

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Agama Islam sebagai pegangan hidup kaum muslim dan memberikan petunjuk sesuai dengan Al Qur'an dan Hadist. Masing-masing pribadi Muslim diarahkan kepada pengetahuan tentang akidah sesuai syariat juga dalam pelaksanaan tata cara beribadah sesuai Rukun Iman dan Rukun Islam. Salah satu pencapaian Ibadah adalah pelaksanaan Haji. Menunaikan Haji dan termasuk ke dalam rukun islam yang ke lima. Beribadah Haji sebagai Syarat Rukun bagi Umat Muslim yang mampu. Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh menjadi salah satu wujud mendekatkan diri kepada Allah SWT, dengan mengunjungi Baitullah yang berada di Mekah.

Tingkat beribadah masing-masing kaum muslim berbeda. Masing-masing kaum muslim berusaha meningkatkan kualitas beribadah dengan beberapa aspek-aspek yang dapat dilihat dari meningkatnya keberagamaan seorang muslim. Peningkatan kualitas keberagamaan seorang muslim hadir atas pembiasaan yang dilakukan oleh masing-masing individu tersebut. Dikarenakan, religiusitas adalah sebuah proses yang di mana tingkat ketaatan ataupun kesolehan individu yang di imbangi oleh keimanan seseorang naik dengan konstan akan membuahkan sesuatu yang berkualitas dalam hal keberagamaan atau religiusitas.

Kualitas adalah sebuah apresiasi dalam melakukan ibadah-ibadah yang dilakukan secara rutinitas serta dilakukan dengan khusyu' dan ikhlas. Pelaksanaan Ibadah Haji pada dasarnya adalah proses dari meningkatkan kualitas keberagamaan seseorang, yang di mana setelah menunaikan Ibadah Haji seyogyanya adalah harus melakukan perubahan dalam dirinya, terlepas dari hal tersebut mungkinkah adanya keterkaitan antara kepuasan pelayanan dengan peningkatan kualitas keberagamaan jamaah pasca Umroh hal ini menjadi sebuah pertanyaan yang dimiliki peneliti. Sebab, beribadah dalam keadaan nyaman akan membuat hati merasakan ketenangan, dan ada memiliki rasa untuk meningkatkan dalam ibadah-ibadah yang lainnya. Pelaksanaan Ibadah Haji menjadi bukti kedekatan Seorang Hamba kepada sang pencipta dari panggilan yang dipenuhi.

Tetapi Pelaksanaan Ibadah Haji saat ini semakin sulit ketika memerlukan waktu yang lama untuk bisa melaksanakannya. Alternatif lain dari pelaksanaan Ibadah Haji adalah dengan melaksanakan Ibadah Umroh. Dalam hal ini Warga Negara Indonesia banyak yang melaksanakan Umroh terlebih dahulu dikarenakan waktu tunggu saat berHaji sangatlah lama disebabkan oleh banyaknya peminat yang hendak melaksanakan Ibadah Haji. Saat kita ingin menunaikan ibadah Haji atau Umroh, hendaklah kita mempersiapkan segala sesuatunya sebelum kita menunaikannya. Dikarenakan, dengan jarak tempuh yang sangat jauh dan waktu yang sangat lama kita bisa menggunakan travel yang siap mengatur jadwal kita dalam melaksanakan ibadah Haji dan Umroh.

Dalam memilih travel Haji dan Umroh hendaklah kita melihat beberapa aspek untuk kita gunakan ketika melakukan Ibadah Umroh di Tanah Suci, hal

yang paling mendasar adalah perihal fasilitas, kenyamanan dan rasa aman saat beribadah sangat lah penting untuk menjadi sebuah pertimbangan. Banyaknya travel yang menawarkan hal seperti itu dengan fasilitas yang nyaman, dan menghadirkan rasa aman. Dengan menggunakan travel yang tepat beribadah Haji atau Umroh menjadi terlaksana dengan mudah, nyaman dan aman.

Salah satu Jasa Travel Haji dan Umroh adalah Perusahaan Travel DaNUSA. Banyaknya program yang ditawarkan oleh Perusahaan travel DaNUSA karena mengutamakan pelayanan dalam mencapai kepuasan jamaah saat menggunakan travel DaNUSA agar tidak mengurangi tingkat kepuasan jamaah saat menggunakan travel Haji dan Umroh DaNUSA. Karena, rasa puas hadir tidak hanya sekedar untuk diucapkan akan tetapi dirasakan oleh batin untuk menciptakan ekspektasi dan realita.

Pelaksanaan Ibadah Haji atau Umroh adalah hal keberagamaan atau religiusitas individu seorang muslim yang harus terbangun setelah menunaikan ibadah Umroh, dalam hal ini adalah kembali kepada individu yang telah melaksanakan ibadah Umroh. Penyebutan Haji Mabrur adalah yang di mana seorang muslim setelah melaksanakan ibadah Haji ataupun Umroh dengan sungguh - Sungguh dan khusyu' akan menjadi pribadi yang lebih baik. Menjadi Pribadi yang lebih baik menandakan adanya perubahan sebelum melaksanakan Ibadah Haji atau Umroh dengan setelah menunaikan, diantaranya berusaha istiqomah beribadah tepat waktu, istiqomah melaksanakan Ibadah Sunnah Lainnya seperti Shalat Sunnah, Puasa Sunnah dan lebih rajin mengikuti kajian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penelitian ini perlu adanya aspek yang mendalam seperti apa kepuasan pelayanan yang di rasakan jamaah travel Umroh dan Haji dapat memberikan peningkatan keberagamaan jamaah pasca menunaikan ibadah umroh. Maka dari itu peneliti tertarik membuat skripsi yang berjudul : “Relevansi Kepuasan Pelayanan Dan Peningkatan Kualitas Keberagamaan Bagi Jamaah Pasca Umroh (Studi Kasus pada PT. Daya Nurul Safar, Jakarta Timur)”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kualitas keberagamaan masing-masing jamaah
2. Belum diketahui kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh Jamaah PT. Daya Nurul Safar
3. Belum diketahui relevansi antara kepuasan pelayanan dengan peningkatan kualitas keberagamaan jamaah

C. PEMBATAAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi agar tidak meluas yakni mengenai kepuasan pelayanan memiliki relevansi dengan peningkatan keberagamaan jamaah pasca umroh di travel DaNUSA.

D. PERUMUSAN MASALAH

Sesuai pemaparan latar belakang masalah di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan travel umroh dalam mencapai kepuasan jamaah

yang menghasilkan peningkatan terhadap keberagamaan pribadi seseorang tersebut memerlukan penjelasan yang lebih tepat, maka dapat diajukan perumusan masalahnya antara lain :

1. Bagaimana kepuasan pelayanan jamaah Umroh PT. Daya Nurul Safar?
2. Bagaimana peningkatan keberagamaan setelah melaksanakan ibadah umroh?
3. Bagaimana Relevansi antara kepuasan pelayanan travel dan peningkatan keberagamaan jamaah?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

a. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Untuk mengetahui kepuasan pelayanan jamaah Umroh PT. Daya Nurul Safar.
- Untuk mengetahui peningkatan keberagamaan setelah melaksanakan ibadah umroh.
- Untuk mengetahui Relevansi antara kepuasan pelayanan travel dan peningkatan keberagamaan jamaah.

b. Manfaat Penelitian

a) Teoritis

Secara teoritis skripsi ini bisa menjadi referensi para pihak travel Umroh PT. Daya Nurul Safar untuk mengetahui sejauh mana kepuasan Jamaah dalam Kualitas pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini juga dapat dijadikan sumber informasi tentang interaksi awal bahkan interaksi sosial masyarakat tentang kenyamanan dan keamanan

melaksanakan Ibadah Umroh serta juga digunakan sebagai bahan pengetahuan terutama dalam bidang Agama dan sosial masyarakat.

b) Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sebuah wawasan serta informasi bagi peneliti, pembaca, serta masyarakat dalam menjawab keraguan dan solusi dalam memilih Jasa Travel Umroh terpercaya dan mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada Jasa Travel Umroh dalam menunaikan Ibadah Umroh dan Haji.

F. TINJAUAN PUSTAKA

Judul yang penulis ajukan dalam skripsi ini memiliki banyak kesamaan dengan judul – judul skripsi lain yang mencoba untuk menganalisis tentang kepuasan pelayanan dan peningkatan kualitas keberagaman diantaranya Skripsi Ardityan Purbo Adhitama mahasiswa Fakultas Vokasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang ditulis pada tahun 2017 yang berjudul, “*Analisis Kepuasan Pelayanan Umroh Di PT. Al andalus Nusantara Travel Surabaya*”. Dan Skripsi Hirza Millati Ningrum mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Walisongo yang ditulis pada tahun 2016 yang berjudul, “*Studi Komparasi Keberagaman Mahasiswa PAI UIN Walisongo Semarang Angkatan 2013 Yang Bertempat Tinggal Di Kos Dan Yang Bertempat Tinggal Di Rumah*”. Dan Skripsi Azis Triyono mahasiswa Jurusan Tarbiyah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto yang ditulis pada tahun 2014 yang berjudul, “*Upaya Peningkatan Perilaku*

Keberagamaan Siswa Di Mi Muhammadiyah Penaruban Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga Tahun Pelajaran 2013/2014”.

Dalam skripsi pertama membahas tentang seperti apa kualitas pelayanan memberikan kepuasan pelanggan, kemudian pada skripsi yang kedua membahas mengenai kualitas keberagamaan memiliki dimensi yang mana nantinya jamaah memiliki sikap keberagamaan yang meningkat seperti dimensi yang ada. Dan skripsi ketiga membahas mengenai upaya peningkatan sikap keberagamaan pada siswa.

G. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif* yang bertujuan untuk menjelaskan suatu peningkatan keberagamaan jamaah melalui pengumpulan data. Berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah jamaah. Serta keseluruhan situasi sosial yang diteliti meliputi aspek tempat . Penelitian ini lebih memfokuskan kepada kedalaman atau kualitas data.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *studi kasus*, yakni metode penelitian yang menggunakan berbagai sumber data sebanyak mungkin yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok atau peristiwa secara sistematis.

Studi kasus ini menggunakan tipe deskriptif secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta- fakta dan sifat populasi atau objek tertentu. Penulis terlebih dahulu

membuat konsep dan kerangka konseptual. Melalui kerangka konseptual atau landasan teori Penulis melakukan operasionalisasi konsep yang akan menghasilkan variabel beserta indikatornya (Kriyantono 2012)

Studi kasus ini menggunakan desain studi kasus tunggal yakni penelitian yang menyajikan uji kritis suatu teori yang signifikan. Desain kasus tunggal ini lebih menekankan pada penentuan unit analisis atau kasus itu sendiri (Robert K, 2013).

3. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek utama adalah para Jamaah Travel Umroh PT. Daya Nurul Safar, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Travel Umroh PT. Daya Nurul Safar sebagai penyedia Jasa Travel Umroh. Subyek penelitian atau informan ialah orang yang memberikan informasi kondisi dan situasi latar penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yakni melalui tahapan sebagai berikut :

a. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data di mana penulis melakukan kegiatan menyebar kuesioner melalui google form. Kuesioner dilakukan melalui google form dikarenakan adanya penyebaran wabah covid – 19 yang tidak memungkinkan peneliti menyebar secara langsung.

kuesioner yang peneliti lakukan melibatkan stakeholder yaitu Pemilik Travel Umroh DaNUSA, serta para Jamaah Travel Umroh yang sudah menggunakan jasa travel. Sehingga dapat membantu dalam memberikan informasi dan kelengkapan data yang diperlukan oleh penulis.

Di dalam angket, peneliti membuat pertanyaan menggunakan *rating scale* untuk mengetahui kepuasan jamaah yang telah menggunakan jasa Travel DaNUSA. Dalam *rating scale* peneliti menggunakan lima simbol bintang. Yang masing-masing mempunyai nilai yang berbeda. Penjelasan sebagai berikut :



Jikalau jamaah memilih bintang 1 berarti jamaah tidak puas dengan kualitas pelayanan



Sedangkan jika jamaah memilih bintang 2 berarti jamaah kurang puas dengan kualitas pelayanan



Sedangkan jika jamaah memilih bintang 3 berarti jamaah cukup puas dengan kualitas pelayanan



Sedangkan jika jamaah memilih bintang 4 berarti jamaah puas dengan kualitas pelayanan



Sedangkan jika jamaah memilih bintang 5 berarti jamaah sangat puas dengan kualitas pelayanan

b. Dokumentasi

Pada tahap dokumentasi ini penulis dengan cara dokumen sebanyak-banyaknya. Dokumentasi yang dilakukan sebagai teknik pengumpulan data melalui dokumen – dokumen seperti peninggalan tertulis, arsip yang ada pada travel, data dari jamaah, , Legalitas Travel Umroh dan Haji, dan hasil data angket seperti dokumen dari google form, hasil wawancara by phone dengan para

Jamaah Travel Umroh dan Haji DaNUSA dan data lainnya yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kelengkapan penelitian ini.

Tahap dokumentasi ini dilakukan guna mendapatkan kelengkapan data dan menghasilkan penelitian dengan reliabilitas yang baik mengenai Kepuasan jamaah dalam menggunakan jasa travel DaNUSA. Dalam riset ini peneliti menggunakan dokumen yang berupa dokumen transkrip wawancara dengan Pemilik Travel Umroh dan Haji DaNUSA mengenai sejarah travel. .

c. Teknik Analisis Data

Proses penyusunan transkrip wawancara serta material lain yang terkumpul. Data yang sudah terkumpul akan lebih mudah untuk dibaca, untuk memperoleh kesimpulan yang terpercaya maka peneliti melakukan analisis data. Setelah peneliti mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, maka teknik analisis bersifat deksriptif analisis yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat. Untuk mengetahui sumber data yang akurat yakni dengan cara menguji kebenaran dan kejujuran subjek penelitian dalam mengungkapkan realitas. Pada penulisan ini menggunakan metode deduktif, yang mana data yang disajikan dari uraian umum kemudian uraian khusus.

d. Teknik Penulisan

Dalam penulisan dan transliterasi skripsi ini menggunakan buku “Pedoman Penelitian dan Penulisan Skripsi Prodi Ilmu Agama Islam” yang disusun oleh tim dosen Ilmu Agama Islam Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta yang diterbitkan pada Januari 2020.

5. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data sering dilakukan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam data kualitatif data dikatakan valid apabila data yang ditulis sesuai dengan kenyataan. Untuk mendapatkan data penelitian menggunakan triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber paling umum digunakan dalam penelitian. Dimana peneliti membandingkan hasil observasi dan hasil wawancara, selain itu juga membandingkan pendapat orang dengan orang lain.

6. Sistematika Penelitian

Dalam penelitian dan penulisan skripsi diperlukan adanya format sistematika penulisan yang di runtutkan menjadi beberapa sub-bab. Pada penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti membagi sub-bab penulisan kedalam 5 (lima) sub-bab pokok bahasan, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini membahas kajian teori. Kajian teori dibuat untuk memperkuat penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kepuasan dan

Kualitas Pelayanan secara umum dan dalam pendapat islam dan Teori Keberagamaan. Yang nantinya akan dijabarkan dan dihubungkan dengan hasil data yang akan menjadi temuan penelitian.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tentang perusahaan. Yang dijabarkan dalam bentuk sejarah dan profil travel .

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi pembahasan, di mana bab ini menjadi penjabaran hasil dari penelitian. Di mana bab ini memaparkan hasil penelitian dan data dari pemilik travel dan juga jamaah yang sudah menggunakan travel DaNUSA Umroh & Haji.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi penutup. di mana terdapat kesimpulan, saran, dan juga kata penutup.