

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

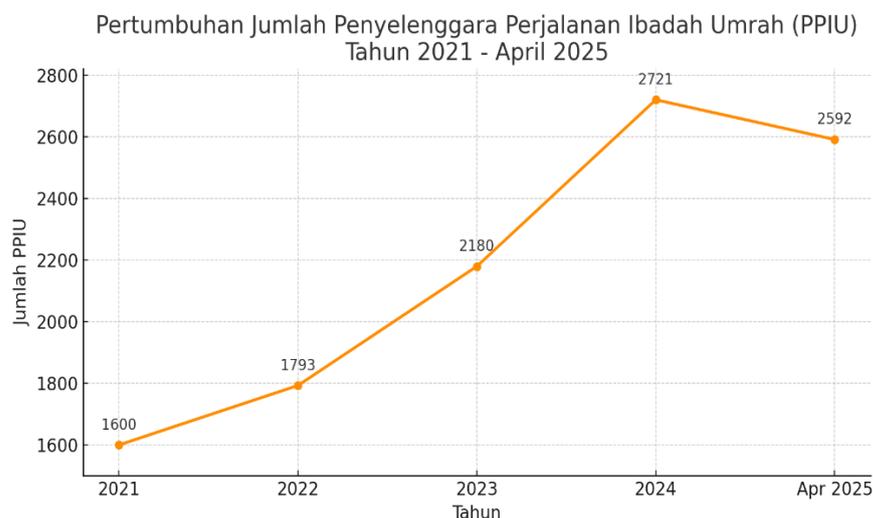
Umroh adalah ibadah yang memerlukan persiapan matang, baik secara materi maupun non-materi. Karena itu, pelaksanaannya membutuhkan kerja sama yang solid, koordinasi yang baik, serta manajemen yang tertata dan sumber daya manusia yang profesional. Semua ini sangat memengaruhi rangkaian kegiatan yang menyangkut penyelenggaraan umroh, proses ini melibatkan banyak pihak dan pengelolaan dana jamaah dalam jangka waktu lama, mencakup persiapan di Indonesia dan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci (Hanim, 2020).

Kelancaran prosesi ibadah umroh memerlukan layanan jasa yang mampu menyediakan manajemen perencanaan yang terstruktur serta kebijakan yang jelas sejak awal proses. Hal ini mencakup tahapan mulai dari pendaftaran jamaah, pengelolaan pembiayaan, penyediaan akomodasi dan konsumsi, proses ini meliputi pelunasan biaya, pengaturan transportasi, bimbingan manasik, pengelompokan jamaah, pengurusan dokumen dan paspor, pengurusan visa, serta persiapan sumber daya pendukung dan operasional. Seluruh proses ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal demi menjamin rasa aman, nyaman, dan kepercayaan bagi para jamaah umroh (Saefullah, 2016).

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Gambar 1. 1

Pertumbuhan Jumlah Penyelenggara PPIU Tahun 2021-2025



Sumber: Data dan laporan resmi Kementerian Agama Republik Indonesia

Berdasarkan data terbaru, jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, jumlah PPIU tercatat sekitar 1.600 unit, kemudian meningkat menjadi sekitar 1.793 unit pada tahun 2022. Pertumbuhan ini menandai mulai pulihnya aktivitas perjalanan umrah setelah masa pandemi. Selanjutnya, pada tahun 2023 jumlah PPIU naik lagi menjadi 2.180 unit, dan terus bertambah hingga mencapai sekitar 2.721 unit pada tahun 2024. Data hingga April 2025 menunjukkan ada sekitar 2.592 PPIU yang masih aktif terdaftar di Kementerian Agama.

Meningkatnya jumlah biro perjalanan yang menyelenggarakan ibadah umroh telah memicu persaingan antar penyedia layanan tersebut. Kondisi ini sering kali membingungkan calon jamaah dalam memilih lembaga yang mampu memberikan pelayanan terbaik secara menyeluruh, agar pelaksanaan ibadah dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, setiap biro perjalanan dituntut untuk menerapkan konsep pelayanan yang tepat di berbagai aspek. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada

jamaah, pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas jamaah terhadap biro perjalanan, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi harapan akan dianggap buruk (Hanim, 2020).

Saat ini, kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama bagi berbagai pihak, Peningkatan pemahaman tentang pentingnya kepuasan pelanggan menjadi strategi kunci untuk memenangkan persaingan, melibatkan pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi penyedia jasa karena jamaah yang merasa puas cenderung akan merekomendasikan layanan tersebut kepada calon jamaah lainnya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi penyelenggara. Pelanggan adalah faktor kunci yang menentukan kelangsungan usaha, sehingga kepuasan mereka menjadi tujuan utama dari setiap aktivitas bisnis. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan mencerminkan reaksi emosional yang muncul berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari layanan yang diterima. Keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dan umroh dapat diukur melalui tingkat kepuasan jamaahnya, karena hal ini mencerminkan sejauh mana penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan jamaah (Winata & Prabowo, 2022).

Dalam memilih biro perjalanan umroh, jamaah biasanya mempertimbangkan berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor utama yang paling sering menjadi pertimbangan adalah harga paket umroh, di mana jamaah cenderung mencari harga yang sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka namun tetap memberikan pelayanan yang layak. Selain itu, fasilitas yang ditawarkan, seperti kualitas penginapan, transportasi, makanan, serta jarak hotel ke Masjidil Haram atau Masjid Nabawi, menjadi pertimbangan penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan selama menjalankan ibadah. Kualitas pelayanan biro juga menjadi sorotan, terutama dalam hal komunikasi, kecepatan merespon pertanyaan, serta kemampuan biro dalam menangani kebutuhan jamaah sejak sebelum keberangkatan hingga kepulangan. Selain ketiga hal tersebut, jamaah juga

memperhatikan legalitas dan reputasi biro, karena biro yang resmi dan berizin dari Kementerian Agama lebih dipercaya dan dinilai aman. Keberadaan pembimbing ibadah (muthawwif) yang kompeten turut memengaruhi pilihan, karena mereka memiliki peran penting dalam membimbing jamaah agar pelaksanaan ibadah berjalan sesuai tuntunan. Kepastian jadwal keberangkatan, transparansi informasi, serta komunikasi yang terbuka dan mudah diakses menjadi nilai tambah yang dicari jamaah untuk menghindari ketidakjelasan atau penundaan. Tak kalah penting, rekomendasi dari orang terdekat dan testimoni dari jamaah sebelumnya dianggap sebagai sumber informasi yang kredibel. Faktor lainnya yang juga turut memengaruhi adalah lokasi kantor biro, karena jamaah merasa lebih nyaman jika dapat mengakses kantor secara langsung untuk keperluan administrasi atau mengikuti manasik umroh. Terakhir, adanya layanan tambahan, seperti aplikasi digital, asuransi perjalanan, atau pendampingan khusus, juga menjadi daya tarik tersendiri bagi sebagian jamaah. Keseluruhan faktor ini menunjukkan bahwa keputusan dalam memilih travel umroh merupakan hasil dari pertimbangan yang cermat dan menyeluruh demi menjamin kelancaran dan kekhushyukan dalam beribadah.

Harga adalah faktor kunci dalam bisnis yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan konsumen. Harga adalah nilai yang dibayarkan untuk produk atau jasa. Menurut Supriadi (2018), harga memainkan peran penting dalam transaksi jual beli, dan harga yang sesuai dengan mekanisme pasar atau aturan yang berlaku, maka akan tercipta keadilan harga. Dengan demikian, harga memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen.

Selain harga, fasilitas juga menjadi salah satu Faktor penting yang menentukan keputusan konsumen memakai produk atau jasa. Fasilitas merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan dalam setiap bidang usaha. Ketika memilih layanan dari suatu perusahaan, konsumen cenderung mempertimbangkan kualitas fasilitas yang tersedia. Fasilitas tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga memiliki dampak yang besar

terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam beraktivitas, sehingga mendorong konsumen untuk terus menggunakan layanan tersebut. Tidak dapat disangkal bahwa ketersediaan dan mutu fasilitas menjadi salah satu pertimbangan utama sebelum konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu jasa, sekaligus menjadi elemen yang sering ditonjolkan oleh perusahaan penyedia layanan (Subawa & Sulistyawati, 2020).

Kualitas layanan adalah upaya memuaskan konsumen dengan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Perusahaan jasa harus memberikan layanan berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan. Kualitas pelayanan tercermin dari pengalaman interaksi yang memuaskan konsumen, dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai hasil dari terpenuhinya harapan atau tercapainya standar pelayanan yang dianggap memadai (Bahaswan, 2018).

KBIHU Wadi Fatimah (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Wadi Fatimah) adalah sebuah lembaga yang berfokus pada penyelenggaraan kegiatan bimbingan serta pelayanan ibadah haji dan umrah. Seiring berdirinya Majelis Ta'lim Wadi Fatimah, KBIHU Wadi Fatimah pada tanggal 30 September 1995 secara formal dengan Akta Notaris No. 121 tanggal 30 September 1995 mendapat izin operasional dari Departemen Agama RI, pada tahun 2008 Majelis Taklim Wadi Fatimah telah direvisi legal standing-nya dengan Akta Notaris Nelly Amali, SH. No. 29 tertanggal 12 April 2008 berubah nama menjadi "Yayasan Wadi Fatimah" dengan berbagai amal usahanya dalam bidang dakwah sosial dan Pendidikan. Dalam bidang dakwah salah satu kegiatannya adalah bidang urusan haji dan umrah yang dikelola oleh KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) Wadi Fatimah. Sejak tahun 1995 sampai dengan sekarang. Pelayanan di lembaga tersebut diberikan oleh pihak yang

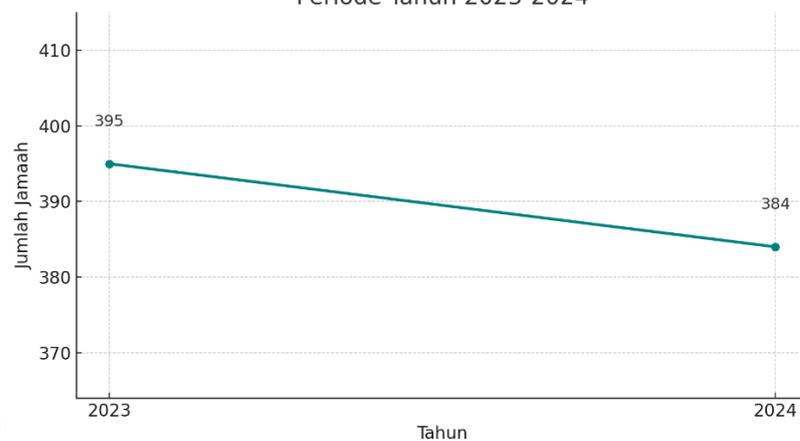
memiliki keahlian dan pemahaman khusus dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Layanan tersebut juga mencakup fasilitas lengkap seperti tiket pesawat, visa, hotel, dan transportasi bus di Makkah dan Madinah, pembimbing ibadah umrah, perlengkapan umrah dan handling, serta asuransi perjalanan.

KBIHU Wadi Fatimah menjalin kerja sama dengan Rizma Cahaya Utama Tour and Travel dalam pelaksanaan bimbingan umrah, baik di tanah air maupun di tanah suci, serta dalam pelaksanaan wisata religi atau ziarah. KBIHU ini dikenal cukup luas di Ciayumajakuning, mencakup Cirebon, Indramayu, Majalengka, dan Kuningan. Reputasi tersebut tercermin dari tingginya jumlah calon jamaah umrah yang mendaftar dan menggunakan layanan KBIHU Wadi Fatimah dari tahun ke tahun.

Gambar 1. 2

**Jumlah Jamaah Umroh Wadi Fatimah-Rizma Cahaya Utama
Tour & Travel Periode Tahun 2024-2025**

Jumlah Jamaah Umroh Wadi Fatimah - Rizma Cahaya Utama Tour & Travel
Periode Tahun 2023-2024



Sumber: Yayasan Wadi Fatimah (2025)

Berdasarkan grafik pada gambar 1.2, tahun 2023 jumlah jamaah umroh yang mendaftar pada KBIHU Wadi Fatimah sebanyak 395, Namun pada 2024, jumlah jamaah umrah KBIHU Wadi Fatimah turun menjadi 348 orang.

Dari hasil observasi sementara yang dilakukan, penulis menyadari bahwa masih adanya jamaah umroh yang beranggapan harga yang mereka keluarkan tidak sebanding dengan apa yang jamaah dapatkan. Seperti kurangnya tingkat kewaspadaan dan kepekaan karyawan penyedia jasa travel umroh & haji terhadap jamaah, sehingga kerap kali terjadi jamaah tercecer dari rombongan. Hal ini merupakan elemen krusial dalam kualitas pelayanan jamaah umroh. Sementara itu, dari sudut pandang KBIHU Wadi Fatimah, Lembaga ini menawarkan paket umrah dengan harga terjangkau. Hal ini didasari oleh pemahaman bahwa harga merupakan elemen penting yang secara langsung memengaruhi keuntungan perusahaan, sekaligus berdampak pada kualitas layanan yang mampu diberikan kepada jamaah. Ditambah lagi persaingan dengan sesama penyedia jasa travel umroh lainnya. KBIHU Wadi Fatimah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta harga yang sesuai, agar kepuasan jamaah dapat terpenuhi.

Peneliti telah melakukan pra-penelitian di KBIHU Wadi Fatimah dan mendapati bahwa biaya perjalanan ibadah umrah bersifat tidak tetap dan dapat berubah tergantung pada situasi serta kondisi tertentu, seperti perubahan harga tiket pesawat, nilai tukar mata uang asing (dolar), dan kelas hotel yang digunakan selama di Arab Saudi. Selain itu, beberapa jamaah juga mengungkapkan keluhan mengenai tingginya biaya yang dikenakan, serta ketidaksesuaian fasilitas yang disediakan, terutama pada aspek menu makanan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pada suatu kasus, dua orang jamaah yang sudah berada di dalam pesawat satu jam sebelum penerbangan tiba-tiba mengalami kondisi menggigil kedinginan. Akibatnya, keduanya tidak dapat melanjutkan penerbangan dan harus menunda keberangkatannya. Kendala utama dalam situasi ini adalah tiket pesawat yang sudah dibeli tidak bisa dibatalkan atau dijual kembali. Sebagai solusinya, pihak KBIHU Wadi Fatimah harus membeli tiket baru dengan harga yang jauh lebih mahal, yakni tiket kelas bisnis seharga 10 juta per orang, yang harganya dua kali lipat lebih tinggi dibanding tiket sebelumnya. Hal ini menambah beban biaya bagi pihak KBIHU Wadi Fatimah.

Meskipun secara keseluruhan proses administrasi telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun tidak dapat dihindari bahwa masih terdapat sebagian kecil jamaah sekitar 0,001% yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun terkait pemberangkatan jamaah umrah, KBIHU Wadi Fatimah secara konsisten memberangkatkan dua kloter setiap bulannya, sehingga dalam satu tahun rata-rata terdapat 24 kloter yang diberangkatkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah muncul, penulis memilih untuk meneliti topik mengenai penyelenggaraan ibadah umrah. Hal ini didasari oleh sifat ibadah umrah yang dapat dilaksanakan sepanjang tahun, bahkan dalam waktu mingguan maupun bulanan. Tidak seperti ibadah haji yang memiliki waktu tertentu, umrah bisa dilakukan kapan saja, yakni bulan Syawal, Dzulqa'dah, dan Dzulhijjah.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Medyani (2018) menunjukkan Harga memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan, karena menjadi pertimbangan utama dalam menilai nilai dan utilitas produk atau jasa. Harga membantu konsumen membuat keputusan berdasarkan kemampuan dan preferensi mereka. Konsumen cenderung melakukan perbandingan harga dari berbagai alternatif sebelum akhirnya memutuskan pilihan berdasarkan dana yang tersedia. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Gofur (2019), yang juga menyimpulkan bahwa semakin kompetitif harga suatu jasa, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, harga memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

Studi empiris yang dilakukan oleh Maryati & Husda (2020), menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai tidak hanya mencerminkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan citra namanya, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Nugrahaningsih (2019), yang juga menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat

kepuasan pelanggan, sehingga memperkuat argumentasi bahwa investasi pada fasilitas yang baik merupakan strategi yang efektif dalam membangun loyalitas dan kepuasan pelanggan..

Studi yang dilakukan oleh Jailani (2021) memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan motivasi pelanggan untuk tetap setia pada produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Setiawan et al.(2019) yang juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menegaskan pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut dilakukan pada konteks yang berbeda, seperti hotel dan usaha kopi. Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain lebih memfokuskan pada kepuasan jamaah umroh di KBIHU Wadi Fatimah, sebuah lembaga yang belum banyak diteliti khususnya dalam konteks umroh. Selain itu, penelitian ini mengkaji secara spesifik pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan jamaah umroh, sementara penelitian lain biasanya hanya meneliti satu atau dua variabel saja. Penelitian ini juga didorong oleh fenomena penurunan jumlah jamaah umroh di KBIHU Wadi Fatimah serta adanya keluhan terkait Penelitian ini mengkaji variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersamaan, yang relatif jarang diteliti dalam studi sebelumnya.

KBIHU Wadi Fatimah dipilih sebagai lokasi penelitian karena lembaga ini merupakan salah satu KBIHU terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan layanan bimbingan umroh yang profesional dan berkualitas. KBIHU Wadi Fatimah memiliki jumlah jamaah yang cukup banyak serta aktif dalam memberikan berbagai fasilitas dan pelayanan yang mendukung kelancaran ibadah umroh. Selain itu, lokasi KBIHU yang

strategis dan mudah diakses memudahkan peneliti dalam melakukan observasi dan pengumpulan data secara langsung. Dengan memilih KBIHU Wadi Fatimah, saya berharap dapat memperoleh data yang representatif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah umroh.

Adapun alasan memilih variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan adalah karena ketiga variabel tersebut merupakan faktor utama yang sering menjadi pertimbangan jamaah dalam memilih layanan umroh. Faktor harga yang kompetitif, fasilitas yang memadai, dan kualitas pelayanan yang optimal diyakini memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan jamaah. Dengan meneliti pengaruh ketiga variabel ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana masing-masing faktor berkontribusi terhadap kepuasan jamaah umroh di KBIHU Wadi Fatimah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi KBIHU untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan mereka, sehingga dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan jamaah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan harga, promosi digital dan layanan oleh Wadi Fatimah, dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh KBIHU Wadi Fatimah”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Persaingan dalam pemasaran produk layanan jasa perjalanan umroh.
2. Masih banyak jamaah yang tidak mengikuti arahan penyedia jasa perjalanan umroh.
3. Kurangnya tingkat kewaspadaan dan kepekaan penyedia jasa tour dan travel terhadap jamaah.

C. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, batasan masalah dalam studi ini hanya akan membahas pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan beberapa masalah yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah?
4. Bagaimana pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengukur pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah.
- b. Untuk mengukur pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah.
- c. Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah.
- d. Untuk mengukur pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah umroh KBIHU Wadi Fatimah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan layanan jamaah umrah, serta dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang biro travel haji dan umrah, khususnya terkait harga, fasilitas dan kualitas layanan serta kepuasan konsumen.

b. Manfaat Praktis

Bagi objek penelitian

- 1) Menjadi bahan pertimbangan bagi KBIHU Wadi Fatimah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.
- 2) Dapat menjadi bentuk kontribusi dalam meningkatkan peran KBIHU Wadi Fatimah.
- 3) Dapat digunakan sebagai referensi oleh biro perjalanan umrah untuk menjaga dan peningkatan kualitas layanan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan kemudahan dan gambaran umum bagi pembaca, dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang tempat penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, disajikan hasil pengolahan data, penyajian data, dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi jawaban dari rumusan masalah yang telah di analisis, sedangkan saran yaitu rekomendasi dari penulis dari hasil temuan penelitian.