

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkunjung ke Makkah dan Madinah merupakan impian bagi seluruh umat muslim. Bukan hanya untuk keperluan wisata religi tetapi juga untuk melaksanakan ibadah dan mendalami hikmah atas disyariatkan suatu ibadah tersebut yang mana terdapat sejarahnya pada zaman nabi terdahulu. Selain itu, juga terdapat keutamaan-keutamaan didalamnya. Ibadah yang didambakan tersebut dikenal dengan haji dan umroh. Ibadah haji dan umroh memang sangat didambakan semua umat muslim di dunia meskipun terdapat biaya dengan nominal cukup besar yang harus dikeluarkan dan seakan bukan masalah bagi mereka yang sudah terpanggil hatinya.

Ibadah haji yaitu sengaja mengunjungi *Baitullah* (Ka'bah) di *Makkah Al-Mukarromah* dengan tujuan ibadah, melakukan serangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT. sebagai persembahan dari hamba kepada Tuhan.¹ Ibadah haji wajib dilaksanakan sekali dalam seumur hidup bagi umat muslim yang mampu. Mampu yang dimaksud memiliki arti yang luas yaitu pertama, mampu secara segi fisik karena banyak memerlukan gerak dan laku jasmani dalam ibadah haji. Kedua, yaitu mampu secara rohani, membutuhkan kekuatan iman dan taqwa karena tersimpan banyak hikmah dalam ritual dan do'a-do'a dalam ibadah haji. Kemudian yang ketiga, mampu secara keuangan (*financial*) karena ibadah haji adalah ibadah yang menempuh perjalanan panjang sehingga bukan hanya biaya keberangkatannya saja tetapi *living cost* di sana pun harus dipersiapkan karena tentu bukan sedikit nominalnya.²

Akan tetapi, tidak semua umat muslim mampu untuk melaksanakan ibadah haji dikarenakan beberapa hal seperti dari segi faktor usia calon jamaah maupun dari segi biaya. Biasanya mayoritas calon jamaah yang mendaftar haji berusia dewasa menuju lanjut usia ditambah lagi masa tunggu yang bukan setahun dua tahun. Maka dari itu, ibadah umroh menjadi solusi alternatif bagi umat muslim khususnya muslim Indonesia. Kelebihannya terdapat pada masa tunggu yang tidak terlalu lama seperti haji serta jauh lebih murah dari

¹ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), 3.

² Dudi Iskandar, *Haji Dari Aroma Bisnis Hingga Pergulatan Spiritual*, (Jakarta: Al-Kautsar Prima, 2015), 94-95.

segi biaya dibanding ibadah haji. Disamping itu jumlah penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam, masyarakat muslim Indonesia memiliki antusias yang tinggi untuk melaksanakan umroh dimana setiap tahunnya selalu ada calon jamaah yang melakukan pendaftaran ibadah umroh.

Ibadah umroh memiliki pengertian yang hampir sama dengan ibadah haji yaitu sama-sama berziarah ke *Baitullah* dengan tujuan ibadah. Akan tetapi, dalam pelaksanaan ibadah umroh terdapat amalan-amalan tertentu yang membedakannya dengan haji. Umroh adalah berziarah ke *Baitullah* dengan melaksanakan serangkaian amalan diantaranya thawaf, sa'i (berlari kecil dari Shafa ke Marwah), dan tahallul dimana serangkaian amalan tersebut dilaksanakan secara urut dan tertib. Ibadah umroh juga sebagai refleksi dari pengalaman-pengalaman hamba Allah yaitu Nabi Ibrahim dan putranya Nabi Ismail dalam menegakkan kalimat tauhid dan menjalankan perintah Allah.³ Hingga tak heran ibadah umroh menjadi ibadah yang sangat didambakan dan digandrungi oleh umat muslim.

Tentu saja hal ini dapat memberikan pengaruh terhadap perusahaan yang bergerak dibidang jasa biro haji umroh. Biro haji dan umroh hadir untuk mempermudah masyarakat muslim dalam menunaikan ibadah haji maupun umroh. Munculnya banyak travel haji dan umroh membuat persaingan yang semakin ketat. Apalagi di era globalisasi perusahaan dituntut untuk selalu berinovasi meningkatkan performanya. Begitu pun perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan, maka harus selalu memberikan pelayanan prima dan profesional. Biro haji dan umroh harus mampu menjawab berbagai kebutuhan para jamaah yang selalu mengharapkan pelayanan terbaik dan mendapatkan fasilitas menarik. Dengan demikian untuk mempertahankan suatu biro haji umroh agar tetap mampu bersaing menciptakan keunggulan dengan ciri khas masing-masing serta memperoleh citra yang baik dari masyarakat dan kepercayaan calon konsumennya.

Memberikan pelayanan prima kepada umat muslim apalagi dalam konteks ibadah umroh merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Pelayanan dipersepsikan mempunyai kualitas baik apabila pelayanan atau jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, begitupun sebaliknya. Pelayanan prima yang disuguhkan oleh biro haji umroh akan berimbas pada penciptaan *customer loyalty* (loyalitas jamaah). Biro haji dan umroh bukan semata-mata bisnis

³ Nurcholis Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta: Paramadina, 1997), 4.

yang hanya berorientasi pada profit saja. Tetapi juga memiliki korelasi dengan Tuhan bagaimana dapat menjadi manusia yang menebarkan manfaat dengan membantu mudahnya seseorang dalam beribadah mendekati diri kepada Allah yang juga merupakan bagian dari dakwah. Oleh karena itu memerlukan manajemen utamanya dibidang pelayanannya. Pelayanan terbaik dapat diwujudkan melalui upaya menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.⁴ Adapun faktor-faktor penentunya seperti peran sumber daya manusia, sarana prasarana yang dimiliki dan disediakan oleh perusahaan, kualitas produk yang disajikan berdasar ragam ataupun jenis produknya, sikap tanggung jawab kepada konsumen dari awal sampai akhir, kemampuan berkomunikasi dan melayani secara tepat dan tanggap, pemberian jaminan, kepercayaan dan keamanan kepada konsumen, yang mana faktor tersebut saling berkaitan.⁵

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti halnya biro haji dan umroh pasti akan mengalami peningkatan calon jamaah dibulan-bulan tertentu. Salah satu contohnya pada bulan Ramadhan yang memiliki keistimewaan-keistimewaan didalamnya. Momen Ramadhan dimanfaatkan umat muslim untuk memperbanyak ibadah dan semakin dekat dengan Allah. Hingga tak jarang banyak biro haji dan umroh yang menyediakan program umroh paket ramadhan. Tentunya hal ini perlu dimanajemeni dengan baik demi lancarnya ibadah umroh yang dilaksanakan, begitu dengan pelayanannya pun harus mampu memberikan kesan kepada jamaah karena tentunya pelaksanaan umroh di bulan Ramadhan akan terasa berbeda dengan bulan-bulan lainnya.

Pada PT. Happy Prima Wisata adalah salah satu biro haji umroh yang menyediakan program umroh paket ramadhan yang banyak diminati oleh jamaah maupun calon jamaah untuk melaksanakan ibadah umroh. Alasan jamaah maupun calon jamaah memilih paket umroh ramadhan tentu tidak terlepas dari keistimewaan bulan yang suci nan mulia, sehingga mereka ingin memperbanyak ibadah di tempat mustajab yaitu *Makkatul Mukarramah* dan *Madinatul Munawarah* serta meraih fadhilah-fadhilah umroh dibulan ramadhan. Tentunya dalam pelaksanaan program umroh paket ramadhan ini memerlukan pelayanan yang prima dibanding program umroh paket reguler. Mengingat kondisi geografis Saudi Arabia yang identik

⁴ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 59.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 3.

dengan cuaca panas, ditambah dominasi jamaah yang berusia dewasa yang melaksanakan ibadah umroh dalam keadaan berpuasa, yang pastinya memerlukan pelayanan prima dalam membantu jamaah tetap fokus, khusyu' dan menikmati perjalanan ibadah umrohnya.

Akan tetapi suatu pekerjaan tidak mungkin mencapai ukuran yang sempurna apalagi dalam upaya pemberian pelayanan prima. Akan ada kendala ataupun kesalahan yang ditemui dalam melakukannya. Maka dari itu untuk dapat mengidentifikasi kendala dan penyebab kesalahan guna perbaikan, pemecahan masalah dan meningkatkan mutu pelayanan maka diperlukan sebuah evaluasi. Biro haji dan umroh sebagai fasilitator jamaah dalam menunaikan ibadah umroh sangat penting melakukan evaluasi. Evaluasi dalam paradigma dakwah menjadi sangat penting karena dapat menjamin keselamatan pelaksanaan dan perjalanan dakwah. Disamping itu, evaluasi juga penting untuk mengetahui positif dan negatifnya pelaksanaan, sehingga dapat memanfaatkan yang positif dan meninggalkan yang negatif. Dapat menghasilkan pengalaman praktis dan empiris yang dapat dipandang sebagai aset dakwah dan harakah yang harus diwariskan kepada generasi untuk dijadikan sebuah pelajaran guna terjaganya estafet perjalanan dakwah dalam bidang pelaksanaan ibadah haji dan umroh.⁶

Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti bermaksud mencoba menganalisa bagaimana pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan untuk lebih mengetahui tentang evaluasi pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh khususnya paket ramadhan pada PT. Happy Prima Wisata meliputi reabilitasinya, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, daya tangkap dalam merespon dan membantu permintaan jamaah, memberikan jaminan dan memupuk kepercayaan jamaah pada program umroh dalam rangka membangun citra yang baik dan *customer loyalty* serta menuai hasil evaluasi demi kemajuan perusahaan yakni PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus untuk lebih baik kedepannya.

B. Fokus Penelitian

Peneliti melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus” dengan memfokuskan manajemen segala kegiatan dan proses pelaksanaan yang dilakukan beserta evaluasi dalam pelayanan

⁶ Muhammad Munir & Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), 183.

yang diberikan kepada jamaah dalam program umroh paket ramadhan melalui dimensi pelayanan, meliputi aspek reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) yang merupakan kriteria dari pelayanan prima. Dimana aspek-aspek tersebut akan dianalisis peneliti, bagaimana PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam menyuguhkan pelayanan terhadap jamaah umroh paket ramadhan dan mengevaluasi apa yang telah dijalankan berdasarkan pada pemenuhan aspek-aspek pelayanan prima.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan peneliti, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus?
2. Bagaimana evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus?
3. Apa hasil evaluasi pelayanan terhadap pelaksanaan program umroh paket ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam kegiatan umroh utamanya pada paket ramadhan.
2. Bertujuan mengevaluasi pelayanan yang diberikan pada umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata berdasarkan aspek pelayanan prima meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik yang diberikan.
3. Untuk mengetahui hasil dari adanya evaluasi manajemen pelayanan terhadap pelaksanaan program umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, memperkaya wawasan seputar evaluasi pelayanan

serta menambah literatur dalam pengembangan ilmu manajemen pada umumnya dan dapat menyempurnakan penelitian terdahulu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Happy Prima Wisata Kudus

Penelitian ini diharapkan sebagai acuan dan rujukan PT. Happy Prima Wisata Kudus guna mengidentifikasi kesalahan maupun kekurangan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada jamaah dalam pelaksanaan ibadah umroh di masa yang akan datang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk meningkatkan kemampuan peneliti dalam melaksanakan penelitian berkaitan manajemen pelayanan dan evaluasinya di lembaga maupun instansi dakwah khususnya, serta menerapkan dan mengembangkan ilmu-ilmu yang didapat selama masa perkuliahan berkenaan dengan manajemen dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang baik dalam pelaksanaan ibadah umroh, dan dijadikan acuan masyarakat dalam menilai lembaga maupun perusahaan yang bergerak di bidang jasa utamanya biro haji dan umroh sehingga selektif dalam memilih penyedia jasa pelayanan ibadah umroh yang tepat dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yang disusun terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian dan dijadikan referensi oleh penulis, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, *setting* penelitian, subyek penelitian, sumber data,

teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

4. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian, dan analisis data penelitian.

5. **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran, dan dokumentasi.

