

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

*The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (2023) melaporkan bahwa Indonesia memiliki populasi Muslim tertinggi di dunia dengan 237 juta jiwa, menjadikannya negara dengan populasi Muslim terbesar secara keseluruhan. Berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bahwa “Ibadah Umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul”. Dewan Pembina Gabungan Penyedia jasa Haji dan Umroh Nusantara (GAPHURA) mengungkapkan bahwa ketertarikan masyarakat Indonesia untuk beribadah menuju tanah suci cukup tinggi. Perkiraan jumlah penerbangan di bandara Soekarno-Hatta per hari bisa mencapai 3-4 pesawat, dengan masing-masing pesawat mengangkut 340 jamaah. (CNN Indonesia, 2022). Website Kemenag (2022), melaporkan bahwa setelah wabah COVID 19, tercatat sebanyak 1.731 jiwa jamaah berangkat umrah melalui Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede melalui sistem One Gate Policy (OGP) pada Januari 2022. Skema ini mewajibkan jamaah umrah untuk melakukan pemeriksaan kesehatan dan menyelesaikan dokumen saat tiba di asrama. Banyaknya permintaan dari masyarakat Indonesia untuk mengunjungi tanah suci, berbagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) bersaing untuk mendapatkan porsi pasar yang signifikan. Akibatnya, banyak penyedia jasa membuat berbagai konsep yang mereka yakini akan berhasil untuk bisnis ini, salah satu penyedia jasa yang ikut bersaing adalah *ESQ Tours Travel*.

ESQ *Tours Travel* adalah salah satu biro perjalanan yang menyelenggarakan ibadah haji dan Umrah. ESQ *Tours Travel* memiliki beberapa produk paket wisata, diantaranya: Haji Khusus, Umrah Reguler, Umrah Lailatul Qodar, Umrah Idul Fitri, Umrah *Plus* Aqsho, Umrah *Plus* Dubai, Umrah Akbar bersama Ary Ginanjar, Umrah Syawal, Umrah *Plus* Turki, Umrah Ramadhan dan *Halal Holiday*.

## GAMBAR 1

### PAKET UMRAH PLUS AQSHO

**ESQ TOURS TRAVEL**  
Meaningful Journey

**UMROH PLUS AQSHO**  
IDUL FITRI 14 HARI  
BERANGKAT 19 APRIL 2023

\* Periode High Season, harga akan disesuaikan

DOUBLE	TRIPLE	QUAD
68.900.000	65.500.000	64.500.000

MADINAH: Frontal Madinah | MEKKAH: Riwadat Al-Majam  
\* Fasilitas Hotel Standar

DOUBLE	TRIPLE	QUAD
65.500.000	64.000.000	63.000.000

MADINAH: Biza Madinah | MEKKAH: Staf Mashaaer  
\* Fasilitas Hotel Standar

**Termasuk:**

1. Tiket Pesawat PP
2. Visa Umroh & Asuransi
3. Hotel di Madinah dan Makkah
4. Air zam-zam
5. Makan Fullboard 3x sehari
6. Muhandis
7. Transportasi

**Bukan termasuk:**

1. Pendaftaran Umroh, Mawadi Umroh & Handling Rp. 1,5 jt
2. Restoran pribadi
3. Biaya parkir
4. Tiket domestik
5. Vaksin Meningitis

1. Update 12 Januari 2023  
2. Harga dan program wisata dapat berubah menyesuaikan peraturan Pemerintah RI, Saudi Arabia dan Pemerintah lokal.

www.esqtours.com

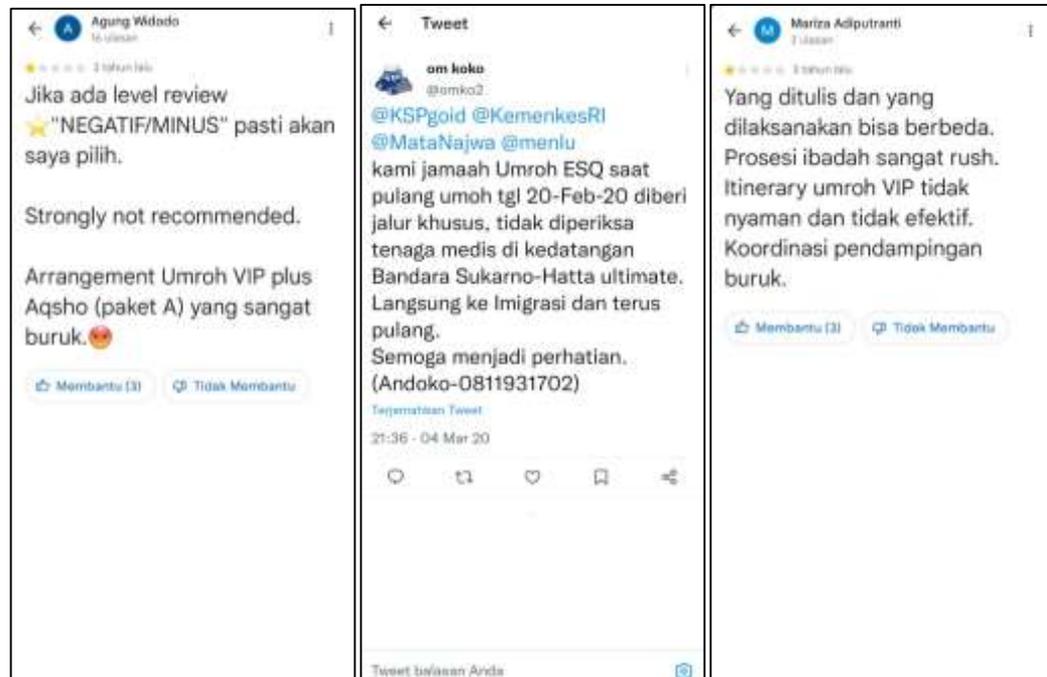
Sumber: ESQ *Tours Travel*, 2023

Kota bersejarah Yerusalem adalah tanah suci bagi tiga agama yaitu agama Islam, Kristen, dan Yahudi. Menurut Brilio.net (2018) Karena sejarahnya yang memiliki kaitan kuat dengan kisah Isra Miraj, Al Aqsho menjadi objek wisata religi yang populer di Indonesia, terutama di kalangan umat Islam. Umrah sekaligus berziarah ke Masjid Al-Aqsa memiliki nilai spiritual yang sangat bermakna dalam agama Islam. Ibadah umroh merupakan perjalanan ziarah ke kota suci Mekkah dan Madinah, sementara Masjid Al-

Aqsa di Yerusalem dinilai sebagai tempat suci ketiga bagi umat Islam. Menggabungkan dua pengalaman ini dalam satu paket dapat memberikan perjalanan spiritual yang sangat bermakna. Tidak sedikit jemaah dari *ESQ Tours Travel* yang berekspektasi dengan paket wisata religi yang mencakup umrah dan Aqsho ini.

Menurut Tjiptono (2017) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tolok ukur mengenai seberapa bagus tingkatan layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Ekspektasi dapat dikategorikan sebagai prediksi atau harapan pelanggan tentang sesuatu yang akan mereka peroleh. Harapan pelanggan adalah tolok ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas kepercayaan pelanggan sebelum membeli atau menggunakan suatu produk (Lovelock, 2011). Ekspektasi pelanggan sangat penting karena mempengaruhi perilaku pelanggan, dan manajemen dengan SDM yang terbatas masih dapat mengendalikannya. Pelanggan biasanya memiliki ekspektasi mengenai layanan berdasarkan informasi yang diberikan, yang dipengaruhi oleh iklan, promosi, dan promosi dari mulut ke mulut. Ketika pelanggan mulai berekspektasi terhadap suatu produk, penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memberikan yang terbaik untuk memuaskan mereka. Kepuasan pelanggan adalah keadaan yang ditunjukkan ketika pelanggan menyadari bahwa keinginan dan harapan mereka terpenuhi dan memenuhi harapan mereka, mereka dikatakan dalam keadaan puas (Tjiptono, 2019). Kepuasan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi utama yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.

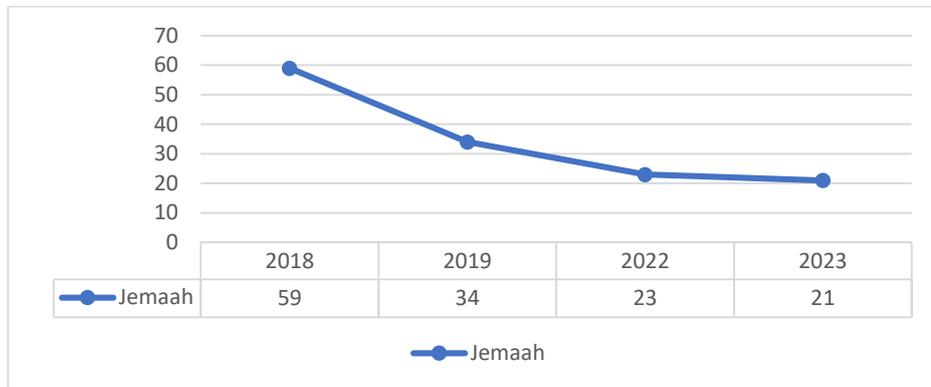
## GAMBAR 2 ULASAN JEMAAH DI SOSIAL MEDIA



Sumber: ulasan google dan twitter, 2023

Dapat dilihat dari ulasan di atas, penulis menemukan beberapa kritikan jemaah ESQ *Tours Travel* yang menunjukkan ketidakpuasan jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, diantaranya ada yang menyebutkan bahwa perjalanan tidak nyaman, tidak efektif, kesehatan jemaah tidak diperhatikan, dan yang telah dijanjikan oleh penyedia layanan kepada jemaah tidak sesuai dengan kenyataan. Kritik melalui media sosial kerap kali memberikan informasi yang mendetail mengenai pengalaman pelanggan, termasuk apa yang berjalan dengan baik dan di mana kekurangannya. Kualitas layanan yang buruk atau tidak memenuhi harapan pelanggan dapat berdampak langsung pada penurunan penjualan.

**GAMBAR 3**  
**JUMLAH JEMAAH UMRAH PLUS AQSHO DI ESQ TOURS TRAVEL**  
**TAHUN 2018-2023**



Sumber: ESQ Tours Travel, 2023

Berdasarkan dari data yang di gambarkan bentuk grafik, dapat disimpulkan bahwa dalam waktu lima tahun terakhir terjadi penurunan jumlah jemaah umrah plus Aqsho di ESQ Tours Travel. Penulis menduga ada beberapa hal yang menyebabkannya, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang telah di terima oleh jemaah, Dengan meneliti kualitas pelayanan, penulis dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab penurunan penjualan. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho Di ESQ Tours Travel Jakarta Selatan”.

### **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini ingin mengkaji “Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho Di ESQ Tours Travel Jakarta Selatan”. Dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*)?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan ditinjau dari dimensi Keandalan (*Reliability*)?

3. Bagaimana Kualitas Pelayanan ditinjau dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan ditinjau dari dimensi jaminan (*Assurance*)?
5. Bagaimana Kualitas Pelayanan ditinjau dari dimensi empati (*Empathy*)?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Formal**

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program Diploma IV (empat) Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung

#### **2. Tujuan Operational**

Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Umrah Plus Aqsho Di ESQ *Tours Travel* Jakarta Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa ilmu kepada layanan di industri jasa, khususnya di sektor biro perjalanan. Tujuan dari penelitian ini adalah agar hasil penelitian ini dapat menjadi panduan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## **2. Manfaat Praktis**

### a. Bagi ESQ *Tours Travel*

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi masukan untuk ESQ *Tours Travel* untuk lebih peduli dengan aspek-aspek kualitas pelayanan.

### b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan bisa jadi bahan referensi dan informasi serta kajian, pertimbangan, dan penilaian untuk penelitian selanjutnya

## **3. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang mahasiswa dapatkan selama belajar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung