

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. CAHAYA IMANI HAJI
UMRAH YOGYAKARTA TAHUN 2023**



UIN

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Disusun oleh:

Destiana Kusuma Anggraini
NIM 19102040044

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dr. Hikmah Endraswati, SE, M.Si.
NIP. 19770507 200003 2 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1454/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. CAHAYA IMANI HAJI UMRAH
YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DESTIANA KUSUMA ANGGRAINI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040044
Telah diujikan pada : Selasa, 22 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e4ba45a83



Penguji I

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e9b1d458cef



Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e7757278e05



Yogyakarta, 22 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64ec12413a6c9

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,
Email. fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Destiana Kusuma Anggraini
NIM : 19102040044
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani
Haji Umrah Yogyakarta Tahun 2023

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata satu Program Studi Manajemen Dakwah.


Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

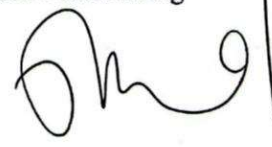
Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Menyetujui

Ketua Prodi MD


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP: 19690227 2000312 001

Dosen Pembimbing


Dr. Hikmah Endraswati, SE, M.Si.
NIP: 19770507 200003 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Destiana Kusuma Anggraini

NIM : 19102040044

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: “ Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta Tahun 2023” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 23 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Destiana Kusuma Anggraini

NIM: 19102040044

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri

Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يُبْنَىٰ أَذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَأَخِيهِ وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَأْتِيَنَّ مِنَ
رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمَ الْكَافِرُونَ

Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah SWT.

Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir.

(Al-Qur'an, Yusuf:86)¹

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Qur'an Kemenag in Word*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2023), hlm. 246.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat karunia, serta taufik dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta Tahun 2023” yang merupakan tugas akhir Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnya sampai akhir nanti.

Dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Hj. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si. selaku Dosen Pendamping Akademik (DPA) yang telah memberikan kemudahan dalam segala urusan tentang perkuliahan di Prodi Manajemen Dakwah.

5. Dr. Hikmah Endraswati, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah bersedia memberikan masukan, saran dan dukungan serta motivasi selama pelaksanaan bimbingan skripsi ini dengan sabar dan meluangkan waktunya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan peneliti pengetahuan dan pengalaman di bangku perkuliahan.
7. Pimpinan dan seluruh staf PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.
8. Tukirin, selaku ayah peneliti. Berkat dorongan penuh yang diberikan kepada peneliti agar bisa berjalan dan terus melangkah dengan semangat dan juga bertanggung jawab.
9. Rumiwati, selaku ibu peneliti. Doa dan ridha beliau pada setiap langkah peneliti, menjadi energi positif, menambah keyakinan untuk mampu menjalani setiap langkah kehidupan dan melewati setiap tahapan hidup.
10. Destiani Kusuma, selaku saudara kembar yang selalu memberikan motivasi dan juga semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Muhammad Yusuf selaku adik peneliti yang juga selalu menguatkan agar bisa mencapai apa yang menjadi cita-cita.
11. Teman-teman KKN 108 kelompok 13 tepatnya di dusun Dringo yaitu Izza Muallif, Muhammad Nashich Ulwan, Muhammad Alfian, Salsabillah Nurul Fitria, Indah Alifiyah, Ulya Nur Farah Atika, Chaitra Kurnia Hati, dan Musdalipa yang menjadi keluarga baru dan memberikan peneliti begitu banyak pengalaman.

12. Sahabat-sahabat ku Choirunisa Nur Fahmadin, Elistia, Fiani Hawa Isnaini, Hikmatun Fadhilah, Maya Latifah, Meri Diah Puspitasari, yang telah memberikan dukungan serta bantuannya selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat ku Siti Fatimah Nisfu Aulia, Lailatul Amaluna, dan Reza Nugraha, terimakasih telah memberi dukungan dan telah memotivasi dengan berbagai cara hingga peneliti sampai pada tahap ini.
14. Teman-teman prodi Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang telah kebersamai kurang lebih 4 tahun ini dan terimakasih atas *support* dan dukungannya.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan agar untuk penelitian selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 12 Agustus 2023
Peneliti,

Destiana Kusuma Anggraini
NIM 19102040044

ABSTRAK

Destiana Kusuma Anggraini (19102040044). Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta Tahun 2023“. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta pada aspek dimensi kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5.022 jemaah, Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap responden yang kebetulan dijumpai/ada yaitu jemaah umrah bulan Maret sebanyak 56 jemaah dari 79 jemaah pada tahun 2023.

Metode pengumpulan data yaitu melalui angket atau kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *Excel Windows 2010*.

Hasil dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan, teori yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan 5 dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan **Sangat Baik** terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta, hal ini dibuktikan dengan hasil persentase rata-rata dari tanggapan jemaah yaitu 91%. Dimensi kehandalan maka dapat dikatakan Sangat Baik, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata hasil keseluruhan dari 5 indikator sebesar 94%. Dimensi Daya Tangkap maka dapat dikatakan Sangat Baik, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata rekapitulasi sebesar 91%. dimensi Jaminan maka dapat dikatakan Sangat Baik, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata rekapitulasi sebesar 92%. Dimensi Empati maka dapat dikatakan Sangat Baik, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata rekapitulasi sebesar 93%. dimensi Bukti Fisik maka dapat dikatakan Sangat Baik, hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata rekapitulasi sebesar 87%. Pelayanan prima merupakan nilai yang paling utama untuk sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kajian Pustaka	8
E. Kerangka Teori	14
F. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Jenis Data	24
D. Metode Pengumpulan Data.....	25

E. Definisi Operasional	26
F. Pengukuran Variabel.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	32
A. Sejarah.....	32
B. Letak Geografis.....	33
C. Visi, Misi, dan Tujuan	34
D. Struktur Organisasi	36
E. Program	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Responden	39
B. Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta	41
1. Dimensi Keandalan	41
2. Dimensi Daya Tangkap.....	48
3. Dimensi Jaminan.....	52
4. Dimensi Empati.....	58
5. Dimensi Bukti Fisik	64
C. Analisis 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Data Jemaah di PT. Cahaya Imani Haji Umrah	23
Tabel 2.2 Data Jemaah Januari-Agustus Tahun 2023	24
Tabel 2.3 Pengukuran Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan	27
Tabel 2. 4 Klasifikasi Kategori Skor.....	30
Tabel 2. 5 Program Umrah.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Jasa	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Menangani Masalah	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Jasa Yang Sesuai	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Jasa Sesuai Dengan Waktu.....	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Menyimpan Dokumen.....	46
Tabel 4.8 Analisis Dimensi Kehandalan 5 Indikator	47
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kepastian Waktu	48
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Layanan Yang Segera/Cepat	49
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Membantu Jemaah.....	50
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Merespon Permintaan.....	51
Tabel 4.13 Analisis Dimensi Daya Tangkap 4 Indikator	52
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Rasa Percaya Jemaah.....	53
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Aman Sewaktu Transaksi.....	54
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Bersikap Sopan.....	55

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Mampu Menjawab Pertanyaan	56
Tabel 4.18 Analisis Dimensi Jaminan 4 Indikator	57
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Tentang Perhatian Kepada Jemaah.....	58
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Memperlakukan Jemaah.....	59
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Mengutamakan Jemaah	60
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Memahami Jemaah.....	61
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Waktu Beroperasi	62
Tabel 4.24 Analisis Dimensi Empati 5 Indikator	63
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang Peralatan Modern	64
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Visual	65
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Tentang Berpenampilan Profesional	66
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Tentang Materi	67
Tabel 4.29 Analisis Dimensi Bukti Fisik 4 Indikator	68
Tabel 4.30 Analisis Kualitas Pelayanan.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia usaha saat ini, telah memasuki proses globalisasi yang semakin terbuka dan mengharuskan pemasar atau perusahaan untuk selalu mengikutinya dengan penuh kesadaran agar lebih memantapkan pelaksanaan manajemen profesional dan modern pada masing-masing perusahaan yang berkecimpung dalam pasar terbuka supaya perusahaan tersebut tetap dapat mempertahankan eksistensinya dan pengembangan usaha dimasa-masa yang akan datang. Oleh karena itu, dalam era keterbukaan ini persaingan dikalangan pelaku usaha tentunya akan semakin tajam, sedangkan arena pemasaran juga akan semakin ketat.²

Dalam perkembangan dunia jasa dikenal istilah pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima menjadi hal yang penting dalam menjaga kepuasan jemaah (*customer satisfaction*). Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan jemaah yang puas atau kecewa atas hasil dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi jemaah.³

Perhatian terhadap kepentingan jemaah dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk

² Suci Purwandari, dkk., *Manajemen Pemasaran* (Bandung : Media Sains Indonesia, 2022), hlm. 30.

³ Philip Kotler dan Kevin Lanne Keller, *Marketing Management 13th Edition*, terj. Bob Sabran (Jakarta : Erlangga, 2009), hlm. 45.

keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Menyadari pentingnya nilai sebuah layanan prima kepada jemaah dan meningkatnya tuntutan jemaah terhadap layanan perusahaan semakin membuat perusahaan harus mengembangkan bisnis pada manajemen hubungan jemaah yang baik. Dalam dunia bisnis, sikap melayani sangat diperlukan. Untuk perbaiki kinerja *front line stand* merupakan kriteria individual, dimana secara fungsional berimplikasi adanya perbaikan mutu layanan.⁴

Ciri pelayanan yang baik itu bisa memberikan kepuasan kepada jemaahnya, mempunyai karyawan yang sudah profesional, tersedianya sarana serta prasarana yang sudah memadai, tersedianya semua produk, selalu memberikan tanggungjawab kepada jemaahnya, selain itu juga mampu memberikan pelayanan dengan tepat, cepat, serta bisa memberikan sebuah kepercayaan terhadap jemaahnya. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya kepada jemaah umrah.

Kepercayaan itulah yang akan menjadi bentuk keyakinan jemaah. Supaya tujuan dari pelaksanaan ibadah umrah itu selalu bisa mencapai target yang dicapai maka diperlukan adanya sebuah manajemen baik dari bidang pelayanan itu sendiri.⁵ Dalam masalah ketidak efektif dan efesienan penyelenggaraan haji dan umrah ini, hal itu menjadi lirik tersendiri bagi biro-biro perjalanan haji dan umrah yang mana mereka berlomba-lomba menawarkan produk-produk mereka kepada calon jemaah. seperti

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hlm. 3.

⁵ Dita Susilawati, "Manajemen Pelayanan Ibadah Hajji dan Umrah, Studi Pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram", *Al-Ijtima : Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 1:1 (2022), hlm. 31.

pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda.⁶

Seiring dengan antusiasme penduduk muslim untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah, sekarang ini banyak bermunculan biro jasa perjalanan haji dan umrah di Indonesia, lebih khususnya di Yogyakarta. Hal ini sangat membantu bagi calon jemaah haji dan umrah karena dapat merencanakan ibadah hajinya sesuai dana yang dimiliki dan fasilitas yang diinginkan seperti kota keberangkatan, transportasi yang digunakan, durasi perjalanan, penginapan yang disediakan, konsumsi dan fasilitas pendukung lainnya selama melaksanakan ibadah berlangsung. Namun tidak semua biro jasa perjalanan ibadah haji dan umrah ini bersifat legal dan profesional. Banyak kasus yang terjadi karena tidak cermat dalam memilih biro jasa perjalanan haji dan umrah, diantaranya jemaah haji ilegal, jemaah haji terlantar, penginapan yang tidak layak, makanan yang tidak sehat dan masih banyak lagi kasus-kasus lainnya yang menimpa para jemaah haji.⁷

Berdasarkan catatan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), tercatat jumlah jemaah umrah asal Indonesia melonjak 68 persen, atau hampir dua kali lipat dalam 5 tahun terakhir. Jemaah umrah asal Indonesia terus mencatatkan lonjakan signifikan. Beberapa faktor yang menopang pertumbuhan jumlah jemaah umrah asal

⁶ Firman Agung Amami, Daimah, "Manajemen Pelayanan Prima dalam Menguatkan Jemaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon" *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, vol. 12:3 (Desember 2021), hlm. 120.

⁷ Landung Sudarman, "Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting", *Jurnal SIMETRIS*, vol. 8:1 (April 2017), hlm. 232.

Indonesia diantaranya, Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Kemudian, tingkat peminatan umrah dari masyarakat selalu meningkat setiap tahunnya, serta daftar tunggu haji yang sangat lama, menyebabkan umrah menjadi pilihan utama umat islam Indonesia sembari menunggu panggilan haji.⁸

Dari hasil pemaparan di atas, yang menjadi objek penelitian ini adalah PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta. PT. Cahaya Imani adalah sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa yaitu terkhusus di bagian biro perjalanan ibadah umrah, PT. Cahaya Imani yang berdiri pada tahun 2011 yang didirikan oleh Ust Abdul Hakim untuk saat ini PT. Cahaya Imani sudah memberangkatkan ratusan jemaah pertahunnya berdasarkan data yang diperoleh saat pelaksanaan penelitian menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah Umrah di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.⁹

Letak PT. Cahaya Imani yang strategis, yakni terletak tidak jauh dari pusat Kota Sleman yaitu bertepatan dibelakang Sleman City Hal di Jl. Gito-Gati, Panen, Dono Harjo Ngaglik, Sleman, Yogyakarta menjadikan PT. Cahaya Imani banyak diminati dengan pelayanan baik yang akan didapatkan jemaah. Tidak ada *waiting list* atau waktu tunggu untuk jemaah umrah. Bimbingan umrah dan manasik dilakukan oleh orang yang kompeten di

⁸ Arie Lukihardianti, "Daftar Tunggu Lama, Minat Masyarakat untuk Umrah Terus Meningkat", <https://repjabar.republika.co.id/berita/rd1v4f396/daftar-tunggu-lama-minat-masyarakat-untuk-umrah-terus-meningkat>, diakses tanggal 24 Desember 2022 pukul 10.00 WIB.

⁹ Wawancara dengan pak Johan selaku Marketing pada 12 Juli 2023 pukul 09.30 di Kantor PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

bidangnya dan dilakukan sebanyak dua kali sebelum keberangkatan. Dengan pelayanan yang didapatkan tersebut, tidak jarang jemaah datang untuk kedua ketiga kalinya untuk kembali menunaikan ibadah umrah dengan menggunakan jasa PT. Cahaya Imani.¹⁰ Pelayanan yang diberikan mulai mendaftar sampai perjalanan umrah sangat dipermudah oleh Cahaya Imani. Selain itu, berbeda dengan biro travel umrah dan haji yang selama ini ada, di mana jadwal dan tanggal keberangkatan sudah ditentukan, namun di PT Cahaya Imani memberikan kebebasan untuk memilih sesuai permintaan jemaah. Selain itu juga jemaah bisa melaksanakan kegiatan ibadah umrah hanya dengan keluarga mereka dan juga jemaah dapat menentukan jumlah anggota rombongan yang akan umrah. Rombongan tidak harus dalam jumlah yang banyak, bahkan rombongan yang hanya 3-5 orang pun bisa berangkat umrah. Jemaah bebas menentukan berapa lama/ hari akan melakukan umrah.¹¹

Berdasarkan paparan di atas, manajemen pelayanan itu merupakan hal yang harus diperhatikan karena akan memberikan dampak terhadap perkembangan perusahaan. Di era *new normal* saat ini pelayanan yang baik haruslah ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah serta kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada biro travel yang bersangkutan. Olehnya penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta Tahun 2023**".

¹⁰ Wawancara dengan pak Johan selaku Marketing pada 12 Juli 2023 pukul 10.00 di Kantor PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

¹¹ Wawancara dengan pak Muhammad Fulan selaku jemaah umrah pada 23 Agustus 2023 pukul 14.00 di Kantor PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, peneliti membatasi penelitian dalam rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi daya tangkap ?
3. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi jaminan?
4. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi empati?
5. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan.
- b. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi daya tangkap.
- c. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi jaminan.
- d. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi empati.
- e. Mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik.

2. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan harus memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilaksanakan dapat bermanfaat tidak hanya bagi peneliti melainkan bagi orang lain. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini dapat memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan secara terstruktur dan menarik terutama yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

b. Kegunaan praktis

Disamping secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis yaitu:

1) Bagi peneliti

Peneliti akan mendapatkan manfaat berupa ilmu pengetahuan dan wawasan baru. Selain itu juga menambah informasi terbaru di bidang ilmu pengetahuan yang didalami.

2) Bagi fakultas

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada umumnya dan terkhusus untuk mahasiswa program studi Manajemen Dakwah pada konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU).

3) Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan saran, masukan dan dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya bagi PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.

4) Bagi pihak lain

Hasil penelitian diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi dalam kualitas pelayanan di Indonesia pada umumnya khususnya di daerah Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Kajian sebelumnya tentang analisis kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai sumber pada kajian penelitian ini:

1. Penelitian ini berjudul *Penerapan Pelayanan Prima Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru*, oleh Mika Yenti (2020).¹² Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di PT.Pandi Kencana Murni Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan konsep A4 pelayanan prima, (2) mengetahui kendala dalam menerapkan pelayanan prima Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 73 orang, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

¹² Mika Yenti, "Penerapan Pelayanan Prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru", *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP*, vol. 7, Edisi II (Juli – Desember 2020).

Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Sampel dari penelitian yaitu jemaah umrah yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan tanggapan sangat baik terhadap pelayanan prima yang diberikan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, hal ini dibuktikan dengan hasil skor dari tanggapan jemaah yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru dengan nilai sangat baik.

2. Penelitian skripsi yang berjudul *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)*, oleh Yuni Septiani dkk (2020).¹³ Sistem Informasi Akademik adalah nama dari sebuah sistem informasi yang digunakan untuk kegiatan akademik pada Universitas Abdurrah dan di kenal juga dengan nama SIMAK. Universitas Abdurrah telah menerapkan Sistem Informasi Akademik sejak tahun 2016, namun pada penerapan sistem ini masih terdapat beberapa kendala sehingga akan berpengaruh dengan apa yang ingin dicapai, salah satunya yaitu kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality* dengan pengukuran berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang

¹³ Yuni Septian dkk, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)", *Jurnal Teknologi dan Open Source*, vol. 3:1 (Juni 2020), hlm. 131.

meliputi *Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance Dan Empathy*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas Sistem Informasi Akademik terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Servqual dengan alat bantu *IBM SPSS Statistics 24.0*. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *survey*. Teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan Teknik *non-probability* atau menggunakan *Teknik Quota Sampling*. Dalam hal ini rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah rumus Slovin, sehingga penelitian ini didapatkan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Berdasarkan hasil evaluasi maka didapatkan kesimpulan bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 44,8%, sedangkan secara simultan variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$.

3. Penelitian Skripsi dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru* oleh Cici Arista Muchtar (2021).¹⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada travel umrah PT. Silver Silk di Kota

¹⁴ Cici Arista Muchtar, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru*, Skripsi(Pekanbaru: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, 2021), hlm. i

Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau jemaah yang menggunakan jasa umrah pada PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Purpose Sampling yaitu penetapan sampel berdasarkan pertimbangan dan juga tujuan penelitian, adapun sampel yang diambil ialah konsumen berusia 20-50 tahun yang berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada travel umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru sudah dikatakan baik dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dimensi tertinggi pada persepsi kualitas pelayanan berada pada jaminan dan dimensi terendah berada pada empati.

4. Penelitian skripsi dengan judul *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara*, oleh Nurfadilla. NB (2021).¹⁵ Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tipe statistik deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 71 orang dan metode penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Adapun teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan survey langsung kepada

¹⁵ Nurfadilla. NB, *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara*, Skripsi (Makasar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021), hlm. viii.

masyarakat khususnya pengguna pelayanan BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Lasusua. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yakni *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Puskesmas Lasusua sudah dikatakan berkualitas meskipun masih perlu memperhatikan Standar Operasional Prosedur dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan dari penilaian masyarakat khususnya pengguna BPJS Kesehatan sudah berada diatas 4,0, yaitu kualitas pelayanan BPJS Kesehatan yang diberikan sudah baik.

5. Jurnal berjudul *Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo* oleh Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia (2021).¹⁶ Pelayanan prima pada PT Mabruro berdasarkan enam indikator yaitu segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Mabruro mampu memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada jemaah. Hal ini dapat disimpulkan dari enam indikator pendukung dalam

¹⁶ Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, (Sidoarjo: Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2021).

pelayanan jemaah bahwa jemaah yang pernah menggunakan PT Mabruro merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan.

6. Penelitian dengan judul *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bungaejaya Kabupaten Gowa*, oleh Rizal dan Andi Nurfadillah (2022).¹⁷ Riset ini membahas tentang permasalahan mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi (KTP, KK dan Akta Kelahiran) yang diberikan oleh Pemerintah Desa Bungaejaya Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu: data primer dan data sekunder. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung di kantor Desa Bungaejaya. Instrumen yang digunakan yaitu: pedoman wawancara, catatan observasi, handphone. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari wawancara dengan informan Mengenai Studi Eksplorasi Dimensi Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bungaejaya Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, yang berfokus pada kualitas pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, dilihat dari indikator kualitas layanan diantaranya *Tangible*

¹⁷ Rizal dan Andi Nurfadillah, "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bungaejaya Kabupaten Gowa", *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, vol. 2:2, 2022, hlm. 210.

(Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (respon/tanggapan). Dari ke-3 indikator tersebut Masyarakat merasa puas terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Bungaejaya Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Implikasi dari penelitian ini diharapkan berdampak pada meningkatnya kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Desa Bungaejaya Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa agar pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, peneliti ingin menguatkan teori mengenai kualitas pelayanan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada tempat penelitian yaitu di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta selain itu fokus penelitian ini mengenai bagaimana penerapan dimensi kualitas pelayanan *excellent service*.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Manajemen

Luther Gulick mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Menurut Gulick manajemen telah memenuhi persyaratan untuk disebut bidang ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari untuk waktu yang lama dan telah diorganisasi menjadi suatu rangkaian teori. Teori-teori ini masih terlalu umum dan subjektif. Tetapi teori manajemen

selalu diuji dalam praktik, sehingga manajemen sebagai ilmu yang akan terus berkembang. Manajemen merupakan ilmu pengetahuan juga dalam artian bahwa manajemen memerlukan disiplin ilmu-ilmu pengetahuan lain dalam penerapannya misalnya, ilmu ekonomi, statistik, akuntansi, dan sebagainya. Bidang-bidang ilmu ini dapat dipelajari secara universal.¹⁸

Manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja merupakan prestasi kerja, misalnya pencapaian omzet, efisiensi, keuntungan, dan lain-lain. Manajemen dapat dikatakan sebagai ilmu karena merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui metode ilmiah.¹⁹ Manajemen merupakan sarana pelayanan, sehingga fungsi dan tekniknya dapat dimanfaatkan untuk mencapai efisiensi pelayanan.²⁰

Manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan efisiensi dan efektif. Efisiensi disini merujuk pada maksud mendapatkan sebesar-besarnya output dan sekecil-kecilnya

¹⁸ Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 100.

¹⁹ Ahmad Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum* (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014), hlm. 67.

²⁰ Agus B. Lay, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Andi Offset Yogyakarta, 2006), hlm. 15.

input. Sedangkan efektivitas yaitu menjalankan aktivitas yang secara langsung membantu organisasi dalam mencapai berbagai sasarannya.²¹

2. Pelayanan Prima

Menurut Johnston dan Clark, *excellent service* adalah sebuah bentuk layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah atau pertanyaan jemaah. Singkatnya, *excellent service* adalah bentuk pelayanan ramah guna mencapai tujuan yakni rasa kepuasan konsumen. Daryanto dan Ismanto Setyabudi berpendapat bahwa pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah yang memenuhi standar kualitas sehingga menumbuhkan kepuasan pelayanan terhadap jemaah. Pelayanan akan menjadi baik apabila memenuhi standar kualitas pelayanan yang menumbuhkan kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang telah diberikan.²² Pelayanan dapat disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi/pelayanan belum memenuhi standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat memuaskan pihak yang dilayani

²¹ Stephen P. Robbins, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2* (Jakarta : Erlangga, 2010), hlm. 50.

²² Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hlm. 45.

(jemaah). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan jemaah.²³

3. Kualitas Pelayanan

Dalam riset awalnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) meneliti industri jasa seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi serta telepon interlokal kemudian berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan: kehandalan, responsivitas atau daya tangkap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami jemaah, dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam riset berikutnya ditahun 1988, mereka menemukan adanya *overlapping* diantaranya beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami jemaah diintegrasikan menjadi empat (*empathy*).²⁴ Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:²⁵

a. Kehandalan

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan

²³ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2012), hlm. 100.

²⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Sevice, Quality & Satisfacation ED II* (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2007), hlm. 135-136.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 140-141.

apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Untuk dimensi kehandalan, terdiri atas indikator:

- 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa jemaah.
- 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
- 4) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 5) Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.

b. Daya tangkap

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para jemaah dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Untuk dimensi respon/ketanggapan, terdiri atas indikator:

- 1) Menginformasikan jemaah tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- 2) Layanan yang segera/cepat bagi jemaah.
- 3) Kesediaan untuk membantu jemaah.
- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan jemaah.

c. Jaminan

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan jemaah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para jemaahnya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan keterampilan

yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah jemaah. Untuk dimensi jaminan, terdiri atas indikator:

- 1) Karyawan menumbuhkan rasa percaya para jemaah.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- 3) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- 4) Karyawan mampu menjawab pertanyaan jemaah.

d. Empati

Bahwa perusahaan memahami para jemaahnya dan bertindak demi kepentingan jemaah, serta memberikan perhatian personal kepada para jemaah dan memiliki jam operasi yang nyaman. Untuk dimensi empati, terdiri atas indikator:

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para jemaah
- 2) Karyawan yang memperlakukan jemaah secara penuh perhatian.
- 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan jemaah.
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan jemaah.
- 5) Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

e. Bukti fisik

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Untuk dimensi bukti fisik, terdiri atas indikator:

- 1) Peralatan modern.
- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.

4) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi jemaahnya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan.²⁶ Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan juga karakteristik-karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan jemaah untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang di timbulkan oleh suatu jasa didalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi jemaah dalam melakukan pembelian suatu produk.²⁷

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini berisi pemaparan materi secara sistematis dan runtut. Pokok pembahasan dibagi menjadi lima bab. Hal ini untuk mempermudah ketika membaca paparan materi.

BAB I : terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan sistematika penelitian semuanya masuk dalam isi

²⁶ Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Restoran Indus Ubud Gianyar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 4:8 (2015), hlm. 238.

²⁷ Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)", *Jurnal Simplex*, 2: 1, (April 2019), hlm. 41.

pendahuluan.

- BAB II : terdiri dari jenis analisis penelitian, populasi dan sampel penelitian, ruang lingkup penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.
- BAB III : terdiri dari gambaran umum PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta yang meliputi: Sejarah berdirinya, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, dan program layanan yang diberikan.
- BAB IV : penyajian data statistik beserta analisis peneliti yang didapat dari hasil penelitian dan pembagian kuesioner berupa deskriptif pada setiap indikator dari 5 dimensi kualitas pelayanan di PT. Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta.
- BAB V : terdiri dari penutup yang mencakup kesimpulan dan saran yang diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian skripsi ini yang berfokus pada kualitas pelayanan telah memberikan pelayanan yang sangat baik bagi jemaah dan hasil analisis keseluruhan kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) pada penelitian skripsi ini adalah **Sangat Baik** dengan persentase rata-rata 91%. Adapun kualitas pelayanan di PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta dapat dinilai dari lima dimensi sebagai berikut:

1. Dimensi Keandalan berada pada kategori persentase “Sangat Baik” yaitu 94%, yang mempunyai indikator menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa jemaah/ jemaah, karyawan mampu menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan juga karyawan mampu menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
2. Dimensi Daya Tanggap dengan kategori “Sangat Baik” yaitu persentase rata-rata 91%, yang mempunyai indikator menginformasikan jemaah tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/cepat bagi jemaah, kesediaan untuk membantu jemaah, serta kesiapan untuk merespon permintaan jemaah.
3. Dimensi Jaminan berada pada kategori “Sangat Baik” dengan persentase rata-rata 92%, yang mempunyai indikator memberikan jaminan tepat

waktu dalam pelayanan terhadap jemaah, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan terhadap jemaah, mampu menumbuhkan kepercayaan jemaah/jemaah terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para jemaahnya.

4. Dimensi Empati dengan persentase rata-rata 93% dan masuk pada kategori “Sangat Baik” yang mempunyai indikator memberikan perhatian individual kepada para jemaah, karyawan yang memperlakukan jemaah secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan jemaah, karyawan yang memahami kebutuhan jemaah, dan waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.
5. Dimensi Bukti Fisik maka dapat dikatakan “Sangat Baik” hal ini dapat dilihat dari persentase rata-rata rekapitulasi sebesar 87%, yang mempunyai indikator berupa peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional, dan materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

B. Saran

1. Karyawan perusahaan PT Cahaya Imani Haji Umrah Yogyakarta harus mempertahankan keramahan, kesopanan serta kepedulian mereka terhadap karyawan. Karena hal ini dapat membuat jemaah merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan karyawan dari perusahaan. Meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik karena pada persentase rata-rata bukti fisik adalah yang paling rendah yaitu 87% meskipun masih pada kategori sangat baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari dan memperbaiki hasil penelitian lebih sempurna lagi agar dalam meneliti mampu mengembangkan variabel yang belum pernah diteliti pada penelitian sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- B. Lay, Agus, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta, 2006.
- Batinggi, Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.
- Burhan, dkk., “Studi Deskriptif Kepuasan Jemaah terhadap Produk Metal Furniture pada PPUPIK Politeknik Bosowa”, *Strategic (Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis)*, vol 20:1, 2020.
- Budiarto , “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang “, Skripsi Makasar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, 2015.
- Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Sidoarjo: Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, 2021.
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (kosep, dimensi, indikator, dan implementasi)*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Kotler, Philip dan Kevin Lanne Keller, *Marketing Management 13th Edition*, Terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lukihardianti, Arie, *Daftar Tunggu Lama, Minat Masyarakat untuk Umrah Terus Meningkat*, <https://repjabar.republika.co.id/berita/rd1v4f396/daftar-tunggu-lama-minat-masyarakat-untuk-umrah-terus-meningkat>, diakses tanggal 24 Desember 2022 pukul 10.00 WIB.
- M Singarimbun dan S Effendi, *Metodelogi Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- Muchtar, Cici Arista, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Travel Umrah PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru*, Skripsi Pekanbaru: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau, 2021.

- Nurfadilla. NB, *Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Masyarakat di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara*, Skripsi Makasar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021.
- Seminari, Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Restoran Indus Ubud Gianyar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, vol. 4:8, (2015).
- Nurfadillah, Rizal dan Andi, "Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Bungeajaya Kabupaten Gowa", *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, vol. 2:2, 2022.
- P. Robbins, Stephen, *Manajemen edisi kesepuluh jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Purwandari, Suci, dkk., *Manajemen pemasaran*, Bandung: Media sains indonesia, 2022.
- Rahmat, Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)", *Jurnal Simplex*, 2: 1, 2019.
- Septian, Yuni dkk, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)", *Jurnal Teknologi dan Open Source*, vol. 3:1, 2020.
- Sudarman, Landung, "Membangun Sistem Pendukung Keputusan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting", *Jurnal SIMETRIS*, vol. 8:1, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, bandung: Alfabeta CV, 2015.
- Susilawati, Dita, "Manajemen Pelayanan Ibadah Hajji Dan Umrah, Studi Pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram", *Al-Ijtima : Jurnal Ilmu Sosial*, vol. 1:1, 2022.

Tjiptono, Fandy, *SERVICE MANAGEMENT* Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.

Widjono, *Bahasa indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2007.

Yenti, Mika, “Penerapan Pelayanan Prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru”, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP*, vol. 7, 2020.

