

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Layanan

1. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau kualitas jasa yaitu kualitas yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Menurut Wyckof adalah sebagai berikut, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan

¹ Wyckof, Felicia Stefani, '*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen* '(Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta),' International Journal of Trade, Economics and Finance, 53.9 (2009), hal. 99.

lingkungan yang dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan, berdasarkan definisi dari beberapa para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu setiap aktivitas atau tindakan yang diberikan kepada pelanggan pada dasarnya tidak berwujud dan apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapannya, maka dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.²

Menurut Delone dan Mclean mendefinisikan kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, otomatis kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Jika konsumen senang dengan pelayanan yang difasilitasi, maka konsumen akan selalu

² Wijaya, Widayati, dan D. H. Perkasa, Tjiptono 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen' (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk),” Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta, 1.3 (2023), hal 82–91.

menggunakannya secara berkelanjutan. Kualitas layanan memiliki tiga indikator, yaitu *responsif*, penjaminan, dan rasa empati.

Dalam kualitas pelayanan, kepuasan jamaah menjadi tujuan utama dalam proses bisnis, baik bisnis maupun usaha. Kepuasan ini tentu saja akan berdampak signifikan terhadap keberlanjutan usaha atau bisnis yang dijalankan, berkembang atau tidaknya usaha ditentukan oleh kepuasan jamaah. Oleh karena itu, kepuasan jamaah akan menjadi pusat bagi perusahaan di samping mengharapkan keuntungan dari setiap kegiatan bisnis. Kepuasan jamaah memiliki hubungan yang signifikan dengan keuntungan perusahaan, karena ketika jamaah merasa puas, kesempatan untuk membeli, menggunakan, mengembalikan, dan merekomendasikan kepada orang lain akan terbuka lebar. Jika demikian, semuanya akan menjadi sumber keuntungan bagi perusahaan. Namun sebaliknya, jika jamaah merasa tidak puas, bahkan kecewa, dan berharap untuk membeli, menggunakan kembali, dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal terpenting adalah ketika kualitas layanan menjadi faktor penentu. Kualitas layanan mengacu pada semua kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan

jamaah dan layanan terbaik juga akan memberikan kesan yang baik berupa penilaian dan kepuasan di hati jamaah.³

2. *Tour Leader*

Tour leader dalam bahasa Inggris memiliki arti *tour* yaitu wisata dan *leader* yang berarti pemimpin, seorang *tour leader* merupakan seorang yang memimpin jalannya sebuah perjalanan wisata. Seorang *tour leader* harus memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugasnya, misalnya kesiapan fisik, yang berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *tour leader* merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin suatu perjalanan wisata.⁴

Dalam melaksanakan tugasnya seorang *tour leader* di bantu oleh *tour guide* atau *muthowif* saat berada di Tanah Suci, dalam banyak perjalanan umrah, terdapat peran yang terpisah antara *tour leader* yang mengelola

³ Andika Ruslan, Trisniarty dan Choiriyah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana*”. Universitas Muhammadiyah Palembang Tahun 2023

⁴ Dhea Pratiwi Luana, ‘*Peran Tour Leader dalam Memimpin Jamaah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019,*’ 2021, hal. 18

perjalanan secara keseluruhan dan *tour guide* yang hanya melakukan penjelasan dan bimbingan terkait dengan rukun ibadah atau menerangkan sesuatu yang bersejarah pada tempat tertentu, kadang dalam beberapa kasus, peran *tour leader* dan *tour guide* umroh dapat digabungkan menjadi satu, dimana seorang individu dapat memegang kedua peran tersebut.⁵

Tour leader atau pemimpin perjalanan wisata, disebut sebagai seseorang yang memiliki tugas memimpin rombongan wisatawan ketika berwisata. Seorang *tour leader* biasanya memimpin perjalanan wisata baik dalam maupun luar negeri. Mereka merupakan karyawan suatu penyedia jasa travel wisata yang memiliki keahlian khusus dan dipilih untuk memimpin perjalanan wisata ke wisata lain atau dalam satu kota ke kota yang lain. Olehnya diberikan tanggung jawab untuk memimpin jalanya suatu perjalanan wisata sesuai dengan jadwal perjalanan wisata tersebut, sehingga ketika terdapat kendala sewaktu-waktu dalam perjalanan seorang *tour leader* harus mampu menyelesaikan dengan cepat dan tepat.

⁵ Ayadi dan Patmawati, 'Peran dan Fungsi Tour Leader Dalam Perjalanan Ibadah Umrah di Biro Haji dan Umrah PT. Ihya Tour Travel Pontianak,' *J-MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1.1 (2020), hal. 5.

Untuk menjadi seorang *tour leader* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Bermental kuat

Dalam dunia pariwisata sudah pasti selalu berhubungan dengan wisatawan dari berbagai kalangan. Seorang *tour leader* akan selalu berhadapan dengan manusia yang berbeda budaya, oleh sebab itu mereka harus memiliki mental yang kuat dalam berkomunikasi atau memberikan arahan kepada wisatawan yang mereka dampingi.

2. Menjadi pendengar yang baik

Sabar dalam mendengarkan permintaan maupun keluhan wisatawan yang didampingi merupakan nilai yang bagus bagi *tour leader* dan mendengarkan nasihat atau tanggapan dari orang lain menjadikan *tour leader* bisa membenahi diri.

3. Dapat memahami orang lain

Seorang *tour leader* tidak harus dipahami, tapi seharusnya memahami para rombongan wisatawan atau perorang, agar apa yang dikehendaki wisatawan dapat dilayani dengan baik.

4. Sopan dan komunikatif

Sopan santu merupakan sifat yang sangat wajib dimiliki *tour leader*. Ketika sikap sopan dalam segala hal apalagi dalam berkomunikasi, pasti

seorang *tour leader* akan mendapat penilaian yang sempurna.

5. Profesional

Profesional disini dimaksudkan bahwa *tour leader* harus mampu melaksanakan tugasnya dengan tepat, sesuai dengan jadwal perjalanan. Misalkan ada kecelakaan dalam perjalanan atau ada salah satu wisatawan dalam rombongan yang sakit, sesegera *tour leader* memberikan pertolongan dengan tepat dan cepat.⁶

Adapun tugas *Tour leader* pada PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu yaitu:

- 1) Mendampingi jamaah selama melakukan perjalanan ibadah serta memastikan jamaah berangkat tepat waktu dan mengikuti rute/paket yang telah ditetapkan oleh BSH. .
- 2) Memberikan arahan dan pengingat terkait ibadah, aturan-aturan di lokasi ibadah, dan prosedur keamanan/ketertiban.
- 3) Koordinasi administrasi dan perlengkapan jamaah sebelum melakukan keberangkatan seperti paspor, visa, tiket pesawat, identitas jamaah, serta

⁶Praxis, 'Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh PT Sunan Tour and Travel ' Journal of Economic Perspectives, 2.1 (2022 hal 1–4

perlengkapan pakaian untuk jamaah laki-laki dan perempuan sebelum keberangkatan dan selama perjalanan.

- 4) Memastikan transportasi, akomodasi, makan/minum, dan jadwal kegiatan berjalan sesuai yang dijanjikan oleh pihak travel.
- 5) Menangani kendala lapangan (misalnya keterlambatan, perubahan jadwal, kehilangan barang) dan melapor ke kantor pusat BSH.
- 6) Memberi pelayanan dan kenyamanan jamaah dan memastikan jamaah merasa nyaman, aman, serta paham akan setiap tahap perjalanan.
- 7) Menjadi penghubung antara jamaah dengan pihak BSH, di Tanah Suci dan /atau di Indonesia, untuk menyelesaikan masalah yang muncul.
- 8) Menyediakan bantuan moral/spiritual: memberi motivasi, mengingatkan kegiatan ibadah, menjaga kekhusyukan, membantu jamaah yang lemah atau lanjut usia.
- 9) Keamanan dan ketertiban jamaah serta melakukan briefing sebelum setiap kegiatan (misalnya saat berziarah, tawaf, sa'i, di Mina, Arafah) agar jamaah mengetahui risiko dan tata tertib.

- 10) Mengawasi jamaah saat di lapangan agar tidak tertinggal, hilang, atau tertukar dengan kelompok lain.
- 11) Menjalin komunikasi dengan pihak lokal (hotel, transportasi, muthowif) untuk memastikan kondisi lapangan aman.
- 12) Pelaporan dan evaluasi setelah selesai perjalanan, membuat laporan kepada manajemen BSH, berapa jamaah yang ikut, kejadian khusus, feedback jamaah, kendala yang dihadapi.

Sedangkan Menurut Et Al menyatakan bahwa “Seorang *tour leader/guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*”. Selain itu, menilai bahwa kualitas pelayanan pemandu wisata yang dapat dirasakan oleh wisatawan dapat menggunakan dua puluh satu atribut kualitas pelayanan yang dihasilkan dengan meninjau berbagai literatur yang relevan, berikut beberapa atributnya yaitu:

1. Norma kesopanan
2. Memperkenalkan toko terpercaya yang ada
3. Pemandu wisata memiliki kemahiran berbahasa
4. Berpengetahuan terhadap gaya hidup masyarakat lokal
5. mampu menyusun aktivitas *tour* dengan baik

6. Mempunyai kode etik dalam profesi
7. Keramah-tamahan
8. Berpengetahuan terhadap sejarah destinasi
9. Terdapat kepedulian kebutuhan wisatawan/
pengunjung
10. Berkeinginan untuk membantu
11. Etos kerja pemandu wisata
12. Selera humor yang baik
13. Memiliki kepribadian yang baik
15. Berpenampilan yang rapi dan sesuai
16. Memanajemen waktu yang baik
17. Memahami budaya wisatawan
18. Kesehatan yang terbaik
19. Berpengetahuan terhadap budaya destinasi
20. Ketepatan waktu
21. Memiliki kepercayaan dan kejujuran⁷

B. Umrah

1. Pengertian Umrah

Umrah berarti berkunjung atau berziarah, kata ini juga berarti berkunjung atau meramaikan Tanah Suci Mekkah untuk memenuhi panggilan Allah dan mengharap ridho-nya, disana juga terdapat Masjidil

⁷ Heni Dwi Lestari, Novi Irawati, dan Herry Teguh Santoso, 'Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu,' *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16.1 (2022), hal 28

Haram dan di dalamnya terdapat Ka'bah, namun demikian, umrah dalam konteks ibadah tidak sekedar berarti meramaikan melainkan lebih dari itu, yaitu orang melaksanakannya dituntut agar dapat mengambil manfaat dari umrahnya karena sebagaimana haji, aktivitas umrah merupakan refleksi dari pengalaman Nabi Ibrahim AS dan putranya Ismail AS.

Menurut istilah syar'inya, ibadah umrah adalah menziarahi Ka'bah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah SWT melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umrah itu sendiri. Sedangkan menurut Terminologi, umrah adalah sengaja berziarah ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan ibadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu. Ada banyak dalil Al-Qur'an yang memerintahkan dan mengungkapkan keutamaan ibadah haji dan umrah bagi seorang muslim, salah satunya terdapat dalam surat Al Baqarah ayat 158 :

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

Artinya :

“Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah. Maka, barang siapa beribadah haji

ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah maha mensyukuri, lagi maha mengetahui.”

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, dalam ibadah umrah terdapat tiga rukun yaitu Tawaf, Ihram, Sa'i antara bukit Safa dan Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun lagi yakni Tahalul dan Tertib. Wajib umrah merupakan keseluruhan dari wajibnya haji. Demikian juga yang sunah dalam haji merupakan sunah dalam umrah. Wajib umrah ada dua yakni berihram dari Miqat dan menghindari hal-hal yang diharamkan ketika ihram. Umrah merupakan ritual mengunjungi ka'bah untuk melaksanakan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan, umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali pada hari Arafah yaitu pada tanggal 10 Zulhijah dan hari-hari Tasyrik yaitu tanggal 11,12,13 Zulhijah.⁸

Berikut penjelasan tentang syarat umrah, rukun umrah, wajib umrah dan jenis umrah :

a. Syarat umrah

⁸ Praxis., "Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umroh PT Sunan Tour and Travel " Journal of Economic Perspectives, 2.1 (2022), hal.31

Syarat umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara haji dan umrah. Syarat tersebut ialah ketentuan yang harus dimiliki oleh calon jama'ah yang akan melaksanakan umrah, para ulama (*Fuqoha*) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib umrah adalah:

1. Islam
2. Baligh
3. Berakal
4. Orang merdeka
5. Mampu (*istito'ah*)

b. Rukun umrah

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah memiliki tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, sa'i antara bukit Safa dan Marwah, sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun umrah lagi sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah:

1. Ihram, yaitu mengenakan pakaian ihram dengan niat untuk umrah di miqat makani.
2. Tawaf mengelilingi Ka'bah tujuh kali putaran, dimulai dari pilar hijau atau sebelah kiri sejajar dengan hajar aswad.
3. Sa'i berlari-lari kecil dimulai dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwah

4. Mencukur atau memotong rambut atau tahalul dengan cara digundul bagi laki-laki dan cukup dipotong ujung rambut bagi perempuan.
5. Tertib, yaitu mengerjakan sesuai dengan urutannya serta tidak ada yang tertinggal.

c. Wajib umrah

Wajib umrah adalah sesuatu yang jika diabaikan secara keseluruhan atau tidak memenuhi syaratnya, maka umrah tetap sah, tetapi orang yang bersangkutan harus melaksanakan sanksi yang telah ditetapkan. Adapun hal-hal yang bersifat wajib dalam konteks ibadah umrah adalah :

1. Ihram dari *Miqat* (seperti dalam haji) tempat dan waktu yang telah ditentukan Nabi Muhammad Saw sebagai awal untuk memulai memasuki ibadah haji dan umrah.
2. Menjauhkan dari perbuatan yang terlarang dalam keadaan ihram pelaksanaan umrah.
3. Bersuci.
4. Berpakaian ihram.
5. Shalat sunnah 2 rakaat.
6. Niat umrah dan *miqat*.
7. Membaca talbiyah, shalawat dan doa sejak setelah niat umrah sampai menjelang tawaf
8. Masuk kota Mekkah dengan berdoa.

9. Masuk Masjidil Haram dengan berdoa.
10. Melaksanakan tawaf
11. Melaksanakan sa'i
12. Mencukur atau menggunting rambut.⁹

d. Jenis umrah

1. Umrotul Islam, yaitu umrah yang pertama kali dikerjakan oleh seorang yang merupakan ibadah wajib sekali dalam seumur hidup sebagaimana wajibnya haji.
2. Umrah nazar, yaitu umrah yang harus dikerjakan karena nazar.
3. Umrah athawwu (umrah sunnah) yaitu umrah yang dikerjakan setelah umrotul Islam atau umrah yang kedua dan seterusnya

2. Lembaga Umrah

Biro perjalanan umrah biasa disebut travel umrah, merupakan lembaga atau instansi yang mengadakan atau menyediakan layanan perjalanan bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah. Penyelenggaraan ini bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada para jamaah umrah, dalam industri pelayanan produk yang dihasilkan berupa jasa

⁹ Praxis., "Peran Tour Leader dalam Pelayanan dan Pendampingan Jamaah Umrah PT Sunan Tour and Travel "Journal of Economic Perspectives, 2.1 (2022), hal.32

yang meliputi pelayanan dan pembinaan dalam melaksanakan ibadah umrah.¹⁰

Salah satu lembaga yang bergerak di bidang penyediaan jasa perjalanan ibadah umrah yang ada di Kota Bengkulu yaitu PT. Bengkulu Syiar Haramain Kota Bengkulu. Adapun peran dan tanggung jawab dari pengelola travel umrah ini yaitu, memastikan perjalanan umrah yang berjalan dengan aman dan lancar sesuai dengan ajaran agama islam. Peran ini tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga memiliki dimensi spiritual yang sangat signifikan. Berikut ini adalah beberapa peran dan tanggung jawab pengelola travel umrah :

a. Administrasi dan logistik

Pengelola travel umrah bertanggung jawab untuk mengurus semua aspek administrasi termasuk visa, akomodasi, paspor, transportasi dan tiket penerbangan serta seluruh dokumen yang diperlukan sebelum melakukan keberangkatan ke Tanah Suci.

b. Panduan dan pendidikan

Selain itu, pengelola travel umrah juga perlu memberikan bimbingan, panduan dan pendidikan

¹⁰ Yira Dianti, "1 Bab1 Pendahuluan A. Latar Belakang Masalah Biro," *Angewandte Chemie International Edition*,., (2017), hal. 5–24

kepada calon jamaah yang akan berangkat ke Tanah Suci seperti tentang tata cara umrah, doa-doa yang perlu dibaca dan tuntunan agama sepanjang perjalanan.

c. Keselamatan dan kesehatan

Pengelola travel juga harus memastikan keselamatan dan kesehatan para calon jamaah umrah. Mereka harus memberikan informasi tentang vaksinasi dan kesehatan yang perlu diperhatikan selama perjalanan. Selain itu, pengelola travel juga harus memiliki rencana darurat jika ada masalah kesehatan atau keamanan.

d. Kemudahan akses ke Tanah Suci

Salah satu peran penting pengelola travel umrah adalah memastikan akses jamaah ke Masjidil Haram dan Ka'bah karna mereka harus mengatur waktu tawaf dan ibadah lainnya sehingga jamaah dapat menunaikan rukun umrah dengan lancar.

e. Bimbingan spiritual

Pengelola travel umrah perlu memiliki tim yang dapat memberikan bimbingan spiritual kepada jamaah melibatkan penyampaian ceramah, kisah-kisah keberkahan dan pengingat tentang pentingnya melaksanakan ibadah umrah.

Pentingnya memahami peran dan tanggung jawab pengelola travel umrah baik itu sebelum dan sesudah keberangkatan ke Tanah Suci. Sebelum melakukan keberangkatan jamaah juga harus mengetahui mengenai peran dan tanggung jawab pengelola travel umrah, karena pemahaman ini akan membantu jamaah untuk menjalani ibadah dengan tenang, khushyuk dan lancar. Selain itu, jamaah akan lebih siap menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul selama perjalanan mereka ke Tanah Suci. Salah satu hal yang perlu dipahami adalah bahwa pengelola travel umrah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa jamaah memiliki akses yang lancar ke Masjidil Haram dan Ka'bah, dalam hal ini melibatkan penjadwalan waktu tawaf dan ibadah lainnya sehingga jamaah dapat menunaikan rukun umrah dengan baik. Penting juga untuk menyadari bahwa saat ini, ada lebih dari satu juta jamaah yang datang ke Mekkah setiap tahun, sehingga pengaturan yang baik sangat dibutuhkan. Selain itu, jamaah perlu memahami bahwa pengelola travel umrah memiliki peran dalam memastikan keselamatan dan kesehatan mereka. Mereka harus mengikuti petunjuk dan rekomendasi dari pengelola travel terkait dengan vaksinasi, pencegahan penyakit dan tindakan keamanan selama perjalanan.

Penting juga untuk mengingat bahwa ibadah umrah adalah kesempatan untuk mendapatkan pahala dan berkah yang besar. Oleh karena itu, pengelola travel umrah harus memberikan panduan spiritual yang kuat kepada jamaah. Mereka harus membimbing jamaah dalam menjalani ibadah dengan khushyuk dan penuh keimanan. Dalam konteks haji dan umrah, keberangkatan untuk melakukan umrah merupakan momen yang sangat istimewa, jamaah harus memahami bahwa mereka akan mengunjungi tempat-tempat suci yang memiliki nilai spiritual yang tinggi, seperti Masjidil Haram di Mekkah dan Masjid Nabawi di Madinah. Oleh karena itu, pengelola travel umrah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan pengalaman yang berarti bagi jamaah.¹¹

C. Metode Service Quality (Servqual)

1. Definisi Metode Service Quality

Metode *Service quality* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak dikenal dan digunakan sebagai acuan bagi manajemen pelayanan dan riset pemasaran hingga saat ini. Metode ini dapat mengukur kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, serta dapat memberikan

¹¹ Lembaga Sertifikasi Haji Khusus “Peran dan Tanggung Jawab Travel Umroh” 24 Oktober 2023. <https://lsppiu.com/peran-dan-tanggung-jawab-pengelola-travel-umrah/> (diakses, 10 Februari 2025)

pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, *Service quality* merupakan syarat mutlak bagi sebuah perusahaan untuk berhasil dalam mengukur kualitas pelayanan.¹²

Dalam bidang jasa perjalanan ibadah umrah, *Servqual* dapat mengukur lima dimensi kualitas layanan yang terdiri dari :

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

1. Fasilitas fisik yang diberikan (bus, hotel, pesawat).
2. Kelengkapan perlengkapan ibadah (tas, buku doa, identitas jamaah).
3. Penampilan *tour leader*, pembimbing ibadah, maupun staf.

b. *Reliability* (Keandalan)

1. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kepulangan.
2. Konsistensi dalam memenuhi janji (misalnya fasilitas sesuai brosur)
3. Keandalan *tour leader* dalam membimbing manasik dan ibadah.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

¹² Lestari, Irawati, dan Santoso. “*Analisis Kualitas Pelayanan Tour Guide di Destinasi Wisata Benteng Marlborough Bengkulu*”. hal 7

1. Kesigapan *tour leader* dalam membantu jamaah saat kesulitan.
 2. Cepat tanggap dalam menghadapi masalah (misalnya jamaah sakit, kehilangan barang dll).
 3. Ketersediaan informasi yang jelas dan cepat
- d. *Assurance* (Jaminan\kepercayaan)
1. Kompetensi dan pengetahuan *tour leader* tentang ibadah umrah.
 2. Kemampuan memberi rasa aman dan nyaman pada jamaah.
 3. Sikap sopan, ramah, dan profesional.
- e. *Emphaty* (Empati)
1. Perhatian pribadi terhadap jamaah (terutama yang lanjut usia atau sakit).
 2. Kemudahan komunikasi antara *tour leader* dan jamaah.
 3. Kesiadaan memahami kebutuhan dan keterbatasan masing-masing jamaah.

Faktor pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan minat dalam pembelian ulang konsumen, minat pembeli ulang adalah perilaku pelanggan merespon positif terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan dan berniat melakukan kunjungan kembali atau mengkonsumsi kembali produk perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik mampu

meningkatkan kepuasan konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.¹³

Terdapat beberapa pengertian *service quality* menurut para ahli yaitu :

Menurut Zeithaml dan Bitner bahwa *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. *Service quality* adalah tingkat layanan yang disajikan melalui interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.¹⁴

Menurut Tjiptono *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan.

Menurut Parasurama kualitas layanan didefinisikan sebagai jarak antara harapan pelanggan dan evaluasi pada skala berbagai barang yang dijual. Model kualitas

¹³ Zeithaml, Bitner, Andika Ruslan, Trisniarty, Choiriyah “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah di Agen Perjalanan Haji dan Umrah PT. Pure Pandi Kencana*” tahun 2023

¹⁴ Tjiptono, Sudarta Rahmat (2018) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T agen Penyileukan Bandung,*” 16.1 (2022), hal, 1–23.

layanan memiliki Lima dimensi atau lebih dikenal dengan istilah *SERVQUAL* yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* ¹⁵.

Menurut Lewis dan Boom mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi jika disimpulkan pengertian *service quality* adalah rangkaian layanan yang diberikan kepada konsumen., dari *service quality* inilah bisa terbentuk kepuasan pelanggan, dan akhirnya jika kepuasan pelanggan terjadi berulang-ulang maka terbentuklah loyalitas pelanggan. Pelaksanaan *service quality* yang tepat akan mampu memuaskan konsumen. Kepuasan pelanggan akan terjadi ketika jasa yang diharapkan (*expected service*) sudah sesuai dengan jasa yang diterima (*perceived service*). ¹⁶

¹⁵ Tjiptono, Pasaruman et al "Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local". 1.69 (2019), hal. 5–24.

¹⁶ Lewis, Boom, S N Halimah, "Implementasi Service Quality Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan " 2020, hal, 45-66.