

The Influence Of Service Procedures, Transparency And Security On The Quality Of Umroh Travel Services PT. FTI Branch Muara Enim

Pengaruh Prosedur Pelayanan, Transparansi Dan Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan Travel Umroh Pt. FTI Cabang Muara Enim

Darmin¹⁾, Yelli Khairani²⁾, Yusnawati³⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Serelo Lahat

²⁾ Postgraduate Program of Serelo Lahat University

Email: ¹⁾ darmin121965@gmail.com, ²⁾ yellikhairani@gmail.com, ³⁾ [@gmail.com](mailto:yusnawati1765#)

ARTICLE HISTORY

Received [29 Oktober 2023]

Revised [03 Desember 2023]

Accepted [10 Desember 2023]

KEYWORDS

Prosedur, Ttransparansi,
Keamanan, Kualitas
Pelayanan

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan, transparansi dan keamanan secara sendiri – sendiri terhadap kualitas pelayanan travel umroh PT.FTI Cabang Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 79 responden yang ditentukan dengan teknik acak(random). Uji instrumen dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas (Independent) dan satu variabel terikat (dependent) dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan Cronbach alpha ke empat variabel dinyatakan reliabel. Hasil analisis statistik deskriptif dari keempat variabel menunjukkan hasil yang sangat tinggi. Variabel yang tertinggi yaitu variabel kualitas pelayanan (Y). Analisis Statistik inferensial dilakukan dengan uji asumsi klasik(uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), uji regresi linier berganda dan uji T (parsial). Hasil uji normalitas didapatkan hasil seluruh data berdistribusi normal. Hasil uji multikolinieritas tidak terjadi multikolinieritas dan pada uji heteroskedastisitas didapatkan hasil tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji regresi linier berganda didapatkan hasil bahwa prosedur pelayanan (X1) mempengaruhi kualitas pelayanan, transparansi (X2) mempengaruhi kualitas pelayanan, keamanan (X3) mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil uji T (parsial) menunjukkan prosedur pelayanan (X1) H0 ditolak dan H1 diterima. Variabel transparansi (X2), H0 ditolak dan H1 diterima. Variabel keamanan (X3), H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan prosedur pelayanan (X1), transparansi (X2) dan keamanan (X3) terhadap kualitas pelayanan travel umroh PT.FTI Cabang Muara Enim (Y).

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service procedures, transparency and security individually on the quality of PT.FTI Muara Enim Branch Umrah travel services. The research method used in this research is a quantitative method using a questionnaire distributed to 79 respondents who were determined using random techniques. Test the instrument using validity tests, reliability tests. The results of the validity test show that the three independent variables and one dependent variable are declared valid. Meanwhile, the reliability test shows that Cronbach alpha for the four variables is declared reliable. The results of descriptive statistical analysis of the four variables show very high results. The highest variable is the service quality variable (Y). Inferential statistical analysis was carried out using classical assumption tests (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression test and T test (partial). The results of the normality test showed that all data were normally distributed. The results of the multicollinearity test did not occur and the heteroscedasticity test showed that there was no heteroscedasticity. The results of the multiple linear regression test showed that service procedures (X1) influence service quality, transparency (X2) influences service quality, security (X3) influences service quality. The results of the T test (partial) show that the service procedure (X1) H0 is rejected and H1 is accepted. Transparency variable (X2), H0 is rejected and H1 is accepted. Security variable (X3), H0 is rejected and H1 is accepted. Thus, it shows that there is a significant influence of service procedures (X1), transparency (X2) and security (X3) on the quality of PT.FTI Muara Enim Branch's Umrah travel services (Y).

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan wajib diterapkan bagi pelaku bisnis ataupun pengusaha agar usahanya mampu menarik perhatian calon konsumen. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen sehingga akan semakin banyak konsumen yang akan menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Sudah menjadi pengetahuan umum, bahwasanya konsumen adalah raja. Dimana seorang pelaku usaha berusaha untuk memenuhi keinginan atau memenuhi harapan konsumen. Jika seorang pelaku pengusaha mampu memenuhi keinginan konsumen, maka imbal balik yang akan didapatkan, konsumen akan menjadi pelanggan tetap

kita. Selain itu mereka juga yang akan merekomendasikan kepada orang lain, atas dasar kerelaan dan keikhlasan.

Tidak terkecuali perusahaan penyedia layanan atau jasa seperti pada perusahaan travel umroh, kualitas pelayanan harus benar-benar menjadi perhatian. Beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan menurut Mulyadi (2016:4) adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen yang dibuat untuk menjamin penanganan yang seragam transaksi perusahaan secara berulang-ulang. Jika prosedur pelayanan dijalankan dengan baik maka pelaku usaha akan dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai standar atau bahkan lebih sehingga akan mengimbas pada tercapainya target pemasaran. Sehingga pada akhirnya perusahaan travel umroh akan mampu menggait banyak calon jemaah yang juga akan menaikkan pendapatan perusahaan.

Kemudian yang tidak kalah penting berikutnya adalah adanya transparansi dari perusahaan terhadap konsumen atau pelanggan baik dari transparansi data atau keuangan atau finansial. Transparansi menurut Mahmudi, (2015: 224) adalah pemberian pelayanan publik yang harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses secara langsung, yang disediakan secara memadai, mudah dipahami dan dapat dimengerti. Selanjutnya kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan adanya jaminan keamanan yang maksimal kepada konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Audun J.(2007:11), dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Jika setiap pelaku usaha mampu memberikan jaminan keamanan maka bisa menjadi hal yang dapat menarik minat pelanggan atau konsumen untuk menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan yang dijalankan oleh pelaku usaha tersebut.

LANDASAN TEORI

Prosedur Pelayanan

Purnamasari (2015:106) menjelaskan prosedur pelayanan adalah suatu sistem tata kerja yang dibuat secara jelas dan tepat bagi semua pegawai yang terkait dalam melakukan sebuah pekerjaan sesuai visi dan misi pada suatu instansi.

Menurut Purnamasari (2015:107) prosedur pelayanan yang baik antara lain:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Transparansi

Menurut Randi R.W. (2016:123), transparansi adalah segala keputusan yang diambil dan penerapannya dibuat dan dilaksanakan sesuai koridor hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini juga mencakup pengertian bahwa informasi tersedia secara cuma-cuma dan dapat diakses secara mudah dan langsung. Transparansi dibangun di atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Menurut Setyaningrum (2017 :16), pengukuran transparansi adalah sebagai berikut:

1. ada tidaknya kerangka kerja hukum bagi transparansi
2. adanya akses masyarakat terhadap transparansi anggaran
3. adanya audit yang independen dan efektif
4. adanya keterlibatan masyarakat

Keamanann

Secara umum diartikan sebagai "quality or state of being secure-to be free from danger." Untuk menjadi aman adalah dengan cara dilindungi dari musuh dan bahaya.

Menurut Audun J. (2007:74) keamanan secara umum dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Pengertian ini sangat luas dan meliputi rasa terlindungi seseorang dari kejahatan baik disengaja maupun tidak disengaja seperti bencana alam.

Sedangkan menurut Hua (2009:48) konsep keamanan mengacu pada kemampuan untuk melindungi terhadap ancaman potensial.

Selanjutnya menurut Perwita (2008:6) bahwa konsep kemanan merupakan sebuah kondisi yang terbebas dari ancaman militer atau kemampuan suatu bangsa untuk melindungi negaranya dari serangan militer negara lain.

Menurut Ahmad dan Pambudi (2014:5) dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tindak penipuan dan pencurian.

METODE PENELITIAN

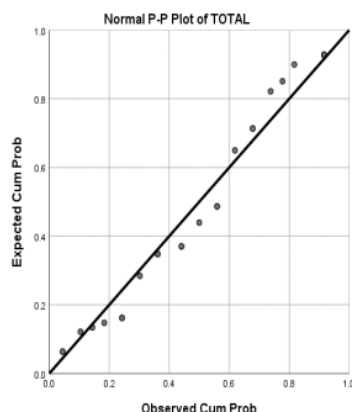
Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik yaitu dengan cara yaitu yang pertama data primer. Data primer didapatkan dengan dengan menyebarkan angket/kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang kemudian disebarkan. Daftar pertanyaan atau pernyataan dibuat sesuai dengan operasionalisasi variabel yang telah disusun sebelumnya. Kuesioner dibuat dalam bentuk kuesioner tertutup yang digunakan untuk mendapatkan pendapat atau tanggapan responden pengaruh prosedur pelayanan, transparansi dan keamanan terhadap kualitas pelayanan travel umroh PT. FTI Cabang Muara Enim. Respoden hanya memberikan tanda ceklist () pada kolom -kolom respon yang telah disediakan pada kuesoner. Selanjutnya hasil jawaban responden akan dibuat interval nilai sesuai dengan jumlah pernyataan pada setiap variabel penelitian. Yang kedua data sekunder.

Data ini merupakan pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 145) adalah: "Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data."Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen- dokumen yang berhubungan degan topik permasalahan yang diteliti yang dimiliki oleh travel umroh PT. FTI Cabang Muara Enim. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 367 orang yang terdiri dari responden laki- laki berjumlah 135 orang dan perempuan sebanyak 232 orang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka sampel secara menyeluruh adalah 79 orang. Untuk meningkatkan ke akuratan dengan batas kesalahan yang terjadi sebesar 10% atau 0,1 dari 79 orang ($10\% \times 79 = 79$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian keabsahan (validitas) dari suatu instrumen penelitian perlu adanya penggunaan metode dalam menguji setiap instrumen penelitian. Uji validitas berguna untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur tersebut. Untuk melakukan uji validitas dilihat dari tabel Item Total Statistics. Apabila r hitung $>$ r tabel, berarti pernyataan tersebut valid dan apabila nilai r hitung $<$ r tabel, berarti pernyataan tersebut tidak valid. Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas pada di atas didapatkan bahwa bahwa cronbach's alpha pada variabel Prosedur Pelayanan sebesar $0,962 > 0,60$. Cronbach's alpha pada variabel Transparansi sebesar $0,956 > 0,60$. Pada variabel keamanan cronbach's alpha sebesar $0,965 > 0,60$ dan pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar $0,971 > 0,60$. Berdasarkan derajat reliabilitas alat ukur angka ini menunjukkan kriteria sangat tinggi. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel semuanya bisa dipercaya atau reliabel.

Grafik 1. P -Plot



Dari gambar tersebut terlihat bahwa hampir semua titik – titik mendekati garis diagonal, hal ini berarti data yang terkumpul kemudian dimasukkan kedalam model garis regresi untuk dianalisis telah berdistribusi normal.

Tabel 1. nilai VIF

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Prosedur Pelayanan	,408	2,450
Transparansi	,342	2,924
Keamanan	,360	2,774

Berdasarkan tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa pertama, nilai VIF pada variabel prosedur pelayanan (X1) sebesar $2,450 < 10$ dengan nilai toleransi sebesar $0,408 > 0,10$ maka data pada variabel ini tidak terjadi multikolinieritas. Kedua, nilai VIF pada variabel transparansi (X2) sebesar $2,924 < 10$ dengan nilai toleransi sebesar $0,342 > 0,10$, maka data pada variabel ini tidak mengalami multikolinieritas. Ketiga, variabel keamanan (X3), nilai VIF sebesar $2,774 < 10$ dengan nilai toleransi sebesar $0,360 > 0,10$, yang berarti pada tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 2. Skor Variabel

Skor Variabel				
Prosedur Pelayanan (X1)	Transparansi (X2)	Keamanan (X3)	Kualitas Pelayanan (Y)	Kriteria
9-16,2	6-10,8	4-7,2	6-10,8	Sangat rendah
16,2-23,4	10,8-15,6	7,2-10,4	10,8-15,6	Rendah
23,4-30,6	15,6-20,4	10,4-13,6	15,6-20,4	Sedang
30,6-37,8	20,4-25,2	13,6-16,8	20,4-25,2	Tinggi
37,8-45	25,2-30	16,8-20	25,2-30	Sangat tinggi

Tabel 3. Hasil Output SPSS Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,464	,431	
	Prosedur Pelayanan	,334	,015	,306
	Transparansi	,007	,021	,056
	Keamanan	1,795	0,34	,800

Berdasarkan hasil output SPSS di atas dapat dilihat hasil pengujian secara parsial pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan variabel Prosedur Pelayanan (X1) diperoleh nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Prosedur Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.
2. Hasil perhitungan variabel Transparansi (X2) diperoleh nilai Sig sebesar $0,01 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel Transparansi (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukkan pengaruh yang signifikan.
3. Hasil perhitungan variabel Keamanan (X3) diperoleh nilai Sig sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa Keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel

Kualitas Pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti menunjukan ada pengaruh yang signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat dikemukakan antara lain :

1. Prosedur pelayanan merupakan variabel yang memberi pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan sehingga semua travel perlu benar- benar memperhatikan prosedur pelayanannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penggunanya. Prosedur pelayanan dapat ditingkatkan melalui kepemilikan sarana dan prasarana yang baik, karyawan yang baik yang mampu memberikan kepercayaan kepada para pelanggan atau pengguna travel.
2. Transparansi pada setiap bagian pelayanan Travel Umroh PT. FTI Cabang Muara Enim harus selalu dijaga agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pengguna travel umroh.
3. Keamanan setiap pengguna travel umroh PT.FTI Cabang Muara Enim baik keamanan pribadi, barang- barang maupun keamanan data harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada travel umroh PT. FTI Cabang Muara Enim.
4. Menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan di travel umroh PT. FTI Cabang Muara Enim.

Saran

1. Prosedur pelayanan merupakan variabel yang memberi pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan sehingga semua travel perlu benar- benar memperhatikan prosedur pelayanannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penggunanya. Prosedur pelayanan dapat ditingkatkan melalui kepemilikan sarana dan prasarana yang baik, karyawan yang baik yang mampu memberikan kepercayaan kepada para pelanggan atau pengguna travel.
2. Transparansi pada setiap bagian pelayanan Travel Umroh PT. FTI Cabang Muara Enim harus selalu dijaga agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pengguna travel umroh.
3. Keamanan setiap pengguna travel umroh PT.FTI Cabang Muara Enim baik keamanan pribadi, barang- barang maupun keamanan data harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada travel umroh PT. FTI Cabang Muara Enim.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadiyah, M., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Harga Paket Umroh, Tingkat Inflasi, dan Kurs Rupiah Pada Dollar Terhadap Permintaan Jasa Umroh di Surabaya Periode 2011-2013. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 1, no. 11.
- Aminah, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Jamaah Umrah PT. Annajwa Islamic Tour And ravel Medan. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Akbar, Mohammad Muzahid, and Noorjahan Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal*.Vol. 29, No.1.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Dayanto, Setyobudi Ismanto. 2010. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Daryanto, S. I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, 2021.*Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Hutasoit, N. 2011. Pengaruh Pemberian Pupuk Nitrogen dan Pupuk Fosfat Terhadap Pertumbuhan dan Produksi Tanaman Cabai Merah. www.lemliit.uho.ac.id (akses tanggal 25 Maret 2023)
- Imadudin, D. (2012). *Mengenal Haji*. Jakarta: PT. MAPAN.
- Izzati, F. (2017). Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Travel Haji Dan Umrah (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Indralaya Mulya Kabupaten Ogan Ilir. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang.

- Ismiyanto, 2019. Pokok- Pokok Materi Statistik 2 (Statistik inferensif) Edisi Kedua, Bumi Aksara. Jakarta
- Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing), Volume 6, No.1, Maret 2011
- Komarudin. 1993. Manajemen Kantor Teori dan Praktek. Bandung: Triyenda Karya.
- Lovelock, W.d. 2016. Kepuasan pelanggan. Jurnal manajemen jasa, Jakarta: Vol 2
- Mahmudi. 2007. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mundilarso, 2017. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi kedua, Erlangga. Yogyakarta
- Purbayu, 2018. Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua, Bumi Aksara Jakarta
- Santoso, J. D. (2019). Buku Saku Ibadah Manasik Haji dan Umroh Berbasis Android. Pseudocode, 6(2), 156-163.
- Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Jakarta: STIA LAN Press.
- Setiawan, S. N., & Nurwati, N. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Tenaga Kerja di Indonesia. Setiawan, Syeikha Nabilla Nurwati, Nunung, 21(April), 1–21.
- Siswanto, S. (2012). Systematic Review Sebagai Metode Penelitian Untuk Mensintesis Hasil-Hasil Penelitian (Sebuah Pengantar). Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 13(4 Okt).
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suriasumantri, 2018. Metodologi Penelitian, PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing