

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji Furoda adalah haji khusus yang diselenggarakan travel tertentu. Visa haji furoda diperoleh melalui undangan dari pemerintah kerajaan Arab Saudi diluar kuota visa haji yang dijatahkan kepada Kemenag RI. Jemaah haji furoda bisa disebut haji mandiri yang dikelola oleh travel haji resmi atau tidak resmi (berijin) yang memiliki afiliasi dengan Pemerintahan Kerajaan Arab Saudi, atau perorangan (Ritongga, 2022 : 63). Haji furoda terdata secara resmi dan legal dalam perspektif aturan imigrasi Pemerintahan Arab Saudi. Visa haji furoda terdapat dua macam, pertama visa haji furoda undangan, yang diberikan kepada para calon jamaah secara umum ke seluruh negara. Visa undangan ini benar-benar khusus untuk tamu istimewa kerajaan. Haji undangan kerajaan khusus tamu istimewa, visa nya gratis semua ditanggung oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi, namun, hanya orang-orang tertentu yang diberikan keistimewaan oleh pemerintah kerajaan yang mendapatkan visa undangan kerajaan ini. Kedua visa haji furoda mandiri, jemaah harus membayar paket programnya seperti halnya jika kita mengikuti program haji reguler dan haji plus dengan kuota pemerintah jenis visa inilah yang saat ini banyak ditawarkan oleh biro travel resmi PIHK.

Layanan program haji furoda termasuk ke salah satu program haji resmi dan aman, meski kuotanya tidak diatur pemerintah Indonesia, pelaksanaannya merupakan

biro travel yang telah mendapatkan izin dari pemerintah. Ketentuan mengenai haji furoda ini tertuang dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dalam aturannya, meskipun haji furoda termasuk undangan langsung, keberangkatannya tidak bisa sembarangan, Pemilik visa mujamalah arus berangkat melalui Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) atau perusahaan travel yang telah terdaftar di Kementerian Agama Republik Indonesia.

Haji Furoda yang diperoleh melalui undangan dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi di luar kuota visa haji yang sudah dijatahkan kepada Kemenag RI. Tahun 2017, Raja Salman mengundang 1.300 tamu muslim dari seluruh dunia untuk berhaji. 1300 tamu undangan tersebut berasal dari 80 negara, termasuk Indonesia, Madagaskar, Argentina, Pakistan, dan negara lainnya. Jatah haji furoda bagi setiap negara berbeda-beda jumlahnya dan berbeda-beda setiap tahunnya.

Tahun 2017, Indonesia mendapatkan 334 undangan dari Kerajaan Arab Saudi (Nadirah, 2022: 64). Hal ini dikarenakan adanya kerjasama antara duta besar Arab Saudi, PT. Hadco dan Rabut Al-Islami. Namun haji undangan dari Arab Saudi seringkali disalahgunakan oleh oknum tertentu dengan memperdagangkan visa furoda. Mereka bermain dengan biro perjalanan yang ilegal atau tidak terdaftar di Kementerian Agama, persoalan ini sudah diketahui Menteri Agama, oknum tersebut menawarkan keberangkatan ibadah haji tanpa antri yang menarik minat banyak muslim yang ingin berangkat haji secepatnya.

Selain dari masalah visa, permasalahan administrasi di Indonesia juga harus diperhatikan karena Indonesia dan Arab Saudi memiliki kebijakan yang berbeda.

Seperti masalah nama belakang jamaah haji juga menjadi salah satu kebijakan haji dari Arab Saudi. Contoh kasus, seorang jamaah haji Indonesia sempat ditolak masuk Jeddah, jamaah tersebut tidak lolos proses imigrasi di Bandara Udara Internasional King Abdul Aziz Jeddah, Arab Saudi. Jamaah tersebut dipulangkan ke Indonesia karena ada catatan perubahan nama dibelakang bin atau nama ayahnya di passpornya.

Untuk mengantisipasi permasalahan administrasi di tahun berikutnya agar persoalan imigrasi tidak terulang Kemenag berencana mengundang kehadiran perwakilan dari imigrasi Arab Saudi ke Indonesia. Hal ini perlu dilakukan sebagai antisipasi masalah sebelum jamaah sampai di Arab Saudi. sehingga bisa meminimalisir adanya permasalahan-permasalahan di Arab Saudi agar jamaah dapat beribadah yang aman dan nyaman tanpa ada permasalahan.

Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Hilman Latief mengatakan sebanyak tahun 2022 sebanyak 46 calon jamaah haji furoda yang menggunakan visa tidak resmi dan tertahan di Jeddah, sudah dipulangkan ke tanah air. Menurutnya, kondisi jamaah dalam keadaan sehat, tindak lanjut terhadap perusahaan travel yang memberangkatkan 46 calon haji tersebut, hilman mengaku masih mengkonsultasikan dengan berbagai pihak terutama pengaduan dari jamaahnya, pihaknya juga akan menindak lanjuti kasus ini. Dengan adanya masalah ini, diingatkan kepada masyarakat agar memilih perusahaan yang terdaftar resmi ketika akan menunaikan haji furoda dengan visa mujamalah. Kementerian Agama tidak memiliki kewenangan dalam mengelola visa haji furoda.

Kewenangan Kementerian Agama yaitu mengelola visa haji kuota indonesia yang didalamnya terdapat visa haji reguler dan visa kuota haji khusus.

Menurut Undang-undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Kementerian Agama tidak mengelola visa haji mujamalah, hanya visa haji kuota indonesia, visa haji mujamalah atau visa furoda sifatnya adalah undangan dari kerajaan Arab Saudi, sehingga pengelolaan visa tersebut merupakan kewenangan langsung dari Kedutaan Besar Arab Saudi. Adapun terkait teknis keberangkatannya, pemegang visa mujamalah harus berangkat ke Arab Saudi melalui penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) . Sesuai dengan ayat (2) pasal 18 UU No. 8 Tahun 2019 telah diatur bahwa warga negara indonesia yang mendapatkan undangan visa haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi wajib berangkat melalui PIHK. Ketentuan ini dimaksudkan agar proses pemberangkatan setiap WNI yang akan munaikan ibadah haji tercatat. Disamping itu, pihak penyelenggara yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah PIHK. Selain itu, berdasarkan Ayat (3) pasal 18 UU Tahun 2019 juga diatur bahwa PIHK yang memberangkatkan WNI yang mendapatkan undangan visa haji mujamalah dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi wajib melapor kepada Menteri Agama.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi Fokus penelitian ini mengenai Pelayanan Haji Furoda di Travel, selanjutnya agar penelitian ini lebih terarah maka diturunkan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep pelayanan haji furoda yang diterapkan di travel Jannah Firdaus di Jakarta Barat?

2. Bagaimana strategi pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat?
3. Bagaimana Faktor penghambat dan pendukung proses pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka Tujuan penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Bagaimana konsep pelayanan haji furoda yang diterapkan di travel Jannah Firdaus di Jakarta Barat
2. Bagaimana strategi pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat
3. Bagaimana Faktor penghambat dan pendukung proses pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat

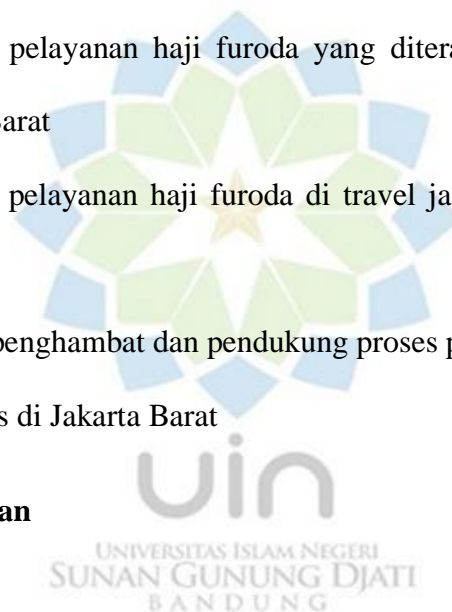
D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan serta menjadi sumber evaluasi di Travel Jannah Firdaus menjadikan pelayanan yang lebih baik

2. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan mampu menjadikan acuan, dan dapat mengembangkan dan dapat memperluas wawasan keilmuan dan juga penulis juga dapat menerapkan ilmu ini selama perkuliahan dan yang paling utama juga penulis ini bisa meningkatkan pelayanan terbaik terhadap jamaah.



E. Kajian Penelitian yang Relevan

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang penulis lampirkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Penelitian dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Jurnal Aninda yang ditulis oleh Resti Wildayanti Dkk. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SGD Bandung yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”	Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah pada suatu travel.	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada pokok bahasan dan tempat penelitian.
2.	Penelitian yang dilakukan oleh Sutrimo, Npm 1341030085, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, (2017), dengan judul skripsi “Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan	Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah pada suatu travel.	Penelitian ini berfokus pada konsep pelayanan di travel Jannah Firdaus, dan memfokuskan pada strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan penelitian terdahulu lebih

	kualitas pelayanan ibadah umroh”.		fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3.	Penelitian yang dilakukan oleh Rini Khaerunnisa, Nim 17102040015, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2021), yang berjudul Implementasi pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler (Studi pada Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2020).	Persamaan dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan haji dan umrah, dalam prosesnya pelayanan sangat penting bagi Jemaah, untuk memberikan pelayanan yang baik para penyedia jasa harus mempertimbangkan strategi untuk meningkatkan kualitasnya.	Penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh travel Jannah Firdaus, dari mulai konsep seperti apa dan strategi pelayanan yang bagaimana. Sedangkan penelitian terdahulu fokus pelayanannya pada Kementerian Agama.
4.	Penelitian yang dilakukan oleh Ika Nurhanifah, Npm 1541030056, Jurusan Manajemen Dakwah,	Persamaan dengan penelitian ini yaitu membahas tentang pelayanan dalam perjalanan,	Penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang

	Fakultas Dakwah Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, (2018), dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan”	bagaimana cara meningkatkan pelayanan yang lebih baik pada suatu instansi penyedia jasa.	dilakukan oleh travel Jannah Firdaus, dari mulai konsep seperti apa dan strategi pelayanan yang bagaimana. Sedangkan penelitian terdahulu fokus penelitiannya pada suatu majlis taklim Al-hidayah.
5.	Jurnal MD yang ditulis oleh Ence Sopyan Dkk (2020). Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Terpadu Satu Atap di Kementerian Agama Kabupaten Ciamis”	Penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah pada suatu travel.	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada pokok bahasan dan tempat penelitian.

Dari tinjauan penulis terhadap penelitian terdahulu, maka terdapat perbedaan dari fokus penelitiannya. Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan yang diberikan oleh travel Jannah Firdaus pada para jemaah haji furoda.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Bintoro (2014:107), Pelayanan prima berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Menurut AS. Moenir, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung atau tidak langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Haji furoda merupakan program haji yang menggunakan visa khusus dari pemerintahan Arab Saudi, pelaksanaan ibadah haji furoda dapat diselenggarakan oleh biro perjalanan haji yang telah menjadi penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama. Dalam pelaksanaannya jemaah haji hendaknya mendaftarkan diri ke PIHK sebagai

penyelenggara ibadah haji khusus yang menyelenggarakan ibadah haji jalur furoda setelah mendaftarkan diri jemaah haji harus membayar sejumlah uang sebagai tanda jemaah haji telah memenuhi kewajibannya. Setelah jemaah haji memenuhi kewajibannya, jemaah mendapatkan hak nya untuk diberangkatkan ke Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah haji.

Indikator pelayanan haji furoda yang harus dilakukan PIHK untuk memenuhi kebutuhan jemaah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi

PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi, mulai dari dokumen haji khusus, paspor, visa, dan dokumen lainnya.

2. Pelayanan Manasik

Sebelum pemberangkatan PIHK perlu membekali setiap jemaah haji dengan bimbingan manasik.

3. Pelayanan Transportasi

PIHK wajib menyediakan transportasi yang aman dan nyaman bagi jemaah haji khusus, meliputi transportasi darat dan udara.

4. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi

PIHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi yang baik bagi para jemaah haji khusus, di Mekah maupun Madinah.

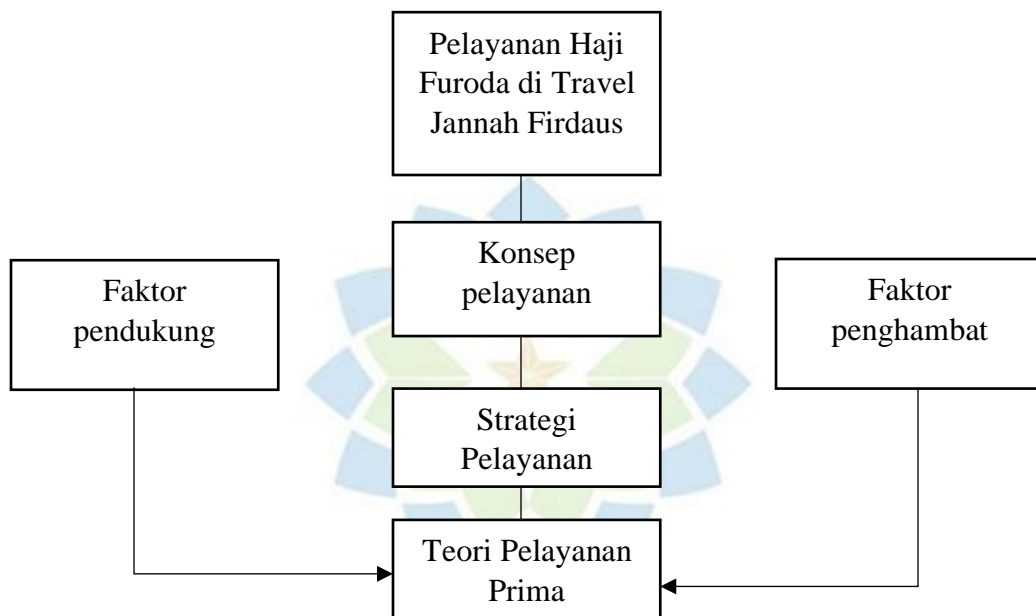
5. Pelayanan Kesehatan

PIHK wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah khusus sebelum keberangkatan sampai kepulangan ke tanah air.

6. Perlindungan terhadap jamaah

PIHK wajib memberikan perlindungan terhadap jamaah dalam bentuk asuransi, memberikan gelang identitas, seperti yang disediakan oleh Kemenag.

Penelitian ini dapat digambarkan dengan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran

G. Langkah – Langkah Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Travel Jannah Firdaus. Travel Jannah Firdaus berlokasi di Rukan Golf Lake Residence Blok Venice B-108, Kel. Cengkareng Timur Kec. Cengkareng Kota Jakarta Barat, Prov. Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

b. Paradigma dan pendekatan

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan mengumpulkan data, metode pengamatan dan wawancara. Penulis memilih jenis pendekatan ini dikarenakan adanya pertimbangan menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah jika berhadapan langsung dengan kenyataan yang ada di lapangan. dengan pendekatan ini peneliti dapat menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dan responden.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi pelayanan pada jamaah haji furoda di travel Jannah Firdaus, Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang melakukan suatu pengamatan dan objektivitas dalam menemukan realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini lebih melihat fenomena realitas sebagai produk dan penciptaan kognitif manusia.

Menurut Andi Mirza Ronda (2018: 14), paradigma konstruktivisme adalah paradigma pengetahuan yang berpegang pada pandangan yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif merupakan hasil perspektif. Paradigma ini menekankan karakter realitas yang jamak dan lentur. Jamak dalam artian bahwa suatu realitas dapat direntangkan dan dibentuk sesuai dengan tindakan-tindakan bertujuan dari pelaku manusia yang memiliki tujuan.

c. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, yaitu menganalisis suatu permasalahan dan mendeskripsikan nya. Mencari suatu

permasalahan dan memberikan solusi terhadap masalah tersebut, seperti mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji furoda pada travel Jannah Firdaus.

d. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam proses penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu bukan berupa angka-angka atau hitungan melainkan yang terkait dengan olah data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung. Sumber data primer diperoleh dari wawancara dengan berbagai narasumber dari subjek penelitian sehingga data yang diperoleh secara langsung dan dikelola sendiri oleh penulis.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan (data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara) yang dimaksud data sekunder ini adalah peroleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, foto dokumentasi kegiatan dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan penulisan.

e. Teknik Pengumpul Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera, dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap, dan juga dapat dengan tes, kuesioner, rekaman, gambar dan rekaman suara.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang terwawancara, digunakan untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang objek, ataupun sikap terhadap sesuatu. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai secara langsung terhadap karyawan Travel Jannah Firdaus, untuk memperoleh data yang mendukung penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan meneliti atau menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan lain sebagainya, dapat dilaksanakan dengan pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori yang akan dicari datanya.

f. Teknis Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisa data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke

lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data). Setelah data yang sudah terpenuhi yang diperlukan peneliti melalui responden sudah terkumpul, maka selanjutnya adalah memenuhi pengolahan data yang dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Reduksi

Mereduksi data memiliki arti yaitu menyortir inti permasalahan serta memfokuskan dengan suatu hal yang penting, mencari tema, dan meninggalkan serta membuang hal yang tidak perlu. Data yang direduksi memberikan suatu gambaran yang dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan mencari kembali data tersebut jika peneliti membutuhkan.

Data yang sudah direduksi memberikan gambaran yang spesifik, hal tersebut mempermudah peneliti mengumpulkan data dan mencari tambahan data jika peneliti memerlukan. Karena semakin lama peneliti melakukan penelitian di lapangan maka data yang didapat akan semakin banyak, hal tersebut akan membuat peneliti menjadi rumit. Maka dari itu reduksi data sangat dibutuhkan agar peneliti tidak merasa kesulitan dalam melakukan analisis selanjutnya

2. Display

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Display dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mengkonstruksi data ke dalam sebuah gambaran sosial yang utuh, bukan hanya itu display digunakan untuk memeriksa sejauh mana kelengkapan data yang tersedia.

Langkah selanjutnya dalam men display data selain dengan naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Dengan cara ini, mempermudah untuk memahami apa yang terjadi untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami

3. Verifikasi

Langkah terakhir atau selanjutnya merupakan analisis data kualitatif seperti penentuan verifikasi temuan, pada kesimpulan awal masih bersifat sementara, jika tidak ada bukti kuat dan dukungan untuk pengumpulan data selanjutnya, kesimpulan ini akan berubah. Namun jika peneliti kembali kelapangan atau pengumpulan data tetap tidak berubah, dan jika kesimpulan yang diambil pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid, konsisten dan tidak berubah, maka dapat disimpulkan yang ditemukan peneliti ini merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.