepuasan jamaah pada perseroan terbatas Ramah Fista Internasional Klaten.

Selanjutnya akan dilakukan penelitian kaitannya dengan : “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Leader* terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024”

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah diurai di atas, maka peneliti bisa melakukan pengidentifikasian masalah yang dijabarkan melalui poin-poin naratif berikut:

1. Jumlah perkembangan calon jamaah haji semakin tahun semakin meningkat.

Namun jumlah pemberangkatan menuju ke tanah suci sangat dibatasi. Sehingga

umat muslim diIndonesia mencari cara yang mudah untuk menuju tanah suci yang mana lebih mudah.

2. Semakin meningkatnya calon jamaah umroh, maka kesempatan membuka perseroan umroh semakin naik daun, sehingga menyebabkan kualitas pelayanan dari setiap perseroan umroh pun kurang diperhatikan dan menjadi daya saing perseroan umrah.
3. Adanya para jamaah umrah yang kurang puas dengan fasilitas yang sudah diberikan oleh perusahaan, fakta dilapangan kualitas pelayanan yang masih ada yang harus diperbaiki.

C. Pembatasan Masalah

Didasarkan dengan latar belakang masalah serta juga identifikasi masalah serta sebab keterbatasan di aspek ilmu dan waktu, maka penelitian ini dilakukan pembatasan di kajian, Kualitas pelayanan *Tour Leader* (X_1) dan Kepuasan jamaah umroh (Y) Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024.

D. Rumusan Masalah

Didasarkan dengan latar belakang masalah dan juga identifikasi masalah di atas, maka permasalahan yang dilakukan pengkajian bisa dirumuskan dalam poin-poin berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024

2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024
3. Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Leader* terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024

E. Tujuan Penelitian

Didasarkan dengan latar belakang masalah serta rumusan masalah di atas, maka tujuan dari adanya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Tour Leader* Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024
3. Untuk mengetahui Sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan *Tour Leader* terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Pada Jamaah Perseroan Terbatas Ramah Fista Internasional Klaten Tahun 2024.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini bisa memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharap berguna dalam rangka memberi tambahan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan *tour leader* terhadap tingkat kepuasan jamaah. Disamping dari hal itu, penelitian ini pun

diharap menjadi salah satu acuan peruntukkannya bagi peneliti atau beragam pihak yang akan melakukan pendalaman lebih jauh kaitannya dengan kepuasan para jamaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini bisa dimanfaatkan oleh pihak yang punya kaitan dengan penelitian dan pihak yang kaitannya dalam penelitian.

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bisa memberi masukan atau juga sumbangan pemikiran peruntukkannya bagi direktur dalam upaya peningkatan kepuasan terhadap jamaah.

b. Bagi Peneliti

Bisa menjadi media untuk mendapat adanya pengetahuan dan juga pengalaman yang sifatnya baru untuk dilaksanakan penerapan di keadaan yang sifatnya sebenarnya, serta menaikkan kemampuan peneliti dalam melaksanakan penelitian manajemen pemasaran yang efektif serta efisien di suatu lembaga atau organisasi guna untuk mencapai suatu tujuan.