

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata secara umum, yaitu sesuatu kegiatan perjalanan wisata yang dilaksanakan oleh seseorang atau satu kelompok dari satu tempat ke tempat lain yang bersifat temporer untuk berbagai alasan misalnya rekreasi, mengunjungi keluarga, dan tujuan lainnya. Menurut (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 3), pariwisata ialah segala aktivitas wisata yang didukung dengan beragam fasilitas dan juga pelayanan jasa yang difasilitasi oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, serta Pemerintah Wilayah.

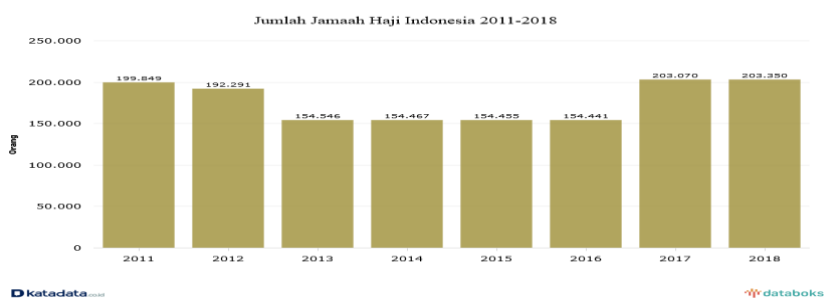
Salah satu layanan jasa yang menyediakan fasilitas kegiatan wisata yaitu biro perjalanan wisata yang merupakan suatu usaha di bidang jasa yang menjual beberapa produk wisata perjalanan kepada seseorang atau sekelompok orang yang membutuhkan wisata perjalanan. Bagi (Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor. 85 Tahun 2010 Bab 1 Pasal 1), BPW merupakan usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan wisata, jasa pelayanan serta penyelenggaraan pariwisata dan juga penyelenggaraan perjalanan wisata khusus ibadah.

Salah satu contoh yang menyelenggarakan perjalanan ibadah adalah *pilgrimage tour*. *Pilgrimage tour* adalah wisata yang tujuannya khusus untuk berziarah ke tempat-tempat suci seperti contohnya yaitu Haji dan Umroh. Haji & Umrah tersendiri menjadi salah satu *pilgrimage tour* yang cukup banyak diminati oleh penduduk di Indonesia. Hal itu dikarenakan mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam. Berdasarkan data dari Globalreligiustfuture (2021), jumlah penganut agama islam di Indonesia pada tahun 2020 itu

mencapai 229,620,000 juta jiwa atau sebesar 87,2% dari total populasi. Dilihat dari hasil data diatas, maka minat dalam melakukan atau melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah penduduk di Indonesia yang beragama islam cukup tinggi. Itu dikarenakan ibadah haji dan umrah termasuk pada syariat islam yang harus dilaksanakan bagi dia yang mampu. Pada tahun 2016 hingga tahun 2018, jumlah jamaah haji di Indonesia selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya.

## GRAFIK 1

### GRAFIK JUMLAH JAMAAH HAJI DI INDONESIA TAHUN 2011-2018



Sumber : [katadata.co.id](http://katadata.co.id), 2020.

Berdasarkan pada data di atas, jumlah jamaah haji dari tahun 2016 sampai 2018 selalu mengalami peningkatan. Dikarenakan pada tahun 2017 terjadi penambahan kuota yang menjadi 221.000 orang, maka terjadi peningkatan yang sangat tinggi dari jumlah jamaah sebelumnya . Pada tahun 2016, total jemaah yaitu 154.441 orang dan meningkat di tahun 2017 sebesar 48.629 dengan total 203.070 jemaah. Pada 2018, jumlah jemaah haji Indonesia kembali naik mencapai 203.350 jiwa.

Dalam melaksanakan ibadah haji di Indonesia tidaklah mudah, itu karena untuk melaksanakan ibadah haji terdapat waktu tunggu atau antrian yang cukup memakan waktu lama. Berdasarkan informasi dari postingan instagram Kemenag yaitu @kemenag\_ri pada

tahun 2019, yang berisi informasi mengenai lamanya antrian haji di Indonesia terlihat bahwa waktu tunggu paling pendek yaitu berada di Sulawesi Utara yang berkisaran 11 tahun. Dan waktu tunggu paling lama yaitu berada di Sulawesi Selatan yang berkisaran 39 tahun. Akibat jangka waktu tunggu pelaksanaan haji yang cukup lama, maka minat ibadah lain yaitu ibadah umrah menjadi lebih banyak diminati.

### GAMBAR 1

#### DATA JAMAAH UMRAH ASAL INDONESIA TAHUN 2013-2018



**Sumber : Amphuri (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia).**

Berdasarkan data di atas, tercatat jumlah jamaah umroh Indonesia mengalami kenaikan sebesar 68%, atau dua kali dari jumlah jamaah pada 5 tahun terakhir. Sedangkan untuk jumlah jamaah umrah pada tahun 2019, menurut Bareksa.com, Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi mengumumkan total jamaah yang menunaikan ibadah umroh di Arab Saudi pada musim tahun 1441 Hijriyah atau periode 31 Agustus hingga 26 Desember 2019 mencapai 2,37 juta jamaah. Tepatnya Kementerian telah menerbitkan visa umroh sebanyak 2.371.441 jamaah. Dikarenakan hasil data jamaah umrah yang setiap tahunnya meningkat, itu berarti memberikan peluang yang cukup besar untuk para biro perjalanan khusus haji & umrah di Indonesia yang salah satu contoh biro perjalanannya yaitu PT Qiblat Tour Islami yang berada di kota Bandung.

PT Qiblat Tour adalah biro perjalanan wisata yang khusus menyelenggarakan Haji & Umrah. Paket Haji & Umrah di PT Qiblat Tour Islami Bandung memiliki beberapa macam paket. Untuk paket ibadah haji yaitu terdiri dari paket haji reguler dan khusus, lalu untuk paket ibadah umrah terdiri dari paket umrah reguler shofwah & marwah, paket umrah plus, umrah eksekutif, dan umrah *by request*.

Dalam penelitian ini, paket ibadah umrah reguler showfah adalah yang akan dijadikan objek penelitian. Alasan dari diambilnya paket ibadah umrah showfah untuk obyek penelitian ini, yaitu karena paket umrah shofwah adalah salah satu paket yang banyak diminati oleh pelanggan dari PT Qiblat Tour. Sehingga peneliti ingin mengetahui respon pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Qiblat Tour di paket shofwah apakah sudah sesuai ekspektasi para pelanggan atau belum.

Di tahun 2020 PT Qiblat Tour menyelenggarakan atau melaksanakan umrah hanya terlaksana pada bulan januari hingga maret dengan total jumlah jemaah yaitu sebesar 1164 jemaah. Dengan jumlah jemaah yang cukup banyak, maka paket umrah shofwah akan mendapatkan banyak respon atau tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanannya baik itu tanggapan baik maupun buruk.

Menurut Kotler dalam Alma (2007: 286), mengatakan kualitas pelayanan merupakan sesuatu metode kerja industri yang berupaya untuk mengadakan revisi kualitas secara terus-menerus terhadap proses produk serta pelayanan yang dihasilkan oleh industri. Biro perjalanan wisata adalah usaha di bidang jasa yang sangat mengedepankan dan mementingkan sebuah kualitas pelayanan. Sama halnya di PT Qiblat Tour Islami Bandung pun yang sangat mengedepankan tingkat kualitas pelayanan dan kenyamanan jemaahnya. Oleh karena itu, PT Qiblat Tour Islami Bandung harus memberikan pelayanan terbaiknya agar mendapatkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Qiblat Tour kepada para jemaah yaitu dari salah satu pembimbing PT Qiblat Tour dan dari beberapa jemaah yang menggunakan jasa umrah PT Qiblat Tour di tahun 2020. Salah satu pembimbing PT Qiblat Tour yang peneliti jumpai, memberikan tanggapan mengenai kualitas pelayanan paket umrah shofwah bahwa masih terdapat tanggapan kurang baik dan ketidakpuasan para jemaah umrah mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT Qiblat Tour Islami Bandung. Diantaranya yaitu keluhan mengenai menu makanan, fasilitas akomodasi, dan kenyamanan jemaah umrah selama melaksanakan kegiatan ibadah umrah. Sedangkan tanggapan mengenai kualitas pelayanan paket umrah shofwah yang diberikan oleh beberapa jemaah yang pernah menggunakan jasa umrah PT Qiblat Tour di tahun 2020, menanggapi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Qiblat Tour sudah bagus tetapi masih terdapat beberapa hal yang masih kurang baik. Hal yang dirasa masih kurang baik oleh para jemaah yaitu mengenai menu makanan yang kurang bervariasi, tempat pelaksanaan taushiah saat berada di hotel di tanah suci pernah sekali tidak mendapatkan ruangan khusus yang sehingga dilaksanakan hanya di lorong kamar hotel dan membuat jemaah kurang nyaman, pembimbing yang hanya satu untuk 38 jemaah sehingga pada saat melaksanakan kegiatan umrah diluar bus membuat jemaah yang berada di barisan belakang kurang terdengar karena pembimbing tidak menggunakan pengeras suara, dan mengenai harga paket umrah yang cukup lebih mahal dibandingkan dengan travel lain. Dikarenakan masih terdapat respon yang kurang baik dari para jemaah, maka dalam melayani para jemaah umrah diperlukan staff dan pembimbing yang handal, terampil, ramah, dan sopan. Untuk itu, PT Qiblat Tour Islami Bandung diharuskan agar dapat menyuguhkan pelayanan terbaik dan maksimal kepada para jemaahnya demi mendapatkan penilaian kualitas pelayanan yang terbaik.

Menurut Lewis (2015), kualitas pelayanan yang digunakan pengguna jasa bagi kualitas pelayanan ada beberapa kriteria, yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan).

Berdasarkan data diatas yang menjelaskan mengenai jumlah peminat ibadah umrah yang terus mengalami kenaikan setiap tahunnya, paket ibadah umrah shofwah yang memiliki peminat yang cukup banyak dan masih terdapatnya respon pelanggan yang kurang baik mengenai kualitas pelayanan terhadap paket umrah shofwah di PT Qiblat Tour Islami Bandung, maka penelitian ini merasa topik mengenai kualitas pelayanan ibadah umrah menarik untuk diteliti lebih lanjut. Oleh sebab itu, penelitian ini diberi judul penelitian sebagai berikut, “**Kualitas Pelayanan Paket Umrah Shofwah di PT Qiblat Tour Bandung**”.

## **B. Rumusan dan Pembatasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Dilihaat pada latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, permasalahan penelitian ini dirumuskan menjadi “Bagaimana kualitas pelayanan paket umrah shofwah di PT Qiblat Tour Islami Bandung”.

Dilihat dari rumusan masalah di atas, penulis mengidentifikasikan masalah kedalam beberapa bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana ekspektasi jemaah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada paket umrah shofwah di PT Qiblat Tour Islami Bandung ?
- b. Bagaimana persepsi jemaah terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pada paket umrah shofwah di PT Qiblat Tour Islami Bandung ?

## 2. Pembatasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar masalah tidak melebar dari fokus penelitian, peneliti membatasi masalah penelitian ke dalam beberapa poin, sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan yang dijadikan obyek penelitian hanya paket ibadah umrah shoftwah di PT Qiblat Tours Islami Bandung
- b. Fokus pada pengukuran tingkat kualitas pelayanan di PT Qiblat Tour Islami Bandung dengan menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), dan *Assurance* (jaminan).

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Formal :

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma-IV (empat), Manajemen Bisnis Perjalanan.

#### 2. Tujuan Operasional :

- a. Penelitian ini merupakan suatu alat untuk meningkatkan wawasan dalam meneliti tentang Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Qiblat Tours Islami Bandung.
- b. Dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Qiblat Tours Islami Bandung dalam mengetahui ekspektasi dan persepsi pelanggan dan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

- c. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau referensi bagi semua pihak yang membutuhkan informasi seputar kualitas pelayanan pelaksanaan ibadah umrah di travel khusus haji & umroh.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Peneliti

Membantu meningkatkan pola pikir ilmiah secara khusus dalam meneliti tentang Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Ibadah Umroh di PT Qiblat Tour Islami Bandung.

2. Bagi Perusahaan

Untuk menjadi bahan acuan bagi industri untuk mengevaluasi kinerja yang sudah diterapkan dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Qiblat Tour Islami Bandung.