

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Era kemajuan ekonomi yang cukup pesat pada saat ini membuat kebutuhan manusia terhadap jasa meningkat, dimana timbul berbagai jenis jasa baru. Salah satu jasa yang sedang mengalami peningkatan yaitu jasa penyedia layanan haji dan umroh. Timbulnya berbagai jasa penyedia layanan haji dan umroh menggambarkan bahwa permintaan jasa terhadap haji dan umroh sangat tinggi, dimana hal ini akan menjadikan peluang bisnis yang menjanjikan. Haji merupakan salah satu dari lima pondasi agama islam, yaitu merupakan rukun islam yang kelima yang merupakan perwujudan Tho'at kepada Allah Ta'ala yang paling agung. Mengingat dalam praktek antara ibadah haji dan umrah ini adalah sama, baik dalam syarat maupun rukunnya kecuali ada tiga hal yang berbeda, yakni mengenai waktu, wukuf di Arafah dan melontar jumrah (Matdawam, 1986: 19).

Perjalanan ibadah haji adalah perjalanan suci yang memerlukan kesiapan fisik dan mental, termasuk pengetahuan tentang *Manasik* dan perjalanan ibadah haji. Ibadah haji adalah ibadah yang berkaitan dengan sah atau tidaknya seseorang melakukan ibadah haji. Apabila hajinya tidak sah atau tidak benar maka seseorang harus membayar *Fidyah* (membayar denda) atau dengan DAM (menyembelih hewan) atau bahkan mengulang hajinya ditahun mendatang. Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk menghidupkan ka'bah dan tanah suci setiap tahun, dikarenakan setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang menunaikan ibadah haji (Raya dan Mulia, 2003: 23).

Meningkatnya perkonomian di Indonesia membuat meningkatnya jamaah ibadah haji dan umroh, bahkan belakangan ini jumlah pendaftarnya melampaui batas kuota

yang telah ditetapkan (Nizam dan Hasan, 2000: 45). Meningkatnya calon jamaah haji dan umroh pada tahun 2014 membuat persaingan antara penyedia jasa layanan haji dan umroh semakin meningkat. Persaingan yang ketat antara penyedia jasa layanan haji dan umroh membuat penyedia jasa layanan haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan dalam industri penyedia jasa layanan haji dan umroh. Kualitas menurut Deming di definisikan sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen (Yamit, 2013: 7). Pengertian kualitas menurut Deming menjelaskan bahwa kualitas merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan oleh sebab itu perusahaan penyedia jasa haji dan umroh harus selalu menjaga dan mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan merupakan hal utama yang harus diberikan kepada pelanggan terutama pada industri penyedia jasa haji dan umroh, pengertian dari pelayanan adalah perbuatan, proses dan kinerja (Fitzsimmons, 2006: 4).

Persaingan yang ketat memberikan permasalahan tersendiri bagi penyedia jasa haji dan umroh dari segi kualitas pelayanan, dimana penyedia jasa haji dan umroh harus mengetahui kepentingan/harapan yang timbul dalam benak pelanggan. Kepentingan/harapan pelanggan yang timbul tentu harus disesuaikan dengan kinerja/kenyataan yang ada, dimana kenyataan ini berdasarkan atas kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa haji dan umroh untuk memenuhi kepentingan/harapan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan jasa kepada calon pelanggan dan pelanggan, maka pihak penyedia jasa haji dan umroh harus memberikan tawaran menarik, paket menarik, juga fasilitas yang ditawarkan. Hal utama yang paling utama tentu memberikan kualitas pelayanan terbaik dengan tujuan yaitu dengan tujuan memenuhi kepuasan pelanggan. Harapan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, jika

harapan lebih besar dari kenyataan dan kualitas yang dirasakan kurang memuaskan akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan (Parasuraman *et al*, 1985; Lewis dan Mitchell, 1990). Hal ini akan berdampak negatif bagi penyedia jasa haji dan umroh apabila tidak mengetahui kepentingan/harapan dari pelanggan. Faktor terpenting yang harus diperhatikan adalah harapan pelanggan yang terjadi harus disesuaikan dengan kualitas pelayanan yang sesuai untuk memenuhi harapan pelanggan.

Salah satu penyedia jasa haji dan umroh di daerah Yogyakarta adalah KBIH Al-Barokah, yang bertempat di Jl. Gotong Royong, Blunyahrejo TR II/ 1107 Karangwaru, Tegalorejo, Yogyakarta. Berdirinya KBIH Al-Barokah ditandai dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor :7509/KPTS/2002 pada tanggal 25 April 2002. Pada tahun 2010 KBIH Al-Barokah membuka dua kantor cabang yang ada di wilayah Sleman dan Bantul. Daerah Sleman beralamat di Jl. Kebon Agung Sendangadi, Mlati, Sleman, sementara untuk daerah Bantul bertempat di Pondok Pesantren Binaul Ummah Wonolelo Pleret Bantul, Yogyakarta.

Semakin luasnya pelanggan yang dimiliki, maka penyedia jasa layanan haji dan umroh KBIH Al-Barokah harus mengerti akan kepentingan pelanggan, baik itu pelanggan utama maupun calon pelanggan. Hal ini tentu diselaraskan dengan niat dan kemauan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan pelanggan agar pelanggan tidak berpindah pada jasa penyedia layanan haji dan umroh lainnya. Berdasarkan kejadian diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kualitas pelayanan jasa dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Harapan dan Kenyataan Pada KBIH Al-Barokah Yogyakarta”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana harapan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati?
2. Bagaimana kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati ?
3. Indikator pada dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus di perbaiki dan dipertahankan kinerjanya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis harapan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis

Sebagai pembelajaran dan memberikan wawasan terhadap penulis tentang tata cara penulisan karya ilmiah. Peneliti juga mampu untuk menerapkan teori-teori

yang didapatkan dalam perkuliahan ke dalam praktek di lapangan. Selain itu peneliti mampu mengkaji atas kejadian yang timbul pada KBIH Al-Barokah, Yogyakarta.

2. Bagi perusahaan

Sebagai informasi lebih lanjut untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan yang dimiliki KBIH Al-Barokah, Yogyakarta, dalam memberikan kualitas pelayanan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan yang nantinya menjadi keuntungan bagi KBIH Al-Barokah.

3. Bagi masyarakat

Sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh KBIH Al-Barokah, sehingga masyarakat mampu melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al-Barokah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dalam prakteknya.

