

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki kedudukan sangat penting dalam kehidupan umat Islam. Ibadah ini tidak hanya menjadi sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, tetapi juga menjadi bentuk pengabdian dan ketaatan seorang muslim terhadap perintah agama. Pelaksanaan ibadah tersebut membutuhkan kesiapan spiritual, fisik, serta dukungan pelayanan perjalanan yang baik agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan khushyuk dan lancar.

Perintah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah telah dijelaskan secara jelas dalam Al-Qur'an. Allah SWT berfirman dalam Surat Ali-Imran Ayat 97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمُ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya :“ Di sana terdapat tanda-tanda yang nyata, seperti Maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah), niscaya ia akan aman. Salah satu kewajiban manusia terhadap Allah adalah menunaikan ibadah haji ke Baitullah, yang diwajibkan bagi mereka yang mampu secara fisik dan finansial untuk melakukan perjalanan tersebut. Siapa pun yang enggan menunaikan ibadah haji perlu menyadari bahwa Allah Maha Pemurah dan Dia tidak membutuhkan apa pun dari mana pun di dunia ini.” (Q.S Ali-Imran : 97)

Dalam Tafsir as-Sa'di, Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di menjelaskan tentang keagungan Baitul Haram sebagai rumah pertama yang dibangun di bumi untuk beribadah kepada-Nya dan menegaskan

dzikir kepada-Nya, di dalamnya terdapat keberkahan, berbagai bentuk petunjuk, serta beragam kemaslahatan dan manfaat besar bagi seluruh alam, disertai keutamaan yang melimpah. Di sana terdapat tanda-tanda yang nyata yang mengingatkan pada maqam-maqam Nabi Ibrahim serta perjalanan beliau dalam melaksanakan ibadah haji, sekaligus jejak para rasul sebagai pemimpin umat, tempat itu juga menghadirkan ketenangan dan rasa aman, sehingga siapa saja yang memasukinya akan merasakan ketenteraman, baik secara lahir maupun batin sesuai tuntunan syariat. Karena Baitullah mengandung begitu banyak kebaikan, baik yang disebutkan secara umum maupun yang akan dirinci lebih lanjut, maka Allah mewajibkan haji bagi hamba-hamba-Nya yang mukalaf dan mampu menempuh perjalanan ke sana, yaitu mereka yang memiliki kemampuan mencapai Baitullah dengan berbagai sarana transportasi yang tersedia serta bekal yang cukup. (as-Sa`di, 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat (mukalaf) dan memiliki kemampuan, baik dari segi fisik, sarana perjalanan, maupun bekal. Kewajiban ini menunjukkan bahwa Baitullah memiliki kedudukan yang sangat mulia dan menjadi pusat ibadah yang penuh keberkahan. Selain itu, ajaran dalam Al-Qur'an bersifat universal dan relevan sepanjang zaman, termasuk dalam hal penggunaan berbagai sarana transportasi untuk menunaikan haji. Orang yang melaksanakan kewajiban ini termasuk golongan yang taat dan mendapat petunjuk,

sedangkan yang mengingkarinya menunjukkan sikap berpaling dari ajaran agama, sementara Allah tidak membutuhkan ketaatan hamba-Nya.

Dalam industri jasa perjalanan ibadah umrah, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting karena pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi jamaah selama menjalankan ibadah.

Kualitas Layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Sulistyowati (2018:24), kualitas layanan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen melalui penyampaian layanan yang tepat, sehingga layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. (Sulistiyowati, 2018)

Untuk menjamin perlindungan jamaah dan kualitas pelayanan perjalanan ibadah, pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai regulasi yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Salah satu regulasi tersebut adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang mengatur tanggung jawab pemerintah dan penyelenggara perjalanan ibadah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah secara profesional, transparan, dan akuntabel (UU RI Nomor 8 Tahun 2019, 2019).

Dalam konteks regulasi, penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) diatur secara ketat melalui Peraturan Menteri Agama

Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan regulasi turunannya. Regulasi tersebut menegaskan kewajiban biro umrah dalam menjamin standar pelayanan, pelaporan, perlindungan jamaah, serta transparansi biaya dan fasilitas. Kerangka normatif ini menjadi acuan akuntabilitas bagi setiap PPIU untuk memastikan mutu layanan mulai dari pra-keberangkatan, proses perjalanan dan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan jamaah.(PMA No.8 & 2018, n.d.)

Selain itu, standar pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah juga diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah yang menjelaskan bahwa setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib memberikan pelayanan yang meliputi administrasi pendaftaran, pembinaan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, perlindungan jamaah, serta pelayanan kesehatan selama perjalanan ibadah berlangsung(RI, 2021)

Dalam mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, salah satu model yang sering digunakan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. Model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 2008), Oleh karena

itu, SERVQUAL cocok digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan haji khusus yang bersifat jasa berbasis proses. (Yulisetiarni, 2014).

Pendapat lainnya, Menurut Barry et al. (dalam Sulistyowati, 2018:24), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu reliabilitas (reliability) yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan secara akurat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan; daya tanggap (responsiveness) yang berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu dan merespon pelanggan; jaminan (assurance) yang mencakup kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan dan rasa aman; empati (empathy) berupa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan; serta bukti fisik (tangibles) yang berkaitan dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan karyawan. (Sulistyowati, 2018)

Pelayanan yang bagus akan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau sedih seseorang setelah membandingkan bagaimana layanan yang diberikan dengan apa yang mereka harapkan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil dari produk atau layanan yang didapat dengan harapan yang mereka miliki (Philip kotler, 2016). Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, namun apabila pelayanan tersebut tidak sesuai maka pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, kepuasan para jamaah menjadi salah satu penanda penting dalam mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan oleh biro perjalanan umrah berhasil. Jamaah yang senang dengan pelayanan yang diberikan akan lebih percaya kepada perusahaan dan lebih mungkin menyarankan layanan tersebut kepada orang lain.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2008:454), Ada beberapa cara untuk mengetahui seberapa puas pelanggan, seperti melalui sistem pengelolaan keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, metode ghost shopping, serta analisis pelanggan yang tidak lagi berbelanja. Sistem keluhan dan saran memungkinkan pelanggan memberi masukan yang bisa digunakan perusahaan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerjanya. Survei kepuasan pelanggan dilakukan agar mendapatkan masukan langsung dari para pelanggan. Metode ghost shopping dilakukan dengan cara memakai orang tertentu sebagai pembeli agar bisa mengevaluasi kualitas produk atau layanan perusahaan dan kompetitor. Sementara itu, analisis pelanggan yang hilang bertujuan untuk mengetahui alasan mengapa pelanggan tidak lagi menggunakan produk atau jasa perusahaan, sehingga dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas di masa depan (Vindyastuti, 2017).

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah adalah PT. Cahaya Madinah Mandiri (CMM) yang terletak di Belakang Masjid An Nur, Jl.

Lolong Karan No.16, RT.01/RW.02, Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang.

Berdasarkan company profil PT. Cahaya Madinah Mandiri, Sejak tahun 2004, perusahaan ini telah terlibat dalam pengurusan keberangkatan jamaah, sehingga memiliki pemahaman yang baik terhadap dinamika serta perubahan kebijakan penyelenggaraan ibadah umrah dari waktu ke waktu. Pengalaman tersebut didukung oleh peran Ustadz Anwar Tajudin, Lc, yang berdomisili di Madinah sebagai mukimin (Warga Negara Indonesia yang menetap di Arab Saudi), sehingga memahami kondisi lapangan serta berbagai aturan yang berlaku dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan mampu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi jamaah.

Selain itu, pengelolaan dan pembinaan jamaah juga didukung oleh H. Maigus Nasir, M.Pd dan Sri Hayati, C.NLMOR, CET yang telah berpengalaman sejak tahun 2006 dalam membimbing jamaah umrah, bahkan secara rutin mendampingi keberangkatan jamaah hingga dua sampai tiga kali dalam satu tahun. Dengan pengalaman tersebut, PT. Cahaya Madinah Mandiri diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Namun, dalam praktiknya kualitas layanan tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan, mengingat pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan jamaah dalam menjalankan ibadah umrah.

Berdasarkan pengalaman panjang yang dimiliki oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah,

perusahaan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Pengalaman serta keterlibatan langsung para pengelola dalam berbagai aspek penyelenggaraan umrah menjadi salah satu faktor pendukung dalam menciptakan layanan yang optimal. Namun demikian, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan tersebut benar-benar dirasakan oleh jamaah, diperlukan pengamatan langsung terhadap praktik pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti melakukan observasi awal guna melihat kualitas layanan PT. Cahaya Madinah Mandiri secara lebih mendalam dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL (Service Quality).

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 25 April 2026 di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang, ditemukan bahwa perusahaan telah berupaya memberikan pelayanan yang komprehensif kepada jamaah umrah mulai dari persiapan keberangkatan hingga selama berada di Tanah Suci. Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas layanan tersebut terlihat dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada aspek tangible, perusahaan menyediakan fasilitas pendukung seperti hotel, transportasi, perlengkapan ibadah, serta sarana manasik berupa miniatur Ka'bah dan pelayanan pelepasan serta penyambutan jamaah. Pada aspek reliability, perusahaan memberikan pelayanan yang tepat melalui prosedur pendaftaran yang jelas, pengurusan administrasi, paspor, vaksinasi, visa, serta sistem pembayaran yang transparan.

Selanjutnya ada aspek responsiveness, perusahaan menunjukkan daya tanggap melalui kegiatan manasik 12–16 kali pertemuan, pendampingan tour leader dan muthawif selama di Tanah Suci, serta bantuan dalam kegiatan ibadah dan ziarah. Pada aspek assurance, perusahaan memberikan rasa aman melalui legalitas resmi, pembimbing yang kompeten, asuransi perjalanan, serta perhatian terhadap kesehatan jamaah. Sedangkan pada aspek empathy, perusahaan memberikan perhatian secara personal melalui bantuan administrasi, pendampingan jamaah, layanan kesehatan tambahan, dan pembinaan pasca-umrah sebagai bentuk menjaga hubungan baik dengan jamaah.

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut, diketahui bahwa jumlah jamaah dalam setiap keberangkatan mengalami variasi. Pada keberangkatan bulan Februari 2025 tercatat sebanyak 25 jamaah, kemudian pada bulan September 2025 jumlah jamaah meningkat menjadi 35 orang dalam satu kelompok. Selanjutnya, pada bulan Februari 2026 jumlah jamaah tetap berada pada angka 35 orang. Secara umum, jamaah menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Cahaya Madinah Mandiri. Namun demikian, penilaian kepuasan tersebut masih bersifat umum dan belum dianalisis secara mendalam berdasarkan pengalaman langsung jamaah.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung di kantor PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang pada 7 September 2026, diperoleh data mengenai jumlah jamaah

yang diberangkatkan pada beberapa periode keberangkatan tahun 2023 sampai dengan 2026. Data tersebut menunjukkan jumlah jamaah pada setiap periode keberangkatan dan digunakan sebagai data pendukung dalam menggambarkan kondisi awal penelitian.

Tabel 1.1
Data Keberangkatan Jamaah Umrah PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang Tahun 2023–2026

No.	Bulan/Tahun Keberangkatan	Jumlah Jamaah
1	Februari 2023	43 orang
2	April 2023	10 orang
3	Oktober 2023	34 orang
4	Maret 2024	10 orang
5	September 2024	45 orang
6	Januari 2025	14 orang
7	Februari 2025	24 orang
8	Maret 2025	6 orang
9	September 2025	35 orang
10	Februari 2026	4 orang
11	Agustus 2026	39 orang
	Jumlah	284 orang

Sumber: Hasil observasi dan wawancara langsung di PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang, 7 September 2026.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah jamaah pada setiap periode keberangkatan mengalami perubahan. Jumlah jamaah terendah tercatat pada Februari 2026 sebanyak 4 orang, sedangkan jumlah tertinggi tercatat pada Agustus 2026 sebanyak 39 orang. Data tersebut menjadi gambaran awal mengenai jamaah yang memperoleh layanan dari PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada Kualitas Layanan dalam Meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang dengan menggunakan pendekatan teori *SERVQUAL*. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi kualitas layanan pada setiap dimensi *SERVQUAL*, mengetahui kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan jamaah, serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan jamaah umrah.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **"Bagaimana Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Cahaya Madinah Kota Padang."**

2. Batasan Masalah

1. Kualitas layanan pada aspek Tangibles (bukti fisik) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang

2. Kualitas layanan pada aspek Reliability (keandalan) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang
3. Kualitas layanan pada aspek Responsiveness (daya tanggap) PT. dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang
4. Kualitas layanan pada aspek Assurance (jaminan) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang
5. Kualitas layanan pada aspek Empathy (empati) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aspek Tangibles (bukti fisik) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aspek Reliability (keandalan) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

3. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aspek Responsiveness (daya tanggap) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.
4. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aspek Assurance (jaminan) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.
5. Untuk mengetahui kualitas layanan pada aspek Empathy (empati) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Menambah ilmu penulis tentang Kualitas Layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.
2. Sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat yang membutuhkan tentang Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.
3. Untuk melengkapi sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjanah Sosial 1 (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Program Studi Manajemen Dakwah.

E. Penjelasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul diatas, maka penulis memberikan sedikit penjelasan terhadap istilah yang terdapat dalam judul tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan : Kualitas layanan merupakan kemampuan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan melalui kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan yang diterima, sehingga mampu memberikan kepuasan secara optimal dan menjadi faktor utama dalam menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan tersebut, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dapat digunakan sebagai acuan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang secara bersama-sama mencerminkan penilaian menyeluruh pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
2. Kepuasan Jamaah : Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya.
3. PT. Cahaya Madinah Mandiri di Kota Padang : Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah terletak Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah dalam menggunakan jasa perjalanan ibadah umrah. Kepuasan jamaah dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan jamaah dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, PT. Cahaya Madinah Mandiri di Kota Padang sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah perlu memberikan layanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

F. Sistematika Penulisan

Adapun yang menjadi sistematika penulisan ini yaitu sebagai berikut :

BAB I : Bab ini membahas pendahuluan yang berisikan : latar belakang, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini membahas landasan teori yang berisikan tentang : Kualitas layanan, Kepuasan jamaah, Umrah, serta Penelitian terdahulu.

BAB III : Bab ini membahas landasan teori yang berisikan tentang : Kualitas layanan, Kepuasan jamaah, Umrah, serta Penelitian terdahulu.

BAB IV : Bab ini membahas hasil penelitian yang berisikan : deskripsi informan penelitian, temuan umum mengenai PT. Cahaya

Madinah Mandiri Kota Padang yang meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, gambaran layanan, serta sarana dan prasarana, dan temuan khusus yang meliputi Kualitas layanan pada aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Cahaya Madinah Mandiri Kota Padang.

BAB V : Bab ini membahas penutup yang berisikan : kesimpulan dan saran.

