BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi saaat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang sangat ketat diberbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlihat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik lagi bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Persaingan dalam dunia bisnis di seluruh dunia semakin tinggi dan semakin ketat, setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan pangsa pasar yang setiap harinya akan selalu bertumbuh. Pembelian konsumen merupakan hal yang unik karena preferensi setiap orang terhadap suatu produk berbeda-beda. Usaha bisnis Tour & Travel ibadah Haji dan Umrah di Indonesia mengalami perkembangan cukup pesat.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya, pelayanan yang baik juga berdampak baik bagi perusahaan tersebut, khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. Masyarakat selaku konsumen yang aktif tentunya akan senantiasa melihat dan memilih perusahaan yang mampu memberikan kualitas terbaik, baik itu dari segi produknya, fasilitasnnya maupun pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan yang bersangkutan. Hal itu tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa, Nina Rahmayanti (2013 : 70).

Didalam undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah beekewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, trasportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukanoleh jamaah haji. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (nasabah) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan pleh orang lain yang melayani maupun yang dilayani, Endar Sugiarto (2012 : 36).

Menurut Gronros yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015 : 3) mendefenisikan pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan pada jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamah pada pengelola (travel) yang bersangkutan.

Apabila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkana, maka kualitas pelayanan atau jasa dipresepsikan baik dan memuaskan begitu juga sebaliknya apabila pelayanan atau jasa tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas akan dipresepsipkan buruk. Dengan pelayanan yang baik diharapkan dapat melayani jamaah haji dan umroh semaksimal mungkin, efektif, efisien sehingga jamaah haji merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh berjalan dengan lancar sesuai adengan tuntutan agama.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaahadalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah, Kasmir (2015 : 9).

Maka ini jadi peluang bagi biro-biro penyelenggara haji dan umroh berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Oleh karena itu biro-biro penyelenggara haji dan umroh harus memberikan pelayanan yang bisa menarik perhatian jamaah dengan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar mendapatkan perhatian dari jamaah ibadah haji dan umroh.

Ibadah haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kegiatan ibadah haji dan umroh mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar

pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan calon jamaah), penyediaan perlengkapan dan konsultan keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh, Dipo Khoirul Islami (2014 : 4). Berikut ini daftar biro perjalanan haji dan umrah yang ada di Kota Jambi :

Tabel 1.1
Daftar Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Yang Ada di Kota Jambi

No.	Nama Biro Perjalanan Haji Dan Umrah	Pengesahan Cabang	Paket Umrah (Rp)
1	PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel	03/12/2018	26.950.000
2	PT. Mumtaz Sabila Mabrur	03/12/2018	27.990.000
3	PT. Tisaga Nurkhotimah	03/12/2018	27.900.000
4	PT. Cahaya Madinah Mandiri	03/12/2018	29.800.000
5	PT. Garislurus Lintas Semesta	03/12/2018	26.500.000
6	PT. Alhijaz Indowisata	03/12/2018	25.700.000

Sumber data : https://umrahcerdas.kemenag.go.id

Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah akhir-akhir ini tentu saja membuat biro-biro penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda hanya untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga ini mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang benar-benar menanganinya karena memang panggilan agama, namun ada juga yang menangani ini semata-mata karena bisnis.

Seiring dengan pesatnya perkembangan usaha Tour & Travel ibadah Haji dan Umrah di Indonesia ini, maka persaingan di bidang pemasaran Tour

& Travel ibadah Haji dan Umrah di Indonesia semakin meningkat. Keadaan ini mendorong timbulnya persaingan sengit dalam bisnis, terutama di bidang pemasaran. PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour & Travel yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan ibadah Haji dan Umrah, serta paket perjalanan lainnya.

Berikut Data Jumlah Konsumen jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi periode 2015 - 2022 :

Tabel 1.2
Data Jumlah Konsumen jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi periode 2015 - 2022

Tahun	Jumlah Jamaah (orang)	Perkembangan (%)
2015	415	-
2016	401	(3,37)
2017	394	(1,74)
2018	325	(17,51)
2019	271	(16,61)
2020	0	0
2021	0	0
2022	517	517
Total		**477,77**
Rata-rata		**59,72**

Sumber Data : Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1.2, data jumlah konsumen jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi ditahun 2019 cenderung menurun dengan perkembangan sebesar -16,61%. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak adanya jamaah karena mengalami Pandemi covid-19. Sedangkan ditahun terakhir 2022 jamaah umrah melonjak drastis pasca pandemi COVID–19 dengan perkembangan sebesar 517%. Rata-rata

perkembangan jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi selama 8 (delapan) terakhir berfluktuasi dengan perkembangan sebesar 59,72%.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa dari konsumen yang berasal dari perbandingan antara kinerja perusahaan dengan harapannya. Konsumen yang puas akan melakukan pembelian ulang diperusahaan tersebut dan mereka akan merekomendasikan pada orang lain atas apa yang mereka rasakan. Kepuasan kosumen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam citra perusahaan, kekecewaan konsumen dalam menerima layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang. Agar konsumen dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan layanan optimal bagi konsumen dan untuk menciptakan kepuasan konsumen perusahaan dituntut untuk melakukan berbagai perubahan dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, mutu layanan, maupun gedung yang bersih dan nyaman. Sedangkan menurut Ekonomi Islam, konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum. Kecenderungan memilih ditentukan oleh kebutuhan, keinginan, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi".**

1.2. Identifikasi masalah

1. Semakin lama bisnis Tour & Travel ibadah Haji dan Umrah semakin pesat dengan persaingan bisnis yang semakin ketat.
2. PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaahnya.
3. Jumlah konsumen jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi ditahun 2019 cenderung menurun dengan perkembangan sebesar -16,61%. Pada tahun 2020 dan 2021 tidak adanya jamaah karena mengalami Pandemi covid-19.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka, dapat perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
    a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan (input) dalam rangka sumbangan pemikiran (kontribusi) mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.
    b. Bagi akademis penelitian ini bisa menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan bagi mahasiswa terkait dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi.
2. Manfaat Praktis
    a. Pada perusahaan dapat sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pemasaran perusahaan. Salah satu cara untuk mengukur pemasaran adalah melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.
    b. Memperluas cakrawala pandangan seorang mahasiswa terhadap berbagai pokok permasalahan yang terdapat pada perusahaan khususnya di pemasaran.
    c. Memperoleh umpan balik dari dunia kerja untuk pemantapan dan pengembangan program pendidikan.