

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kalimantan Selatan memiliki potensi besar untuk menjadi tuan rumah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di luar Jawa dan Sulawesi Selatan. Hal ini dimungkinkan dengan panjangnya daftar tunggu untuk menunaikan ibadah haji ke tempat-tempat suci, membuat masyarakat lebih cenderung untuk menunaikan ibadah umrah terlebih dahulu atau menunaikan ibadah haji melalui jalur khusus dengan waktu keberangkatan yang lebih cepat dari waktu normal. Daftar tunggu haji regional Kalsel saat ini berusia antara 29 hingga 30 tahun. Karena itu, masyarakat Kalsel cenderung menunaikan ibadah umrah atau haji khusus melalui kantor PPIU dan PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus).<sup>1</sup>

Kegiatan ziarah haji dan umrah memiliki dua aspek yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar kinerja, sedangkan di Indonesia banyak aspek penting yang perlu diperhatikan untuk orientasi, seperti: dalam pelayanan (tabungan bayar ONH (Ongkos Naik Haji). perbankan, pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan kesehatan jemaah yang akan datang), konsultasi manasik (petunjuk alat, petunjuk cara dan waktu), pemberian perlengkapan dan nasehat keagamaan. Sedangkan standar pelayanan haji dan

---

<sup>1</sup> Inmas 19, *Direktur: PPIU Kalsel Punya Potensi Besar* (Banjarmasin: Kemenag Kalsel, 2019), (Online) tersedia di <http://kalsel.kemenag.go.id> Diakses pada tanggal 9 Juli 2020.

umrah di Tanah Suci adalah akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan<sup>2</sup>.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Lebih Tepatnya Pasal 33 BAB XII Tentang Penyelenggaraan Ibadah Khusus dimana berisi sebagai berikut “penyelenggaraan ibadah khusus dilakukan untuk jemaah yang memerlukan pelayanan khusus di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, komunikasi, dan pelayanan kesehatan”.<sup>3</sup>

Jumlah jemaah haji Indonesia terus meningkat. Pada tahun 2018, jumlah jemaah haji Indonesia mencapai 203.350 orang, meningkat 0,13% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 203.070 orang. Peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2017, mencapai 31,5%. Peningkatan ini sejalan dengan penambahan kuota sebanyak 221.000 orang.<sup>4</sup> Pada tahun 2022 jumlah jemaah mencapai 100.051 orang dengan pembagian 7.226 kuota haji khusus dan 92.825 kuota haji reguler.<sup>5</sup> Peningkatan ini tentunya membuat jumlah biro perjalanan dan umrah di Indonesia terus bertambah. Saat ini Indonesia memiliki ribuan biro perjalanan haji dan umrah, baik yang berizin Kementerian Agama (Kemenag) maupun yang belum

---

<sup>2</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haju Dalam Sorotan Publik*, (Jaarta: Puslitbsng Kehidupan Keagamaan, 2007), H.22

<sup>3</sup> Depag RI Direktorat Jenderal *Penyelenggaraan Haji Dan Umroh*, Modul Pembelajaran *Manasik Haji*, (Jakarta:2006), H.104

<sup>4</sup> Dwi Hadya Jayani, *Berapa Jumlah Jemaah di Indonesia?* (Badan Pusat Statistik (BPS), 2018), (Online) tersedia di <https://databoks.katadata.co.id>. Diakses tanggal 9 Juli 2020.

<sup>5</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/04/kuota-haji-ri-capai-101051-pada-2022-ini-rincinnya>

berizin Kementerian Agama. Untuk wilayah Kalsel sendiri, seperti yang diungkapkan Kepala Kanwil Kemenag Kalsel Noor Fahmi, sejauh ini ada 52 perusahaan wisata di Kalsel, baik itu yang mengelola plus dan umrah yang memiliki izin resmi.

Sejalan dengan bertambahnya antusias masyarakat dan bertambahnya kuota haji yang dapat diberangkatkan oleh negara Indonesia juga merupakan hal pendukung mengapa semakin menjamurnya usaha travel perjalanan umrah dan haji. Tidak luput di daerah Kalimantan selatan yang dimana mayoritas masyarakatnya pun beragama Islam. Sehingga antusias masyarakat pun menjadi peluang yang dapat dapat dijadikan target pasar oleh para travel. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi pelaku atau pemilik travel yang ada di Kalimantan selatan.

Banyaknya perusahaan travel yang ada di kalimantan selatan membuat persaingan bisnis semakin ketat untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Kualitas pelayanan adalah sekumpulan karakteristik barang dan jasa yang secara langsung atau tidak langsung menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan didasarkan pada perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan. Jika pelayanan yang mereka terima melebihi harapan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas tinggi dan sebaliknya. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Parasuraman dkk sebagai berikut: *“Service quality is concerned with what*

*consumers feel a service provider should offer rather than would offer*” (Kualitas layanan berkaitan dengan apa yang konsumen rasakan melebihi apa yang disediakan oleh penyedia layanan).<sup>6</sup>

Lewis dan Booms menyebutkan: *“Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis”*. (Memberikan pelayanan yang berkualitas berarti secara konsisten memenuhi harapan pelanggan).<sup>7</sup> Bentuk pelayanan dapat dikatakan baik apabila memenuhi standar sebagai berikut; ketersediaan staf yang baik, Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, tanggap, kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan dan keterampilan, upaya memahami kebutuhan pelanggan dan membangun kepercayaan dengan pelanggan.<sup>8</sup> Kualitas pelayanan yang baik juga dapat diukur menggunakan beberapa jenis dimensi yaitu dimensi *Reliability* (Kehandalan), dimensi *Tangible* (Berwujud), dimensi *Assurance* (Jaminan), dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Emphaty* (Empati).<sup>9</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas maka dirasa sangat penting dalam pemberian kualitas layanan yang baik kepada pengguna jasa atau pelanggan. Sehingga hal tersebut akan meningkatkan kualitas bisnis dan berkembangnya

---

<sup>6</sup> John L. Crompton, Kelly J. MacKay, dan Daniel R. Fesenmaier, *Identifying Dimensions Of Service Quality in Public Recreation*.hal:17

<sup>7</sup> Jurnal, A.Parasuranab, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, A. *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*,hal:42

<sup>8</sup> <http://repository.radenintan.ac.id/13060/> . Hlm. 20-21

<sup>9</sup> <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/1722/0> Hlm. 15

usaha. Selain itu kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan apakah pelanggan akan kembali kepada penyedia jasa travel di kemudian hari. Dengan didapatkannya kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang baik dari perusahaan travel atau penyedia jasa maka akan semakin baik pula kualitas perusahaan dalam menjalankan persaingan bisnis dan usahanya.

PT. Noor Thoibah adalah salah satu tour operator ziarah haji dan umrah di pengungsian Banjarbaru. PT. Noor Thoibah berdiri pada tahun 2016 dan diizinkan oleh Kementerian Agama RI berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI PPIU/178/2017 tanggal 15 Maret 2017.<sup>10</sup> PT. Noor Thoibah merupakan travel yang cukup baru dengan harga paket yang terjangkau sehingga banyak diminati. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Diyah selaku karyawan di PT. Noor Thoibah, saat kondisi normal PT. Noor Thoibah dapat menerima sekitar 40 jemaah yang mendaftar perbulannya, dimana jemaah tersebut berasal dari berbagai daerah seperti Banjarbaru, Martapura, Kandungan, Barabai, Pelaihari, Marabahan, Gambut dan beberapa daerah lain di wilayah kalsel. Saat masa pandemi pun PT. Noor Thoibah tetap melayani pendaftaran perjalanan haji dan Umrah.

Berdasarkan konteks di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelusuran dengan judul sebagai berikut **“PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT. NOOR THOIBAH BANJARBARU”**.

---

<sup>10</sup> *Noor Thoibah Tour dan Travel Melayani Setulus Hati* (Banjarbaru: Noor Thoibah Tour dan Travel, 2020), (Online) tersedia di <https://noorthoibah.co.id>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2020.

## **B. Rumusan Masalah**

Melalui permasalahan di atas, peneliti ingin mengetahui seperti apa layanan yang diberikan oleh 'PT. NOOR THOIBAH' terhadap jemaah ditinjau dari aspek *Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness*, dan *Assurance*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan tersebut bekerja di 'PT. NOOR THOIBAH' dilihat melalui aspek *Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness*, dan *Assurance*.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang dipaparkan di atas, penelitian ini memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, kajian tersebut hendaknya menambah basis pengetahuan perkembangan ke depan serta memberikan informasi yang secara khusus relevan dengan manajemen layanan umrah dan menjadi dokumen untuk pengembangan ilmu manajemen secara umum dan menjadi referensi. untuk penelitian lebih lanjut dapat bermanfaat sebagai referensi dalam melakukan penelitian serupa dan dapat menjadi pembanding dalam menentukan penelitian kedepannya.

## **2. Manfaat Praktik**

Kajian ini patut menjadi acuan PT. Noor Thoibah dalam meningkatkan haji dan umrah di masa mendatang. Selain itu untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan pelayanan penelitian secara efektif dan efisien pada suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuannya.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk memperoleh gambaran yang jelas peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut:

### **1. Dimensi Pelayanan**

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik, hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zaithaml, dan Beryy. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi.

- 1) Keandalan (*reliability*)
- 2) Responsive (*responsiveness*)
- 3) Keyakinan (*assurance*)
- 4) Empati (*empathy*)
- 5) Berwujud (*tangible*)

### **2. PT. Noor Thoibah**

PT. Noor Thoibah merupakan salah satu travel yang menyediakan layanan perjalanan haji dan umrah. Kemudian sejak Januari 2019, PT. Noor Thibah juga menyediakan layanan Noor Thoibah *traveling*, adalah unit usaha yang melayani

paket perjalanan umroh dan halal keliling dunia. yang memiliki target pasar secara khusus di sekitar domisili PT. Noor Thibah dan secara umum seluruh wilayah Kalimantan selatan.

### **3. Travel Haji dan Umrah**

Travel Haji dan Umrah adalah perusahaan yang menyediakan jasa perencanaan atau penyelenggaraan haji dan umrah. Wisata Haji dan Umrah merupakan organisasi komersial yang dapat memberikan pelayanan dalam segala hal yang berkaitan dengan dunia pariwisata haji dan umrah. Dimana tujuannya adalah untuk memberikan layanan dalam persiapan dan kegiatan haji dan umroh yang akan dilakukan oleh pengguna jasa.

Saat ini Indonesia memiliki ribuan biro perjalanan haji dan umrah, baik yang berizin Kementerian Agama (Kemenag) maupun yang belum berizin Kementerian Agama. Untuk wilayah Kalsel sendiri, seperti yang diungkapkan Kepala Kanwil Kemenag Kalsel Noor Fahmi, sejauh ini ada 52 perusahaan wisata di Kalsel, baik itu yang mengelola plus dan umrah yang memiliki izin resmi.

### **F. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari kesamaan antara penelitian yang akan dilakukan peneliti maka akan ditinjau dari bagaimana penelitian terdahulu dilakukan, peneliti memberikan beberapa deskripsi penelitian sebelumnya sebagai perbandingan dan perbedaan dengan konten untuk dipelajari oleh peneliti. Beberapa penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:



1. Penelitian ini ditulis oleh Anisah Nurwiyati jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah universitas IAIN Purwokerto dengan judul penelitian Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan di Al-Ma'wa NU Tour dan Travel Cilacap dengan isi pembahasan mengenai tingkat kepuasan jemaah ditinjau dari 5 aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Adapun metode penelitian yang dipakai ialah metode kuantitatif yang mana peneliti menggunakan pendekatan survey. Sehingga memperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa dilihat dari aspek *tangible* sebagian besar jemaah merasa puas, dan angka kepuasan yang didapat sebesar 88,94%. Kemudian dilihat dari aspek *reliability* sebagian besar jemaah merasa puas dan memperoleh angka kepuasan sebesar 79,44%. Serta dilihat dari aspek *responsiveness* sebagian besar jemaah merasa puas dan memperoleh angka kepuasan sebesar 89%. Serta dilihat dari aspek *assurance* sebagian besar jemaah merasa puas dan mendapatkan angka kepuasan sebesar 88.84% dan dilihat dari aspek *emphaty* sebagian besar jemaah merasa puas dan mendapatkan angka kepuasan sebesar 90,73%.

Perbedaan penelitian yang disusun oleh Anisah Nurwiyati dengan penelitian ini ialah dari segi metode penelitiannya dan objek penelitiannya. Adapun persamaannya ialah sama-sama meninjau kepuasan jemaah dari 5 aspek (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*).

2. Penelitian ini ditulis oleh M.Gianthra Jayadija jurusan Manajemen fakultas Ekonomi universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan judul

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT Borneo Sejahtera Tour And Travel Yogyakarta dengan isi pembahasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan dinilai dari 5 aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* dengan menggunakan metode kuantitatif sehingga memperoleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa dilihat dari aspek *tangible* sebagian pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut, dilihat dari aspek *reliability* juga menyatakan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada, adapun dilihat dari aspek *responsiveness* juga menyatakan bahwa pelanggan belum puas dengan pelayanan yang ada, serta dilihat dari aspek *assurance* menyatakan bahwa sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa kurang puas, namun dilihat dari aspek *emphaty* sebagian pelanggan menyatakan bahwa cukup puas. Jika dilihat dari keseluruhan (5 aspek) dapat disimpulkan bahwa klien tidak sepenuhnya puas dengan pekerjaan pihak tersebut PT Borneo Sejahtera Tour And Travel Yogyakarta, masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki lagi.

Perbedaan penelitian yang disusun oleh M.Gianthra Jayadija dengan penelitian ini ialah dari segi metode penelitian yang digunakan dan dari objek penelitiannya. Adapun persamaannya ialah sama-sama meninjau kepuasan pelanggan dari 5 aspek (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*).

3. Penelitian ini disusun oleh Nur Dwi Jayanti jurusan Pendidikan Teknik Boga fakultas Teknik universitas Negeri Yogyakarta dengan judul Kualitas

Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) Yang Ada di Legend Premium Coffee dengan memakai metode penelitian kuantitatif, sehingga memperoleh kesimpulan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa di Legend Premium Coffee memiliki pelayanan yang tergolong baik. Dari hasil survey yang dilakukan maka di Legend Premium Coffee mendapatkan angka kepuasan sebesar 66% pelanggan merasa puas dan 34% menyatakan kurang puas.

Perbedaan penelitian yang disusun oleh Nur Dwi Jayanti dengan penelitian ini ialah dari segi metode penelitian yang digunakan dan objek penelitian. Adapun persamaannya ialah sama-sama meninjau kepuasan pelanggan dari 5 aspek (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*).

4. Penelitian ini disusun oleh Miswar Habibie Jurusan Manajemen Panggilan Fakultas Ilmu Panggilan dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Beri Izin Penelitian Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu menggunakan metode penelitian kualitatif , dimana metode tersebut merupakan jenis pendekatan lapangan untuk mencapai Hasil bahwa kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu dapat dikategorikan sudah baik ditinjau dari aspek *reliability, assurance, dan emphaty*. Namun ditinjau dari aspek *responsiveness* dan *tangible* masih ada beberapa kendala sehingga perlu perbaikan lagi.

Perbedaan penelitian yang disusun oleh Miswar Habibie dengan penelitian ini ialah dari objek penelitiannya. Adapun persamaannya ialah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama meninjau kualitas pelayanan dari 5 aspek (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*).

### **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan ini disajikan dalam beberapa bab, adapun sistematika skripsi ini meliputi:

BAB I: Pendahuluan, meliputi latar belakang, rumusan penelitian, tujuan penelitian, makna penelitian, pengertian istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II: Penelitian teoritis, termasuk teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian. Teori terkait pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Teori ini kemudian akan digunakan sebagai dasar untuk pembahasan tentang data penelitian.

BAB III: Metodologi penelitian meliputi metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis penelitian dan pengujian akurasi data.

BAB IV: Hasil penelitian dan pembahasannya berisi kesimpulan penelitian. Kemudian dia akan membahas data penelitian berdasarkan teori bab sebelumnya dan berdasarkan hasil observasi dan analisis yang ada di

tempat subjek penelitian dilaksanakan sehingga didapatkan saran dan masukan yang ada dari permasalahan penelitian.

**BAB V:** Halaman simpulan pada bagian terakhir berisi kesimpulan tentang temuan penelitian serta rekomendasi yang akan dibuat terkait penelitian yang telah dilaksanakan.