

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap Muslim yang mampu diharuskan untuk melaksanakan Haji dan Umrah sebagai bentuk ibadah. Kewajiban ini merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Seseorang hanya perlu menjalankan Umrah dan Haji sekali dalam hidupnya. Dengan kata lain, tanggung jawab individu dianggap terpenuhi setelah menyelesaikan pelaksanaan Haji pertama mereka. ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang dilaksanakan oleh umat Islam berdasarkan ketentuan serta tata cara yang telah diatur dalam syariat. Hal tersebut sebagaimana firman Allah Swt. dalam QS. Al-Baqarah ayat 196:

اَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.” (QS. Al-Baqarah [2]: 196).

Ayat tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan ibadah umrah perlu dilakukan secara sempurna dengan berpedoman pada ketentuan yang telah ditetapkan dalam ajaran Islam. Oleh sebab itu, penguasaan pengetahuan mengenai tahapan dan tata cara ibadah umrah menjadi salah satu hal yang perlu dipersiapkan oleh jamaah

sebelum keberangkatan. Persiapan tersebut salah satunya dapat dilakukan melalui pembekalan manasik, yaitu kegiatan yang memberikan pengetahuan, bimbingan, dan arahan kepada jamaah mengenai berbagai rangkaian pelaksanaan ibadah umrah. Dengan adanya pembekalan tersebut, jamaah diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik sehingga dapat melaksanakan ibadah secara terarah dan sesuai dengan tuntunan syariat. Sementara itu, pelaksanaan Haji kedua, ketiga, atau lebih tidak lagi dianggap sebagai kewajiban dalam konteks Rukun Islam yang kelima. Ini berarti bahwa tanggung jawab seseorang terpenuhi setelah mereka menyelesaikan Haji pertama mereka.¹

Konsumen sangat penting bagi bisnis kami; kami tidak dapat beroperasi secara efisien tanpa mereka. Oleh karena itu, kepuasan dan pelayanan pelanggan. diberikan disebut sebagai kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan yang senang dengan produk kami akan menggunakannya lagi, sehingga meningkatkan loyalitas mereka. Dengan mengenali dan memahami kebutuhan setiap pelanggan serta memenuhinya dengan layanan kami, kami memperhatikan kebutuhan mereka.

¹ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami selut-beluk ibadah dalam islam*, (jakarta : prenada media, 2020) h. 227

Tindakan praktik melayani disebut pelayanan. Ini mencakup penyediaan kebutuhan orang lain sebagai imbalan uang atau jasa. Kemudahan yang ditawarkan dalam kaitannya dengan jual beli produk atau jasa adalah definisi lain dari pelayanan.²

Perusahaan kami ada karena pelanggan kami. Meningkatkan kepuasan pelanggan atau jemaat melalui layanan kami sangat penting karena dampaknya yang besar terhadap bisnis. Kemampuan kami untuk melayani dan memenuhi kebutuhan gereja kami menentukan apakah mereka puas atau tidak. Anggota jemaat akan menggunakan produk kami lagi di masa mendatang dan merekomendasikan orang lain ke bisnis kami jika mereka senang dengan layanan yang kami tawarkan.

Manusia terlibat dalam interaksi sosial dalam semua aktivitas mereka karena mereka adalah makhluk hidup. mereka pada dasarnya tidak puas dengan situasi yang mereka hadapi. Karena itu, untuk mencegah klien pergi mencari hal yang sama di tempat lain, penyedia layanan harus memberi mereka layanan yang memuaskan sebagai penyedia layanan yang baik dan profesional.

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2020), Edisi ke-3, cet. Ke-2, h. 446.

Dengan menawarkan layanan terbaik, kita dapat menarik klien baru, menarik mereka yang belum mencoba barang dan jasa kita, dan mempertahankan klien kita saat ini. Layanan pelanggan yang prima membedakan produk kita dari para pesaing. Mengingat popularitas promosi dari memberikan layanan pelanggan yang prima dapat menjadi strategi pemasaran yang ampuh untuk mempromosikan barang kita. Komponen kunci dari pemasaran bisnis-ke-bisnis dan bisnis-ke-konsumen adalah promosi dari mulut ke mulut, yang dapat ditemukan di situs media sosial dan MySpace. Promosi dari dan jenis diskusi merupakan komponen penting dari jejaring sosial. Pelanggan didorong untuk menyebarkan informasi tentang barang dan jasa yang dibuat oleh suatu bisnis.³

Staf yang berkualitas, fasilitas serta infrastruktur yang memadai, variasi produk sesuai permintaan, tanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga akhir proses, kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat dan akurat, serta komunikasi yang efisien merupakan beberapa elemen krusial dalam pelayanan

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga. PT.. Gelora Aksara Pratama, 2021, hal, 256.

berkualitas yang dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.⁴

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan bimbingan haji beserta layanan administrasi, akomodasi, transportasi, perawatan kesehatan, keamanan dan berbagai kebutuhan lainnya bagi para jemaah haji maupun umrah. Berhubungan dengan itu, seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah umroh, jumlah biro perjalanan umroh juga semakin bertambah. Salah satu biro perjalanan yang melayani keberangkatan umroh adalah Tour Travel Holiday Angkasa Wisata yang berlokasi Kota Bengkulu, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Jl. Semeru No.14. Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah, biro travel ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal, termasuk dalam hal pembekalan kepada para jemaah sebelum keberangkatan. Pembekalan untuk jemaah umroh merupakan bagian penting dalam proses pelayanan, yang berhubungan erat dengan kesiapan mental, spiritual, dan petunjuk bagi para jemaah dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci. Persiapan yang

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.. Grafindo Persada, 2020, cet IV h.165

komprehensif serta efektif dapat memperdalam pemahaman jamaah tentang prosedur pelaksanaan umroh serta memberikan rasa nyaman selama perjalanan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pembekalan perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa biro perjalanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan jamaah.

Namun, dalam praktiknya, masih sering dijumpai ketidaksesuaian antara harapan jamaah. Hal ini dapat berdampak pada jamaah yang menggunakan layanan biro perjalanan tersebut. Kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh yang disediakan oleh Tour Travel Holiday Angkasa Wisata di Kota Bengkulu. Dalam konteks ini, Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Bengkulu memiliki tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya, serta menjadi landasan untuk perbaikan guna meningkatkan mutu layanan bagi para jamaah. Dengan demikian, biro perjalanan dapat terus meningkatkan profesionalismenya dan memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran dan kekhusyukan ibadah umroh.

Dalam Hal ini ditour travel holliday angkasa wisata bengkulu diharapkan dapat memberikan

gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan pembekalan, serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jamaah. Dengan demikian, biro perjalanan dapat terus meningkatkan profesionalismenya dan memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran dan kekhusyukan ibadah umroh.

Sementara itu, pelanggan setia mampu mempertahankan tingkat kebahagiaan mereka, melakukan pembelian dalam jumlah besar, tidak mempermasalahkan harga, dan akan menceritakan kepada orang lain tentang keunggulan layanan kami.⁵

B. Batasan Masalah

Untuk mencegah pembahasan yang terlalu mendalam, penulis penelitian ini menetapkan batasan pada topik-topik yang akan diuraikan. Batasan ini terkait dengan layanan unggul yang ditawarkan oleh di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu dan kepuasan jamaah umroh terhadap pelayanannya.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵ Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si. & Dr. Sopiah,MM.,
M.Pd. *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013)h. 32-33.

1. Apakah kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan pembekalan manasik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jemaah umroh di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

Kami berharap untuk mencapai beberapa tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan, berdasarkan masalah yang telah ditentukan sebelumnya:

1. Untuk mengevaluasi kualitas layanan pembekalan manasik dalam kaitannya dengan kepuasan jemaah umroh tahun 2025 di Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu.
2. Untuk menilai tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan yang disediakan oleh Tour Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Peningkatan Kualitas Layanan:

Penelitian memberikan wawasan untuk meningkatkan standar pelayanan dan pembekalan yang diberikan kepada jemaah umroh, sehingga

pengalaman ibadah menjadi lebih optimal dan memuaskan.

2. Identifikasi Kebutuhan Jamaah:

Hasil penelitian dapat membantu memahami kebutuhan dan harapan jamaah terhadap pembekalan sebelum keberangkatan, sehingga pihak travel dapat menyesuaikan program dan materi yang disampaikan.

3. Strategi Pemasaran yang Lebih Efektif:

Temuan dari penelitian ini bisa digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih baik, menarik lebih banyak calon jamaah, dan meningkatkan reputasi Tour Travel Holiday Angkasa Wisata di pasar ibadah umroh.

F. Penelitian Terdahulu

Penulis menggunakan sejumlah studi layanan pelanggan sebelumnya sebagai referensi dan titik acuan. Di antaranya adalah:

1. Penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Haji Kelompok Bimbingan Haji Al-Adzkar Duri*" Karya Muhammad Yusuf Sauqy termasuk dalam tesis di UIN Suska Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif hubungan

antara kepuasan jamaah di KBIH Al-Adzkar Duri dan kualitas pelayanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,758, yang menandakan adanya hubungan kuat antara kepuasan jamaah dan karakteristik layanan dari KBIH Al-Adzkar. Berdasarkan kriteria penilaian, kualitas pelayanan KBIH Al-Adzkar Duri berada pada kategori sangat baik dengan persentase mencapai 82,67%. Selain itu, tingkat kepuasan jamaah saat ini juga dinilai sangat tinggi dengan presentase 86%.

2. Tesis Annisa Nuraddina dari UIN Suska Riau bertemakan *Dampak Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di PT Neekoi Nusantara Wisata Bekasi.* Dalam studi ini, analisis regresi linier berganda diterapkan bersama metode kuantitatif untuk mengeksplorasi bagaimana harga dan kualitas layanan memengaruhi keputusan konsumen dalam membeli paket Umrah melalui PT Baitul Maqdis Bekasi. Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memberikan dampak kolektif yang signifikan terhadap pilihan pembelian, yang ditunjukkan oleh nilai F (76,055) yang

melebihi batas tabel F (2,38). Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan secara substansial memengaruhi pengambilan keputusan konsumen terkait pembelian; secara spesifik, faktor-faktor ini menyumbang sekitar 66% dari kontribusinya.

3. Tesis yang ditulis oleh Eni Wahyuni dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kalangan Jemaah Umrah di PT Dago Wisata Internasional Kota Bandung”* ini disusun sebagai hasil dari inisiatif Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan Universitas Sangga Buana. Tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan di kalangan jemaah yang menggunakan jasa PT Dago Wisata Internasional berkorelasi dengan berbagai aspek yang berkaitan dengan penyediaan jasa. Penelitian ini mengidentifikasi kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen, sementara variabel independennya berkaitan dengan tingkat keseluruhan yang berhubungan langsung dengan jasa tersebut. Kuesioner dibagikan kepada peserta yang sebagian besar adalah jemaah Muslim menggunakan teknik pengambilan sampel insidental yang menghasilkan

pengumpulan data dari sembilan puluh enam responden. Dalam melakukan analisis statistik termasuk uji validitas, reliabilitas, dan normalitas beserta verifikasi hipotesis parsial (uji-t), verifikasi deskriptif berfungsi secara efektif dalam menganalisis hasil yang diamati terkait pengalaman pelanggan yang berinteraksi bersama di lingkungan organisasi tersebut.

4. Tiara Syafira & Arif Effendi menulis “*Pengaruh Kualitas Layanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT Ramah Fista Klaten pada Tahun 2024,*” yang dimuat dalam Volume 7 Edisi 1 halaman antara pp:01-10 tertanggal 2 Juli 2025 yang diterbitkan oleh Program Studi Dakwah dan Komunikasi. Fokusnya adalah mengevaluasi pengaruh yang diperoleh melalui interaksi pemandu wisata yang meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung selama perjalanan yang dilakukan sambil bekerja sama dengan perwakilan dari Ramah Fista International Limited Liability Company yang berlokasi di Klaten selama tahun ke-24 tersebut. Kerangka kerja korelasional yang mengintegrasikan pendekatan kuantitatif menghasilkan temuan berdasarkan pemilihan sampel lengkap yang

menghasilkan enam puluh lima individu yang terdiri dari populasi sasaran. Data yang dikumpulkan kemudian diperiksa menggunakan perangkat lunak SPSS yang memfasilitasi pemeriksaan seputar validitas, reliabilitas, konsistensi normatif bersama dengan korelasi Pearson Product Moment yang diterapkan mengungkapkan indikator yang memuaskan yang mengaitkan elemen kontekstual yang terkait secara positif yang ditemukan. Kesimpulannya, pernyataan hipotesis menghasilkan hasil substansial yang menunjukkan koefisien $(r)=0,648$ melampaui ekspektasi yang tercantum, menunjukkan implikasi positif yang menekankan sifat esensial yang mendasari profesionalisme, praktik berkualitas tinggi yang berkontribusi besar dalam memastikan kenyamanan yang diberikan, memungkinkan momen-momen menyenangkan yang lebih tinggi yang dialami di seluruh perjalanan ziarah masing-masing.

5. Emil Jamilatunniswa, Asep Iwan Setiawan, Muh. Idham Kurniawan, dan Khoirizi H. Dasir secara bersama-sama menawarkan pemahaman yang menjelaskan keterkaitan yang ada, serta mengeksplorasi dampak yang berkaitan dengan

peningkatan persepsi tentang kondisi yang memengaruhi kepuasan yang disaksikan di antara mereka yang melakukan ritual yang terkait dengan organisasi perjalanan Islami yang mengkhususkan diri pada materi pokok yang mencakup prinsip-prinsip manajemen yang terkandung dalam domain yang didedikasikan secara khusus untuk memberikan standar optimal yang diharapkan terkait dengan tujuan kedatangan yang pada akhirnya mengarah pada pertimbangan yang diarahkan di bawah naungan kerangka kerja panduan yang ditetapkan untuk mengatasi masalah yang melibatkan peringkat kualitatif, umpan balik yang dapat disajikan, dan sistem yang dikumpulkan. Ditindaklanjuti secara emosional, dilakukan evaluasi menyeluruh yang memberikan fondasi yang diperlukan untuk mendukung diskusi lebih lanjut yang bertujuan untuk membangun pemahaman yang lebih jelas yang berpusat pada efektivitas, mekanisme yang diandalkan yang menentukan tingkat keberhasilan, mencatat hal positif yang terakumulasi jika terwujud, upaya yang ditempatkan dengan tepat mewujudkan niat yang disesuaikan ke depan, menemukan diri mereka selaras dengan

sukses mencapai kemajuan yang signifikan yang dimungkinkan. Pada akhirnya, dibangun jalur yang kondusif yang mempromosikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi yang dicari, upaya yang dihasilkan diinvestasikan di dalamnya membantu potensi pertumbuhan pengembangan yang diakui secara signifikan menguntungkan semua pihak yang terlibat, berpartisipasi penuh mencari hasil yang diinginkan, dikejar dengan tekun, dipertahankan dengan teguh dari waktu ke waktu, secara kumulatif memperkuat relevansi yang dibuktikan secara bersamaan, menunjukkan minat yang tumbuh bersama, membina hubungan jangka panjang yang terbentuk secara bertahap, memperluas basis klien yang dipelihara secara timbal balik, terus berkembang. Para jamaah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang disediakan oleh KBIHU Al-Falah.

6. *Pengaruh Harga Paket Umrah dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah: Suatu Analisis di PT. Al-Hijaz, Kota Bengkulu Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi Vol. 4, No. 3, Maret 2025.* Penelitian ini dilaksanakan oleh Listi Wahyu Ningsi, Desi Isnaini, dan Kustin Hartini dari

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno yang berlokasi di Bengkulu. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana berbagai elemen seperti kualitas layanan serta harga paket umrah memengaruhi tingkat kepuasan jamaah di PT. Al-Hijaz di Kota Bengkulu baik secara terpisah maupun bersamaan. Sebanyak tiga puluh pelanggan disurvei menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai persepsi mereka tentang tingkat kepercayaan, kebahagiaan yang terkait dengan pengalaman ibadah Umrah, dan harga paket melalui instrumen survei terstruktur. Untuk menganalisis korelasi antara kualitas layanan dan Harga yang berkaitan dengan tingkat kepuasan jemaah haji secara keseluruhan—baik dalam konteks individu maupun kolektif—para peneliti menerapkan metode regresi linier berganda terhadap data yang telah dikumpulkan, sambil melakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada instrumen ukur mereka. Hasilnya menunjukkan bahwa beberapa elemen secara signifikan berkontribusi terhadap kepuasan jemaah haji; ini termasuk kualitas layanan ($t = 0,031 < 0,05$), harga ($t = 0,027 < 0,05$), bersama dengan efek gabungan yang diwakili oleh nilai stimulus ($f =$

0,012 <0,05).

7. Binda Kurniyasih, Romi Adetio Setiawan, dan Nonie Afrianty menyampaikan penelitian berjudul *“Efektivitas Manajemen Dokumen dalam Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji: Studi Kasus di Kantor Regional Kementerian urusan Provinsi Bengkulu,”* yang diterbitkan dalam Volume 4 Nomor 3 tahun 2024 oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Fatmawati Sukarno di Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan dokumen dalam meningkatkan pelayanan jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi efektivitas pengelolaan dokumen tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan dokumen untuk pelayanan calon jamaah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah

berjalan efektif dan efisien sesuai standar efektivitas menurut Peter F. Drucker. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat oleh Ketua Tim Kerja Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Provinsi Bengkulu telah diikuti dengan baik. Pelaksanaan pengelolaan dokumen haji tidak terlepas dari peran penting para petugas yang bekerjasama dan menjaga komunikasi yang baik. Meskipun terdapat sedikit hambatan dalam proses pengelolaan dokumen, namun faktor pendukung seperti tenaga operasional yang memadai dan sarana-prasarana yang dimiliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu mampu mengatasi hambatan tersebut dengan baik.

G. Sistematika penulisan

Pembahasan dalam proposal ini akan disusun secara keseluruhan terdiri dari Tiga bab, diantaranya :

1. Pendahuluan (Bab I): Pada bagian ini, dijelaskan konteks permasalahan, diidentifikasi hambatan yang ada, dirumuskan tujuan penelitian, dibahas aplikasi

serta studi sebelumnya, dan diperinci teknik penulisan yang digunakan.

2. Tinjauan Teoretis (Bab II): Dalam bab ini, konsep-konsep yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan diperiksa beserta definisinya. Bab ini juga mencakup kualitas layanan dan layanan pengarahannya pra-keberangkatan untuk jamaah Umrah, menetapkan kerangka studi, dan menyajikan hipotesis penelitian.
3. Metodologi Penelitian (Bab III): Bagian ini membahas berbagai elemen termasuk jenis penelitian yang dilakukan dan metodologi yang digunakan; menentukan lokasi dan durasi studi; menjelaskan populasi yang terlibat; menjelaskan strategi pengambilan sampel yang digunakan; Menyajikan informasi terperinci mengenai sumber data dan cara pengumpulannya; mengkaji variabel penting beserta definisi operasionalnya; serta menjelaskan teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini.
4. Hasil dan Diskusi (Bab IV): Di bagian ini, terdapat penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari berbagai lokasi penelitian.

5. Kesimpulan (Bab V): Bab terakhir memuat kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian disertai dengan rekomendasi berdasarkan temuan tersebut.

