

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Jemaah Indonesia berada di peringkat pertama dalam pemberangkatan jemaah nya ke tanah suci, dalam pelaksanaan haji maupun umrah. Tercatat hampir 2.682 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)<sup>1</sup> dan akan terus bertambah seiring semakin bertambahnya antusiasme masyarakat muslim dalam beribadah ke tanah suci. Banyaknya biro penyelenggara haji dan umrah di Kalimantan Selatan, terutama di kota Banjarmasin menjadikan lingkungan menjadi kompetitif, yang membuat tiap biro penyelenggara haji maupun umrah berlomba-lomba dalam memaksimalkan apa yang mereka miliki, salah satunya adalah dalam hal pelayanan.

Pelayanan di dalam KBBI mengartikan sebagai cara melayani orang lain, usaha melayani kebutuhan orang lain, serta terdapatnya kemudahan yang diberikan terkait dengan barang atau jasa yang beli.<sup>2</sup> Artinya pelayanan merupakan usaha dalam melayani kebutuhan orang lain yang dapat memudahkan penerima layanan tersebut. Tiap biro penyelenggara haji maupun

---

<sup>1</sup> SIMPU- Kemenag dan Data PPIU (2682), "Data PPIU (2682)," Data PPIU (2682), 2018, <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>.

<sup>2</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, "Hasil Pencarian - KBBI Daring 'Pelayanan,'" diakses 15 September 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>.

umrah memiliki ciri khas nya masing-masing, terutama dalam segi pelayanan kepada calon jemaah mereka. Biro penyelenggara harus memperhatikan pelayanan jasa mereka masing-masing, yang harus dilakukan secara prima atau sebaik mungkin kepada jemaah mereka dengan tujuan agar mencapai tingkatan rasa puas sesuai apa yang telah diharapkan jemaah dengan harga yang telah mereka keluarkan untuk biro penyelenggara haji maupun umrah dalam mencapai kenyamanan pelaksanaan ibadah mereka.

Kepuasan jemaah tentu termasuk salah satu tujuan utama yang ingin dicapai tiap biro penyelenggara ataupun pelayanan jasa dalam kegiatan ibadah haji maupun umrah, karena dengan tercapainya kepuasan jemaah maka akan sangat berguna dalam kemajuan dan kebaikan biro nya sendiri di waktu yang akan datang, adapun alasan kepuasan jemaah itu penting ialah dalam hal loyalitas jemaah, dengan kenyamanan dan rasa puas yang dimiliki jemaah dari hasil pelayanan yang telah diberikan akan membuat jemaah secara tidak langsung sebagai promosi berjalan untuk biro yang dituju.

Pelayanan yang diperhatikan tiap biro penyelenggara haji dan umrah salah satunya pelayanan selama pelaksanaan ibadah mereka di tanah suci, karena berkaitan dengan tujuan jemaah untuk mencapai kenyamanan ibadah jemaah. Salah satu contoh pelayanan yang dimaksud ialah seperti dalam hal fasilitas yang disediakan, yang mencakup layanan penginapan, pembimbing, konsumsi, transportasi, serta kelengkapan atribut yang dipakai jemaah dan lain sebagainya. Hal yang disebutkan merupakan hanyalah sebagian dari

kemungkinan pelayanan yang diinginkan jemaah, maka dari itu tiap biro pastinya selalu memaksimalkan pelayanan mereka, maka dari itu pula kualitas pelayanan yang diberikan berkaitan erat dalam tercapainya kepuasan jemaah.

Namun bagaimana biro penyelenggara maupun travel umrah bisa menilai jemaah mereka puas atau tidak, maka dari itu salah satu cara yang dilakukan tiap jasa pelayanan maupun lainnya ialah dengan adanya pengisian kuesioner untuk orang-orang yang menerima jasa yang disediakan. Setelah diperhatikan kembali, penggunaan kuesioner terkadang kurang akurat jika dalam menentukan kepuasan seseorang karena beberapa orang tentu tidak secara terbuka dalam menyampaikan kesan mereka secara jelas, termasuk juga dalam menyampaikan kritik dan saran yang sudah disediakan.

Kuesioner yang biasa disediakan hanya sebatas pada pertanyaan dan pilihan jawaban Ya/Tidak maupun dengan format Baik, Cukup Baik, Sangat Baik, dengan metode penilaian tersebut tentu kita tidak bisa mengetahui secara langsung bagaimana keseluruhan penilaian yang berkaitan dengan pengalaman yang telah dirasakan. Maka dari itu adanya penelitian ini untuk menerangkan secara jelas dan rinci mengenai kepuasan jemaah, mereka juga termasuk orang-orang yang kurang terbuka ketika mengisi kuesioner yang diberikan.

Sesuai penjelasan di awal peneliti memilih PT.Salfany Safanusa Kota Banjarmasin sebagai objek penelitian, terutama pada jemaah yang pernah memilih PT.Salfany Safanusa dalam memfasilitasi ibadah mereka di tanah suci. PT. Salfany Safanusa yang berlokasi di Jalan Cempaka Besar, No. 41 Kec.

Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan Kode pos 70112. PT. Salfany Safanusa juga memiliki kantor cabang yang berlokasi di Jalan Kebon Kacang XII-37, Tanah Abang, Jakarta Pusat. PT. Salfany Safanusa merupakan salah satu travel umrah dan haji khusus terbaik di kota Banjarmasin, dan merupakan salah satu biro jasa penyelenggara haji dan umrah yang cukup diminati masyarakat. Dapat dilihat dari banyaknya pengalaman yang dimiliki dalam kurun waktu yang lama serta citra yang mereka tanam kepada jemaah sebelumnya melalui berbagai pelayanan yang mereka sediakan dalam mencapai kepuasan yang diinginkan jemaah mereka. PT. Salfany Safanusa juga merupakan salah satu pelayanan jasa yang menggunakan metode kuesioner dalam penilaian dari para jemaah mereka, maka dari itu juga menjadikan peneliti memilih PT. Salfany Safanusa sebagai lokasi di dalam penelitian ini.

Maka dari itu peneliti tertarik pada kepuasan jemaah di PT. Salfany Safanusa terhadap pelayanan yang mereka miliki, apakah dari sekian banyak yang telah melaksanakan ibadah melalui PT. Salfany Safanusa telah mencapai rasa puas yang mereka harapkan sesuai dengan apa yang telah mereka keluarkan. Sesuai apa yang telah disampaikan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara deskriptif dengan judul **“Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa Selama Pelaksanaan Umrah”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Apa yang telah diterangkan di atas, peneliti mengambil fokus masalah yaitu: Bagaimana kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dengan fokus penelitian diatas, maka tujuan pada penelitian ini yaitu: Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.Salfany Safanusa selama pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan sebagai referensi maupun informasi mengenai kepuasan jemaah terhadap pelayanan di biro penyelenggara haji dan umrah ataupun travel perjalanan umrah. Suatu hal yang perlu diperhatikan setiap biro agar dapat mencapai kepuasan jemaah mereka dalam hal pelayanan yang mereka miliki. Selain itu, diharapkan juga untuk memberikan partisipasi dalam karya ilmiah yang berkaitan dengan kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang dirasakan, terutama selama pelaksanaan ibadah umrah.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan menjadi bahan bacaan tentang bagaimana kepuasan jemaah dapat tercapai melalui pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umroh. Serta untuk memperluas pengetahuan orang lain mengenai pentingnya sebuah pelayanan dalam tercapainya kepuasan jemaah. Serta menjadi masukan bagi PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin maupun travel dan biro perjalanan haji dan umrah lainnya terkait pelayanan yang mungkin dapat membuat jemaah merasa puas, sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## E. Definisi Istilah

Peneliti mengemukakan definisi istilah di bawah ini agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian.

### 1. Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan adalah respons emosional seseorang terhadap suatu produk atau layanan, yang muncul dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Ketika kinerja atau pengalaman tidak memenuhi harapannya, pelanggan merasa tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas. Sedangkan jika melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas atau senang.<sup>3</sup> Tjiptono berpendapat bahwa kepuasan adalah

---

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15, global edition ed., Always Learning (Boston Columbus Indianapolis New York San Francisco Amsterdam Cape Town Dubai

terpenuhinya suatu harapan.<sup>4</sup> Maka dari itu muncul nya rasa puas berasal dari terpenuhinya harapan sesuai apa yang telah diterima maupun sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan. Kepuasan yang akan diteliti dalam penelitian ini ialah kepuasan jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa Kota Banjarmasin.

## 2. Jemaah

Jemaah menurut KBBI berarti sekumpulan ataupun rombongan orang yang beribadah.<sup>5</sup> Jemaah yang di maksud di dalam penelitian ini mencakup jemaah pada tahun 2023, tepatnya rombongan pada bulan januari yang merupakan keberangkatan jemaah umrah setelah covid selesai dan izin umrah ditinjau suci dibuka kembali. jemaah disini sebagai data utama peneliti untuk mengetahui bagaimana kepuasan jemaah di PT. Salfany Safanusa, yang berlokasi di Kota Banjarmasin.

## 3. Pelayanan

Menurut Sugiarto pelayanan adalah upaya maksimal dari agen pelayanan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk

---

London Madrid Milan Munich Paris Montréal Toronto Delhi Mexico City São Paulo Sydney Hong Kong Seoul Singapore Taipei Tokyo: Pearson, 2016), 153.

<sup>4</sup> Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman, “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah,” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): 172.

<sup>5</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, “Hasil Pencarian - KBBI Daring ‘Jemaah,’” diakses 15 September 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/calon>.

mencapai kepuasannya.<sup>6</sup> Pelayanan yang dimaksud peneliti disini ialah mengarah pada pelayanan yang diterima oleh jemaah di PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah di tanah suci, di dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan dalam hal pembimbing, transportasi, akomodasi, konsumsi dan asuransi.

#### 4. Umrah

Umrah berasal dari kata *ziarah* yang secara bahasa berarti berkunjung dan kata *qashdu* yang berarti maksud atau tujuan dan juga diniatkan serta disengaja. Maksudnya ialah menyengaja untuk mengunjungi Baitullah untuk melakukan ihram, thawaf maupun sa'i serta bercukur atau tahallul.<sup>7</sup>

### F. Penelitian Terdahulu

Adapun untuk melihat kajian yang telah dilakukan, maka sebelum penelitian ini peneliti menelaah beberapa penelitian terkait kepuasan jemaah, terutama dalam segi pelayanan.

1. Penelitian oleh Fatimah (1601361120) berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap jemaah Umrah Pada PT. Salfany Safanusa”<sup>8</sup> Penelitian berfokus pada kualitas pelayanan yang dimiliki PT. Salfany dan kebanyakan data diambil melalui staf serta

---

<sup>6</sup> Irvan Kurniawan, “Analisa Tingkat Pelayanan Jasa Travel Umrah PT. Arminareka Perdana Terhadap Kepuasan Jemaah (Studi : Di Jl. Lingkar, Kelurahan Bagan Barat, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rokan Hilir, Riau),” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2021): 151.

<sup>7</sup> Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji dan Umrah : Referensi Lengkap Seputar Ibadah di Tanah Suci* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2014), 567.

<sup>8</sup> Fatimah, “Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah Pada PT. Salfany Safanusa” (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari, 2020).



data yang dimiliki PT. Salfany dan ditelaah kembali. Perbedaannya ialah terkait data yang diambil, karena subjek dari penelitian disini berbeda. Peneliti meneliti tentang kepuasan jemaah, yang sumber data utama peneliti yaitu dari hasil wawancara dengan para jemaah dengan tujuan untuk mengetahui jenis pelayanan apa yang menjadi akar dalam mencapai kepuasan jemaah dalam pelaksanaan umrah mereka.

2. Penelitian oleh Annisa Nuraddina (1111053100013) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015”<sup>9</sup> Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan data bersumber melalui metode kuesioner sebagai pengumpulan data pokoknya. Sedangkan peneliti tetap akan melakukan penelitian secara kualitatif dengan menggambarkan hasil wawancara sebagai pengumpul data pokoknya.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi secara sistematis dan ditulis dalam lima bab tercantum, yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

---

<sup>9</sup> Annisa Nuraddina, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015” (Skripsi, Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016).

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir terdiri dari definisi teoritik yang membahas terkait kepuasan jemaah, faktor-faktor kepuasan jemaah, serta terkait pelayanan hingga standar pelayanan umrah dalam peraturan kementerian agama dan definisi umrah.

Bab III Metode Penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari gambaran umum mengenai lokasi penelitian, penyajian data dan pembahasan.

Bab V Penutup terdiri dari simpulan dan rekomendasi oleh peneliti.