

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu wujud ibadah terbesar umat Islam ialah haji. Setiap muslim yang sudah memenuhi ketentuan *istatha'ah* atau yang mampu baik secara jasmani dan rohani, serta keuangan diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji. Pada dasarnya haji merupakan rangkaian ibadah yang dilakukan umat muslim dengan metode berkunjung ke tanah suci pada waktu tertentu yaitu pada bulan Syawal sampai sepuluh hari bulan Dzulhijjah.¹

Pada tahun ke-6 H, Rasulullah SAW menyampaikan kewajiban perihal melaksanakan haji dari Allah SWT.² Perintah haji tersebut tercantum dalam Q.S Ali Imran/3 : 97.

...وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا[۝] وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ

الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya : “...Dan (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 Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

¹ Kementerian Agama RI, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia* (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji Luar Negeri, 2016).

² Taufiqurrahman, *Manasik Haji & Ziarah Spritual* (Malang: UIN-Malang Press, 2009).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 dinyatakan bahwa salah satu jaminan negara atas kemerdekaan beribadah ialah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat.³ Di Indonesia sendiri pelaksanaan ibadah haji telah mengalami masa tunggu keberangkatan yang cukup lama, tercatat oleh data, provinsi yang mengalami masa tunggu tercepat adalah provinsi Sulawesi Utara dengan estimasi masa tunggu 35 tahun, sedangkan yang terlama adalah provinsi Kalimantan Selatan dengan estimasi masa tunggu 78 tahun.⁴ Dikarenakan keantusiasan jemaah di Indonesia sangat tinggi dalam menyempurnakan rukun Islam yang terakhir. Kebutuhan akan pelayanan bimbingan haji semakin meningkat seiring dengan antusiasnya masyarakat terhadap pelaksanaan ibadah haji.⁵ Dengan demikian, diperlukannya pengelolaan khusus pada aktivitas ibadah ini, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah yang ingin menunaikan haji.

Pemerintah bertanggung jawab penuh dalam meningkatkan kualitas sistem manajemen, pelayanan, pembinaan, perlindungan serta pertanggungjawaban penyelenggaraan ibadah haji secara menyeluruh. Perihal manasik haji, selain yang

³ Kementerian Agama RI, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” accessed December 22, 2022, haji.kemenag.go.id/v4/node/966349.

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, “Estimasi Waiting List Jemaah Haji,” n.d., haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list.

⁵ Nawal Ika Susanti, Nurul Inayah, and Nonik Hidayah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji KBIH Darussalam,” *Education Management and Sharia Economics* 2, no. 1 (2021): 283–97.

difasilitasi pemerintah, setiap calon jemaah haji perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasannya tentang ibadah haji dan aspek lainnya secara mandiri guna memperoleh predikat haji yang diterima oleh Allah SWT.⁶

Dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji seperti mana yang sudah disepakati dalam teknis teknis penyelenggaraan ibadah haji ialah dengan memberikan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jemaah haji sejak mendaftar, berangkat, dan sampai kembali ke tanah air. Maka dari itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, khususnya seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh bertanggung jawab dalam pembinaan calon jemaah haji. Selain itu, lembaga seperti Kantor Urusan Agama (KUA), Departemen Kesehatan, Penyuluh Agama, Alim Ulama, dan lembaga terkait lainnya seperti Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) diikutsertakan untuk bekerjasama dalam hal pelaksanaannya.

Kepuasan jemaah yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan tidak luput pula dari kesediaan penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena itu untuk mendapatkan nilai positif dari jemaah, maka pelayanan harus berkualitas. Bicara tentang kualitas pelayanan, Pasuraman, dkk menyimpulkan bahwa ada lima dimensi yang termasuk dalam penilaian kepuasan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, antara lain bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta perhatian. Dimensi-dimensi itulah yang berperan penting sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini konteksnya yaitu travel yang menyelenggarakan ibadah haji khusus.

⁶ Dirjen Haji RI, *Tuntutan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Departemen Agama, 2013).

Di Kalimantan Selatan sendiri terdapat banyak sekali perusahaan travel wisata religi yang menyelenggarakan ibadah haji khusus ataupun umrah. Berdasarkan data per tanggal 14 Januari 2021 terdapat 33 PPIU dan 23 PPIU dan PIHK yang memiliki SK dan izin resmi.⁷ Di Banjarmasin terdapat 14 perusahaan travel yang menyelenggarakan umrah maupun haji khusus, salah satunya ialah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal yang mana perusahaan tersebut sudah mendapatkan izin dari pemerintah untuk menyelenggarakan ibadah tersebut. Agar perusahaan ini dapat bertahan, bersaing, dan dikenal banyak orang, maka salah satu kuncinya adalah dengan memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada jemaahnya.

PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa. Perusahaan ini didirikan di Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Oleh karena itu, sudah sewajarnya jika calon jemaah yang ingin menggunakan jasa perusahaan tersebut kebanyakan berasal dari kabupaten-kabupaten yang berada di Kalimantan Selatan ataupun yang sekitarnya. Keputusan jemaah untuk memilih perusahaan travel yang menyelenggarakan haji khusus bukan tidak mungkin dikarenakan oleh estimasi masa tunggu haji reguler yang sangat lama, di Kalimantan Selatan sendiri tercatat estimasi masa tunggu menjadi provinsi yang paling lama di Indonesia yaitu 78 tahun untuk yang mendaftar sekarang. Dengan demikian, jemaah yang sudah sangat ingin menunaikan ibadah haji akan beralih ke perusahaan travel yang

⁷ Kanwil Kemenag Kalsel, "Daftar PPIU PIHK Kalsel," n.d., <https://hajikalsel.kemenag.go.id/artikel/13/Daftar-PPIU-PIHK-Kalsel>.

menyelenggarakan haji khusus karena estimasi masa tunggu yang terbilang cukup cepat.

Pada tahun 2022, terhitung secara keseluruhan jemaah haji khusus PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal berjumlah 79 orang, dengan komposisi 75 orang jemaah, 2 orang pembimbing, dan 2 orang petugas. Para jemaah ini berasal dari beberapa Kabupaten, seperti Kotabaru, Tanah Bumbu, Tanah Laut, Hulu Sungai Utara, dan 24 orang dari Kabupaten Tabalong.⁸ Jemaah yang berasal dari Kabupaten Tabalong terhitung menjadi jemaah yang paling banyak di luar jemaah yang dari Kota Banjarmasin sendiri. Berbeda dari tahun 2022, pada tahun 2019 jemaah haji khusus yang berasal dari Kabupaten Tabalong berjumlah 31 orang.⁹ Hal ini bisa dilihat bahwa terdapat penurunan jumlah jemaah antara tahun 2019 dan 2022, persoalan ini bisa dilatarbelakangi banyak hal contohnya seperti adanya pandemi *covid-19* yang mengharuskan pemerintah meniadakan pemberangkatan jemaah haji ke tanah suci selama 2 tahun berturut-turut dan mengakibatkan terjadinya pengurangan porsi jemaah haji yang berangkat.

Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin, dengan studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022, diadakannya penelitian ini karena penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan

⁸ Muhammad Ariadi, "24 Jemaah Calon Haji Khusus Tabalong Diberangkatkan," portal.tabalongkab.go.id, 2022, portal.tabalongkab.go.id/2022/06/24-jemaah-calon-haji-khusus-tabalong-diberangkatkan.

⁹ Media Center, "31 Calon Jemaah Khusus Asal Tabalong Di Berangkatkan," portal.tabalongkab.go.id, 2019, portal.tabalongkab.go.id/2019/07/31-calong-jemaah-haji-khusus-asal-tabalong-di-berangkatkan.

kepada jemaah yang berdomisili jauh dari kantor pusatnya. Terlebih lagi jemaah yang berasal dari Kabupaten Tabalong adalah yang terbanyak di luar dari jemaah yang berasal dari Kota Banjarmasin. Selain itu juga, dengan adanya pandemi *covid-19* selama kurang lebih 2 tahun ini yang menyebabkan ibadah haji harus tertunda. Jadi, dari alasan-alasan tersebut muncul pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan jemaah. Selain itu, penulis juga berharap hasil dari penelitian tersebut menjadi tolak ukur pengurus ketika akan melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas untuk tahun-tahun berikutnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap permasalahan ini yang tertuang dalam judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal Banjarmasin (Studi Kasus Jemaah Haji Khusus Kabupaten Tabalong Tahun 2022)”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022 secara parsial?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022 secara simultan?

3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022 secara parsial.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022 secara simultan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal studi kasus jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan terhadap pihak kampus dan mahasiswa, khususnya mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi konsentrasi Manajemen Haji dan Umroh.

2. Secara praktis

Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam mengenai kualitas

pelayanan terhadap kepuasan jemaah PT. Biro Perjalanan Wisata Riyal Tunggal.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan definisi operasional variabel untuk dijadikan petunjuk dalam penelitian. Definisi operasional tersebut, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi dari pemakai jasa membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Maksudnya disini, kualitas pelayanan merupakan tingkat baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada jemaah. Kualitas pelayanan sendiri memiliki 5 dimensi, antara lain:
 - a. *Tangible* atau bukti langsung adalah aset berwujud, yakni aset yang memiliki bentuk fisik, contohnya disini yaitu berupa fasilitas, sarana prasarana, serta perlengkapan lainnya.
 - b. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 - c. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah sebuah respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan informasi yang jelas.
 - d. *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kompetensi untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
 - e. *Empathy* atau perhatian adalah kepedulian yang diberikan kepada pelanggan.

2. Kepuasan jemaah adalah sesuatu yang dirasakan jemaah baik itu senang atau kecewa dari seorang jemaah berdasar hasil kinerja penyedia layanan dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari unsur penjiplakan (plagiat) dan membuktikan kevaliditasan penelitian ini, maka penulis memaparkan beberapa temuan hasil penelitian terdahulu yang selaras dengan penelitian ini. Diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Vitasari mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2018 yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017” dengan sampel 84 jemaah. Dari judul skripsi tersebut memiliki persamaan dengan penulis bahwa meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah, akan tetapi yang membedakan adalah subjek penelitiannya.¹⁰
2. Penelitian yang dilakukan oleh Masduki mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2019 yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang” dengan jumlah sampel sebanyak 30 jemaah. Skripsi tersebut meneliti tentang

¹⁰ Yulia Vitasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2017” (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2018).

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dan yang membedakan dari penelitian ini adalah subjek yang diteliti.¹¹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji Pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya". Judul penelitian tersebut membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen jasa travel umrah dan haji, sedangkan penulis hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Dan juga, memiliki perbedaan pada subjek yang diteliti.¹²

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan.¹³ Dalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis, sebagai berikut:

1. X1 (*Tangible*)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

¹¹ Masdukih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Haji Pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2019).

¹² Muhammad In'amul Chulaifi and Endang Setyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada PT. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya," *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 03, no. 01 (2018): 40–54.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV. ALFABETA, 2015).

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

2. X2 (*Reliability*)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

3. X3 (*Responsiveness*)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

4. X4 (*Assurance*)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

5. X5 (*Empathy*)

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

6. Kualitas Pelayanan

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H_1 = ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji khusus Kabupaten Tabalong tahun 2022

H. Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pemahaman terkait dengan penelitian yang akan penulis teliti, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN yang mencakup dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, Hipotesis, dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI dan KERANGKA BERPIKIR yang terdiri dari Pengertian Ibadah Haji, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jemaah, dan Kerangka Berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN yang mencakup Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Desain Pengukuran, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN yang memuat hasil penelitian, penyajian data, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP yang terdiri dari Simpulan dan Saran.