BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ada dua aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan haji dan umrah yaitu, standar pelaksanaan di dalam negeri dan setelah tiba di Mekkah. Dalam standar pelayanan nasional, banyak aspek yang harus diperhatikan, seperti pelayanan (pengurus dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan rohani (materi bimbingan metodologis dan waktu bimbingan), penyediaan peralatan dan bimbingan keagamaan. Sementara itu, standar pelayanan haji di tempat-tempat suci adalah akomodasi, transportasi, konsumsi, pelayanan kesehatan dan bimbingan haji.[1]

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Haji menjelaskan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan haji bahwa pemerintah wajib memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan memberikan pelayanan administrasi, penyelenggara ibadah haji, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, dan apa yang dibutuhkan jamaah haji.[2]

---

[1] Dipo Khoirul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2014).

[2] Undang-Undang Republik Indonesia, *Penyelenggaraan ibadah Haji, Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI* (Jakarta, 2008).

Besarnya minat jamaah untuk melaksanakan haji dan umrah sangat disambut baik oleh travel-travel yang ada di Banjarmasin salah satunya PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel*. Sejak 25 September 2015 telah berdiri perusahaan swasta yakni PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* di Kota Banjarmasin dan sudah tumbuh berkembang di biro yang bergelut pada bidang perjalanan haji dan umrah. Selain itu PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki cabang di Kalimantan Selatan dan ada pula di luar Kalimantan Selatan yakni di kota Samarinda. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin didirikan oleh H. Muhammad Irhami, Lc beserta bantuan oleh tenaga yang berpengalaman, menjadikan perjalanan ibadah haji dan umrah lebih memuaskan dan lebih nyaman. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin berjanji memprioritaskan pelayanan terbaik sebanding dengan kebutuhan jasa travel haji dan umrah.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin adalah biro perjalanan wisata umrah reguler, umrah plus, umrah eksekutif, umrah arbain dan haji khusus yang berpengalaman mengirimkan jamaah haji Indonesia. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menawarkan paket umrah. Biro pejalanan resmi perkongsian dengan PT. Air Marindo yang mempunyai SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah Umrah: D/550/2013 untuk memberikan rasa aman kepada jamaah dalam mengelola perjalanan dan saat menunaikan ibadah haji dan umrah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin terus meningkatkan kualitas layanan pengajaran agama dan non-ibadah untuk kenyamanan jamaah di tanah suci.

TABEL 1.1 Perkembangan data historis jumlah jamaah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

No.	Tahun	Jumlah Jamaah Umrah
1.	2015	500 jamaah
2.	2016	1200 jamaah
3.	2017	1200 jamaah
4.	2018	1900 jamaah
5.	2019	3000 jamaah

Sumber: PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel*

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa jumlah jamaah 5 tahun terakhir selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin masih tergolong baru dan bahkan belum mencapai 10 tahun berdiri, untuk skema daftar paket keberangkatan jamaah haji dan umrah dari PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sendiri bukan menentukan target seperti travel-travel lain. Akan tetapi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberangkatkan sesuai dengan tanggal yang mereka tentukan di awal dan sesuai permintaan (request) dari jamaah.

Pemberangkatan jamaah umrah sesuai tanggal yang telah ditentukan diawal akan tetap diberangkatkan walaupun hanya sedikit jamaahnya, jadi dalam satu bulan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin mampu

melaksanakan sampai kurang lebih 7 Kali keberangkatan, PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin memberangkatkan dengan sistem seperti itu supaya jamaah betul-betul mendapatkan pelayanan yang terbaik dari PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, seperti motto dari PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sendiri "Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami". Selain jamaah yang konsisten memajukan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga pernah memperoleh Best Award Travel se Indonesia pada tahun 2016 sebab pelayanan yang ada di PT. Maali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memang sangat bagus.

Menyelenggarakan dan melaksanakan haji dan umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menyatakan indikator keberhasilan ibadah haji antara lain pelayanan yang memuaskan, pembinan yang optimal, perlindungaan yang maksimal, terbangunnya respons dan sistem manajemen yang efisien serta pelaksanaannya agar jamaah merasa aman, lancar, tertib dan nyaman. Menurut tuntunan agama, bisa sejahtera secara mandiri. Pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas, yaitu dimensi *tangible* (berwujud) yang meliputi citra pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kenyamanan proses pelayanan, pelayanan kedisiplinan, dan memudahkan pelanggan meminta layanan. Dimensi *reliability* (kehandalan) meliputi ketepatan pemberian pelayanan oleh petugas, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu selama pelayanan dan petugas dalam menggunakan alat antu selamam pelayanan. Dimensi *responsiviness*

(ketanggapan) mencakup tepat pada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat, petugas memebrikan pelayanan yang sesuai, petugas memebrikan pelayanan dengan sungguh-sungguh, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat terhadap pelanggan, dan semua keluhan dilayani dengan pelayanan personil. Dimensi *assurance* (jamian) meliputi petugas yang memberikan jaminan waktu pelayanan, pejabat yang memberikan jaminan pelayanan, dan pejabat yang memberikan jaminan legalittas pelayanan. Dimensi *empathy* (empati) meliputi mengutamakan kepentingan pelanggan, staf layanan bersikap ramah, staf layanan sopan, staf layanan memebrikan layanan yang tidak diskriminati (mebeda-bedakan), dan layanan menghormati setiap pelanggan.

Penerapan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin terlihat pada prinsip pelayanannya yang menjamin kepuasan jamaah sebagaimana yang terdapat dalam salah satu dari misi yang ada pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin yakni menyediakan karyawan untuk selalu melayani para jamaah secara profesional dan amanah. Penanaman disiplin kerja tersebut dilakukan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin biasanya melakukan pembinaan dan pengawasan dengan briefing atau pertemuan setiap bulannya untuk memotivasi karyawan agar lebih disiplin dan semangat dalam bekerja serta melakukan pemerhatian kesejahteraan

pekerja untuk meningkatkan efektivitas kerja pekerja sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dapat memberikan kepuasan kepada jamaahnya.

Pada observasi awal peneliti menemukan permasalahan di bidang pelayanan administrasi yang masih menggunakan cara manual dalam pengoperasionalannya. Hal ini ditunjukkan dengan penginputan data-data jamaah yang belum terkomputerisasikan dengan baik. Permasalahan ini mengakibatkan pelayanan jamaah haji dan umrah belum terlaksana dengan efektif dan efisien. Pelayanan administrasi pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin terkendala pada penginputan data jamaah, penyimpanan data dan data pembayaran jamaah yang melakukan transaksi dengan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti mencoba menggambarkan kinerja pelayanan jamaah haji dan umrah dengan mengambil judul penelitian **"Analisis Kinerja Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin (Studi Kasus)".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti bisa menarik beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin?

2. Apa saja Faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

D. Signifikasi Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan penulis yaitu:

1. Manfaat Teoritis
    a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan serta sebagai penambah karya ilmiah yang ada di UIN Antasari dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata 1. Selain itu, diharapkan juga karya ilmiah ini dapat berguna bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan penulis teliti.
    b. Penelitian ini diharapkan menjadi pedoman bagi penelitian serupa dan dikembangkan berdasarkan perkembangan zaman. Selain itu,

penelitian ini diharapkan juga memberikan wawasan tentang kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi masyarakat terutama bagi praktisi dan akademisi mengenai persoalan tentang kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
   b. Untuk menambah pengetahuan peneliti dalam persoalan-persoalan tentang kinerja pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

E. Definisi Operasional

Pelayanan dalam penelitian ini yaitu suatu aktivitas atau serangkaian interaksi antara konsumen dengan karyawan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

1. Analisis dalam penelitian ini yaitu berbentuk kegiatan menyeleksi, menguraikan, atau membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokan menurut standar tertentu, kemudian mencari taksiran pemaknaan dan kaitannya pada kinerja pelayanan jamaah haji PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.
2. Kinerja dalam penelitain ini yaitu hasil pekerjaan yang dapat dicapai bagi seseorang atau kelompok pada suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam rencana mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.
3. Pelayanan dalam penelitian ini yaitu suatu aktivitas atau serangkaian interaksi antara konsumen dengan karyawan sebagai usaha melayani

kebutuhan orang lain. 5 (lima) demensi kualitas pelayanan pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. *Tangible* (Nyata)

   Merujuk pada wujud fisik dan fasilitas pelayanan, perungkapan, dan saranan sumber daya manusia, corporate communication, seperti pegawai yang terlihat rapi dan bersih, pelanggan mendapat perlengkapan yang memadai saat haji dan umrah, kantor yang bersih dan nyaman, dan informasi serta instruksi yang jelas (spanduk dan brosur).

b. *Reliability* (kehandalan)

   Berhubungan dengan kinerja perusahaan akan memberikan layanan yang dijanjikan secara seksama mulai dari pertama kali, seperti karyawan memberikan informasi yang akurat, karyawan dapat mengomunikasikan yang mudah diakses, karyawan memberikan layanan cepat, dan karyawan bisa menjaga kerahasiaan dokumen pelanggan.

c. *Responsiviness* (Tanggung Jawab)

   Mengenai kesanggupan dan kapasitas penyedia jasa akan menolong pelanggan dan menanggapi permintaan mereka dengan segera. Seperti karyawan memberikan layanan dengan cepat dan tangkas, kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan, karyawan dapat menangani

keluhan dari pelanggan, dan karyawan dapat mengatasi setiap masalah yang muncul.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mengenai pengetahuan dan kepatutan pegawai serta kemampuannya menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, seperti karyawan dapat menumbuhkan keprcayaan kepada pelanggan, keterampilanmengawasi dalam membimbing manasik, karyawan tahu bidangnya haji dan umrah layanan ibadah, dan karyawan memberikan layanan yang sopan.

e. *Empathy* (Empati)

Artinya perusahaan ini memahami masalah pelangganya dan bertindak untuk kepentingan mereka, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan mempunyai jam operasional yang wajar. Seperti karyawan memberikan pelayanan dan perhatian kepada pelanggan, karyawan memahami kesalahan pelanggan, karyawan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan karyawan memberikan rasa aman dan nyaman.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Naufal Khalili 2019 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin dengan judul "**Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin**". Penelitian ini membahas tentang masalah yang harus dikaji dengan manajemen pelayanan haji khusus yang ada di PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Penelitian yang dilakukan diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan disini perbedaannya

adalah peneliti lebih fokus membahas tentang kinerja pelayanan, mengenai tempat juga berbeda peneliti melakukan di PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan haji dan umrah pada lembaga penyedia layanan haji dan umrah.[3]

2. Penelitian yang dilakukan oleh Risalatul Azizah dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jama'ah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014)**". Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang di ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di jamaah umroh kelompok bimbingan ibadah haji di Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini peneliti membahas tentang kinerja pelayanan travel haji dan umroh di PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan haji dan umrah pada lembaga penyedia layanan haji dan umrah.[4]

---

[3] Naufal Khalili, *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin* (Banjarmasin: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2019).

[4] Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan (Studi pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta* (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Komunikasi, 2014).

3. Peneliatan yang dilakukan oleh Miftahul Ulum 1110053100003 Jurusan Manajemen Dakwah akultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2016 dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata**". Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan paket ibadah umrah reguler memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan jamaah. Penelitian yang dilakukan diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan disini perbedaannya adalah peneliti lebih fokus kepada kinerja pelayanan dapat memberikan dorongan kepada jamaah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan yang diperlukan dalam jangka panjang untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar visi perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang pelayanan umrah pada lembaga penyedia layanan umrah.[5]
4. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Asetiobudi, *Journal Of Appalid Business And Economis*, Vol.3, No. 3 maret 2017. Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana.[6]

---

[5] Miftahul Ulum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016).

[6] Eko Asetiobudi, *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana, Journal of Appalid Business and Economis* (PT. Tridharma Kencana, 2017).

Penelitian ini membahas tentang sistem penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan menggunakan *Key Performance Indikator* (KPI), aspek penilaian KPI yang dilakukan di PT. Tridharma Kencana meliputi beberapa aspek, yakni: (1) *Value Acquisition Indikator,* (2) *General Performance Indikator,* (3) *Achivenement Performance Indikator,* (4) *Personal Perormance Indikator.* Penelitian yang dilakukan diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan disini perbedaannya adalah peneliti membahas tentang 5 dimensi kualitas pelayanan, yakni : (1) *tangible* terdiri dari penampilan petugas dalam melayani pelanggan, (2) *reliability* terdiri dari kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, (3) *responsiviness* terdiri dari merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, (4) *assurance* terdiri dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (5) *empathy* terdiri dari mendahulukan kepentingan pelanggan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, analisis data dilakukan dengan reduksi data, menyajikan data, dan membuat simpulan.

G. Sistematika Penulisan

Pada sistematika ini, penulis akan menguraikan dalam beberapa bab antara lain:

Bab 1, pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikasi

penelitian yang memuat manfaat-manfaat penelitian, definisi operasional untuk memperjelas konteks penelitian dan agar tidak melenceng dari konteks penelitian, kemudian penulis menguraikan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dan terakhir diuraikan sistematika penulisan.

Bab II, berisi landasan teori yang berisi bahasan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menyajikan teori-teori yang relevan mengenai kinerja, pelayanan dan penjelasan tentang haji dan umrah.

Bab III, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber, teknik pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV, berisi laporan hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang gambaran umum dan data-data penelitian.

Bab V, penutup yang berisi tentang simpulan dan rekomendasi yang penulis berikan sebagai masukan pemikiran terhadap analisis pembahasan.