

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Beribadah dapat dilakukan dalam berbagai bentuk kegiatan. Kegiatan yang dilakukan dari mulai perseorangan hingga berkelompok atau biasa disebut dengan berjamaah dilakukan sesuai dengan syariat masing-masing. Shalat merupakan salah satu bentuk ibadah yang dapat dilakukan secara perseorangan dan juga bisa dilakukan secara berkelompok tergantung tujuan dan kondisinya. Menurut Rasjid (1994:106) shalat secara bersama-sama atau shalat berjamaah menurut fiqh islam apabila dua orang solat bersama-sama dan salah seorang diantaranya mengikuti yang lain. Dengan kata lain ada imam sebagai pemimpin dan makmum sebagai pengikutnya sesuai dengan syariat. Selain itu, terdapat ibadah yang dapat dilakukan bersama-sama yaitu ibadah haji dan umrah.

Haji dan Umroh memiliki definisi tersendiri berdasarkan tata caranya masing-masing. Haji dan Umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebijakan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat islam lainnya di seluruh dunia. Firman Allah swt. Surah Al Baqarah ayat 125 (Azis dan Hawwas, 2001:482 dalam Noor, 2018:38). Aktivitas penyelenggara Haji dan Umrah yang beragam berawal dari pemasaran, pendataan jamaah, pencatatan berkas, pendataan kebutuhan jamaah haji dan umroh, mengatur jadwal, pencatatan pembayaran, hingga keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah (Hidayatullah & Suranto, 2021:1). Namun kegiatan ini tidak bisa dilakukan tanpa adanya pendampingan dalam upaya melaksanakan ibadah dengan mudah. Salah satu bentuk pendampingan itu dijalankan oleh Penyelenggara Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah (PPIH) (Fadilah, 2019: 5).

Terdapat instansi-instansi yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan haji dan umrah yang biasa disebut sebagai PPIH. Peran masyarakat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah khusus berdasarkan Bab XII UU 13 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:

Pasal 38 ayat 1: “Berkaitan dengan penyelenggaraan haji, dapat diselenggarakan haji khusus bagi orang-orang yang memerlukan pelayanan khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus.”

Pasal 39: Penyelenggara Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 yang mendapat persetujuan Menteri harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: a). Terdaftar sebagai Tour Operator Umrah, b). Memiliki sumber daya teknis dan keuangan untuk mengatur ibadah haji dan umrah khusus; dan c). Bekerja untuk meningkatkan kualitas haji. Pasal 40 berbunyi: Penyelenggara Ibadah Haji Khusus wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut: a. menerima pendaftaran dan melayani Jemaah Haji hanya yang menggunakan Paspor Haji; b. memberikan bimbingan Ibadah Haji; c. memberikan layanan Akomodasi, konsumsi, Transportasi, dan Pelayanan Kesehatan secara khusus; dan d. memberangkatkan, memulangkan, dan melayani Jemaah Haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan Jemaah Haji (UU no. 13 tahun 2008). Salah satu PPIH atau yang biasa juga dikenal sebagai agen travel haji dan umrah adalah Qiblat Tour.

Qiblat Tour merupakan salah satu penyedia jasa layanan penyelenggaraan Haji dan Umrah yang ada di Kota Bandung. Dengan kata lain, penyelenggaraan haji dan umrah diatur atau di manage oleh suatu lembaga dalam upaya menyukseskan tahapan haji dan umrah. Hal ini dilakukan karena kegiatan haji dan umrah memiliki standar pelaksanaannya sendiri yang dibagi dalam tiga bagian yaitu pra-, saat dan setelah kegiatan dilakukan. Pra atau sebelum melakukan haji dan umrah perlu ada pembekalan guna mempersiapkan perencanaan haji dan umrah. Hal ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti akomodasi, transportasi, pengurusan dokumen, pemeriksaan kesehatan, bimbingan

manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyedia perlengkapan, dan konsultasi (Aini, 2016:16).

Qiblat tour sebagai lembaga penyedia jasa haji dan umrah memiliki standar pelayanan prima tersendiri. Menurut Atep Barata (2003:30) konsep pelayanan prima terbagi menjadi beberapa poin diantaranya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Ke enam point tersebut menjadi standar pelayanan prima demi terciptanya peningkatan jemaah yang berkualitas dalam melakukan ibadah Haji dan Umrah. Kualitas (*mabrur*) jemaah dapat dilihat pada saat pelaksanaan haji dengan terlaksananya syarat, rukun dan wajib nya dalam kegiatan haji dan umrah untuk mencapai predikat mabrur. Indikator haji dan umrah yang mabrur diantaranya peningkatan keimanan secara personal, *habluminanas* dan *habluminallah*.

Berdasarkan beberapa hal terbut penulis akan menuangkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang mabrur di PT. Qiblat Tour Islami dalam karya tulis ilmiah ini dengan judul; “ **PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DI PT. QIBLAT TOUR ISLAMI (PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JAMAAH)**”.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti akan terfokus pada masalah pelayanan, yang dimana masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan pada travel haji dan umrah Qiblat Tour ini dalam memberikan pelayanan yang prima. Maka diuraikan beberapa pertanyaan :

1. Bagaimana konsep pelayanan prima penyelenggaraan haji dan umroh di travel Qiblat Tour dalam meningkatkan kepuasan jamaah?
2. Bagaimana prinsip pelayanan prima penyelenggaraan haji dan umroh di travel Qiblat Tour dalam meningkatkan kepuasan jamaah?

3. Bagaimana fungsi pelayanan prima penyelenggaraan haji dan umroh di travel Qiblat Tour dalam meningkatkan kepuasan jemaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tentang Manajemen pelayanan prima di travel haji & umrah Qiblat Tour ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui konsep pelayanan prima yang di terapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour.
2. Untuk mengetahui prinsip pelayanan prima yang di terapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour
3. Untuk mengetahui fungsi pelayanan prima yang diterapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour.

D. Kegunaan Penelitian

D.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bisa berguna bagi pengetahuan ilmiah di bidang Manajemen Dakwah. Bisa memberikan kontribusi

pemikiran bagi civitas akademika dalam menambah pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan haji & umrah.

D.2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Qiblat Tour sehingga dalam pelaksanaan kegiatan khususnya dalam memberikan pelayanan lbh baik optimal dan memberikan kepuasan kepada para jemaah, sehingga dalam pelaksanaanta lebih mudah.

E. Landasan Pemikiran

Dalam buku Mohammad Iqbal menurut WJS Poerdaminta (2004:31), secara harfiah, dalam kamus besar Bahasa Indonesia, 1985, pelayanan merupakan menolong menyediakan apa yang di diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Dari kaca Bisnis

Mohammad Iqbal, “pelayanan atau servis, dikatakan pelayanan apabila memenuhi syarat-syarat yaitu kesadaran kita untuk melayani, empati terhadap pelanggan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif menunjukkan perhatian dan selalu melakukan Evaluasi.

Menurut Mohammad Iqbal (2004:32) mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik perusahaan harus dekat dengan pelanggan “*Close to the customer*”. Artinya secara terus menerus mendengar apa yang di katakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan terlihat dan tergambar yang dirasakan seorang pelanggan, pun sebaliknya.

Menurut Kotler (1994:464) mendefinisikan pelayanan itu sebagai kinerja penampilan dan tidak berwujud tidak terlihat, dan bisa dirasakan oleh pengguna jasa yang menggunakan. Dari pengertian yang di paparkan bisa di ketahui bahwa ciri pokok dari

pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak bisa di raba) disini melibatkan usaha individu atau karyawan staff yang ada di perusahaan penyelenggara pelayanan.

Pelayanan memiliki karakteristik dari tujuan penyelenggaraannya pelayanan itu adalah ciri khas keunikan. Setiap konsumen yang datang dan membutuhkan itu adalah special. Konsumen melaksanakan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya. Moral sikap yang dilakukan karyawan itu sangat menentukam kepuasan pelanggan yang mendaftar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata prima mempunyai arti nomor satu, yang paling baik, yang utama. Sedangkan menurut Nina Rahmayanti kata prima (*excellent*) artinya sangat baik, terpadu dan mengesankan.

Menurut Atep Adya Barata (2003:54) menyatakan kata layanan prima atau layanan istimewa (*excellent Servis*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service excellent*” artinya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dan

lebih berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal. Upaya yang dilakukan adalah dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan, tanggung jawab yang baik, dan terkoordinasi.

Menurut Nina Rahmayanti (2010:17), memaparkan definisi dari layanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Adapun uraiannya yaitu :

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
3. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
4. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional.

Pelayanan prima menurut Al Arif (2010:9), pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan menwujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Jadi, dapat dianalisis dari pelayanan prima di atas, pemberian pelayanan terbaik dan optimal dengan standarkualitas yang baik yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga untuk memberikam kemudaham dan kepuasan terhadap pelanggannya.

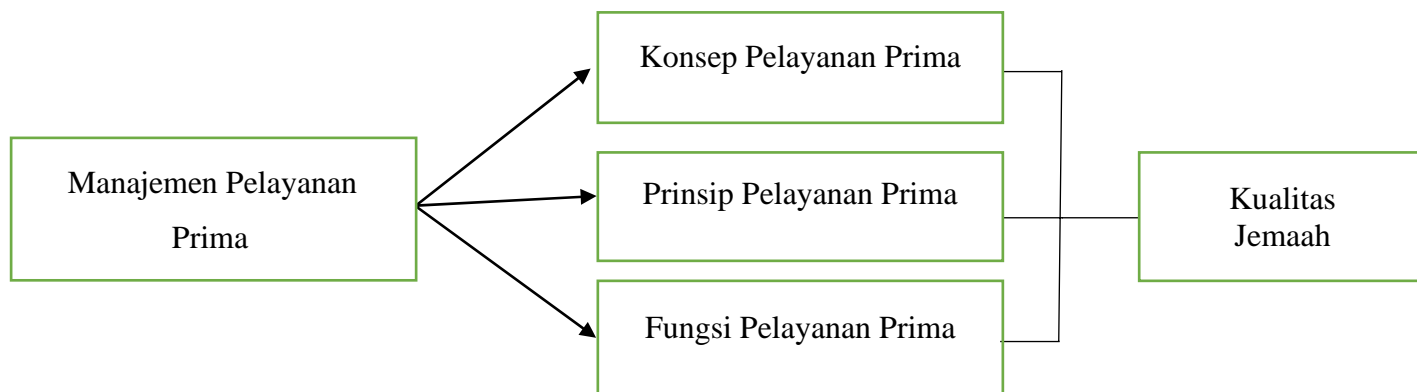
Menurut Daryanto (2014:112) dikemukakan bahwa untuk mengetahui indikator sebuah pelayanan dianggap prima, dapat dimulai menguraikan lima prinsip dasar pelayanan prima, yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan serta memberdayakan

pelanggan. Oleh karena itu organisasi bermuara dari terwujudnya *a smaller, better, faster and chaepter government*. Dari pernyataan tersebut mengandung makna bahwa empat hal yang menjadi prioritas yang menjadikan aparatur sebagai pusat garapan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 di sebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu Kesederhanaan, kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, Kenyamanan.

Menurut Daryanto (2014:2) fungsi perencanaan pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, menciptakan suasana yang nyaman agar pelanggan merasa di pentingkan, memuaskan pelanggan agar pelanggan percaya terhadap produk/jasa yang di tawarkan perusahaan dan mau bermitra lagi di kemudian hari, dan memberikan keuntungan kepada perusahaan.

Menurut Cahyawati (2017:2) Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yang artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri atas visi, misi dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat.



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berfikir Tentang Pelayanan Prima Di Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah

F. Langkah-langkah Penelitian

F.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Travel Haji&Umrah Qiblat Tour Jln. Taman Cibeunying Selatan No.15, Cihapi, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung Jawa Barat. Memilih lokasi ini karena berhubungan dengan ranah prodi Manajemen Dakwah, Manajemen Haji dan Umrah, disini lebih terfokus dalam aspek Manajemen pelayanan dalam memfasilitasi jemaah. Dan lokasi yang di ambil terjangkau dan mudah dalam kebutuhan pengambilan data yang dibutuhkan.

F.2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, yaitu realitas yang ada dalam berbagai bentuk konstruksi psikologis berdasarkan pengalaman sosial, dengan lokalitas, kekhususan dan ketergantungan. Sesuai dengan judul penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif melalui tulisan perilaku manusia yang dapat diamati.

Menurut Burhan Bungin, deskriptif adalah ilmu yang mempelajari tentang menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, situasi, atau variabel yang muncul dalam suatu komunitas, dan kemudian memunculkannya sebagai penokohan atau gambaran

dari beberapa kondisi, situasi, atau variabel. Penelitian deskriptif dapat berupa jenis kualitatif atau kuantitatif, sedangkan jenis kualitatif adalah di mana data dinyatakan dalam kata-kata atau kalimat dan deskripsi (Bungin, 2001: 124).

Maka dari itu, penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memecahkan masalah pada waktu penelitian dilaksanakan atau pada masa sekarang yang aktual dalam memberikan gambaran.

F.3. Metode penelitian

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan dan objek (Punaji, 2010). Sugiyono mengartikan bahwa metode deskriptif merupakan sebuah rumusan masalah yang dapat membantu mengarahkan para peneliti dalam melaksanakan penelitian untuk menjelajahi atau mengabadikan keadaan sosial secara komprehensif dari objek yang diteliti (Sugiyono dalam Dewi Saidah, 2015:4).

F.4. Jenis Data

Penelitian jenis data ini menggunakan data kualitatif. Menggambarkan dan akan menghasilkan data baik lisan maupun tulisan yang diteliti. Terhimpun dalam kata-kata dan dokumen yang lainnya.

- 1) Data tentang pelayanan prima di Qiblat Tour
- 2) Data tentang prinsip pelayanan prima di Qiblat Tour
- 3) Data tentang konsep pelayanan prima yang diterapkan di Qiblat Tour
- 4) Data tentang fungsi pelayanan prima yang diterapkan di Qiblat Tour

F.5. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat langsung dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek yang dicari. Data ini bisa didapat dari tindakan-tindakan orang yang kita wawancarai. Objek penelitiannya yaitu pimpinan dan pengurus staff di Qiblat Tour.

2) Data Sekunder

Data sekunder penelitian adalah data tertulis karena sumber data tertulis ini bisa dipertanggung jawabkan validasinya. Data yang diperoleh ini berupa arsip, dokumentasi program kerja dan data lainnya yang melengkapi dalam pembuatan skripsi ini.

F.6. Teknik pengumpulan data

1) Observasi

Observasi ini digunakan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis melalui gejala-gejala yang di teliti, (Usman dan Akbar, 2003:54). Diperoleh juga secara langsung dan tidak langsung. Dan dalam pelaksanaan membutuhkan alat-alat yang bisa digunakan dalam proses keberlangsungan ini.

2) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan langsung yang dilakukan penulis dengan cara berkomunikasi dengan objek yang diteliti.

Teknisnya dengan cara menanyakan sejumlah pertanyaan kepada seseorang tentang keperluan atau masalah yang sedang diajukan. Peneliti juga diharapkan bisa menanyakan perihal masalah yang berkenaan dengan permasalahan dan tidak bertele-tele. Permasalahan ini menyangkut manajemen pelayanan di Qiblat Tour.

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang

yang berwenang tentang suatu masalah (Suharsimi Arikunto, 1993: 231).

Wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur, adapun pengertian wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2017: 140).

3) Studi Dokumentasi

Mencari dan menggali informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas tertera di judul ini. Biasanya berupa catatan, surat kabar, majalah, notulen rapat. Metode dokumentasi juga peneliti menelusuri segala kegiatan yang terjadi terkait dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak lembaga.

F.7. Analisis Data

Analisis data wawancara dilakukan dengan menggunakan teknik analisis interaktif Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan validasi. Detail dari ketiga baris tersebut adalah sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai membuang hal-hal yang dianggap tidak diperlukan dalam penelitian.

2) Penyajian data

Miles & Huberman (1994) membatasi penyajian pada kumpulan informasi yang terorganisir dari mana kesimpulan dan tindakan dapat ditarik. Data yang disajikan benar-benar valid dan dapat diinterpretasikan

3) Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang

utuh. Kesimpulan yang disajikan merupakan hasil penelitian yang sudah diverifikasi sebelumnya.

