

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara dengan mayoritas muslim terbesar, berdasarkan laporan *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* atau MABDA dengan judul *The muslim 500* edisi 2022, ada sekitar 231,06 juta jiwa penduduk Indonesia yang beragama Islam. Setara dengan 86,7% dari total penduduk Indonesia. Proporsi penduduk muslim mencapai 11.92% dari populasi di dunia.¹

Membuat tingginya minat masyarakat untuk pergi beribadah Umrah ke Kota Makkah al Mukarramah yang dimana dalam agama Islam ibadah umrah sama halnya dengan ibadah haji dianjurkan untuk seorang muslim dan muslimah setidaknya sekali dalam seumur hidup untuk menunaikan ibadah umrah. Baik seorang muslim maupun muslimah yang sudah memenuhi syarat untuk melaksanakan ibadah umrah mampu secara fisik, mental dan kemampuan *financial* (keuangan) akan lebih baiknya disegerakan untuk menunaikan ibadah umrah tersebut.

Selama dia beribadah umrah ke tanah suci atau yang lebih dikenal dengan kota Makkah. Perintah melaksanakan ibadah haji dan umrah ada dalam Q.S. Al-Baqarah/2: 158.

¹ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11.03/rissc-populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022 pada pukul 21:45 Wita

إِنَّ الصَّافَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ (١٥٨)

Artinya: Sesungguhnya safa dan marwah adalah sebagian dari syi'ar Allah, maka barang siapa yang beribadah haji ke baitullah atau ber umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barang siapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah maha mensyukuri kebaikan lagi maha mengetahui.²

Berikut Hadist dari Abu Hurairah *radhiallahu'anhu* dan di riwayatkan dari (HR al-Bukhari dan Muslim, hadits tersebut adalah:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله ﷺ قال: العمرة إلى العمرة كفارة لما بينهما ،
والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة

Dari Abu Hurairah *radhiallahu'anhu*, Rasulullah *Shallallahu'alaihi Wasalla* bersabda, “Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya. Dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga” (HR al-Bukhari 1773).³

Sebagai negara muslim ada beberapa wilayah atau provinsi di Indonesia mendapat julukan religius oleh masyarakatnya, diantara lain Kota-kota seperti kota Aceh, Yogyakarta, Makassar. Salah satunya ialah yang berada di provinsi Kalimantan Selatan dengan ibu kota Banjarmasin. Banyak dan tingginya minat masyarakat Kalimantan Selatan terhadap ibadah umrah. Sekarang banyak berkembang pesat perusahaan-perusahaan jasa yang melayani perjalanan ibadah haji dan umrah salah satunya adalah PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel kab.Banjar dan selanjutnya dalam

² Kementrian Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* , (Jakarta:Penerbit Sahifa, 2014), h. 24.

³ Mohammad Ali Baydoun, *Fathul Bari Sarah Shahih Bukhari juz 3*,(Beirut :Dar al Kotob al Ilmiyah,1971),h. 738.

penelitian ini penulisan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel kab.Banjar hanya menuliskan PT.Ma'Ali Wisata.

PT.Ma'Ali Wisata disini merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan ibadah haji dan umrah, perusahaan ini mampu bertahan ditengah kuatnya persaingan bisnis travel saat ini. Dimana banyaknya travel-travel lain yang juga bersaing untuk menjadi yang terbaik. Sama halnya dengan PT.Ma'Ali Wisata memberikan yang terbaik untuk para jemaah, bahkan untuk memudahkan para jemaah yang ingin menggunakan jasa mereka PT.Ma'Ali Wisata membuka kantor cabang yang tersebar di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur.

Berdasarkan pada observasi awal yang peneliti lakukan di PT. Ma'Ali Wisata diperoleh data berupa alamat kantor travel yaitu kantor pusat PT.Ma'Ali Wisata berada di Jl.A Yani Km 11 Komplek Pesona Modern ruko No 07 Banjarmasin, PT. Ma'Ali Wisata memiliki empat kantor cabang yang berada di Jl. Gatot Subroto No.10, Banjarmasin, cabang Martapura di Jl. Sekumpul No. 14 Samping Alfamart dan Rs. Pelita Insani, dan cabang Samarinda di Kutai Kartanegara (Kalimantan Timur).⁴

Wawancara dengan Ustaz H. Muhammad Irhami, Lc selaku direktur utama PT.Ma'Ali Wisata didapatkan data berupa paket yang ditawarkan pertama ada umrah reguler 9 hari, 12 hari, 14 hari, 18 hari, dan 1 bulan full ramadhan. Ada juga umrah plus Aqsa, umrah plus Mesir, umrah plus Yaman, umrah plus Uzbekistan, umrah plus Dubai dan umrah plus Turki.

⁴ Sumber dari profil PT. Ma'Ali Wisata, Data di akses tanggal 10 Desember 2021.

Dari semua paket umrah yang ditawarkan Travel PT.Ma'Ali Wisata yang menjadi paket favorit jemaah ialah paket umrah 14 hari di karenakan paket umrah 14 hari dari segi harga sudah di anggap standar dengan pembagian 5 hari Madinah 7 hari Makkah 2 hari nya dipakai untuk hal-hal lain. Yang dirasa dengan rentang waktu 14 hari sudah cukup.

Ibadah umrah dihitung buka dari bulan shafar-syawal jadi musim umrah itu sendiri ada 9 bulan. PT.Ma'Ali Wisata memberangkatkan jemaah umrah perbulannya sebanyak 300 orang jemaah umrah dari seluruh kantor cabang termasuk kantor pusat dengan keseluruhan jemaah mencapai 2700 orang sampai dengan 3000 orang jemaah. Mencapai 3000 jemaah di karenakan ada 2 bulan yang lebih favorit yaitu bulan Desember dari tanggal 20 sampai dengan 5 Januari dan bulan ramadhan dengan alasan pada bulan ramadhan fadillahnya besar pahala nya seperti berhaji dengan Nabi Muhammad SAW.

Karyawan PT.Ma'Ali Wisata berjumlah 20 orang di Kantor pusat berjumlah 7 orang, Kantor Ma'Ali Wisata Banjarmasin 9 orang, Kantor Ma'Ali Wisata Martapura 2 orang dan Kantor Ma'Ali Wisata cabang Samarinda 2 orang.⁵

Jasa biro perjalanan wisata (BPW) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan paket pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata. Ruang lingkup kegiatan

⁵ Sumber Wawancara dengan Direktur Utama PT. Ma'Ali Wisata Tour And Travel Ustaz H. Muhammad Irhami,Lc tanggal 10 Desember 2021 pada ja 14:30 Wita.

usaha biro perjalanan wisata meliputi jasa perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana. Wisata obyek dan daya tarik wisata, dan jasa pariwisata lainnya, dalam bentuk paket wisata, penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen perjalanan wisata atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen.

Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual. Penyediaan layanan angkutan wisata penyediaan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke obyek dan daya tarik wisata. Pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang di permasalahakan. Penyelenggaraan ibadah agama dan penyelenggaraan perjalanan insentif bentuk usaha jasa biro perjalanan wisata adalah perseroan terbatas atau koperasi, dalam bentuk biro perjalanan wisata.⁶

Kesuksesan sebuah travel haji dan umrah sangat tergantung pada pengaruh kepuasan jemaah yang berangkat dengan travel tersebut. Salah satu travel yang ada ini adalah PT.Ma'Ali Wisata. PT.Ma'Ali Wisata setiap tahunnya memberangkatkan, hal itu apakah menunjukkan setiap tahunnya bertambah jumlahnya hal tersebut apakah itu menunjukkan kesuksesan. Serta kinerja yang diberikan oleh para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang

⁶ Aniesa Samira Bafadhal, *Perencanaan Bisnis Pariwisata Pendekatan Lean Planning*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2018), h. 28.

terkait dengan kepuasan karenanya belum diketahui secara pasti oleh karena itu. Dari latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah Dan Kinerja Karyawan Terhadap kesuksesan PT. Ma'Ali Wisata Tour and Travel Kab.Banjar"**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan jemaah umrah terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel kab.Banjar?
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel kab.Banjar?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan jemaah umrah dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata Tour and Travel kab.Banjar?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui berapa besar pengaruh kepuasan jemaah umrah terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.
2. Mengetahui berapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.
3. Mengetahui berapa besar pengaruh kepuasan jemaah umrah dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang ingin diuji kebenarannya terhadap rumusan masalah penelitian⁷ hipotesis merupakan praduga (asumsi) sementara dari peneliti berdasarkan konseptual penelitian.

⁷ Deni Darawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013), h. 120-122.

Adapun Hipotesis yang di uji dalam penelitian ini adalah:

H_0 =Tidak terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a =Terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_0 =Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan (X_2) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a =Terdapat pengaruh kinerja karyawan (X_2) terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_0 =Tidak terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersamaan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

H_a =Terdapat pengaruh kepuasan jemaah (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata (Y)

E. Asumsi Penelitian

Penelitian ini peneliti beranggapan/mengasumsikan yaitu:

Sebuah perusahaan jasa pastinya memiliki standar pelayanan serta fasilitas terbaik dan mumpuni, yang diberikan kepada calon jemaah atau *customer* yang menggunakan jasa perusahaan mereka. Seperti yang dilakukan oleh PT.Ma'Ali Wisata pelayanan yang diberikan kepada jemaah yang memakai jasa mereka sudah cukup baik. Semisal dari hotel, akomodasi, catering, perlengkapan jemaah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan ibadah umrah yang disediakan pihak PT.Ma'Ali Wisata.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan baik di dalam negeri ataupun yang di luar negeri sangat baik, sopan, tanggap dalam membantu kendala ataupun keluhan dari para jemaah yang kesulitan terlebih jemaah lansia. Juga para pembimbing yang bisa mengkordinir para jemaah umrah pada saat pelatihan manasik maupun saat pelaksanaan umrah yang sesungguhnya diMakkah. Harga yang ditawarkan oleh PT.Ma'Ali Wisata bisa dikatakan terjangkau untuk masyarakat, penjemputan di bandara oleh staf PT.Ma'Ali Wisata ketika kepulangan jemaah umrah ke Indonesia.

F. Signifikasi Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan pengetahuan, pengalaman bagi peneliti dan juga mahasiswa lain dalam bidang ilmu pengetahuan observasi lapangan (Field Observation).
2. Memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya di UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bagi PT.Ma'Ali Wisata sendiri diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan lagi untuk kedepannya.
4. Menjadi salah satu sarana promosi untuk PT.Ma'Ali Wisata lebih di kenal lagi secara luas oleh masyarakat Kalimantan Selatan dan terlebih di luar pulau Kalimantan dan menjadi inspirasi untuk travel lain yang ada di Kalimantan Selatan.

G. Definisi Operasional

Menghindari ketidakjelasan pokok masalah yang dianalisis dalam penelitian ini. Dan untuk memudahkan penelitian maka peneliti akan membatasi pokok masalah yang akan menjadi obyek penelitian dalam definisi operasional peneliti akan menguraikan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Pengaruh

“Menurut KBBI Pengaruh ialah daya yang tercipta dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau tindakan seseorang.⁸

Jadi pengaruh adalah sesuatu daya yang memberi efek luar biasa atau dorongan kepada seseorang bisa melalui tokoh, benda, lingkungan dan sebagai nya. Dimana pada penelitian ini efek yang timbul dari variabel kepuasan jemaah umrah dan kinerja karyawan sebagai variabel X (indenpenden) menyebabkan kesuksesan pada PT.Ma’Ali Wisata. sebagai variabel (dependen) Y

2. Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan bahagia dan tidak puas dari diri seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁹

⁸ <https://kbbi.web.id> diakses pada tanggal 27 Maret 2021.

⁹ Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.51 No.2 Oktober 2017.

Jadi kepuasan konsumen itu ialah bergantung pada dua pokok yaitu harapan dan yang dirasakan dimana pada kualitas suatu produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang di inginkan oleh konsumen (jemaah). Dimana pada penelitian ini kepuasan jemaah dan kinerja karyawan menjadi faktor pengaruh terhadap kesuksesan PT. Ma'Ali Wisata.

3. Umrah

Umrah secara bahasa memiliki arti meramaikan. Sedangkan menurut istilah umrah adalah amalan yang dilakukan untuk mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, dan tahallul (bercukur).¹⁰

Jadi umrah ialah beribadah ke baitullah sama hal nya dengan ibadah haji akan tetapi ibadah umrah tidak wukuf di arafah dan umrah boleh dilakukan kapan saja sepanjang tahun lain hal dengan ibadah haji yang harus menunggu bulan haji yaitu Dzhulhijjah. Pada penelitian ini jemaah umrah ialah orang-orang yang menggunakan jasa (pelayanan) dari pihak PT.Ma'Ali Wisata untuk melaksanakan ibadah umrah.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah kemampuan (prestasi) yang dicapai seseorang karyawan, potensi, dan kondisi lingkungan tertentu yang dikumpulkan bersama-sama dengan tujuan untuk mendapatkan hal-hal tertetu, jasa yang belum terlihat langsung. Kinerja akan dinilai memuaskan, bagus, atau luar

<https://repository.iainpurwokerto.ac.id>. diakses tanggal 20 Mei 2021.

¹⁰ A.Sholihin As Suhaili, *Buku Panduan Haji & Umrah*, (Pamulang: Cahaya Ilmu,2019), h. 3.

biasa. Sebaliknya apabila hasil itu tidak bagus dan membuat kecewa, apapaun alasannya kinerja akan dinilai buruk.¹¹

Jadi kinerja karyawan ialah hasil atau pencapaian seseorang yang telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada dirinya dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan perjanjian. Dalam penelitian ini kinerja karyawan yaitu para staf PT.Ma'Ali Wisata dalam memberikan pelayanan kepada para jemaah umrah.

5. Kesuksesan

Menurut Zig Ziglar “inti kesuksesan adalah kebahagiaan, kesehatan, *financial* ketentraman emosional dan kualitas-kualitas persahabatan anda.¹² hukum kesuksesan adalah rasa percaya diri artinya untuk dapat meraih kesuksesan harus percaya pada diri anda sendiri. Agar dapat meraih kesuksesan, anda harus yakin pada kemampuan sendiri untuk melakukan apapun yang telah ditetapkan oleh pikiran anda.¹³ Sama hal nya dengan target keberhasilan perusahaan jasa seperti PT.Ma'Ali Wisata yang berhasil memberangkatkan lebih dari 2000 jemaah umrah pertahunnya.¹⁴

¹¹ A.Hussein Fattah, *Kepuasan Kinerja&Pegawai*, (Yogyakarta:Elmatara (Anggota IKAPI, 2017), h. 9.

¹² <https://opac.perpusnas.go.id> Zig Ziglar, *Anda Bisa Mencapai Sukses*, (Jakarta: Yayasan Mitra Netra 2010) , diakses pada tanggal 17 juli 2021.

¹³ Napoleon Hill, *The Magic Ladder To Success*, (Jakarta ,Bhuana Ilmu Populer, 2019), h. 82.

¹⁴ Sumber dari Profil PT. Ma'Ali Wisata, Data di akses tanggal 10 Desember 2021.

Jadi kesuksesan ialah melakukan hal terbaik semaksimal mungkin untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan berusaha dan percaya pada kemampuan diri dan orang-orang yang ada di sekitarkita. Dalam penelitian ini adalah PT.Ma'Ali berusaha memberikan pelayanan (kinerja) terbaik para karyawanya untuk kepuasan jemaah umrah yang menggunakan jasa mereka.

Berdasarkan dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan “Pengaruh Kepuasan Jemaah Umrah dan Kinerja Karyawan Terhadap Kesuksesan” adalah Sesuatu efek dorongan pada seseorang, yang dirasakan pada kualitas suatu produk atau jasa. Yang dapat memenuhi setiap kebutuhan yang diinginkan oleh setiap konsumen (jemaah). Umrah adalah beribadah ke baitullah, sama hal nya dengan haji akan tetapi ibadah umrah tidak wukuf di arafah umrah boleh dilakukan kapan saja sepanjang tahun.

Pencapaian seseorang yang telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk sebuah perusahaan. Seorang pegawai dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada dirinya dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan perjanjian. Melakukan hal terbaik semaksimal mungkin untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan berusaha dan percaya pada kemampuan diri dan orang-orang yang ada di sekitar kita.

H. Penelitian Terdahulu

Menghindari persamaan penelitian dan plagiasi peneliti disini memaparkan sedikit penelitian yang relevan dari peneliti lain dibawah ini terdapat beberapa referensi yang peneliti ambil:

1. Vilia Ayu Rizky Apriani (2020), UIN Sunan Apel Surabaya dengan Judul "Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Loyalitas Jemaah Sebagai Variabel Perantara Pada Shafira Tour Dan Travel Haji Dan Umroh Di Surabaya". Dengan tujuan penelitian di atas untuk menguji *service performance* dan kepuasan kepada loyalitas konsumen, menguji variabel yang mempunyai relasi paling tinggi antara kinerja layanan dan menguji kinerja layanan dan kepuasan memprediksi loyalitas konsumen pada Umrah Shafira Tour dan Travel.

Persamaan membahas tentang kepuasan jemaah dan kinerja layanan pada sebuah perusahaan jasa pelayanan ibadah umrah dan pendekatan secara kuantitatif. Sedangkan perbedaannya pada penelitian ini adalah terfokus kepada pengaruh kepuasan jemaah umrah serta kinerja karyawan, perbedaan lokasi objek penelitian di atas berada di Surabaya sedangkan penelitian ini berada di Banjarmasin Kalimantan Selatan, penelitian di atas ingin mengetahui penyebab loyalitas konsumen sedangkan penelitian ini ingin mengetahui tolak ukur keberhasilan travel terhadap pengaruh kepuasan jemaah umrah dan kinerja karyawan.

2. Ahmad Gunawan (2016), STIE YPN KARAWANG dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah". Dengan tujuan

penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan PBUH Karawang yang meliputi *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* terhadap kepuasan jemaah umrah.

Persamaan penelitian ini adalah pada aspek *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* yang dibahas oleh peneliti. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas ialah pada peneliti diatas membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan Jemaah haji sedangkan penelitian ini berfokus pada kepuasan jemaah umrah dan kinerja karyawan terhadap kesuksesan perusahaan.

3. Irhamatul Jariyati (2016), UIN Maulana Malik Ibrahim dengan Judul” Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep”. Dengan tujuan membuktikan secara simultan pengaruh kepuasan kerja yang meliputi kepuasan kerja secara psikologis, fisik, sosial, dan finansial terhadap karyawan, membuktikan secara parsial pengaruh kepuasan kerja secara psikologis, fisik, sosial, dan finansial terhadap karyawan PT.Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep dan membuktikan variabel kepuasan kerja yang meliputi psikologis, fisik, sosial, dan finansial PT.Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep.

Persamaan penelitian ini ialah pembahasan pada pengaruh kepuasan dan kinerja karyawan pada perusahaan komersial perbedaan penelitian ialah pokok pembahasan penelitian diatas mengenai kepuasan kerja secara

psikologis, fisik, sosial, dan finansial terhadap karyawan sedangkan penelitian ini membahas pokok pengaruh kepuasan jemaah umrah terhadap *performance* kinerja karyawan, mengetahui tingkat kinerja karyawan terhadap pelayanan kepada jemaah umrah, mengetahui adanya hubungan antara kepuasan jemaah dan kinerja karyawan terhadap kesuksesan PT.Ma'Ali Wisata dan mengetahui pengaruh kepuasan dan kinerja karyawan menjadi tolak ukur suksesnya PT.Ma'Ali Wisata.

4. Basrah Saidani (2012), Universitas Negeri Jakarta dengan Judul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch market" dengan tujuan mendapatkan deskripsi kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan konsumen, menguji secara empiris pengaruh kualitas produk dan, menguji secara empiris pengaruh kepuasan konsumen.

Persamaan pada penelitian ini ialah membahas tentang pengaruh kepuasan konsumen perbedaannya ialah pada pembahasan penelitian di atas mengenai kualitas produk dan kualitas layanan pada swalayan sedangkan penelitian ini membahas tentang kepuasan dan kinerja karyawan pada perusahaan jasa ibadah haji dan umrah.

5. Maeriyana (2019), Universitas Negeri Semarang dengan Judul "*The Influence of Service Quality on Loyalty With Satisfaction, trust and Corporate image as Intervening Variables in Rukun Tani Village Cooperative Unit in Pageruyung District Kendal Regency*" dengan tujuan menganalisis dan mengidentifikasi loyalitas anggota koperasi yang

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan melalui kepuasan, kepercayaan serta citra perusahaan.

Persamaan pada penelitian ini ialah membahas tentang pelayanan melalui kepuasan, perbedaan nya ialah pada pembahasan penelitian di atas mengenai loyalitas anggota koperasi yang ada di Kecamatan Pageruyung Kabupaten Kendal yang dipengaruhi kepercayaan dan citra perusahaan sedangkan penelitian ini membahas tentang kepuasan jemaah dan kinerja karyawan pada perusahaan jasa ibadah haji dan umrah di Banjarmasin Kalimantan Selatan.

I. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam beberapa bagian atau bab untuk memudahkan pembaca memahami uraian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis penelitian, asumsi penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian teori yang didalamnya membahas tentang landasan teori yang digunakan diantaranya ialah pengertian pengaruh, pengertian kepuasan jemaah, pengertian jemaah, pengertian umrah, kinerja karyawan, pengertian kesuksesan.

BAB III Metode penelitian dimana pada bab ini peneliti membahas tentang rancangan/desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, data dan

sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji coba alat ukur, teknik analisis data.

BAB IV Penyajian data, dan analisis data menggambarkan data penelitian dan penjelasan tentang hasil dan analisis.

BAB V Adalah bab penutup yaitu tentang kesimpulan dan saran-saran serta skripsi ini akan memuat daftar pustaka dan juga lampiran-lampiran yang berhubungan dengan penelitian.