

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional, karena selain menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jamaah haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar. Secara kuantitas jama'ah Haji Indonesia adalah yang terbesar saat ini mencapai 168.800 dan pada tahun 2006 jumlah kuota bertambah 20.000 setiap tahunnya menurut ketentuan dari Kemenag RI. (Republika.co.id/kanal/jurnal-haji)

Pelayanan merupakan atau kegiatan/keuntungan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costomer*) yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut pelayanan publik atau pelayanan umum, dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan.

Pelayanan dan pengelolaan yang bersifat khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi waktu, pelaksanaan, akomodasi, konsumsi,

transportasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah haji. Penyelenggaraan Ibadah Haji khusus di laksanakan oleh PIHK.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi proses perbaikan efektifitas organisasi. Hasil study menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan strategi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja perusahaan baik untuk saat ini dan masa depan. Untuk itu reputasi kualitas perusahaan yang baik harus menekankan pada prioritas strategi sehingga dapat meningkatkan *net operating income* atau *growth* tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga jangka panjang (Lina Anatan, 2008 :69)

PT. Noor Abika Tours & Travel adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha perjalanan wisata, tiket dan Islamic Tour (Umrah & Haji), secara operasional mulai aktif sejak tahun 1985, pada awalnya para karyawan hanya menjalankan marketing Jemaah haji dan umrah untuk diberangkatkan, selain itu para karyawan juga menerima pembuatan dokumen seperti paspor, visa dll. Pada tahun 2001 PT. Noor Abika Tours & Travel secara resmi didirikan dan memiliki akta notaris yang didirikan di Banjarmasin.

Pada tahun 2009 Pt. Noor Abika Tout Travel mulai beroperasi secara resmi di Kota Bandung. Sang pemilik perusahaan H. Rd. Holil Aksan Umarzen. Pt. Noor Abika Tour Travel sebuah perusahaan yang penyedia layanan transportasi dengan pelayan prima dan penyelenggaraan ibadah haji khusus dengan pelayanan yang terbaik dan profesional. Dalam

mempelayanan para calon jamaah haji Pt. Noor Abika Tour Travel mempunyai perlindungan pelayanan yang dimana perlindungan itu dari segi hukum, perlindungan asuransi, jaminan kepastian dan tanggung jawab perusahaan sebelum keberangkatan ke tanah suci. Sedangkan dalam fasilitas pelayanan Pt. Noor Abika Tour Travel mempunyai fasilitas pelayanan mulai dari pesawat, hotel, transportasi, makan, pembimbing ibadah, guide/muthawwif, tour leader dan petugas kesehatan. Fasilitas itu akan diberikan kepada para calon jamaah haji untuk berangkat ke tanah suci.

Sebagai salah satu perusahaan travel PT. Noor Abika Tour Travel yang mempunyai peran penting dalam melayani calon jamaah haji, maka diperlukan suatu strategi yang baik. Strategi yang dilakukan adalah perencanaan dalam memfasilitasi calon jamaah haji, pelaksanaan dalam bimbingan ibadah haji dan evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan.

Dari latar belakang di atas maka disini peneliti mencoba untuk meneliti salah satu Perusahaan Travel yaitu PT. Noor Abika Tour Travel dengan judul ***“Strategi Pt. Noor Abika Tour Travel dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Pada Calon Jama’ah Haji Plus”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat maka permasalahan dalam penelitian ini maka :

1. Bagaimana perencanaan pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Tour Travel?
2. Bagaimana penerapan pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Tour Travel?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Travel?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Dengan mengungkapkan uraian diatas, penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan yang di lakukan oleh Pt. Noor Abika Tour Travel.
2. Untuk mengetahui penerapan pelayanan yang di lakukan Pt. Noor Abika Tour Travel.
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh Pt. Noor Abika Tour Travel.

Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu :

1. Dari segi teoritis yang ingin di capai dengan dilaksanakannya peneliti ini untuk mengetahui tentang strategi pelayanan prima di Pt. Noor Abika Tour Travel
2. Dari segi akademis di harapkan peneliti dapat menambah keilmuan tentang kajian ilmu dakwah yang berkaitan dengan pelayanan haji.

3. Dari segi praktis :

a. Bagi Konsumen

Dapat membantu masyarakat dalam pemahaman mengenai pelaksanaan ibadah haji.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi Pt. Noor Abika Tour Travel dalam mengevaluasi Strategi Pelayanan Priam Pada Calon Jamaah Haji.

D. Kajian Pustaka

Sudah banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang pengelolaan ibadah haji dengan tema dan sudut pandang berbeda.

Pertama skripsi yang telah di susun oleh Nadiroh (2012) dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)Maqdis Terhadap Tingkat Kepuasan*”. Skripsi ini menjelaskan tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan jamaah haji yang dilakukan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) maqdis Bandung. Penelitian tersebut membahas tentang kepuasan pelayanan prima yang berdasarkan unsur *tangibles, reliability, assurance* dan *emphaty*.

Kedua , skripsi yang telah disusun oleh Nani mulyani (2004) yang berjudul “*Strategi dalam Rekrutmen Calon Jama'ah Haji*” di Lembaga Haji Muhammadiyah Bandung Jawa Barat. Skripsi ini menjelaskan stategi yang dapat digunakan oleh Lembaga Haji Muhammadiyah dalam merekrut calon jama'ah Haji, yaitu pada aspek bidang profesionalisme, pematangan pada

aspek perencanaan penyelenggaraan haji dan peluasa pada aspek sasaran atau terget rekrutmen.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Vina Rusliani (2007) yang berjudul “*Fungsi Pengorganisasian dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Jamaah Umrah dan Haji Khusus*”. Skripsi ini menjelaskan tentang memberikan pelayanan kepada jamaah umrah dan haji khusus yang di lakukan oleh Pt. Madani Prabu Jaya Tour Travel Bandung yang berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggannya dengan cara segera dan cepat. Dan kualitaspun dapat dilihat dari segi desain tempat kerja, pembagian pekerjaan, pengelompokan tugas, seleksi dan pengembangan karyawan, kualitas pelayananpun akan mendorong terwujudnya kepuasan karyawan dan tumbuhnya rasa memiliki diantara mereka.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan yaitu : dengan “*Strategi Pt Noor Abika Tour Travel Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Calon Jama’ah Haji Plus*”. Penelitian ini ingin menyampaikan apakah Pt. Noor Abika Tour Travel dalam pelaksanaan pelayanan jama’ah haji mempunyai strategi pelayanan khusus sehingga jama’ah benar-benar merasa puas ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam pelayanan prima tersebut. Dari penelitian tersebut maka dapat dipastikan bahwa penelitian yang akan peneliti ajukan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

E. Kerangka Teori

Kata strategi menurut bahasa Yunani ialah “strategia” yang diartikan sebagai “the art of the general” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Sedangkan definisi Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Hadari Nawawi, 2005:147). Strategi sebagai serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang di buat oleh manajemen puncak dan implementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Pendapat ini lebih cenderung mengemukakan pendapatnya tentang bisnis. Dalam pengertian ini, strategi diartikan sebagai suatu keputusan atau kebijakan yang di buat petinggi organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan kebijakan tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pihak dalam sebuah organisasi (Sondang P. Siagian, 1986:17).

Strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah (*Bussinesdictionary*). Strategi sebagai rencana sebuah program atau langkah terencana (*a directed course of action*) untuk mencapai serangkaian tujuan atau cita-cita yang telah ditentukan; sama halnya dengan konsep strategi perencanaan. Secara khusus strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta

dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian strategi hampir selalu di mulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi ini (Fred R. David, 2009:6).

Karena strategi adalah sebagai suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, strategi memiliki beberapa sifat. Diantaranya sifat-sifat strategi sebagai berikut: *Pertama*, Menyatu (*unified*), menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan. *Kedua*, Menyeluruh (*comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan. *Ketiga*, Integral (*integrated*), yaitu strategi akan cocok atau sesuai dari seluruh tingkatan (Fred R. David, 2009:7).

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain (Alwi, 2005:646). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang di layani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki (Norman, 1991:14). Menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi pada waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellence*” atau disingkat sebagai “Sex”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX”.

Adakah perbedaan-perbedaan antara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah SEX (*Service Excellence*) dengan pelayanan kepada konsumen / pelanggan (*consumer/ customer service*) dan program kepedulian terhadap pelanggan atau peduli pelanggan, atau urusan pelanggan (*customer care*)? Sebetulnya tidak begitu jauh berbeda, bahkan dikatakan sama, karena pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen / pelanggan. Jikapun ada perbedaan, hanyalah sedikit saja yaitu karena perbedaan dalam penggunaan berbagai konsep pendekatan saja (Atep Adya Barata, 2003:25).

Pelayanan prima sebagai tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan / masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Dalam pelayanan prima yang memiliki ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu (Sutopo, 2003:9).

Secara kualitas pelayanan sebagai sumber keunggulan kompetitif yang memiliki peran dalam memperbaiki pelayanan terhadap konsumen dan menghindari masalah-masalah potensial yang muncul. Strategi kualitas dianggap sebagai suatu strategi yang digunakan secara berkelanjutan karena beberapa alasan. *Pertama*, kualitas merupakan sesuatu yang yang tidak semua perusahaan dapat melakukannya dengan baik. *Kedua*, kualitas memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja perusahaan dimasa akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting terutama dalam hal, *Planning*, *leadership*, dan implementasi komitmen terhadap perusahaan untuk mengembangkan budaya perusahaan yang punya orientasi kualitas dalam setiap aktivitas agenda perusahaan (Lina Anatan, 2008:70).

Haji plus itu sendiri tidak ada perbedaannya dengan haji reguler apabila dilihat dari tata cara secara syariat (rukun haji, wajib haji dll). Biasanya perbedaan yang paling terlihat secara teknis, lama pelaksanaan ibadah dari segi pemberangkatan sampai kembali ke tanah air, biaya yang

harus dikeluarkan, fasilitas dan akomodasi diterima selama perjalanan ibadah haji.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pt. Noor Abika Tour Travel yang berada di Graha Panyileukan Asri, ruko No. 18-19 Jl. Soekarno Hatta No.766 , Bandung. Mengingat Pt. Noor Abika Tour Travel ini telah menerapkan pelayanan yang profesional untuk para calon jama'ah haji. Lokasi ini relatif mudah terjangkau oleh peneliti, yang memungkinkan efektivitas dan fisien dalam pengumpulan data-data dan informasi yang di butuhkan.

2. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan adalah metode deskriptif, hal ini di maksud untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Sumadi Suryabrata, 2013:75). Metode deskriptif ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu yang pada waktu sedang berlangsungnya proses penelitian (Husein Umar, 2004:22). Dan memamparkan dan menjelaskan data-data informasi tentang pelayanan prima yang digunakan oleh Pt. Noor Abika Tour Travel dalam pelayanan terhadap jama'ah haji melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang menyeluruh terhadap objek penelitian. kemudian, data yang telah diperoleh dan dianalisis. Dengan menggunakan metode tersebut dapat

menghantarkan peneliti dalam peroleh data secara benar, akurat dan lengkap berdasarkan pengumpulan data dan pengelolaan data secara sistematis.

3. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti fenomena yang diteliti (Haris Hardiansyah, 2011 : 9).

Creswell (1998 : 8) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses ilmiah yang lebih dimaksudkan dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari pada sumber informasi serta dilakukan dalam *setting* yang alamiah tanpa adanya intervensi dari peneliti.

Jeni data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan jawaban atas beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan pada tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun jenis data tersebut diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Data yang berhubungan dengan perencanaan pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Tour Travel
- b. Data yang berhubungan dengan penerapan pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Tour Travel
- c. Data yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan yang dilakukan Pt. Noor Abika Tour Travel

4. Sumber Data

Adapun untuk sumber penelitian ini terbagi atas dua bagian data yaitu:

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data dari hasil informasi tertentu tentang sesuatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang akan diteliti oleh seorang peneliti (Dewi Sadiyah, 2014:93). Yaitu tentang strategi pelayanan prima diperoleh langsung dari wawancara bersama para informan yang terdiri dari staf atau karyawan di Pt. Noor Abika Tour Travel.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah ragam kasus baik berupa orang, barang yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder ini dapat melengkapi pemahaman peneliti dalam menganalisis data ini disebutkan peneliti secara rinci sesuai dengan lingkup masalah yang ditelitinya. Sedangkan menurut Arifan (2004:16) bahwa data sekunder adalah data yang dihasilkan dari hasil literatur buku yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti oleh sipeneliti baik dari biro-biro statistik ataupun hasil dari penelitian (Dewi Sadiyah, 2014:94).

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2013:145). Observasi ini digunakan untuk mengamati strategi pelayanan prima di Pt. Noor Abika Tour Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk calon haji plus.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong:2005).

Wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, dan informasi. Wawancara bukanlah suatu kegiatan dengan kondisi satu orang melakukan/memulai pembicaraan sementara yang lain hanya mendengarkan (Haris Herdiansyah, 2011:118). Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada informan penelitian dengan pedoman yang telah di buat untuk mendapatkan data dan mengawali tentang suatu yang

berkaitan pelayanan prima yang dilakukan oleh Pt. Noor Abika Tour Travel.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Haris Herdiansyah, 2011:142). Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan pelayanan prima, dan arsip Pt. Noor Abika Tour Travel Bandung tahun 2015.

6. Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang tidak penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Lexy J.

Moleong, 2014:248). Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

b. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. . Langkah ketiga dalam data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan, peneliti juga memastikan bahwa data-data atau informasi tersebut merupakan data-data yang kredibel. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja (Sugiyono, 2013:252).

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan

sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

