

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam. Berdasarkan data demografis tahun 2020, setidaknya pemeluk agama Islam di Indonesia mencapai sekitar 229,60 juta jiwa yang persentasenya 87,1% dari total keseluruhan penduduk yang ada.¹ Hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai Negara dengan pemeluk agama Islam terbesar di dunia.

Agama Islam memiliki 2 sisi yaitu sisi keabsahan dan sisi peristilahan. Dari sisi keabsahan, Islam berasal dari bahasa arab yaitu dari kata *salima* yang mengandung arti selamat, sentosa, dan damai. Selanjutnya, diubah menjadi bentuk *aslama* yang memiliki arti berserah diri masuk kedamaian. Dimana adanya agama Islam ini menjadi keselamatan dan kedamaian bagi pemeluknya. Menurut Maulana Muhammad Ali, dari firman Allah yang terdapat pada ayat 208 surat Al Baqarah yang artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman! Masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhan dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah syaitan. Sungguh, ia (syaitan) itu musuh yang nyata bagimu. Dan juga dapat dipahami dari ayat 61 surat Al Anfal yang artinya: “Tetapi jika mereka condong kepada perdamaian, maka terimalah dan bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Dialah Tuhan yang Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”*²

¹ <https://kumparan.com> diakses pada Tanggal 22 Oktober 2021 pada Jam 17.41

² Hayana Liswi, *Kebutuhan Manusia Terhadap Agama*, *Jurnal Pencerahan*, Vol. 12, No. 2, September 2018.

Islam merupakan agama satu satunya yang diakui oleh Allah. Sebagaimana firman Allah dalam Al Quran yang artinya: “*Sesungguhnya agama di sisi Allah ialah Islam*”. Dimana yang didalamnya terdapat dasar dasar atau landasan yang wajib dikerjakan oleh seluruh umat Islam yakni rukun Islam. Rukun Islam terdiri atas lima tindakan dasar yang harus dijalankan oleh seluruh kaum muslimin, yang bagian puncaknya adalah melaksanakan ibadah haji bagi yang mampu.

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam. Dimana urutan dari rukun islam yang yaitu syahadat, shalat, puasa, zakat, dan yang terakhir yaitu menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Dalam pelaksanaannya, ibadah haji merupakan hukum yang wajib untuk dilaksanakan, berbeda dengan ibadah umroh atau yang biasa disebut haji kecil. Umroh merupakan perjalanan ibadah ke Kabah, dimana yang didalamnya sejumlah wisatawan atau jamaah melakukan serangkaian ibadah dengan beberapa syarat yang telah ditetapkan oleh syariat. Umroh merupakan ibadah yang hukumnya sunah bagi muslim yang mampu, baik mampu secara fisik maupun secara non fisik atau financial serta memiliki keilmuan dan dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali pada hari Arafah yaitu tanggal 10 Dzulhijjah dan hari hari tasyrik yaitu tanggal 11, 12, 13 Dzulhijjah. Hal ini berbeda dengan ibadah haji yang hanya dapat dilaksanakan pada waktu waktu tertentu dan diwajibkan dalam pelaksanaannya bagi yang berkemampuan.³

³ Devi Noviyanti, Pentingnya kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin, *Jurnal UIN Antasari Banjarmasin*, 2017, 36.

Calon jamaah yang memiliki keinginan untuk melaksanakan haji dan umroh dengan nyaman, akan mencari fasilitas yang sangat memadai supaya kenyamanannya bisa terpenuhi. Supaya jamaah haji maupun umroh dapat menunaikan ibadahnya dengan aman, nyaman dan lancar sesuai dengan syariat atau ajaran agama Islam, maka penyelenggaraan haji dan umroh berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan sebaik baiknya kepada jamaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan diimplementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jamaah haji tanpa mengurangi sedikitpun oleh lembaga kepada jamaahnya, professional, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan haji dan umroh harus mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek, karena seksi penyelenggaraan jamaah haji dan umroh memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada jamaah haji dengan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan jamaah. Fungsi tersebut merupakan bagian penting untuk menghadapi persaingan dan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Jika pelayanan yang diberikan dirasa sesuai dengan harapan calon jamaah haji, maka jamaah haji akan merasa senang atau puas, sedangkan jika harapan jamaah haji tidak dapat terpenuhi, maka pelayanan dinilai tidak dapat memuaskan.⁴

⁴Resti Widayanti, Arif Rahman, Dindin Solahudin, "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 2, No. 4, Desember (2017).

PT. Falisha Mulia Al Hadi merupakan salah satu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah. Dalam menjalankan usahanya, PT. Falisha Mulia Al Hadi harus mampu bersaing dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Untuk itu, perusahaan menerapkan daya saing sebagai arah untuk menciptakan kenyamanan bagi para jamaahnya.

Namun, kenyataan yang ada di beberapa masyarakat. PT. Falisha Mulia Al Hadi kurang memberikan kenyamanan dari segi pelayanannya yaitu pada bagian jadwal pemberangkatan jamaah haji dan umrah.

Tabel 1.1

Data Tahun dan Jumlah Pemberangkatan Jamaah

No	Tahun Pemberangkatan Jamaah	Jumlah Jamaah	Keterangan
1	2018	369	Berangkat
2	2019	347	Berangkat
3	2020	-	Tidak berangkat
4	2021	-	Tidak berangkat
5	2022	329	Berangkat

Sumber: PT. Falisha Mulia Al Hadi

Dari tabel di atas menunjukkan, bahwasanya pemberangkatan jamaah umroh di PT. Falisha Mulia Al-Hadi tidak stabil; dimana pada tahun 2018 memberangkatkan jamaah sebanyak 369 orang, pada tahun 2019 memberangkatkan jamaah sebanyak 347 orang, pada tahun 2020 sampai tahun 2021 tidak memberangkatkan sama sekali karena adanya keadaan pandemi (covid 19), dan pada tahun 2022 memberangkatkan jamaah sebanyak 329 orang.

Berdasarkan observasi awal peneliti, bahwasanya ada beberapa jamaah dari PT. Falisha Mulia Al-Hadi yang mengalami ketidakpuasan. Hasil wawancara peneliti dengan bapak H. Romzi, beliau mengatakan kepada peneliti bahwasanya ada beberapa jadwal pemberangkatan umrah yang sudah ditentukan ketika mendaftar mengalami pengunduran karena adanya pandemi covid 19, walaupun dengan adanya alasan yang tidak masuk akal ataupun rasional namun beberapa jamaah masih merasakan ketidakpuasan dengan hal tersebut. Beliau juga menyampaikan kepada peneliti bahwasanya belum adanya kotak pengaduan masalah, adanya keterlambatan tas sampai kepada jamaah setelah di tanah air, dan struktur kepengurusan yang ada di PT. Falisha Mulia Al Hadi terdiri dari kerabat kerabatnya sendiri yang notabenenya masih satu darah dengan pemilik perusahaan.⁵ Jadi, masih adanya ikatan emosional antar satu dengan yang lain (keluarga), sehingga ada beberapa pembagian pembagian tugas yang canggung untuk dilaksanakan dengan baik sebab adanya hubungan emosional antar kepengurusan tersebut. Adapun beberapa nama yang komplain, yaitu: Bapak Abdus Samad, Ibu Amma, Ibu Nur Laila Arfa, Bapak Sarra, dan Bapak Zainal.

Dengan adanya permasalahan tersebut, menciptakan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk sangatlah penting, mengingat hal tersebut tentu dapat memberikan manfaat yang baik bagi konsumen maupun perusahaan. Apabila sebuah perusahaan memiliki tingkat kepuasan terhadap

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak H. Ramzi, pada tanggal 18 Maret 2022.

suatu produk, maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi.⁶

Berdasarkan urgensi di atas, maka peneliti tertarik untuk menelaah lebih dalam dan mengambil judul “Strategi Membangun Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Falisha Mulia Al-Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep Dalam Perspektif Ekonomi Islam”.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan di atas, sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep?
2. Bagaimana strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam perspektif ekonomi Islam?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk memberikan solusi terkait strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam perspektif Ekonomi Islam.

⁶Dikdik Harjadi, Iqbal Arraniri, *Expriental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, cet. Ke-1 (Cirebon: Insania, 2021), h. 9.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat peneliti dalam penulisan ini sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar serta dalam bidang program Ekonomi Syariah, dan tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas bagi penulis dan menjadikan sebuah amal ibadah untuk di akhirat kelak.

b. Bagi akademisi

Sebagai salah satu aset pustaka dengan tujuan bisa dimanfaatkan oleh seluruh akademisi dalam memberikan wacana dan pengetahuan.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan membawa dampak dan pengaruh besar bagi seluruh lapisan masyarakat sebagai pengembangan wawasan atau pengetahuan terkait strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam perspektif Ekonomi Islam.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan analisis dan telaah yang telah dilakukan oleh peneliti, banyak sekali ditemukan penelitian ataupun wacana ilmiah yang berkaitan serta serupa, yaitu mengangkat tema penelitian yang sama dengan judul yang diangkat oleh peneliti kali ini, khususnya penelitian yang berkenaan dengan

strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umrah pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Ekonomi Islam. Namun, dari sekian banyaknya penelitian dengan tema yang sama, terdapat tiga penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai tinjauan pustaka oleh peneliti, antara lain:

1. Penelitian pertama dengan judul “*Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*” merupakan skripsi yang disusun oleh Sri Atun Chasanah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto pada tahun 2015. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi kepuasan pelanggan . Metode yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan PT. PLN (Pesero) Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), yaitu seperti ATM Banking, E-banking, kantor pos. Persamaan penelitian sebelumnya dan sekarang adalah sama sama membahas mengenai kepuasan pelanggan. Dan perbedaan penelitian terdahulu ada pada objek dan metodenya. Penelitian terdahulu objeknya ada pada PT. PLN (Pesero) Rayon Purbalingga, sedangkan penelitian yang sekarang ada pada PT. Falisha Mulia Al Hadi.

2. Penelitian kedua dengan judul "*Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh di Banjarmasin*" merupakan jurnal yang disusun oleh Devi Noviyanti Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2017. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan bagi travel haji dan umroh di Banjarmasin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menanggapi kepuasan pelanggan demi menjamin pengembangan dan berkelanjutan bisnis. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Persamaan penelitian sebelumnya dan sekarang adalah sama sama membahas mengenai kepuasan pelanggan bagi travel haji dan umroh. Dan perbedaan penelitian terdahulu ada pada objek dan metodenya. Penelitian terdahulu objeknya di Banjarmasin, sedangkan penelitian yang sekarang di Kabupaten Sumenep.
3. Penelitian yang ketiga dengan judul "*Membangun Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian (Studi pada Toko Essy's Brownies Semarang)*" merupakan skripsi yang disusun oleh Djanur Magenta Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2015. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa produk memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian, harga memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian, lokasi memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian, promosi memiliki pengaruh

secara positif terhadap keputusan pembelian, dan keputusan pembelian memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan konsumen. Persamaanya dengan penelitian sebelumnya dan sekarang yaitu sama sama membahas tentang kepuasan konsumen. Dan perbedaan yang ada pada penelitian sebelumnya yaitu objek yang dituju dan peneliti tidak meninjau dari segi ekonomi Islam.

4. Penelitian yang keempat dengan judul “*Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara*” merupakan jurnal analisa yang disusun oleh Sulaiman pada tahun 2014. Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan jamaah haji. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah haji terhadap KBH di Kabupaten Jepara. Metode yang digunakan adalah *mixed methods*. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jamaah sangat tinggi karena sebagian besar jamaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBH. Persamaan penelitian sebelumnya dan sekarang adalah sama sama membahas mengenai kepuasan haji. Dan perbedaan penelitian terdahulu ada pada objek dan metodenya. Penelitian terdahulu objeknya di Kabupaten Jepara, sedangkan penelitian yang sekarang di Kabupaten Sumenep. Dan metode yang dipakai dari penelitian terdahulu menggunakan *mixed methods*, sedangkan metode yang digunakan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan delphi.

5. Penelitian yang kelima dengan judul “*Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi Analisis Persaingan Travel Haji dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen*” merupakan tesis yang disusun oleh Lia Fadilah pada tahun 2018. Dalam penelitian ini membahas tentang strategi dan manajemen travel haji dan umroh. Jenis dari penelitian ini menggunakan *field research*/ penelitian langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh Kota Medan merupakan pelayanan prima/ pelayanan yang mengutamakan kualitas dan kenyamanan. Persamaan penelitian sebelumnya dan sekarang adalah sama sama membahas mengenai strategi kepuasan haji, namun penelitian terdahulu juga membahas manajemen dari travel haji dan umroh tersebut. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu ada pada objek dan metodenya. Penelitian terdahulu objeknya di Kota Medan, sedangkan penelitian yang sekarang di Kota Sumenep. Dan metode yang dipakai dari penelitian terdahulu menggunakan *field research*, sedangkan metode yang digunakan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan delphi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

BAB I (PENDAHULUAN)

Bab ini berisi tentang beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian, antara lain, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II (KERANGKA TEORI)

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuannya adalah sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang diteliti agar mudah dipahami oleh pembaca. Dalam bab ini, penulis menjelaskan mengenai Strategi Membangun Kepuasan Jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam perspektif ekonomi Islam.

BAB III (METODE PENELITIAN)

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, Seperti jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan lain-lain.

BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

Bab ini menjelaskan mengenai Strategi Membangun Kepuasan Jamaah Haji dan Umroh pada PT. Falisha Mulia Al Hadi di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB V (PENUTUP)

Bab ini berisi penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan yang merupakan hasil analisa serta perhitungan dari hasil penelitian. Selain itu juga berisi mengenai saran-saran untuk kemajuan bagi penelitian selanjutnya yang mengambil variabel atau objek serupa dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi rujukan buku-buku penunjang penelitian, skripsi atau penelitian terdahulu serta beberapa website resmi yang menunjang untuk keperluan penelitian ini.