

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

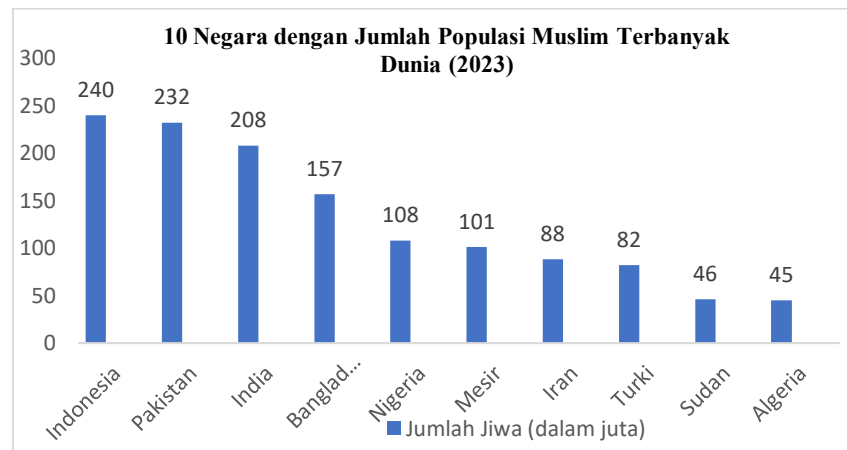
Ziarah merupakan salah satu ibadah pokok dalam agama Islam yang utamanya dilakukan dengan cara mengunjungi tempat-tempat suci. Termasuk ibadah haji dan umrah yang merupakan dua ibadah yang sangat penting bagi umat Islam. (Nurohman, 2022: 339).

Haji dan umrah adalah dua dari lima ibadah wajib yang harus dilakukan oleh setiap Muslim yang mampu secara fisik dan finansial. Haji adalah ibadah yang dilakukan di Mekkah, Arab Saudi, dan umrah adalah ibadah yang mirip dengan haji, namun bisa dilakukan kapan saja. Kedua ibadah ini sangat penting dalam Islam karena mereka membantu umat Islam dalam menghormati tempat-tempat suci dan mengingat peristiwa-peristiwa penting dalam sejarah Islam. (Syahidah *et al.*, 2024:5).

Industri haji dan umrah merupakan salah satu sektor yang sangat penting karena tidak hanya dalam aspek keagamaan tetapi juga dalam aspek ekonomi dan sosial bagi banyak negara, khususnya bagi negara-negara dengan populasi Muslim yang besar. (Aulia *et al.*, 2024:1225).

Saat ini, tren haji dan umrah terus meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan meningkatnya jumlah populasi muslim di seluruh dunia. Pertumbuhan populasi muslim Seperti yang sudah dirilis oleh *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (RISSC) pada tahun 2023 populasi agama Islam terbanyak adalah

negara Indonesia yang memimpin. *Pew Research Center* juga mengatakan pada tahun 2025, jumlah populasi Muslim di dunia akan mencapai 24% dari populasi dunia.



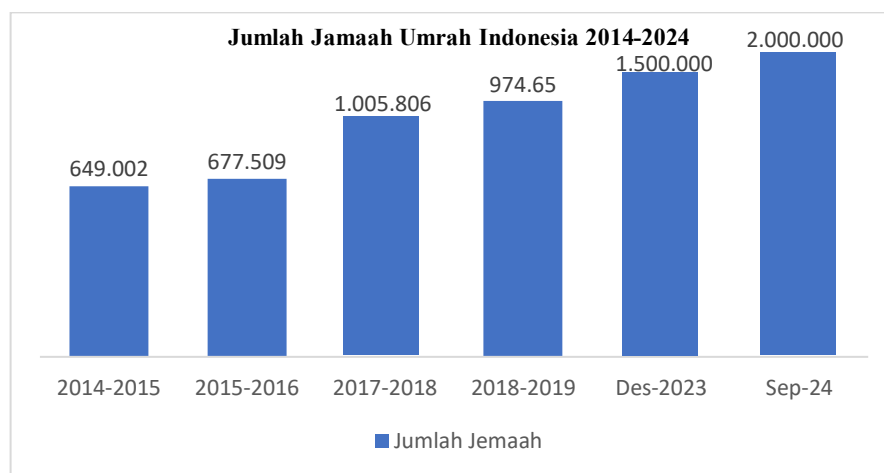
Sumber: *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)*

Gambar 1.1
Jumlah Populasi Muslim di Dunia

Data pada Gambar 1.1 menunjukkan besarnya potensi pasar muslim untuk meningkatkan pembangunan di berbagai sektor, termasuk wisata religi. Sebagai negara dengan kewenangan utama wisata religi berupa Haji dan Umrah, Kerajaan Arab Saudi tahun 2015 telah menyiapkan anggaran 88 miliar riyal untuk proyek pembangunan guna mengakomodasi target peningkatan wisatawan religi yang berkunjung ke Mekkah untuk beribadah. (Nurohman, 2022:340).

Haji adalah ibadah yang sangat istimewa dalam islam. Haji merupakan muktamar ruhani umat Islam sedunia. Kedudukannya dalam agama sebagai rukun islam kelima, tetapi dari segi daya tariknya terhadap minat masyarakat muslim, haji menduduki peringkat pertama. Tidak ada kabupaten atau provinsi di Indonesia

yang memiliki waktu tunggu keberangkatan Haji hanya satu tahun, sebagian besar sudah melebihi lima tahun. Oleh karena itu, bagi sebagian orang yang sudah mendaftar haji namun tidak sabar untuk menunggu keberangkatan, mereka akan melaksanakan umrah terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan umrah menjadi salah satu ibadah sunnah yang juga tidak kalah banyak diminati umat muslim selain haji. (Rahma *et al.*, 2023:16).



Sumber: Ampuhri; Hawari

Gambar 1.2
Jumlah Jamaah Umrah Indonesia

Data pada Gambar 1.2 menunjukkan peningkatan jumlah jamaah umrah dari Indonesia selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2015, jumlah jamaah umrah tercatat sebesar 649.002 orang. Angka ini terus meningkat pada tahun 2016 menjadi 677.509 orang. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2018 dengan jumlah jamaah mencapai 1.005.806 orang.

Namun, pada tahun 2019, jumlah jamaah umrah sedikit menurun menjadi 974.650 orang. Pandemi COVID-19 pada tahun 2020 menyebabkan penurunan

drastis dalam jumlah jamaah umrah, tetapi data tersebut tidak dicantumkan. Setelah pembatasan perjalanan berangsur-angsur dilonggarkan, jumlah jamaah kembali meningkat pesat. Pada tahun 2023, jumlah jamaah umrah mencapai 1.500.000 orang, dan pada tahun 2024 per-September diperkirakan mencapai 2.000.000 orang.

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) merupakan agen perjalanan wisata religi dengan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan perjalanan umrah. Antrean haji yang lama, menjadikan peluang bagi PPIU dalam bisnis penyelenggaraan umrah. PPIU bertujuan memberikan kesempatan kepada jamaah untuk menunaikan ibadah umrah di masa mendatang dalam kurun waktu tunggu yang cepat. Bisnis di bidang ini diperbolehkan, bahkan kegiatan bisnis menjadi salah satu praktik yang dicontohkan oleh Nabi. (Pratama & Husen, 2023:140).

Biro perjalanan atau disebut juga travel umrah yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau sekurang-kurangnya CV. Selanjutnya, biro perjalanan melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. (Yunda *et al.*, 2022:759).

Tabel 1.1
Travel Umrah se-Tasikmalaya

No	Kota Tasikmalaya	Kabupaten Tasikmalaya
1	PT. Taza Mulia Barokah	PT. Graha Mulya Azamnyndo
2	PT. Marwah Hade Utama	PT. Thoiba Sejahtera Wisata
3	PT. Santri Niaga	PT. Spidest Internasional
4	PT. Persada Al-Amin	PT. Zalan Mustajab Wisata
5	PT. Noor Abika Tours	PT. Elqoshwa Tour & Travel
6	PT. Citra Ceria Usaha Khalifah	PT. Anamona Tour & Travel

No	Kota Tasikmalaya	Kabupaten Tasikmalaya
7	PT. Kanomas Arci Wisata	PT. Fasya Tour dan Travel
8	PT. Al Shafwah Wisata Mandiri	PT. Mahad Daarunnizham Int.
9	PT. Darul Haromain	PT. Bahana Sukses Sejahtera
10	PT. Cahaya Raudhah	PT. Rizka Utama Travelindo
11	PT. Daral Mafaza Tours	
12	PT. Gaharu Indah Wisata	
13	PT. Regatta Jaya Vaganza	
14	PT. Wisata Hati Universal	
15	PT. Didi Mabruk Bayanaka	
16	PT. Satria Barokah Wisata	
17	PT. Arofah Mina Travelindo	
18	PT. Alzam Amanah Baitullah	
19	PT. Marco Tour & Travel	

Sumber: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)

Berdasarkan data dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), tercatat beberapa perusahaan seperti PT. Taza Mulia Barokah, PT. Marwah Hade Utama, dan PT. Santri Niaga di Kota Tasikmalaya, serta PT. Graha Mulya Azamnyndo. Terdapat juga travel umrah cabang yang membuka usahanya di Tasikmalaya, mereka menilai jika Tasikmalaya mempunyai potensi pasar yang cocok untuk usaha travel umrah. Banyaknya travel biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah umrah ini menimbulkan persaingan yang ketat antara satu dengan lainnya. (Ibrahim & Darmawan, 2024:3).

Melihat peluang yang begitu besar dalam perjalanan ibadah umrah, travel harus mengelola sumber daya manusia dengan baik agar memiliki keunggulan bersaing. Manajer sumber daya manusia harus mampu menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Pertumbuhan agen perjalanan sektor swasta menyebabkan industri secara bertahap menjadi lebih kompetitif. (Nurhabibah, 2022:19).

Persaingan yang ketat antara perusahaan travel membuat sulit bagi mereka untuk tetap kompetitif. Selain itu, kebutuhan untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi dan memenuhi kebutuhan jamaah yang semakin beragam juga merupakan tantangan yang signifikan. (Syahidah *et al.*, 2024: 75).

Penting untuk diingat bahwa sumber daya manusia adalah faktor daya saing yang sangat penting dalam industri pariwisata termasuk travel umrah. Hanya dengan tenaga kerja yang berkualitas tinggi, perusahaan dapat bersaing dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif ini. (Özkan, 2021: 2). Namun, tingginya persaingan juga memunculkan tantangan dalam mempertahankan pegawai yang berkualitas, karena mereka sering kali menjadi target perekrutan oleh perusahaan lain yang menawarkan kompensasi atau kondisi kerja yang lebih baik.

Setelah dilakukan survei, ditemukan bahwa beberapa agen travel umrah mengalami tingkat *turnover* pegawai yang tinggi. Tingginya tingkat pergantian pegawai ini menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan pegawai yang berkualitas di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Tabel 1.2
Data Pegawai Masuk Keluar 2023-2024

Travel Umrah	Tahun	Jumlah Pegawai ($\sum Ln$)	Pegawai Masuk	Pegawai Keluar ($\sum In$)	Persentase
PT. Santri Niaga	2023	15	-	4	26,67%
	2024	12	4	1	7,69%
PT. Persada Al-amin	2023	6	-	3	50%
	2024	10	2	2	30%
PT. Marwah Hade Utama	2023	10	-	4	40%
	2024	6	1	1	16,67%
PT. Taza Mulia Barokah	2023	8	-	4	50%
	2024	12	5	2	16,67%
	2023	6	-	2	33,33%

Travel Umrah	Tahun	Jumlah Pegawai ($\sum Ln$)	Pegawai Masuk	Pegawai Keluar ($\sum In$)	Persentase
PT. Darul Haromain	2024	6	3	1	16,67%

Sumber: Travel Umrah Kota Tasikmalaya

Pegawai masuk dan keluar dalam Tabel 1.3 merupakan pegawai tetap yang sudah bekerja lebih dari tiga tahun pada perusahaan travel umrah tersebut. Pegawai masuk dan keluar mengalami fluktuatif. Menggunakan rumus *Labor Turnover* (LTO) dengan menggunakan pegawai keluar ($\sum In$) dibagi jumlah pegawai ($\sum Ln$) lalu dikali 100 untuk menghasilkan persentase. (Ello *et al.*, 2023: 437) menyatakan bahwa jika tingkat pegawai keluar lebih dari 10% per tahun maka tingkat pegawai keluar perusahaan tersebut dinyatakan tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pegawai menyatakan bahwa mereka akan merasa lebih puas jika ada umpan balik dari pemimpin. Pegawai juga mengapresiasi jika diadakan *briefing* atau rapat mingguan setiap bulan atau seminggu sekali untuk berbagi masalah dan mencari solusi bersama.

Selain itu, dari hasil observasi, beberapa pegawai yang keluar malah membuka bisnis travel umrah sendiri yang kemudian bersaing dengan tempat kerja lama mereka dan mengambil sebagian konsumen. Hal ini menyebabkan travel umrah merasa khawatir dan menyadari perlunya segera memperbaiki manajemen sumber daya manusia mereka.

Pengelolaan pegawai yang tidak tepat bisa menyebabkan pegawai merasa ingin berhenti atau keluar dari tempat kerja, hal ini bisa menyebabkan peningkatan angka keluarnya pegawai diperusahaan, hal ini tentu saja juga bisa merugikan

perusahaan karena perusahaan bisa saja kehilangan pegawai yang memiliki bakat yang bagus dan sudah berkontribusi besar terhadap keberhasilan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus bisa mengatur retensi pegawai dengan baik dan benar, agar bisa mencegah pegawai memiliki perasaan ingin keluar dari perusahaan (Nelson & Apriyana, 2024: 386).

Retensi adalah bagian penting di dalam pendekatan organisasi dalam pengelolaan manajemen bakat yang umum, diartikan sebagai pelaksanaan strategi terintegrasi atau sistem yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas kerja dengan mengembangkan proses-proses untuk menarik, mengembangkan, mempertahankan dan memanfaatkan orang-orang dengan keterampilan dan bakat yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan. (Harvinda & Wijaya, 2020: 18). Retensi kerja (*employee retention*) haruslah merupakan komponen yang krusial bagi organisasi. Jika retensi kerja buruk, maka akan meningkatkan *turn over intention* yang secara negatif mempunyai dampak terhadap keberlangsungan organisasi. (Muchlis & Gani, 2017: 12).

Kualitas hubungan antara pemimpin dan anggotanya atau disebut juga *leader member exchange* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hasil organisasi. Secara spesifik, hubungan *leader member exchange* yang berkualitas tinggi telah ditemukan secara signifikan mengarah pada kepuasan kerja tingkat tinggi, komitmen organisasi tingkat tinggi, niat untuk berhenti kerja yang rendah, lebih sedikit kelelahan, pencapaian tujuan, produktivitas yang tinggi, dan sejumlah hasil organisasi lainnya. Melalui berbagai jenis pertukaran, para pemimpin membedakan cara mereka berhubungan dengan para pengikutnya yang pada

akhirnya akan menghasilkan kualitas hubungan yang berbeda antara pemimpin dan setiap pengikutnya. Filosofi di balik teori *leader member exchange* adalah seorang pemimpin harus mengembangkan sebanyak mungkin hubungan berkualitas tinggi. (Omobude & Umemezia, 2019: 2).

Pentingnya penelitian berdasarkan teori *leader member exchange* terletak pada hasil dan temuan yang bermakna kemudian dapat diimplementasikan secara praktis untuk meningkatkan hubungan antara pemimpin dan anggota serta mendorong kinerja serta kepuasan kerja yang lebih baik di tempat kerja. Telah lama diketahui bahwa dalam perusahaan manapun, hubungan antara pemimpin dan pengikut berpotensi menentukan keputusan pegawai untuk keluar dan bekerja di perusahaan lain. (Algami & Kasib, 2023: 60).

Kualitas sumber daya manusia (SDM) juga tidak akan sempurna tanpa ketangguhan mental-spiritual keagamaan. Sumber daya manusia yang mempunyai dan memegang nilai-nilai agama akan lebih tangguh secara rohaniah. (Muchlis & Gani, 2017: 31). Tidak diragukan lagi bahwa di era saat ini, kebutuhan akan spiritualitas di tempat kerja semakin meningkat, seiring dengan tingkat kesadaran karyawan bahwa spiritualitas dibutuhkan untuk meningkatkan kebahagiaan hidup. Di antara komponen spiritualitas ini adalah tingkat religiositas. Religiositas ini tidak hanya menjadi monopoli ajaran agama tertentu, tetapi dimaksudkan untuk meningkatkan hubungan baik antara individu dengan ajaran agama/spiritualnya. (Amri *et al.*, 2021: 53).

Religiositas menunjuk pada aspek yang senantiasa berhubungan dengan kedalam manusia, yaitu penghayatan terhadap aspek-aspek religi yang telah dihayati oleh seseorang dalam hati. (Ahmad, 2020: 15). Religiositas diartikan sebagai bentuk perilaku, emosi, dan pola pikir yang berasal dari keyakinan sakral terkait dengan tradisi, perilaku dan pengalaman pribadi individu dalam beragama. (Damila & Tasri, 2023: 42). Tingkat religiositas yang dimiliki seseorang menjadi modal atau investasi untuk memprediksi seorang pegawai akan tetap bertahan di perusahaannya dan memprediksi pergantian pegawai. (Corcoran, 2019: 118).

Dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, pegawai merasa perlu mendapatkan faktor pendukung yang mampu memberikan kepuasan sehingga dapat melaksanakan tugas dan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan baik. Salah satu faktor pendukung itu adalah lingkungan kerja. (Ayunasrah *et al.*, 2022: 7). Lingkungan kerja mencakup seluruh kondisi di sekitar tempat kerja baik secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi pekerjaan. Lingkungan kerja dapat terbagi menjadi dua dimensi: lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Guna mencapai tujuan, organisasi harus menciptakan lingkungan kerja fisik maupun non fisik yang nyaman. (Fu'ad & Prasetya, 2022: 216).

Lingkungan kerja ini penting untuk diperhatikan karena setiap karyawan menghadapi kondisi dan suasana lingkungan kerja setiap hari dan akan mempengaruhi hasil kerja mereka setiap hari. (Ayunasrah *et al.*, 2022: 2). Menciptakan lingkungan kerja yang positif merupakan bagian dari retensi pegawai. (Nurohmah, 2024: 773) menjelaskan tingkat retensi pegawai dipengaruhi oleh

kondisi lingkungan kerja dan perusahaan membutuhkan kondisi lingkungan kerja yang positif guna memastikan pegawai tetap berkomitmen dan tidak meninggalkan perusahaan.

Selain itu, Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuat berbeda dengan kemampuan lainnya yang rata-rata atau biasa saja. Penelitian yang dilakukan oleh Kristiani *et al.*, (2013) menyatakan bahwa pegawai merupakan bagian penting dari organisasi dan memiliki dampak terhadap kepuasan kerja serta retensi pegawai. (Nasution *et al.*, 2023: 1079).

Kemampuan kerja adalah keadaan tertentu yang ada pada diri seseorang yang dilakukan secara maksimal dan bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan tersebut berdaya dan berhasil guna. (Fikri & Begawati, 2020: 281). Berdasarkan bukti empiris yang terdokumentasi, kemampuan kerja merupakan karakteristik individu pegawai yang terikat dengan konteks seseorang bertahan dalam perusahaannya. (Johari *et al.*, 2019: 4).

Memahami faktor-faktor diatas yang mempengaruhi retensi pegawai adalah hal yang krusial. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat diintervensi oleh perusahaan untuk meningkatkan retensi pegawai. Kepuasan kerja merupakan suatu rasa emosional positif yang muncul pada individu karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat menarik dan penting dalam perusahaan, karena kepuasan kerja dapat memberi pengaruh yang besar baik pada tiap karyawan sebagai individu maupun bagi perusahaan. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan tumbuhnya usaha-

usaha yang lebih dalam mengerjakan pekerjaannya. Sedangkan bagi perusahaan, penelitian kepuasan kerja dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan pengurangan biaya melalui perubahan sikap dan tingkah laku karyawan terhadap pekerjaannya. (Ramadhina & Frianto, 2023: 716).

Berdasarkan fenomena di atas, serta jarangya penelitian terkait variabel *leader member exchange*, religiositas dan subjek penelitian yang berfokus pada pegawai travel umrah, maka penulis tertarik melakukan penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang perlu diteliti lebih lanjut sebagai berikut.

1. Bagaimana *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja, kepuasan kerja dan retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.

5. Bagaimana pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap retensi pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian dan rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut.

1. *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja, kepuasan kerja dan retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
3. Pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap retensi pegawai pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.
5. pengaruh *Leader Member Exchange*, religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap retensi pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai Travel Umrah se-Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis (Kontribusi Ilmiah)

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa hal baru (*novelty*) berupa penggunaan variabel *Leader Member Exchange*, variabel religiositas dan model *intervening* yang selama ini belum banyak diteliti selanjutnya variabel-variabel tersebut ingin diketahui bagaimana pengaruhnya terhadap retensi pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa *leader member exchange* dan religiositas dalam kategori baik meskipun belum optimal karena masih terdapat kelemahan pada indikator.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah, tetapi memiliki kegunaan praktis bagi berbagai pihak yang terkait, diantaranya:

1. Bagi perusahaan

Sebagai informasi empiris mengenai *Leader Member Exchange* , religiositas, lingkungan kerja, kemampuan kerja terhadap retensi pegawai sehingga menjadi suatu solusi untuk mengatasi permasalahan retensi pegawai pada perusahaan.

2. Bagi pegawai travel umrah

Sebagai bahan refleksi kebutuhan dalam bekerja sehingga keinginan untuk bertahan di perusahaan tumbuh atau lebih kuat.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian dapat menambah masukan dan menjadi bahan informasi dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada seluruh travel umrah se-Tasikmalaya, termasuk kota Tasikmalaya dan Kabupaten Tasikmalaya yang dilaksanakan selama 8 bulan terhitung dari bulan Desember 2024 sampai dengan Juli 2025.