

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman era globalisasi saat ini mudah kita temukan berbagai ragam jenis travel yang ada di sekitar kita namun kualitas dan kuantitaslah yang menjadi suatu tolak ukur bagi setiap calon jamaah dalam mengambil pilihan untuk memilih travel yang dia inginkan sesuai dengan keinginan dan kemampuan budget yang nasabah miliki. Dalam masa saat ini travel sudah banyak kita temui dimana-mana dan kita jumpai dengan mudah, disinilah titik dimana travel membuat suatu daya tarik tertentu agar travel yang ia punya memiliki perbedaan dari travel-travel lainnya. dan bisa kita ketahui juga setiap travel akan selalu menghadapi yang namanya situasi-situasi yang tidak pernah terduga, yang secara otomatis akan memberikan sebuah peluang atau pun hambatan bagi travel tersebut dalam mencapai sebuah tujuannya dan demi kemajuan juga kesejahteraan travel tersebut disinilah peran penting para pengelola ataupun manajer perusahaan harus memiliki berbagai informasi yang luas dan setiap manajer harus selalu memantau atas perkembangan dan kemajuan travel-travel yang lainnya agar pihak manajer lebih bisa membangun atau menciptakan sebuah travel yang diinginkan para calon jamaah haji, umrah.

Informasi dan wawasan yang luas dapat dikatakan sangatlah di perlukan demi menyusun strategi yang akan digunakan dalam pencapaian sebuah tujuan dalam suatu perusahaan, baik dalam perencanaan maupun pengawasan, demi berjalannya kemajuan perusahaan tersebut, dan setiap keputusan yang telah

ditentukan oleh manajer perusahaan merupakan hasil pertimbangan dari berbagai informasi bagi para pegawai yang ada di dalam perusahaan tersebut maupun hasil dari pada saran maupun kritikan para calon jemaah yang sudah merasakan perjalanan spiritual yang telah mereka lalui dari travel tersebut.

Oleh sebab itu informasi dan teknik pemasaran, merupakan variabel yang sangat terpenting dalam kemajuan dan kesuksesan travel tersebut dan di samping itu travel perlu mendapatkan informasi dari beberapa sumber terpercaya dalam perjalanan menuju tujuan yang diinginkan maupun dalam segi kementerian yang terkait dalam perjalanan travel. Umrah sendiri dalam bahasa (Arab: عمرة ( merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekah, khususnya di Masjidil Haram. Pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan sa'i antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari miqat. Sering disebut pula dengan Haji Kecil. Perbedaan umrah dengan haji adalah pada waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun) dan hanya di Mekkah, sedangkan haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara tanggal 8 hingga 12 Dzulhijjah serta dilaksanakan sampai ke luar kota Mekkah.

Disinilah peran penting PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan dalam membangun travel umrah dan haji untuk jemaah yang hendak memenuhi panggilan Allah SWT dalam menyempurnakan rukun iman kepada Allah. PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan dalam menjalankan perusahaannya selalu

mengedepankan kenyamanan dan kualitas ibadah yang maksimal hingga calon jamaah merasa puas dan memiliki daya tarik tersendiri agar ia mampu memberikan peluang baik bagi penilaian jamaah terhadap travel maupun saran terhadap teman, saudara dan rekan-rekan jamaah untuk dapat memilih PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan sebagai travel yang bagus dengan kualitas yang kompeten, fasilitas yang tersedia cukup memadai dan kepuasan calon jamaah dengan maksimal.

### **1.2. Identifikasi Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas serta untuk memperoleh kejelasan terhadap masalah yang akan di bahas Dalam hal ini penulisan mengidentifikasi berapa masalah yang berkaitan dengan permasalahan di atas sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas yang telah disediakan telah memenuhi kebutuhan setiap calon pelanggan jamaah haji, umrah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas dalam mencapai kualitas pelayanan calon pelanggan jamaah haji, umrah ?

### **1.3. Pembatasan Masalah.**

Dikarenakan begitu luasnya masalah yang terdapat dalam pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas, maka penulisan membatasi permasalahan yang akan di bahas dalam skripsi ini, yaitu :

1. Penulisan hanya membatasi salah satu bidang permasalahan pengaruh kualitas pelayanan calon pelanggan jamaah haji, umrah?

2. Penulis hanya membatasi salah satu bidang permasalahan fasilitas terhadap kepuasan calon jamaah haji, umrah?

#### **1.4. Perumusan Masalah.**

Dibawah ini penulis mencoba merumuskan permasalahan-permasalahan objek penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan telah menunjukkan perubahan yang signifikansi terhadap kepuasan calon pelanggan jamaah haji, umrah?
2. Apakah fasilitas dapat di terapkan dengan baik guna meningkatkan kepuasan bagi zamaah haji dan umrah?

#### **1.5. Tujuan Penelitian.**

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang ada di perumusan masalah. Adapun tujuan masalah ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas sudah memenuhi kebutuhan setiap calon jamaah haji, umrah PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan calon pelanggan jamaah haji, umrah PT.Haikal Citra Wisata Cabang Medan.

#### **1.6. Manfaat Penelitian.**

1. Bagi penulis:
  - a. Untuk mengambil data “Skripsi” sebagai syarat kelulusan sarjana (S1).  
Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Dharmawangsa Medan.

b. Menerapan serta memadukan ilmu yang di peroleh selama perkuliahan di Universitas Dharmawangsa Medan.

2. Bagi Perusahaan:

a. Membantu pihak Perusahaan dalam memperoleh informasi tentang konsumen.

3. Bagi Pembaca:

a. Dapat digunakan sebagai contoh atau referensi dalam penyusunan skripsi.

b. Sebagai informasi mengenai perusahaan yang bersangkutan.

