

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam yang terbesar di dunia, kebudayaan bernuansa Islam juga berkembang di negara Indonesia ini. Kebudayaan dan agama tak bisa dipisahkan di Indonesia. Kebutuhan umat dalam mencukupi aspek spiritual tentunya menjadi pertimbangan dalam beribadah. Terlebih dalam menunaikan rukun Islam yang ke 5 yaitu ibadah haji yang diharapkan sesuai dengan tuntunan agama Islam. Harapan setiap jamaah dalam melaksanakan ibadah tentu menginginkan pelayanan yang baik, kepercayaan akan biro keamanan dan kenyamanan selama menunaikan ibadah haji agar dilaksanakan secara sempurna.

Dalam Islam ibadah haji dan umrah sudah dijelaskan didalam Al-Qur'an, hubungan ibadah haji dan umrah berkaitan erat dengan berbagai faktor. Berkaitan dengan waktu yang relatif lama, jarak yang cukup jauh dan biaya yang perlu dikeluarkan. Sebagaimana dalam firman-Nya dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah [2]:158:

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ

أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۚ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebahagian dari Syi’ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber’umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. Dan barang siapa yang mengerjakan dengan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah maha mensyukuri kebaikan lagi maha mengetahui”.

Kegiatan ibadah haji dan umrah memiliki berbagai sisi untuk diperhatikan dalam pelaksanaannya, standar pelatihan dan pelaksanaan ketika masih di Indonesia memiliki banyak aspek penting dan perlu dilengkapi seperti pembayaran BPIH ke bank, pengurusan surat dokumen haji dan umrah, cek kesehatan jamaah haji dan umrah, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.

Di Indonesia dana haji ataupun umrah yang belum lama ini menjadi sebuah polemik di negara ini terjadi simpang siur aliran dananya tidak jelas dan penyimpanan yang masih terkesan tidak transparan. Hal tersebut tidak menyurutkan rasa kekhawatiran calon jamaah untuk tetap melakukan ibadah haji dan umrah walaupun banyak isu-isu yang dianggap mengganggu keyakinan dalam memilih dan menentukan biro perjalanan umrah. Mungkin antusias calon jamaah haji dan umrah setiap tahun tetap meningkat karena adanya pihak perantara atau biro perjalanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan yang lebih terhadap calon jamaah. Adanya manajemen yang baik, mencakup keuangan, pelayanan penyuluhan, bimbingan dan perlindungan.

Keputusan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Menurut Assauri (2003) Kepuasan pelanggan

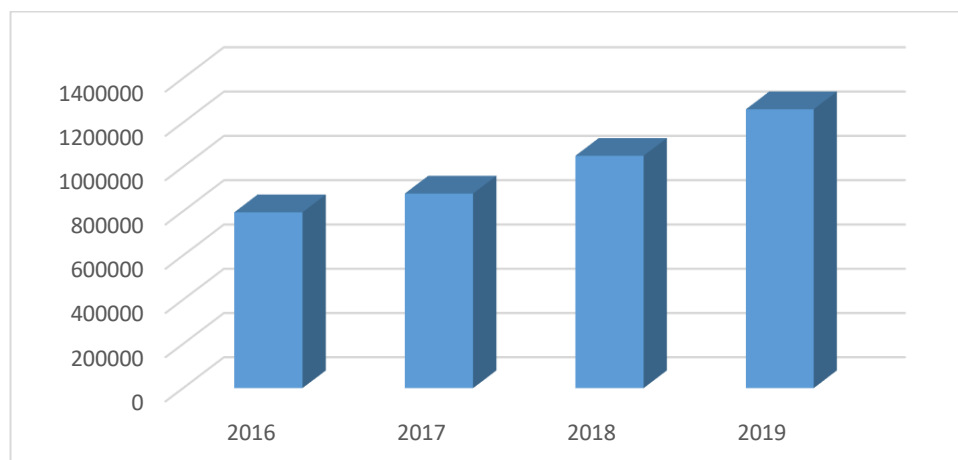
dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata pelangganya.

J.Supranto (2011) menyimpulkan bahwa pengertian kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan terasa kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan sangat puas.

Berdasarkan Undang-undang 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah menyebutkan bahwa biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah.
2. Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan haji.
3. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah dan haji.

Terkait perkembangan jumlah jamaah umrah di Indonesia berikut ini adalah gambaran data jumlah jamaah umrah dari tahun 2016 sampai 2019:



Gambar 1.1

Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Periode Tahun 2016-2019

Sumber: PT.Permata Mulia Kencana

Berdasarkan gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa dengan banyaknya isu-isu penipuan umrah tidak menyurutkan niat jamaah dalam melaksanakan proses ibadahnya di tanah suci. Kenaikan jamaah setiap tahunnya menjadi salah satu peluang bisnis biro perjalanan umrah untuk memberikan kualitas yang terbaik dalam memberangkatkan jamaah ke tanah suci.

Ibadah umrah dan haji merupakan suatu bentuk ibadah yang dalam penyelenggaranya tidak ditangani langsung oleh pemerintah. Maka inilah bentuk peluang yang dilirik oleh biro penyelenggara haji dan umrah berkompetisi untuk menarik minat calon jamaah. Semua biro berkompetisi menawarkan bentuk paket program umrah dan haji secara lengkap.

PT. Permata Kencana Mulia merupakan sebuah lembaga swasta yang bergerak dalam bidang biro perjalanan haji dan umrah. Yang menyalurkan atau menjembatani calon jamaah untuk melaksanakan ibadah. PT. Permata Kencana Mulia dari tahun ke tahun calon jamaah semakin meningkat minat

akan ibadah haji dan umrah melalui biro tersebut. Selama ini PT. Permata Kencana Mulia tidak terpengaruh oleh berbagai macam isu tentang permasalahan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Perusahaan ini juga sebelum terbentuk menjadi agen umrah dan haji, sudah lama beroperasi dibagian tour dan visa. Bentuk kerjasama yang dijalin PT.Permata Kencana Mulia dengan relasi yang berbasis syariah dan tentunya islami. Dikenal sebagai visa issuer dan agen tunggal dalam penjualan tiket didalam keperluan ibadah umrah atau haji. Sehingga PT. Permata Kencana Mulia memiliki keefisienan waktu dalam melayani keperluan jamaahnya.

B. Batasan Masalah Penelitian

Agar pembahasan mengenai skripsi ini tidak melebar dan meluas lebih jauh, maka penulis membuat batasan masalah yaitu:

1. Pengambilan keputusan jamaah dalam mempercayakan umrahnya kepada PT. Permata Kencana Mulia.
2. Penelitian ini dilakukan di PT. Permata Kencana Mulia yang berlokasi di Yogyakarta.
3. Responden dari penelitian ini yaitu jamaah umrah atau haji yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Permata Kencana Mulia.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh faktor harga yang telah ditetapkan terhadap keputusan jamaah dalam memilih PT. Permata Kencana Mulia?
2. Bagaimana pengaruh faktor pelayanan yang diberikan terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia?
3. Bagaimana pengaruh faktor promosi yang diberikan terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia?
4. Bagaimana pengaruh faktor kepercayaan terhadap keputusan jamaah memilih PT. Permata Kencana Mulia?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menguji apakah harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah dalam memilih PT. Permata Kencana Mulia.
2. Untuk menganalisis dan menguji apakah Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah dalam memilih PT. Permata Kencana Mulia.
3. Untuk menganalisis dan menguji apakah Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah dalam memilih PT. Permata Kencana Mulia.
4. Untuk menganalisis dan menguji apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan jamaah dalam memilih PT. Permata Kencana Mulia.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi PT. Permata Kencana Mulia.
 - a. Memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa sajakah yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah dalam memilih jasa agen umrah

PT. Permata Kencana Mulia agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan supaya diwaktu yang akan datang dapat jauh lebih baik dalam melayani konsumennya.

b. Memberikan informasi tentang kemampuan PT. Permata Kencana Mulia travel umrah dan haji dalam menyediakan pelayanan bagi konsumennya.

2. Bagi peneliti.

a. Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan dapat menambah wawasan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan jamaah terhadap Biro perjalanan PT. Permata Kencana Mulia

