

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

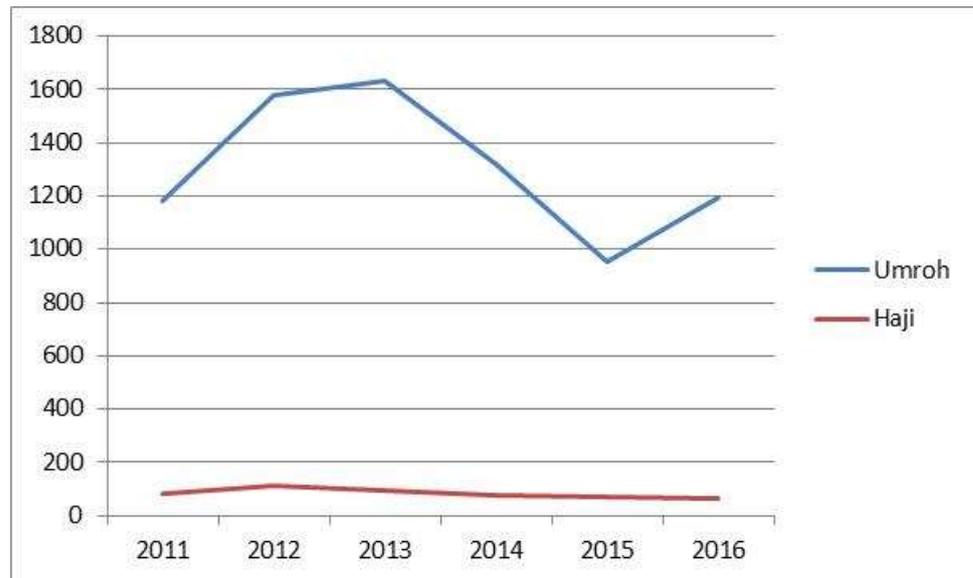
Seiring dengan kebutuhan masyarakat khususnya umat islam untuk melakukan ibadah, maka umroh dan haji adalah salah satu ibadah yang wajib dijalani sekali seumur hidup bagi orang yang mampu. Untuk melakukan ibadah umroh dan haji maka diperlukan jasa travel umroh dan haji untuk membantu memperlancar jalannya ibadah khususnya pada saat perjalanan maupun ditempat umroh dan hajinya. Jasa travel umroh dan haji ini memiliki peranan penting dalam mewujudkan keinginan umat islam untuk melakukan umroh dan haji tersebut.

Dengan adanya jasa travel umroh dan haji ini bisa mempermudah dalam mewujudkan masyarakat yang akan melakukan umroh dan haji baik dari segi perjalanannya maupun pada saat umroh dan haji, sehingga mengakibatkan bidang usaha penyedia jasa travel umroh dan haji semakin ramai, hal ini yang membuat pemilik *Khalifah Tour* Bapak Rustam Sumarna membuka bisnis jasa travel ini yang secara resmi beroperasi pada tahun 2005.

Tahun	Umroh	Haji
2011	1181	83
2012	1579	111
2013	1634	97
2014	1318	75
2015	955	70
2016	1191	62

Gambar 1.1

Penjualan Jasa Umroh dan Haji di 6 tahun terakhir



Gambar 1.2

Grafik penjualan Jasa Umroh dan Haji di 6 tahun terakhir

Untuk keberangkatan umroh sendiri beberapa tahun terakhir ini tidak sebanyak dengan tahun-tahun sebelumnya. Selain itu juga adanya keluhan dari konsumen mengenai kinerja perusahaan yang belum baik pada saat melakukan kegiatan umroh. Dan ada juga yang mengatakan bahwa *Tour Guide* yang berada di tempat umroh kurang ramah, dan ada juga keluhan mengenai harga yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data dari angket yang diberikan oleh pihak Khalifah *Tour* mengenai penggunaan jasa umroh kembali dikemudian hari kepada pengguna jasa umroh mereka, mengalami penurunan juga dan tidak sebanyak seperti tahun-tahun sebelumnya, sehingga penggunaan jasa umroh kembali yang biasanya sudah diprediksi oleh pihak Khalifah *Tour* pun tidak akurat.

Sehingga dari masalah yang ada perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh performansi terhadap loyalitas konsumen dalam meningkatkan jasa travel Khalifah *Tour* khususnya umroh.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan belum mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih travel umroh dan haji.
2. Perusahaan belum melakukan *segmentation, targeting, dan positioning* dengan tepat.
3. Kurangnya tingkat loyalitas konsumen terhadap pelayanan dari jasa travel umroh dan haji Khalifah *Tour*.
4. Kinerja perusahaan belum baik agar bisa bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.
5. Perusahaan belum melakukan strategi bauran pemasaran yang tepat.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar ruang lingkup penelitian lebih terinci dan jelas maka diperlukan batasan. Adapun batasan yang digunakan:

1. Jasa travel yang diamati hanya umroh saja sedangkan haji tidak karena jumlah konsumen haji tiap tahunnya ditentukan oleh pemerintah sehingga jumlah konsumen haji tergantung kuota.
2. Pengamatan hanya dilakukan di Khalifah *Tour* yang beralamat di jalan Cisangkuy No 48, Bandung
3. Tidak dilakukan penelitian terhadap kompetitor.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan masalah tersebut adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen untuk menggunakan jasa travel umroh?

2. Bagaimana tingkat kinerja travel Khalifah *Tour* di mata konsumen?
3. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen travel Khalifah *Tour* ?
4. Bagaimana *segmentation, targeting, dan positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh travel Khalifah *Tour* ?
5. Bagaimana pengaruh kinerja perusahaan terhadap loyalitas konsumen untuk pengguna jasa travel umroh dan haji Khalifah *Tour*?
6. Bagaimana strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan jasa travel umroh Khalifah *Tour*?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa travel umroh.
2. Mengetahui tingkat kinerja travel Khalifah *Tour* di mata konsumen
3. Mengetahui tingkat loyalitas konsumen travel Khalifah *Tour*
4. Mengetahui *segmenting, targeting, dan positioning* yang sebaiknya dilakukan travel Khalifah *Tour*.
5. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kinerja perusahaan terhadap loyalitas konsumen untuk pengguna jasa travel Khalifah *Tour*.
6. Untuk mengetahui strategi bauran pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan jasa travel Khalifah *Tour*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan tugas akhir ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang diharapkan dapat membantu atau yang dijadikan acuan dalam menganalisa dan memecahkan permasalahan yang dihadapi.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah sistematis yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada. Pada bab ini dilengkapi dengan *flowchart* dan keterangan sehubungan dengan *flowchart* tersebut.

### **BAB 4: PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas secara terperinci tentang data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam melakukan penelitian.

### **BAB 5: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data sesuai dari data-data yang sudah diperoleh serta analisis dari hasil pengolahan data tersebut.

**BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta saran perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak tempat penelitian dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

