

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan, kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B.

Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Nanda, "Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur", 2021, <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/> [Diakses 26 Maret 2024].

## 2. Indikator Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono adalah:

### a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan yang bisa diandalkan, konsistensi dalam memberikan jasa sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati)

### b. Daya Tanggap (*responsive*)

Yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh di antaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan secara cepat.

### c. Bukti fisik (*tangibles*)

Hal yang nyata dan dapat dilihat, dirasakan, atau dapat dipegang. Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan

d. Empati (*emphaty*)

Yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik, keamanan privasi dan kerahasiaan data.

e. Kredibilitas (*credibility*)

Yaitu sifat jujur serta dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak, dan interaksi dengan pelanggan.<sup>2</sup>

**B. Umrah**

Secara bahasa kata umrah berarti az-ziyara yang artinya berkunjung suatu tempat. Kata tersebut sama halnya dengan menyemarakkan tanah suci Mekkah. Kata umrah memiliki makna yang sama dengan kata makmur. Pada hal ini umrah tidak hanya sekedar meramaikan tempat suci yakni Ka'bah, Maqam Ibrahim, Shafa dan Marwah tetapi juga menghormati monumen- monumen Allah menjadi bentuk ketaqwaan hamba kepada Tuhannya. Sedangkan waktu pengerjaan ibadah umrah bisa dilaksanakan kapan saja tanpa batasan, kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar dan Tasyrik).

Ibadah umrah ialah ibadah yang dilakukan dengan berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan tahalul memotong rambut yang dilaksanakan dengan

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management*. Edisi 3 (Yogyakarta: Andi Offset, 2017). h. 181

tertib atau berurutan. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah:

1. Syarat Umrah : bila tidak terpenuhi syarat ini, maka gugurlah kewajiban seseorang.

a. Islam

beragama islam dengan beriman kepada Allah SWT.

b. Baligh

Sampainya usia pada tahap kedewasaan.

c. Aqil (berakal sehat)

Normal, dan peka terhadap lingkungan sekitar.

d. Merdeka (bukan budak)

kebebasan, lepas, tidak ,mendapat tekanan dari luar.

e. Istiha'ah (mampu)

Mampu atas fisik, dan finansial.

2. Rukun Umrah

rukun umrah dilarang untuk ditinggalkan, bila tidak terpenuhi maka umrahnya tidak sah.

a. Niat Ihram

Meniatkan hatinya untuk pelaksanaan ibadah umrah.

b. Thawaf Umrah

Melakukan aktivitas umrah dengan mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali.

c. Sai

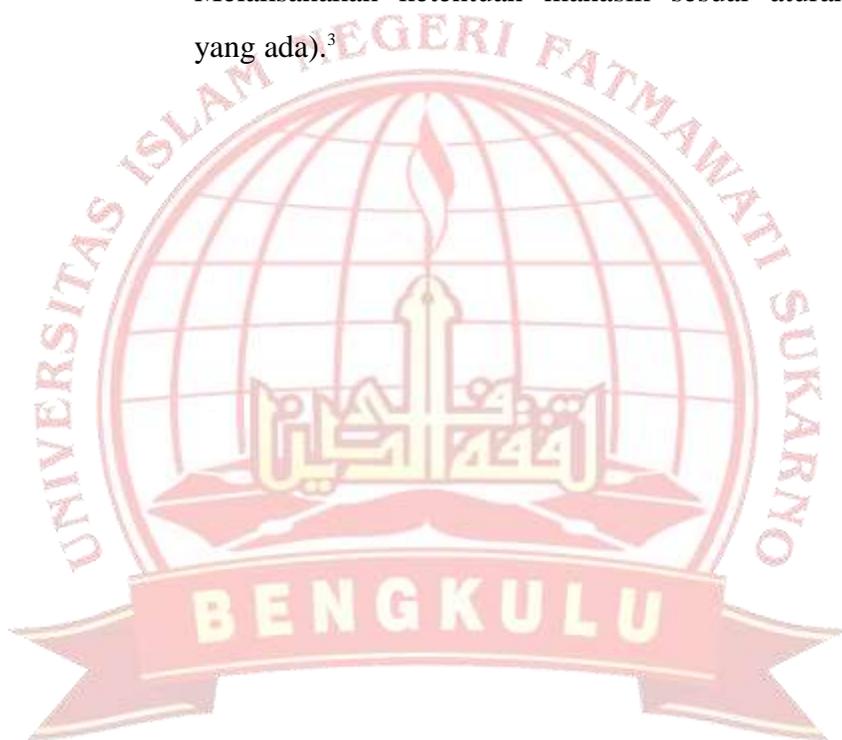
Berjalan bolak balik sebanyak tujuh kali antara bukit Shafa dan Marwah.

d. Tahallul (cukur)

Simbol berakhirnya rangkaian ibadah umrah dengan menggunting rambut, menandakan bahwa seseorang yang telah lepas dari larangan saat ihram.

e. Tertib

Melaksanakan ketentuan manasik sesuai aturan yang ada).<sup>3</sup>



---

<sup>3</sup> H.Maftul Ikhsan, *Bimbingan Manasik Haji, Umrah Dan Ziarah Bagi Petugas Haji*, Edisi 6 (Jakarta: Departemen Agama RI, 2003). h. 52