

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan ibadah yang paling unik di antara ibadah-ibadah lain dalam Islam. Keunikan itu tampak jelas pada tata caranya yang mungkin tidak lazim dalam ritual keagamaan. Selain ritual doa, yang lazim ada dalam ajaran agama-agama, dalam ibadah haji pun ada ritual-ritual lain yang sangat unik, seperti berlari-lari kecil dan melempar batu.<sup>1</sup>

Selama melaksanakan ibadah haji setiap jamaah diwajibkan melakukan ritual yang tercakup dalam rukun dan wajib haji. Rukun haji terdiri dari ihram, wukuf di Arafah, tawaf ifadah (tawaf haji), sai, tahallul atau bercukur dan tertib. Sedang wajib haji terdiri dari ihram dari miqad, mabid di Muzdalifah, mabid di Mina, melontarkan jumrah, menghindari larangan ihram, tawaf wada' (perpisahan).<sup>2</sup>

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, kepada kaum Muslimin, Allah SWT menjanjikan surga sebagai pahala bagi para haji *mabrur*. Sedangkan haji mabrur adalah suatu karunia yang tidak dapat di nilai dengan materi karena kandungan hikmahnya sangat luar biasa, maka inilah balasan yang pantas diberikan kepada haji mabrur. Dan tidak berlebihan jika

---

<sup>1</sup> Yunasril Ali, *Buku Induk Rahasia dan Makna Ibadah*, (Jakarta: Zaman, 2012), 433

<sup>2</sup> Dr. Hj. Maisarah Zas, SpKJ, *Haji dan Pencerahan Jati Diri Muslim*, (Bandung: Alfabeta, 2005),

dengan menunaikan ibadah haji, seorang Muslim merasa telah menyempurnakan agamanya.<sup>3</sup>

Semua ulama sepakat (*ijma'*) bahwa hukum haji wajib bagi setiap umat Islam, baik laki-laki maupun perempuan, hanya sekali seumur hidup bagi orang-orang yang mampu (*isthitho'ah*), sebagaimana Allah SWT:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS. Ali Imran: 97)*

Dengan semakin meningkatnya perkembangan zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu provider harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanannya lebih baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Muhammad, M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), 1

<sup>4</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)

Definisi menurut Nasution tentang kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>5</sup>

Adapun ciri pelayanan yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional. Tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, mengetahui pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>6</sup>

Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>7</sup>

Oliver menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.<sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Nasutio, M. Nur, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

<sup>6</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 9

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: J & j Learning, 2000), 105.

<sup>8</sup> Barnes, James G, *Secrets of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), 64.

Pada zaman Kerajaan Medang, Nganjuk dikenal dengan nama *Anjuk Ladang* yaitu Tanah kemenangan. Nganjuk juga dikenal dengan julukan *Kota Angin*. Kabupaten ini berbatasan dengan Kabupaten Bojonegoro di utara, Kabupaten Jombang di timur, Kabupaten Kediri dan Kabupaten Ponorogo di selatan, serta Kabupaten Madiun di barat. Kabupaten Nganjuk terletak antara 111°5' sampai dengan 112°13' BT dan 7°20' sampai dengan 7°59' LS. Nganjuk mempunyai 20 kecamatan dan 284 desa/kelurahan. Kecamatan-kecamatan tersebut adalah: Bagor, Baron, Berbek, Gondang, Jatikalen, Kertosono, Lengkong, Loceret, Nganjuk, Ngetos, Ngluyu, Ngronggo, Pace, Patianrowo, Prambon, Rejoso, Sawahan, Sukomoro, Tanjunganom, Wilangan.<sup>9</sup>

Jumlah penduduk Kabupaten nganjuk 1.048.799 jiwa. Diantaranya 521.388 dan 524.411 wanita. Mayoritas penduduk di Kabupaten Nganjuk memeluk agama Islam dan sisanya mengantut agama Kristen, Khatolik, Hindu, Budha, Khonghucu. Jumlah jamah haji di Kabupaten Nganjuk pada tahun 2017 sebanyak 721 jamaah.<sup>10</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 6 menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan haji.<sup>11</sup> Dengan demikian, peluang inilah yang dilirik oleh biro-biro transformasi swasta

---

<sup>9</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Nganjuk](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Nganjuk)

<sup>10</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk. *Kabupaten Nganjuk dalam Angka 2018*, (Nganjuk: BPS Kabupaten Nganjuk, 2018),

<sup>11</sup> Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK PRESS, 2008), 78

dengan menawarkan berbagai fasilitas demi kenyamanan ibadah dan agar dapat menarik simpati jamaah.<sup>12</sup>

KBIH sebagai biro jasa sangat berbeda dengan biro jasa lainnya, KBIH merupakan biro jasa yang memfasilitasi kebutuhan untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh yang tentunya sangat erat hubungannya dengan persoalan agama. KBIH sebagai kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh mempunyai peran penting tidak hanya dalam persoalan pemasaran saja, KBIH merupakan salah satu sarana untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar dari segala permasalahannya sehingga pada waktu melaksanakan ibadah haji dan umroh di tanah suci tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya latihan khusus tata cara atau manasik haji dapat memberikan gambaran serta bagaimana cara mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh nantinya.<sup>13</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam adalah sebuah lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa ibadah haji dan umrah. KBIH Zamzam berusaha untuk memberikan pelayanan yang sesuai jamaah harapkan sehingga dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat antara biro haji yang lainnya.

Peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan jamaah haji tahun 2017 pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam yang lokasinya cukup strategis terletak di Jl. Imam Bonjol No.54 Desa Payaman Kabupaten

---

<sup>12</sup> Ayi Aminuddin Rosid, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Skripsi: UIN Syarifhidayatullah Jakarta, 2008), 13

<sup>13</sup> Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, (Skripsi: UIN Sunan Kalijaga, 2014), 6-7

Nganjuk. Saat ini ada tiga KBIH yang paling *eksistensi* di Nganjuk yaitu Zamzam, As Salam, Al Mabror. KBIH Zamzam merupakan biro haji yang pertama kali berdiri di Kabupaten Nganjuk pada tahun 2001. KBIH Zamzam menentukan harga sesuai dengan keputusan pemerintah, namun hal yang membedakan antara KBIH satu dengan yang lain yakni fasilitas yang diberikan kepada calon jamaah haji. Sehingga ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan para jamaah haji untuk memenuhi perlengkapan yang dibutuhkan oleh calon jamaah haji.

Tanggapan KBIH Zamzam mengenai kasus travel haji dan umroh yang bermasalah dalam pemberangkatan haji, mereka tidak terlalu khawatir atas persoalan tersebut. Karena KBIH Zamzam tujuannya yakni ingin membimbing dan melayani jamaah haji sesuai dengan syariat. Banyaknya pesaing yang muncul, maka ini merupakan masalah utama bagi lembaga yang melayani di bidang jasa. Sehingga KBIH Zamzam dituntut untuk menjaga kepercayaan jamaah haji atas pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah jumlah jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk Tahun 2014-2017:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Jamaah Haji KBIH Zamzam Nganjuk Tahun 2014-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Jamaah</b>	<b>Peningkatan</b>
2014	270	-
2015	290	7,4%
2016	320	10,3%

2017	360	12,5%
------	-----	-------

Sumber: Data Kantor pusat KBIH Zamzam Nganjuk

Berdasarkan observasi awal peneliti mendapatkan data jumlah jamaah haji KBIH Zamzam pada tahun 2014 terdapat 270 jamaah haji, tahun 2015 terdapat 290 jamaah haji, tahun 2016 terdapat 320 jamaah haji, tahun 2017 terdapat 360 jamaah haji. Sehingga dari ulasa tersebut dapat diketahui bahwa jumlah jamaah haji dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan di setiap tahunnya.

Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah haji KBIH Zamzam Nganjuk tahun 2017:

**Tabel 1.2**

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Haji KBIH  
Zamzam Nganjuk Tahun 2017**

No.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	Penilaian responden
1	Kualitas produk	5
2	Kualitas pelayanan	16
3	Emosi	3
4	Harga	1
5	Biaya	5
	Total	30

Sumber: Data diolah peneliti

Dari data tabel tersebut setelah peneliti observasi awal sebanyak 30 jamaah haji yang menggunakan jasa KBIH Zamzam pada tahun 2017, maka dapat diketahui bahwa jamaah lebih memilih kualitas pelayanan sebagai tingkat kepuasan tertinggi, yakni dengan jumlah 16 jamaah haji yang memilihnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk)”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor minat kerja dan keterampilan terhadap masa tunggu kerja adalah:



1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk

#### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

1. Secara Teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi peneliti maupun untuk pihak lain, sebagai bahan referensi untuk meneliti dan mengkaji secara mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan serta tambahan pemahaman dan kelimuan tentang pengertian kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan (jamaah haji).

- b. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bersifat ilmiah, memberi informasi yang bermanfaat, untuk

memperkaya khazanah kepustakaan islam, serta mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

## E. Telaah Pustaka

Masalah terkait dengan penelitian ini penulis temukan pada beberapa karya tulis yaitu:

1. Faridah Ilmiah mahasiswa jurusan syariah IAIN Kediri, penelitiannya berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Wanita di Rameyza Tour dan Travel Kediri. Hasil analisis regresi regresi linier sederhana diperoleh hasil besarnya variabel (X) sebesar 87% terhadap variabel (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh berada dikategori baik. Sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas.

Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Persamaannya terletak pada metode yang digunakan yaitu kuantitatif dan jumlah indikator variabel bebas ada lima yakni *tangibels*, *responsiveness*, *assurance*, *reability*, *emphaty*. Perbedaannya terdapat pada objek penelitiannya yakni pada di

Rameyza Tour dan Travel Kediri. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk

2. Arief Wibowo Condro mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya, penelitiannya berjudul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD Haji Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yaitu kehandalan *reliability* (X1), daya tanggap, *responsiveness* (X2), jaminan *assurance* (X3), empati (X4), dan bukti langsung tangibles (X5) berpengaruh nyata secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan (Y). Adapun dari kelima variabel bebas, kesemua variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti. Persamaanya terletak pada metode yang digunakan yakni kuantitatif dan variabel terikatnya kepuasan. Perbedaannya pada objek penelitian yakni pada RSUD Haji Surabaya. Sedangkan peneliti objeknya pada KBIH Zamzam Nganjuk

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang

diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.<sup>14</sup>

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dibedakan atas dua jenis hipotesis, yaitu:

1. Hipotesis (Ha): adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk
2. Hipotesis (H<sub>0</sub>): tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji) pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Zamzam Nganjuk

---

<sup>14</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 134-135