ANALISIS STRATEGI PELAYANAN JAMAAH IBADAH HAJI DAN UMROH DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA PT. EBAD ALRAHMAN WISATA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S. Sos)

Oleh :

Fatihatul Firda Muhimmah
B74214021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Fatihatul Firda Muhimmah

NIM : B74214021

Prodi : Manajemen Dakwah

Judul : Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata

Skripsi ini telah memperoleh persetujuan untuk diujikan.

Surabaya, 13 Juli 2018

Pembimbing

Dr. H. Achmad Murtafi Harits, Lc., M. Fill. I
NIP. 197003042007011056

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Oleh Fatihatul Firda Muhimmah telah dipertahankan didepan
Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 06 Agustus 2018
Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Dekan,

Dr. H. Abd. Halim, M. Ag
NIP. 196307251991031003

Penguji I,

Dr. H. Achmad Murtafi Harits, Lc, M. Fill. I
NIP. 197003042007011564 9

Penguji II,

Dra. Imas Maesaroh, Dip.I.M.Lib.,M.Lib.,Ph.D
NIP. 196605141992032001

Penguji III,

Airlangga Bramayudha, MM.
NIP. 197912142011011005

Penguji IV,

Ahmad Khairul Hakim, S. Ag, M. Si
NIP. 197512302003121001

PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Fatihatul Firda Muhimmah

NIM : B74214021

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Posistif pada PT. Ebad Alrahman Wisata

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun,
2. Skripsi ini adalah benar-benar karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain,
3. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang tersedia.

Surabaya, 13 Juli 2018

Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL

6000 ENAM RIBU RUPIAH

Fatihatul Firda Muhimmah

B74214021

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fatihatul Firda Muhimmah
NIM : B74214021
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : fatihatulfirda@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Agustus 2018

Penulis

(Fatihatul Firda. M)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Fatihatul Firda Muhimmah, 2018 "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya".

Kata "strategi" berasal dari bahasa yunani "*strategos",* yang berasal dari kata*"stratos",* yang memiliki arti militer, dan *Ag* yang memiliki arti pemimpin. Awal mula kata strategi digunakan oleh kalangan jenderal militer, dalam pembuatan rencana untuk menaklukan musuh. Hingga saat ini, strategi sering kali diartikan sebagai cara jitu untuk mencapai tujuan. PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam pelayanan ibadah haji dan umroh. PT. Ebad Alrahman Wisata terletak di Frontage Jl. Ahmad Yani Kav. 151 H Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan para *customer service* dalam melayani jamaah ibadah haji maupun umroh. Karena seringkali yang jamaah katakan adalah sangat puas dengan pelayanan dari perusahaan yang bergerak dibidang travel ini. Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut secara mendalam, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah reduksi data, penyajian data, dan terakhir pengambilan keputusan.

Dari penelitian ini, diperoleh bahwa analisis strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh untuk membangun citra yang yang positif dimata masyarakat adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik dari mulai penyambutan jamaah ketika awal bertamu, kemudian mendaftar, dan sampai pada pelaksanaan ibadah haji dan umrohnya. Dari pelayanan yang diberikan secara maksimal itulah sehingga para calon jamaah ibadah haji dan umroh yang awalnya berniat hanya ingin melihat saja, sampai pada akhirnya tertarik untuk bergabung pada perusahaan dibidang travel ini. Pelayanan yang baik diberikan perusahaan iniuntuk semua jamaah tidak melihat dari status sosialnya. Pelayanan yangdiberi secara maksimal itulah pada akhirnya perusahaan ini menciptakan motto *"terbaik dalam layanan ibadah"* untuk dikenal oleh masyarakat di seluruh Indonesia.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, Citra

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN iv
MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Konseptual 10
F. Sistematika Pembahasan 12

BAB II. KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu 14
B. Kerangka Teori 16
1. Strategi 16
a. Pengertian Strategi 16
b. Proses Umum Strategi 18
c. Strategi Menurut Perspektif Islam 19
2. Pelayanan 21
a. Pengertian Pelayanan 21
b. Aktivitas Pelayanan 24
c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 24
d. Bentuk Pelayanan 28
e. Sasaran Pelayanan 29
f. Pelayanan yang Baik Menurut Perspektif Islam 30
3. Citra 33
a. Pengertian Citra Perusahaan 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Karakteristik Citra 35
c. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan 36
d. Citra Menurut Perspektif Islam 38

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 40
B. Objek Penelitian 41
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian 41
D. Tahap-Tahap Penelitian 43
E. Teknik Pengumpulan Data 48
F. Teknik Validitas Data 50
G. Teknik Analisis Data 52

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 55
B. Penyajian Data 65
1. Strategi Pelayanan PT. Ebad Alrahman Wisata 68
2. Citra Positif PT. Ebad Alrahman Wisata 85
C. Analisis Data 87
1. Strategi Pelayanan PT. Ebad Alrahman Wisata 87
2. Citra Positif PT. Ebad Alrahman Wisata 114

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan 129
B. Saran dan Rekomendasi 130
C. Keterbatasan Penelitian 131

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
BIOGRAFI PENULIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	19
Gambar 2.2	36
Gambar 4.1	93
Gambar 4.2	127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah. Umat muslim mengaplikasikannya dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT. Umat muslim juga menjauhi segala larangan-Nya. Al-Qur‟an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Al-Qur'an dan hadist erisi salah satu rukun islam dan rukun iman. Rukun islam dan iman adalah amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam adalah rukun-rukun yang harus dilaksanakan oleh umat islam jika mampu. Rukun islam terdiri dari lima,salah satunya menunaikan ibadah haji.Allah SWT telah menjelaskan didalam al-Qur‟an surah Ali Imron ayat 97:

فِيهِ ءَايَٰتٌۢ بَيِّنَٰتٌ مَّقَامُ إِبْرَٰهِيمَ ۖ وَمَن دَخَلَهُۥ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى ٱلنَّاسِ حِجُّ ٱلْبَيْتِ مَنِ ٱسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ عَنِ ٱلْعَٰلَمِينَ

"Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah; Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". (QS. Ali Imran: 97).

Makna kata haji ditinjau dari segi etimologi terdiri dari kata "Hajj", artinya menyengaja sesuatu perbuatan. Jika ditinjau secara terminologi makna Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan amalan. Adapun amalan yang harus dilakukan,yaitu: wukuf, thawaf, sa'i

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan amalan lainnya pada masa tertentu. Amalan tersebut dilakukan demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya.

Allah SWT menjelaskan dalam ayat Al- Qur'an berikut ini, bahwa susungguhnya rumah kita umat manusia adalah Baitullah di Makkah.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَ هُدًى لِلْعَالَمِينَ

"Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadah) manusia, ialah Baitullah di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia." (QS. Ali Imran: 96)

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Allah SWT menjanjikan surga kepada kaum muslim sebagai pahala bagi para Haji mabrur. Jadi seorang muslim yang telah melaksanakan ibadah haji tidak berlebihan, apabila dirinya merasa telah menyempurnakan agamanya.Haji merupakan praktik keagamaan yang sangat penting bagi orang Islam dalam kehidupannya. Presentase jamaah haji ini dapat dilihat pada tingginya jumlah jamaah haji pada saat Indonesia justru sedang dilanda krisis ekonomi pada tahun 1998. Presentase ibadah haji itu terlihat pada tahun 1994-1998. Jumlah jamaah pergi haji berada pada rata-rata 70 ribu sampai 100 ribu orang setiap tahunnya.Presentase jumlah jamaah ibadah haji beberapa tahun terakhir pada tahun 1998-2018 ternyata telah meningkat pesat. Jumlah jamaah pergi haji mencapai rata-rata 150 ribu sampai 200 ribu orang lebih pertahunnya.[1]

[1] Al-Zaziri, Abdul Rahman, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba)*, Cet, ke 1, Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Standar pelaksanaan saat masih di tanah air adalah aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya.Aspek penting dalam pelayanan ibadah haji adalah jasa. Jasa yang harus diperhatikan antara lain : pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, bimbingan manasik, materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Namun penyelenggara ibadah haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaahsangat berpengaruh untuk kelanjutan nasib penyelenggara. Tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen. Manajemen yang harus diperbaiki adalah dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yangmenjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Allah telah mengatakan didalam mushafnya kita sebagai umat manusia dianjurkan untuk menyempurnakan haji dan umrohnya. Maka, peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga lembaga itu mengambil peran.[2]

Salah satunya adalah PT. Ebad Alrahman Wisata yang berlokasi di Jl.Ahmad Yani Kav 151 H Surabaya. Perusahaan itu merupakan suatu perusahaan usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah. PT. Ebad Alrahman Wisata mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Pelayanan tersebut diatur oleh pihak travel sesuai standar pelayanan haji yang telah ditetapkan oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah

Pelaksanaan ibadah Haji didalamnya terdapat banyak aspek yang harus dipenuhi oleh pihak pengelola (Pemerintah). Penyelenggara ibadah haji dan umroh harus menyediakan standar pelayanannya seperti transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Adapun dari pihak jamaah Haji sendiri harus memenuhi BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), dan kelengkapan dokumen-dokumen. Banyaknya dokumen yang harus dilengkapi dan juga keinginan untuk mendapatkan pelayanan ibadah haji yang lebih baik membuat sebagian calon jamaah haji merasa membutuhkan adanya pihak ketiga untuk membantu mereka seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) ataupun Travel Haji dan Umroh.

[2] Al-Zaziri, Abdul Rahman, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba)*, Cet, ke 1, Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagaimana diketahui, tanggapan dan partisipasi masyarakat selama ini cukup positif dalam membantu Pemerintah untuk memenuhi tuntunan masyarakat yang semakin beraneka ragam itu dalam penyelenggaraan haji. Tanggapan masyarakat yang positif ini dapat terlihat dengan kehadiran berbagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang dibentuk Majlis Taklim, Kelompok Pengajian dan Yayasan-yayasan Islam. Kemudian untuk memenuhi tuntutan pelayanan khusus dari sementara lapisan masyarakat muncul Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang dibentuk oleh para pelaku bisnis. PIHK ini sebelumnya dikenal sebagai Penyelenggara Ongkos Naik Haji Plus (ONH Plus). Sejak akhir tahun 90-an, jumlah KBIH dan PIHK semakin menjamur dan seiring dengan itu orientasi bisnisnya juga semakin menonjol.

Menurut UU No. 13 tahun 2008 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Oleh karena itu, tidak ada larangan bagi pelaku bisnis yang ingin menjadi PIHK asalkan memenuhi peraturan pemerintah dalam mendirikan sebuah biro perjalanan ibadah haji. Banyaknya PIHK yang ada saat ini, menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan dinamakan citra.

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan citranya sebagai strategi diferensiasi dalam pelayanan. Strategi diferensiasi adalah strategi yang bertujuan memproduksi barang ataupun jasa yang dianggap unik oleh industri. Semakin berbeda citra sebuah perusahaan maka semakin banyak masyarakat yang mengenal dan mengenang perusahaan tersebut.

Dalam memberikan kepuasan sesuai keinginan konsumen, perlu adanya penentuan posisi suatu usaha yang bertujuan untuk memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya merupakan suatu hal yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, karena hal ini yang membedakan dari pesaing. Untuk itu perusahaan melakukan analisis dengan cermat dan teliti tentang keadaan dirinya sendiri serta bagaimana kondisi perusahaan dalam persaingan.

Hal tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam perumusan strategi pelayanan yang dijalani berbeda dari perusahaan lain. Strategi pelayanan merupakan salah satu bagian yang sangat penting. Di dalam pelaksanaan strategi secara keseluruhan terdapat rencana-rencana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tindakan untuk mencapai sasaran perusahaan berupa citra yang positif. Tindakan tersebut yang akan membantu mencapai tingkat pelayanan yang maksimal.

Strategi pelayanan sendiri hal yang perlu mendapat perhatian khususnya adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, karena tanpa memperhatikan faktor tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan hanya bisa menjaring konsumen saja, tetapi belum bisa menggaet konsumen menjadi pelanggan.Dengan penentuan strategi yang tepat, berarti perusahaan telah memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan

PT. Ebad Alrahman Wisata adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani perjalanan haji yang sudah memperoleh izin resmi dari Kementrian Agama untuk memberangkatkan haji khusus.Sehingga banyak biro haji dan umroh yang belum resmi turut serta dalam pembuatan visa dan lain-lain pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya. PT. Ebad Alrahman Wisata telah menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umrah agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan haji dan umrah yang lebih berfariatif dari mulai harga 17 jutaan.

Dorongan yang bersifat rasional, yakni harga yang sesuai, pelayanan yang memuaskan, dan mendesaknya kebutuhan, sedangkan dorongan konsumen yang bersifat emosional adalah memelihara status dan ingin melindungi diri dari apa yang dikhawatirkan. Adanya kedua dorongan tersebut menyebabkan konsumen berusaha untuk memuaskan kebutuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan keinginan atas pembelian barang dan jasa. Hal ini menimbulkan kewajiban tertentu bagi perusahaan untuk memberi kepuasan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Dari penjelasan yang telah terpapar di atas, penulis memiliki perhatian dan rasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi diferensiasi citra dalam pelayanan sebuah perusahaan biro perjalanan ibadah haji dan umroh. Kemudian penulis memilih PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya sebagai tempat penelitian skripsi ini. PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya adalah sebuah Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang memiliki citra positif di kalangan masyarakat menengah keatas ataupun masyrakat menengah kebawah. Karena Ebad Wisata termasuk dalam jajaran 10 Biro Ibadah Haji yang direkomendasikan di Indonesia. Hal ini penulis lihat dari kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditawarkan oleh Ebad Wisata Tour & Travel berbeda dengan travel lain. Oleh karena itu tepat kiranya jika penulis memberi judul bagi penelitiannya "Analisis StrategiPelayanaan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh dalam Membangun Citra Positif di PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya".

B. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan permasalahan yang akan dipaparkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya perluasan materi yang akan dibahas. Batasan masalah yang akan dibahas adalah tentang analisis strategi pelayanan jamaah haji dan umroh dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membangun citra positif di PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya.Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Ebad Alrahman Wisata ?
2. Bagaimanakah uapaya PT. Ebad Alrahman Wisata dalam membangun citra positif di mata masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Ebad Alrahman Wisata.
2. Untuk mengetahui upaya PT. Ebad Alrahman Wisata dalam mencapai citra positif di mata masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritik
   a. Untuk mengembangkan ilmu dibidang manajemen khususnya dalam hal pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh.
   b. Penelitian ini diharapakan dapat bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang dapat dipergunakan untuk suatu lembaga yang bergerak dibidang non provit.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan dalam bidang penelitian dan untuk mengetahui manajemen strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh. Penelitian dapat dijadikan masukan dan menambah referensi perpustakaan fakultas.

b. Bagi Yayasan

Agar citra PT. Ebad Alrahman Wisata menjadi lebih baik dan selalu baik dimata jamaah dan masyarakat seluruh Indonesia. Maka dari itu jama'ah perlu dibuatkansebuah wadah untuk saling memberikan saran dan kritik bagi PT. Ebad Alrahman Wisata.

E. Definisi Konseptual

Pada dasarnya pengertian dasar dari konsep merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Konsep merupakan suatu yang masih universal atau umum. Tujuan dari definisi konseptual adalah untuk menghilangkan perbedaan pemahaman dalam penelitian ini, yang artinya akan dijadikan landasan pada pembahasan selanjutnya. Berikut adalah penjelasan melalui judul yang di angkat dalam penelitian ini, yang artinya akan dijadikan landasan pada pembahasan selanjutnya.

1. Strategi

Kata "strategi" berasal dari bahasa yunani "strategos", yang berasal dari bahasa stratos yang berarti militer dan *Ag* yang artinya pemimpin. Strategi dalam konteks awal diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menaklukkan musuh dan memenangkan perang. Pada tahun 1950-an memperlihatkan masa perdamaian dan mulai muncul perusahaan-perusahaan baru.[3]

2. Citra

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan citranya sebagai strategi diferensiasi dalam pelayanan.

Adapun pengertian citra yang lainnya adalah tujuan pokok bagi suatu organisasi atau perusahaan. Pengertian citra itu sendiri abstrak atau intangible, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari penilaian baik semacam tanda respek dan rasa hormat dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap organisasi atau perusahaan tersebut dilihat sebagai badan usaha yang profesional, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang baik.[4]

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah

[3] Reni Diah Ayu Setiowati,"Strategy Social Entrepreneurship Dalam Mewujudkan Kemandirian Lembaga Social Islam (Study Kasus Yayasan Nurul Hayat Surabaya)', *Skripsi*, Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya. 2016 Hal. 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.[5]

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berfikir dalam skripsi. Sistematika pada penelitian ini penulis bagi ke dalam lima bab, kemudian masing-masing bab dibagi lagi menjadi beberapa sub-bab. Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut

BAB I adalah pendahuluan. Pendahuluan menjelaskan mengenai sub-bagian dengan komposisi latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan.

[5] A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Cet. Ket-4, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II adalah kajian teoritik. Pada bab ini penulis akan membahas mengenai penelitian dan teori. Kajian teori diambil dari buku, skripsi dan jurnal yang berisikan tentang teori proses umum strategi, pengertian pelayanan dan strategi pelayanan juga ciri-ciri pelayanan yang baik dan karakteristik citra perusahaan yang baik. Kemudian membahas ruang lingkup citra termasuk di dalamnya pengertian citra perusahaan, karakteristik citra, macam-macam citra perusahaan dan proses terbentuknya citra perusahaan. Sedangkan peneltian terdahulu diambil dari skripsi dan tesis terdahulu.

BAB III menjelaskan tentang metode penelitian. Metode enelitian yang digunakan untuk mencocokkan data atau informasi yang telah didapat. Metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahapan tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV menjelaskan tentang hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan bab terpenting dalam penulisan skripsi. Bab 4 meliputi gambaran umum, objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian (analisis data)

BAB V menjelaskan tentang penutup. Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian, serta kritik dan saran yang diperuntukkan untuk penulis dan lembaga itu sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian. Dari penelitian terdahulu, penulis dapat menelusuri karya-karya ilmiah yang sama dengan penyusunan karya ilmiah ini. Sebelum mengadakan suatu penelitian untuk penyusunan skripsi ini, perlu penulis kemukakan tinjauan pustaka sebagai langkah awal agar terhindar dari kesamaan penelitian dengan skripsi-skripsi sebelumnya. Berikut adalah beberapa karya ilmiah sebagai berikut :

NO	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1.	Risalatul Azizah, 2014. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umroh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta"*Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan travel haji dan umroh dalam melayani jamaahnya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Risalatul Azizah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di jamaah umroh kelompok bimbingan ibadah haji di Hasuna Tour Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang citra positif terhadap pelayanan travel haji dan umroh.
2.	Furqon Mukminin, 2015. *"Manajemen Pelayanan Biro*	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama	Perbedaan dalam penelitian ini adalahpenelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Perjalanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.	membahas tentang pelayanan haji dan umroh.	Furqon Mukminin membahas tentang manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umroh di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.
3.	Ajeng Tania, 2014. *"Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana"* Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Ajeng Tania membahas tentang program-program pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Arminareka Perdana, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.
4.	Dipo Khairul Islami, 2014. *"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh (Studi Kasus di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat)"* Skripsi, Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Dipo Khairul Islami membahas tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5.	Dzul Kifli, 2010. *"Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus di PT. Patuna Tour dan Travel)"* Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan haji dan umroh.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Dzul Kifli membahas tentang manajemen pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Patuna Tour dan Travel, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrohnya.
6.	Shofa Sholihin, 2011. "*Analisis Strategi Diferensiasi Citra dalam Pemasaran Travel Maktour"* Skripsi, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang analisis strategi diferensiasi citranya.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian Shofa Sholihin membahas tentang analisis strategi diferensiasi citra dalam pemasaran Travel Maktour, sedangkan karya ilmiah ini membahas tentang strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Ebad Alrahman Wisata

B. Kerangka Teori

1. Strategi

a. Pengertian strategi

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan *"5 P's Strategy"*,[6]yaitu :

1) *Strategy is a plan* : terdapat karakteristik strategi , artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan.
2) *Strategy as a play* : strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
3) *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals.
4) *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk meposisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan.
5) *Strategy as a perspective* : strategi menunjukkan perspektif dari para *strategist*(pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.

Maka dapat disimpulkan bahwa, strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga organisasi akan mencapai tujuannya dan sasaran dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerja sama tim untuk mencapai tujuan dengan optimal.

[6] Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga, 2012, hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Proses Umum Strategi

Model proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utaman yang saling berkaitan. *Pertama,* perumusan strategi *(strategy formulation, kedua,* implementasi strategi *(strategy control),* dan *ketiga,* evaluasi dan pengendalian strategi*(strategy control).* Tiga langkah utama tersebut dapat dinyatakan lebih spesifik dalam langkah-langkah konkret yang dilakukan manajemen dalam menyusun strategi manajemen yaitu berikut ini : [7]

1) Menetapkan bisnis apa yang akan dijalankan perusahaan dan cita-cita atau harapan yang ingin dicapai pada masa depan.
2) Menerjemahkan visi dan misi ke dalam suatu tujuan strategis yang terukur dan berbagai target kinerja yang harus dicapai.
3) Menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dan target. Dalam penyusunan strategi diikuti pula penetapan *policy* atau kebijaksanaan yang akan menjadi jembatan terhadap implementasi.
4) Menjalankan (implmentasi) yang terpilih dan melakukan berbagai keputusan taktis dengan efisien dan efektif.
5) Melakukan evaluasi terhadap kinerja dan jika perlu melakukan berbagai penyesuaian terhadap arah, tujuan, strategi dan pelaksanaannya sesuai dengan situasi terbaru yang dihadapi perusahaan.

[7]Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia), h. 4-5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 2.1 Model Proses Strategi Manajemen.

Sumber : Bambang Haria strategi manajemen strategi memenangkan perang bisnis.

c. Strategi Menurut Perspektif Islam

Dalam kamus bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah strategi adalah "suatu ilmu yang menggunakan sumber daya untuk melakukan kebijakan tertentu". [8] Dalam kamus *Webster (New World Dictionary)* seperti yang dikutip oleh Fred R. David, strategi adalah "seni tentang perencanaan dan pengelolaan operasi militer skala besa, tentang pengarahan kekuatan ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh". Kata strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang mengacu pada jenderal militer dan dikombinasikan dengan *stratos* (pasukan militer) dan *ogo* (untuk mengarahkan/memimpin. [9]

[8]Depdikbud, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1998)
[9] Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), h.33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam kamus manajemen disebutkan strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam hal waktu dan ukuran.[10] Penggunaan strategi dalam manajemen atau suatu organisasi diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematik dalam melaksanakan fungsi manajemen yang terarah pada tujuan organisasi. [11]

Menurut beberapa pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi adalah rencana yang cermat mengenai arah tujuan sebuah organisasi atau perusahaan.

Tidak semua orang mampu membuat strategi yang jitu. Untuk itu, islam menganjurkan mengenai segala sesuatu, hendaknya diserahkan kepada ahlinya. Dalam sebuah hadist Rasulullah SAW, bersabda :

اذَاسِدَالأمرُاليَ غِيرِ اهلهِ فانتظِرااساعة {رواه البخري}

Artinya : "Apabila sebuah urusan diserahkan bukan pada ahlinya, tunggulah saat kehancurannya".[12]

Jadi, dengan dilimpahkannya sebuah urusan kepada orang yang tepat (pemimpin) adalah dengan harapan pemimpin akan membuat strategi dengan baik. Dimana strategi tersebut membawa kemudahan dalam mencapai suatu tujuan. Namun, apabila strategi

[10] B. N . Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), cet ke-2, h.340
[11] Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi dibidang Pendidikan*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2000), h, 147
[12] Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung : Pustaka Setia, 2003, hal. 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebuat dibuat secara tidak tepat akan menghambat perusahaan dalam mencapai suatu tujuan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan,baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat,di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah,dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.[13]

Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah penarik dan memperhatikan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan membrikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik. [14]

[13] Indo Yama Nasarudin, Hemmy Fauzan, Pengantar Bisnis Dan Manajemen, (Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006), hal.171-172
[14] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan,* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hal.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Definisi pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Definisi pelayanan yang lebih rinci sebagaimana dikutip oleh Gronroos yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. [15]

Dari dua definisidi atas penulis dapat disimpulkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan diskusi tentang pengertian manajemen pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan.

[15] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan,* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007, hal. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. [16]

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi : [17]

1) Prosedur Pelayanan

   Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

[16] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 26
[17] Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal. 23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4) Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

b. Aktivitas Pelayanan

Menurut George S. Odiome aktivitas adalah suatu usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat. [18]

Aktivitas pelayanan ialah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Layanan haruslah aktif dan dinamis , karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Jadi, aktivitas itu perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (*input*) dan kenyataan, atau antara masukan (*output*).[19]

c. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun caranya dengan memiliki karyawan yang profesional di bidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana

[18] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,* Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 163
[19]Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal. 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang ditawarkan. [20]

Pelayanan yang baik adalah dengan memberikan informasi kepada jamaah sesuai dengan keinginan jamaah. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik menurut *Ratminto dan Atik Septi Winarsih* :

1) Kecakapan

   Untuk menjadi Customer Service Officer yang khusus melayani jamaah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah maupun kemampuan dalam bekerja.

2) Pemahaman

   Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat.

[20]Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Banyak travel haji dan umroh ingin selalu dianggap baik oleh jamaah karena jamaahakan menjadi pelanggan setia terhadap jasa yang ditawarkan. Disamping itu, travel haji dan umroh juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan, jamaah dapat ikut mempromosikan travel haji dan umroh kepadajamaah lain. Hal ini merupakan keuntunagn tersendiri bagi travel haji dan umroh. Dalam memberikan pelayanan yang baik, travel haji dan umroh telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan jamaah dapat terpenuhi.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, travel haji dan umroh menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (Customer Service Officer) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.

Kedua, adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, salah satunya adalah *Sarana Physic,*Sarana terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Customer Service Officer yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan jamaah sangat tergantung dari Customer Service Officer yang melayaninya. Selain itu, Customer Service Officer juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik.

Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat, dan cekatan.Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki travel haji dan umroh. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat jamaah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari 3 macam, yaitu : [21]

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

3) Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi

[21]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.

e. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan layanan. Keduanya harus daat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan. [22]

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada pelanggan akan memberikan kepuasan para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa dipersiapkan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan akan berpengaruh buruk.

Banyaknya perusahaan khususnya yang terjun di bidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga apa yang diharpakan oleh pelanggan dapat menuai hasil yang memuaskan.

[22]Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 196

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut merupakan memaksimilasi laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, dan melaksanakan tanggung jawab sosial.[23]

f. Pelayanan Yang Baik Menurut Perspektif Islam

Adapupun hal-hal yang harus diperhatikan agar pelayannannya bisa dikatakan baik menurut perspektif islam :

1) Tanggung Jawab

لله ملك السماوات والأرض يخلق ما يشاء يهب لمن يشاء إناثا ويهب لمن يشاء الذكور

Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran.(QS. Asy-Syuura : 7)

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Customer Service Officer harus mampu bertanggung jawab melayani setiap jamaahdari awal hingga selesai. Jamaah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Customer Service Officer tersebut. Apabila ada jamaah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi travel haji dan umroh tersebut. Jamaah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

[23]Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Responsif

Seorang Customer Service Officer harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah, Customer Service Officer harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan travel haji dan umroh.

لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah. (QS. Al-Ahzab : 21)

Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur travel haji dan umroh dan keinginan jamaah).Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah.

Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

3) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya Customer Service Officer harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu, Customer Service Officer harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.Komunukasi harus dapat membuat nasbah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-seganmengemukakannya kepada Customer Service Officer.

4) Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya Customer Service Officer harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan

5) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningakatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

6) Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjalin kermahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

7) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

3. Citra

a. Pengertian Citra Perusahaan

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian citra adalah (1) kata benda : gambar, rupa, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frase atau kalimat dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa atau puisi. [24]

Menurut Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan,

[24] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hal 216

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan potensial, banker, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang dan gerakan pelanggan si sektor perdagangan mempunyai pandangan terhadap perusahaan. [25]

Menurut Lawrence (dalam Sutojo) citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil keputusan penting. Setiap perusahaan mempunyai citranya tersendiri dimasyarakat. Citra itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang ataupun buruk. Lawrence mengatakan bahwa bagi perusahaan (dalam Sutojo),"citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan, sesorang terhadap perusahaan didasari atau apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan". Oleh karena itu citra sebuah perusahaan yang sama dapat berbeda dimata dua orang berlainan. Citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi bagi banyak orang dalam mengambil keputusan, sehingga persepsi yang ada harus bersifat positif sehingga dapat lahir citra yang baik. [26]

Demikian pula menurut Kotler dan Keller yang mengatakan bahwa para pembeli memiliki tanggapan berbeda terhadap citra perusahaan atau merek. Citra adalah cara masyarakat mempersepsi (memikirkan) perusahaan atau produknya. [27]

---

[25] Soeirat dan Ardianto, Strategi Membangun Citra Perusahaan, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2004), hal 39
[26] Siswanto Sutojo, Membangun Citra Perusahaan, (Jakarta : Damar Mulia, 2004)
[27] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi kedua belas (PT. Indeks, 2009), cet.14, hal 388

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Betapapun redaksi terhadap definisi citra diatas terlihat berbeda-beda, namun dapat disimpulkan bahwa esensi citra adalah pandangan, kesan, persepsi dan respon masyarakat atau konsumen terhadap suatu perusahaan. Baik mengenai produknya, penawaran-penawaran, kualitas komunikasi para karyawan maupun bentuk fisik perusahaan tersebut. Setiap perusahaan dapat memiliki citra yang berbeda dimata masyarakat, antara positif ataupun negatif, tergantung sejauh mana masyarakat memiliki pengetahuan terhadap perusahaan tersebut.

b. Karakteristik Citra

Citra itu sendiri abstrak*(intangible)* dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya isa dirasakan dari hasil peneltian baik dan buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan positif maupun negatif masyarakat luas pada umumnya. [28] Penelitian terhadap citra hanya dapat dilakukan dengan citra itu sendiri. Misalnya respon masyarakat terhadap produk suatu perusahaan, respon masyarakat terhadap arsitektur perusahaan atau respon masyarakat terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan karyawan perusahaan.

Namun penelitian untuk mencakup keseluruhan citra perusahaan tersebut yaitu apakah positif atau negatif dimata masyarakat, harus dilakukan dengan pengamatan yang dalam. Jika masyarakat respek atau percaya terhadap profesionalitas

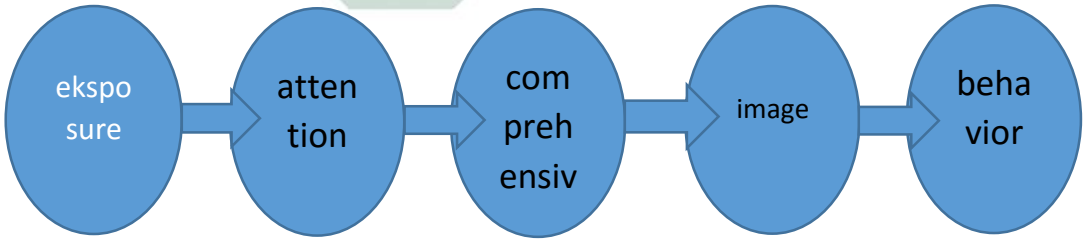
[28] Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra* (Jakarta : Ghalta, 1999), hal 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemahaman tersebut, berarti dapat dikatakan perusahaan tersebut memiliki citra positif begitupun sebaliknya.

c. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan

Menurut Sutisna dikutip dar www.e-iman.uni.cc, terbentuknya citra perusahaan pada benak konsumen ketika seseorang konsumen memperhatikan informasi mengenai perusahaan atau korporasi dan bagaimana pengalamannya atas penggunaan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Ketika konsumen mempunyai pengalaman yang baik atas penggunaan berbagai merek produk yang dihasilkan oleh perusahaan, maka konsumen akan mempunyai citra positif atas perusahaan tersebut dan pada saat itulah terbentuk apa yang disebut sebagai citra perusahaan atau citra korporasi. Masih dikutip dari www.e-iman.uni.cc, adapun proses terbentuknya citra menurut *Hawkins et al*, ditunjukkan oleh gambar berikut :



Gambar 2.2 Proses terbentuknya citra perusahaan

Sumber : Hawkins et all (2000) Consumer Behavior: Building Market Strategy

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan gambar proses terbentuknya citra perusahaan berlangsung pada beberapa tahap :

1) Obyek mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan.
2) Memperhatikan upaya perusahaan tersebut.
3) Setelah adanya perhatian obyek mencoba memahami semua yang ada pada upaya perusahaan.
4) Terbentuknya citra perusahaan pada obyek yang kemudian.
5) Citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku obyek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

Masih dikutip dari *www.e-iman.uni.cc*, menurut *Shirley Harrison* (1995 : 71) informasi lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen.

1) *Personality*, keseluruhan kakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan mempunyai sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial.
2) *Reputation*, Hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
3) *Value*, Nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.

4) *Corporat Identity,* adalah komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan. [29]

d. Citra Menurut Perspektif Islam

Menurut UU No. 13 tahun 2008 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Oleh karena itu, tidak ada larangan bagi pelaku bisnis yang ingin menjadi PIHK asalkan memenuhi peraturan pemerintah dalam mendirikan sebuah biro perjalanan ibadah haji. Banyaknya PIHK yang ada saat ini, menjadikan mereka saling bersaing untuk menjaring pelanggan sebanyak mungkin. Tidak dapat pungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadikan konsumen memilih sebuah perusahaan baik produk maupun jasa adalah mengenai persepsi mereka terhadap perusahaan tersebut. Persepsi masyarakat dari adanya pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan dinamakan citra.

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari Perusahaan atau organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan

[29] Iman Mulyana,"Citra Perusahaan", Artikel Diakses Pada 25 Maret 2011 dari http://www.eiman.uni.cc

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau Perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan konsumen terhadap Perusahaan. Perusahaan dapat menjadikan citranya sebagai strategi diferensiasi dalam pelayanan. Strategi diferensiasi adalah strategi yang bertujuan memproduksi barang ataupun jasa yang dianggap unik oleh industri. Semakin berbeda citra sebuah perusahaan maka semakin banyak masyarakat yang mengenal dan mengenang perusahaan tersebut.

Pandangan manusia kepada sesuatu pasti tergantung dengan keadaan yang dialaminya. Setiap perusahaan pasti berharap manusia dapat menilai perusahaannnya dengan baik. Manusia akan menilai baik apabila perusahaan itu baik manurutnya. Manusia akan menilai buruk usaha seseorang apabila dirasa perusahaan itu tidak baik menurutnya. Segala sesuatu akan diberikan sesuai dengan ukuran atau takarannya. Pandangan mausia bergantung dengan keadaan yang dialimnya. Perusahaan akan memebrika yang terbaik untuk mendapatkan penilaian manusia itu sendiri. Pada intinya semua penilaian manusia sesuai dengan ukurannya seperti yang firman Allah SWT sebagai berikut :

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَٰهُ بِقَدَرٍ ﴿٤٩﴾

Sesungguhnya Kami menciptakan segala sesuatu menurut ukuran. (Q. S Al Qamar, 54 : 49)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai acuan dasar. Metode penelitian menjadi alat bagi peneliti dalam melakukan analisis data yang ada. Analisis tersebut dapat menemukan sebuah kesimpulan dari penelitian.

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu "Analisis Strategi Diferensiasi Citra dalam Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Alrahman Wisata", maka pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Jenis penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kualitatif jika ditinjau dari pendekatan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas, tetapi dengan keberhasilan itu digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian. [30]

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif jika ditinjau dari eksplanasinya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara

[30]Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif*, Surabaya : Airlangga Universitas Press, 2001, hal. 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyeluruh dan teliti sesuai dngan persoalan yang akan dipecahkan.[31] Berdasarkan pernyataan diatas maka bisa disimpulkan bahwa penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

B. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini membahas tentang objek penelitian dan wilayah penelitian. Penelitian ini membahas masalah yang berkaitan dengan analisis strategi diferensiasi citra dalam pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Ebad Alrahman Wisata. Lokasi yang dijadikan objek atau sasaran dalam penelitian ini adalah di Jl. Ahmad Yani Kav. 151 H Surabaya, Jawa Timur.

C. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Untuk memperoleh data yang jelas dalam penelitian ini, peneliti berusaha mencari informasi yang mengarah kepada penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus bisa berperan sebagai instrument penelitian, disamping juga bantuan dari pihak yang benar-benar mengetahui tentang analisis strategi diferensiasi citra dalam pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Ebad Alrahman Wisata. Untuk itu jenis dan sumber data dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Jenis Data
   a. Data Primer

      Data primer adalah data yang diambil dari sumber data yang pertama di lapangan sumber pertama di mana sebuah data

[31] *Ibid, hal 48*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dihasilkan.[32]Data primer ini, diperoleh dengan cara mencari jawaban atas pertanyaan yang disajika melalui wawancara secara langsung dengan manajer *customer service* PT. Ebad Alrahman Wisata dan karyawan sebagai *customer service* itu sendiri di PT. Ebad Alrahman Wisata Cabang Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh ke dua setelah data primer. Tidak menutup kemungkinan peneliti sulit atau tidak mendapatkan data dari sumber sekunder dikarenakan ada sesuatu hal yang sifatnya sangat pribadi. Oleh karena itu, peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai bahan pembanding dari data primer yang telah dipeoleh. [33]

2. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penlitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data akan menjadikan data yang diperoleh meleset dari yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penelitiannya.[34]

Dalam penelitian ini, sumber data dalam penggalian data tentang analisis strategi diferensiasi citra dalam pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya.

[32]Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya : Airlangga University Press, 2001, hal, 129
[33]*Ibid*, hal. 128
[34]*Ibid*, hal. 129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan memiliki kedudukan dari atasan hingga bawahan dalam PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya, serta mewakili semua pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

Daftar informan atau sumber data dalam penelitian ini adalah Manajer *customer service*, *customer service* ebad wisata, *customer service* diva wisata, dan *customer service* thaibah. Beliau adalah orang-orang yang memiliki jabatan dari atasan hingga bawahan, karena dalam penelitian ini membahas tentang analisis strategi diferensiasi citra dalam pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh. Oleh karena itu, informan adalah orang-orang yang berperan serta langsung dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh.

D. Tahap-tahap Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan tahap-tahap penelitian menurut Lexy J. Moleong, tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Pra Lapangan

Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti, pada tahapan pra lapangan, antara lain :

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Penyusunan rancangan penelitian adalah berupa usulan penelitian yang diajukan kepada ketua Prodi Manajemen Dakwah. Rancangan penelitian yang dimaksud adalah proposal penelitian. Dalam penelitian ini ditempatkan pada BAB 1 yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi konsep, telaah kepustakaan dan teori.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Adapun lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya. Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan penggalian data atau informasi tentang objek penelitian yang akan diteliti. Kemudian, ada ketertarikan yang timbul dalam diri peneliti untuk menjadikan sebagai objek penelitian, karena dirasa sesuai dengan disiplin ilmu peneliti selama ini.

c. Mengurus Perizinan

Pada tahapan ini, peneliti mengurus perizinan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, kemudian diserahkan kepada sasaran penelitian yaitu kepada manajer PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya, guna memperoleh data tentang analisi strategi diferensiasi citra dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Tahapan ini, belum sampai pada menyikapi bagaimana peneliti masuk kedalam lapangan, dalam arti peneliti belum memulai mengumpulkan data yang sebenarnya akan diteliti. Pada tahap ini, barulah memulai berorientasi lapangan, akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tetapi dalam hal-hal tertentu peneliti memulai keadaan lapangan itu sendiri, seperti menanyakan hal-hal yang ringan.

Peneliti terlebih dahulu melakukan penelitian lapangan terhadap objek yang diadikan bahan penelitian. Dengan pertimbangan bahwa objek tersebut belum ada yang menilai, dan memiliki daya tarik untuk dijadikan objek penelitian. Serta dengan pertimbangan bahwa objek tersebut juga relevan, jika dibedakan dari sudut disiplin keilmuan.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Usaha untuk memilih dan memanfaatkan informan adalah dengan cara melalui keterangan orang yang berwenang, yaitu responden satu selaku manajer *customer service* PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya, responden dua selaku *customer service* ebad wisata, responden tiga selaku *customer service* diva wisata, dan responden empat selaku *customer service* thaibah.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Untuk kelancaran jalannya penelitian, peneliti hendaknya tidak hanya menyiapkan perlengapan fisik saja, akan tetapi dalam konteks upaya mengumpulkan data atau informasi dan objek yang diteliti. Peneliti menggunakan alat bantu berupa alat tulis menulis dan *tape recorder* atau *audio visual.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Persoalan Etika Penelitian

Peneliti harus menjaga etika saat melaksanakan penelitian, karena hal ini menyangkut hubungan dengan orang lain. Hendaknya, dilaksanakan secara baik agar terjadi hubungan sosial yang baik, serta mudah mendapatkan data yang diinginkan peneliti. Dengan dijaganya etika diharapkan terciptanya suatu kerjasama yang menyenangkan.

2. Tahap Lapangan

Setelah tahap pra lapangan terlampaui, maka tahap yang selanjutnya adalah :

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Untuk memasuki tahap pekerjaan lapangan, peneliti perlu memahami latar belakang penelitian terlebih dahulu. Selain itu, peneliti juga harus mempersiapkan dirinya, baik secara fisik maupun mental, serta tidak melupakan etika.

Peneliti menjelaskan pada informan bahwa, penelitian yang berjudul "Analisi Strategi Diferensiasi Citra dalam Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh pada PT. Ebad Alrahman Wisata", peneliti menggali data tentang cara pelayanan yang baik agar tercipta citra postif di setiap jamaah. Sehingga, jamaah yang telah menggunakan jasa layanannya merasa puas dan akan berlanjut seterusnya untuk menggunakan jasa di perusahaan ini lagi dan lagi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Memasuki Lapangan

Dalam lapangan penelitian, peneliti memposisikan diri dalam lingkungan objek penelitian dengan cara menjalin hubungan keakraban. Salah satunya adalah dengan saling mengenal satu sama lain dengan suibjek, serta tidak lupa menjaga kesopanan.

c. Berperan Serta sambil Mengumpulkan Data

Peranan peneliti pada lokasi penelitian memang harus dibatasi dan terjadwal. Jadwal penelitian hendaknya, telah disusun secara tepat, hati-hati dan luwes karena untuk mengantisipasi keadaan lapangan yang susah untuk diramal. Namun, tidak menutup kemungkinan apabila informan memiliki waktu luang, peneliti dapat melakukan pengumpulan data. Maka, peneliti dapat terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang terjadi dalam lokasi penelitian, serta mengumpulkan dan mencatat data yang diperlukan yang kemudian dianalisa secara *intensive.*

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilaksanakan langsung di lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data dari informan. Peneliti melakukan transkrip data hasil wawancara dan melakukan *coding*sesuai dengan tema yang diteliti. Stelah itu, peneliti menyajikannya secara utuh data yang telah diperoleh tanpa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan tambahan data atau informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokasi penelitian. Kemudian, peneliti melakukan analisis data dari data-data yang telah diperoleh peneliti.[35]

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Metode Wawancara *(interview)*

   Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal dan proses memperoleh keterangan data untuk tujuan penelitian dengan cara bertemu langsung, serta melakukan tanya jawab atau percakapan. Dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal.[36] Wawancara dapat dilakukan dengan cara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

   Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetrahui dengan pasti informasi apa yang ingin diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

   Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman

[35]Lexy, J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009, hal. 127
[36]Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2005, hal. 136

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.[37]

2. Metode Pengamatan *(Observasi)*

Observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan, dan berpartisipasi secara langsung pada objek penelitian, guna memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipatif moderat, dimana peneliti dalam mengumpulkan data observasi partisipatif dalam beberapa kegiatan akan mengikutinya, namun tidak semuanya.[38]

Dalam teknik observasi ini peneliti melihat, mngamati, dan mempraktekannnya sendiri dalam melayani jamaah. Peneliti mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Observasi dilakukan oleh peneliti terhadap laporan strategi kinerja karyawan dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan cenderung menjadi data sekunder. Pemakaian data dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa

[37]Sugiyono, *Metode Penelitian B*isnis, Bandung : Alfabeta, 2010, hal. 198
[38]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D cetakan XX,* Bandung : Alfabeta, 2014, hal. 227

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

catatan, transrip, buku, surat kabar, majalah ilmiah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.[39]

Setelah peneliti melakukan pengamatan dokumentasi, lalu peneliti memohon izin untuk meminta *copy* data dokumentasi kepada lembaga yang berhak. Metode dokumentasi, akan mendukung hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi. Sehingga, hasil penelitian lebih terpercaya. Tetapi, peneliti perlu mencermati dari dokumentasi, karena tidak semua dokumentasi memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.[40]

F. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif, menjaga keabsahan data yang diperoleh merupakan faktor uatam, maka, dalam melakukan keabsahan data, peneliti perlu memeriksa data kembali sebelum diproses dalam bentuk laporan yang disajikan. Agar tidak terjadi kesalahan, maka peneliti melalukakn uji kredibilitas data. Menurut Sugiyono, dalam uji kredibilitas data terdapat empat macam cara, yaitu :

1. Perpanjang Pengamatan

   Keikutsertaan perpanjangan bertujuan untuk membangun kepercayaan informan, terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri pada peneliti. Kepercayaan informan dan diri peneliti, merupakan proses pengembangan yang setiap harinya akan semakin bertambah, dan merupakan alat untuk mencegah adanya penipuan informasi dari

[39]*Ibid*, hal. 277
[40]*Ibid*, hal. 240

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subjek.[41] Sebagai bukti peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, hendaknya peneliti membuat surat keterangan perpanjangan pengamatan. Kemudian, dilampirkan pada lembar laporan penelitian. [42]

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan merupakan teknik pemeriksaan data, dimana peneliti dituntut untuk lebih teliti dan rinci dalam menghubungkan faktor-faktor yang menonjol. Peneliti berulang-ulang menelaah hasil penelitiannya dari awal hingga akhir. Sehingga, peneliti benar-benar memahami penelitiannya serta menghasilkan penelitian yang akurat.[43] Sebagai bekal bagi peneliti dalam peningkatan ketekunan, peneliti lebih banyak membaca dari berbagai literatur yang sesuai dengan penelitian, guna memperluas dan mempertajam pengetahuan.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan dari berbagai teknik, dan sumber data yang telah diperoleh. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Sedangkan, triangulasi sumber berarti

[41]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009, hal. 329
[42]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2014, hal. 271
[43]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009, hal. 330

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.[44]

Peneliti menggabungkan semua hasil penelitian, baik dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan kata lain, triangulasi merupakan menguji keabsahan dari hasil penelitian dengan peneliti, metode, teori, dan sumber data. [45]

4. Member Check

*Member check*adalah proses pengecekan datayang diperoleh peneliti dari informan, seperti data dokumentasi. Tujuan dari melakukan *member check* adalah untuk mengetahui sejauh mana data yang diperoleh peneliti dari informan. Apabila data yang diperoleh disepakati oleh informan, maka datanya valid. Sehingga, data yang diperoleh semakin kredibel atau dapat dipercaya. [46]

G. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data penelitian kualitatif, biasanya dilakukan setelah semua data terkumpul. Baik data yang digali melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

Terdapat beberapa teknik dalam analisis data penelitian kualitatif. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, terdapat tiga

[44]*Ibid*, hal. 83
[45]Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*, Jakarta : Kencana, 2005, hal. 264
[46]Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2014, hal. 276

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknik dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. [47]

1. Reduksi Data

   Dari teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) telah ditemukan banyak data, kompleks dan campur aduk, maka peneliti mereduksi data. Dalam mereduksi data, peneliti memilih dan memilah data yang dianggap relevan dengan penelitian dan untuk disajikan.

2. Penyajian Data

   Data disajikan secara sistematis, supaya mudah untuk dipahami tentang analisis strategi diferensiasi citra dalam melayani jamaah ibadah haji dan umroh pada PT. Ebad Alrahman Wisata. Bentuk penyajian data berupa narasi, yakni mengungkap secara tertulis. Tujuannya adalah untuk memudahkan mengikuti kronologi alur peristiwa, sehingga terungkap apa yang sebenarnya terjadi dibalik peristiwa tersebut. Teknik penyajian data yang sistematis, sangat membantu penelitian dalam menarik kesimpulan.

3. Kesimpulan

   Pada saat peneliti melakukan pengumpulan data, mencatat, dan merekam atas jawaban informan, informasi yang telah diperiksa, baik dari sumber yang berbeda maupun dengan menggunakan teknik yang berbeda atau proses triangulasi. Maka

[47]Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif,* Bandung : Alfabeta, 2012, hal. 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selanjutnya dicari maknanya berdasarkan kajian teoritis yang digunakan dengan cara teoritik dan dengan cara memilih, memilah dan menganalisis data.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil PT. Ebad Alrahman Wisata

PT. Ebad Alrahman Wisata dengan nama produk Ebad Wisata merupakan Penyelenggara resmi umroh dan haji plus. Ebad Wisata mulai berdiri tahun 2008. Ebad Wisata bergabung dalam keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI). Ebad Wisata sendiri juga sebagai anggota ASITA maupun IATA yang bergerak didalam produk tiket domestik dan internasional. Ebad wisata mempunyai beberapa anak perusahaan yang tergabung di dalam Ebad Group, diantaranya : SPPBE PT. Diva Gas, PT. Diva Wisata, dan PT. Dafa Atthaibah atau Thaibah.

Dengan motto "Terbaik dalam Layanan Ibadah", maka Ebad Group didalam memberikan layanan tidak hanya mengutamakan layanan yang terkait akomodasi maupun fasilitas saja. Tetapi, layanan bimbingan ibadah yang menjadi nilai ibadah juga prioritas utama yang kami junjung tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Atas pertimbangan tersebut, kami di Ebad Group selalu mengadakan evaluasi. Baik bersumber dari internal kami sendiri maupun kritik dan saran dari pihak eksternal, yaitu para alumni Jamaah Ebad Group. Kami berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan didalam layanan, baik yang terkait layanan bimbingan ibadah, maupun yang terkait fasilitas akomodasi dan manajemen.

Terkait komitmen ini diantaranya pembentukan Manajemen Service , dimana divisi ini sebagai tempat pengaduan customer atau jamaah atas kekurang nyamanan dalam layanan Ebad Group. Dan juga sebagai bentuk komitmen layanan para staf Ebad Group, baik yang di tanah air maupun di luar negeri. Akhirnya tetap tiada gading yang tak retak, selalu ada ketidaksempurnaan didalam pencapaian untuk menuju yang lebih baik, kritik dan saran tetap menjadi prioritas kami untuk melakukan evaluasi maupun perbaikan kedepannya.

2. Visi dan Misi PT. Ebad Alrahman Wisata

a. Visi

Menjadi penyelenggara umroh dan haji plus terbaik di Indonesia dengan mengutamakan kenyamanan dalam beribadah, demi kesempurnaan ibadah para jamaah.

b. Misi

1) Menjadi penyelenggara umroh dan haji plus yang berkomitmen memberikan kepastian dalam fasilitas dan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Membantu para jamaah dalam perencanaan dan menjadi solusi untuk ibadah umroh dan haji plus

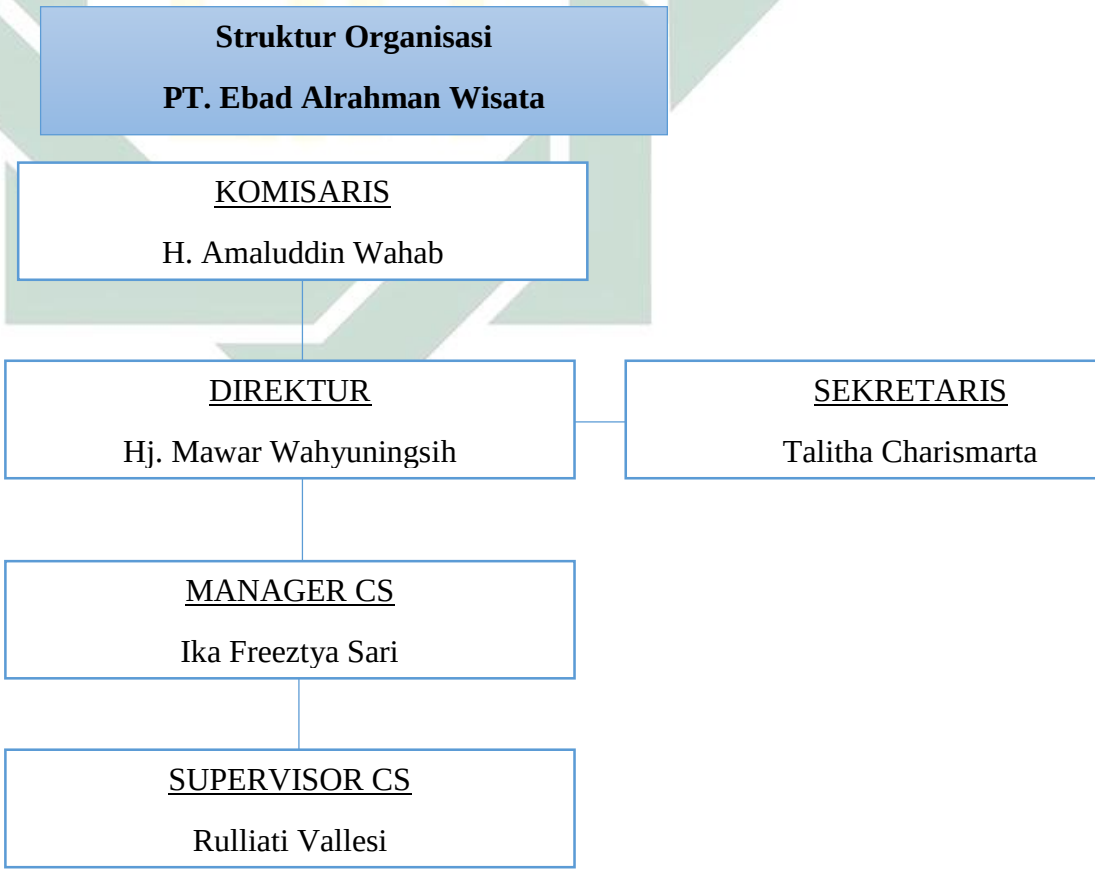
3. Lokasi Kantor

Instansi : Ebadwisata Tour and Travel

Alamat : Jl. Ahmad Yani Kav. 151H Surabaya

4. Struktur Organisasi PT. Ebad Alrahman Wisata

Berikut adalah struktur organisasi yang ada di ebad wisata mulai dari posisi tertinggi yang di posisi komisaris kemudian dibawahnya disusul oleh direktur dan sekretaris yang mencabang meliputi manajer cs dan supervisor cs



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Staf Kepegawaian PT. Ebad Alrahman Wisata

1	Rulliati Vallesi	200502	Customer Services Supervisor
2	Novian Zajul	200603	Senior Docs Umrah/Hajj Officer
3	Swasti Hayu	200604	Accounting/Finance Supervisor
4	Farida Oktafiani	200710	Ticketing Supervisor
5	Haris Hidayatullah	200817	Driver
6	Ita Alfaniyah	201038	Senior Cust. Svcs Officer
7	Irma Setianingrum	201039	Senior Finance Officer
8	Siti Rachmah	201041	Ticketing Officer
9	Moch. Najib Bisri	201042	Tour Leader Coordinator
10	Ika Freeztya Sari	201258	Customer Services Manager
11	Afin Fiansyah	201260	Driver
12	Lina Febrianti	201263	Document Umrah Officer
13	Listyawati K	201370	Document Hajj Officer
14	Eva Annihayah	201371	Store Officer
15	Wiwin Handayani	201372	Senior Accounting Officer
16	Abdul Rochim	201374	Data Base Officer
17	Awang Ardianto	201375	Customer Services Officer
18	Rindha Arna Y	201376	Operator
19	Retno Sulistiowati	201479	Accounting Assistant
20	Roudhotul Jannah	201589	Customer Services Officer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

21	Intan Kemala Dewi	201588	Assistant Finance
22	Andi Ariyanto	201591	Office Boy
23	M. Adi Syaifullah	201595	Assistant Store
24	Noris	222242	Office Boy
25	Imelda Ayu W	201699	Customer Services Officer
26	Rafi Tatri Kusuma	2016103	Staff Visa
27	Achmad Chudori	2016101	Marketing Communication
28	M. Mirza Al Insan J	2016107	Customer Services Officer
29	Dita Erisanty	2016108	Customer Services Officer
30	Dinda Fauziah H.	2016109	Customer Services Officer
31	Dina Maryana	2016111	Cashier
32	Talitha Charismarta	2016112	Secretary
33	Firman	2016114	Office Boy
34	Dimas		Customer Services Officer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Pembimbing Haji dan Umroh PT. Ebad Alrahman Wisata

Para pembimbing Haji dan Umroh Ebad Wisata Tour & Travel adalah intelektual muslim yang berkompeten. Berasal dari Makkah Al-Mukarromah, Ustadh dan Kyai dari pesantren yang memiliki wawasan luas dan intelek. Mereka tidak saja bertugas membimbing ibadah haji dan umroh berdasarkan tuntunan syar'i saja, tetapi juga bertugas menjelaskan berbagai rangkaian ibadah haju dan umroh dalam konteks ilmiah akademik. Sehingga jama'ah tidak saja puas atas bimbingan ibadahnya, tetapi juga puas karena mengerti dengan jelas penjelasan ilmiah dari masing-masing rangkaian ibadah yang dijelaskan. Para pembimbing dari Ebad Wisata Tour & Travel diantaranya sebagai berikut :

a. H. Malik Al-Haddad
b. H. Mochammad Najib Bisri
c. H. Norman Sulaiman
d. H. Abu Sirih

6. Produk PT. Ebad Alrahman Wisata

Ebad Wisata Tour & Travel ini memiliki berbagai macam produk Haji dan Umroh. Adapun produk-produk yang ada dalam paket Haji Plus diantaranya adalah :

a. Haji Diva Arbain Hemat 26 Hari

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Pullman Zam-Zam *5

Hotel di Madinah : Hotel Mubark Al Massi *4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Biaya : QUAD 10.250 USD (estimasi pemberangkatan thn 2021-2024)

b. Haji Ebad Arbain 26 Hari

Biaya : QUAD 11.250 USD

` TRIPLE 11.750 USD

DOUBLE 12.250 USD (estimasi pemberangkatan thn 2021-2024

c. Haji Ebad Non Transit 14/17 Hari

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Fairmont/Movenpick *5

Hotel di Madinah : Hotel Mercure/Millenium Aqeeq *5

Biaya : TRIPLE 19.000 USD

DOUBLE 20.000 USD

d. Haji Ebad Non Arbain 19 Hari

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Fairmont/Movenpick *5

Hotel di Madinah : Hotel Mercure/Millenium Aqeeq *5

Biaya : QUAD 11.250 USD

` TRIPLE 11.750 USD

DOUBLE 12.250 USD (estimasi pemberangkatan thn 2021-2024)

Adapun prodk-produk yang ada dalam paket Umroh diantaranya adalah :

a. UMROH by EBAD

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Umroh by EBAD adalah paket umroh yang diberikan oleh Ebad Wisata Tour & Travel dengan layanan hotel bintang lima. Adapun macamnya UMROH by EBAD diantaranya :

1) Ebad Private 10 Hari (4 Med – 4 Mak) (Min 4 pax, Menu Full Board)

   Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Fairmont *5

   Hotel di Medinah : Hotel Hilton *5

   Pesawat : Garuda Indonesia

   Biaya : TRIPLE Rp. 50.500.000

   DOUBLE Rp. 53.000.000

   Estimasi Pemberangkatan : Jadwal Menyesuaikan

2) Ebad Reguler 10 Hari (4 Med – 4 Mak) (Menu Full Board)

   Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Safwah/Fairmont*5

   Hotel di Medinah : Hotel Movenpick*5

   Pesawat : Garuda Indonesia

   Biaya : QUAD Rp. 34.900.000

   TRIPLE Rp. 36.400.000

   DOUBLE Rp. 37.900.000

   Estimasi Pemberangkatan : 16 Jan 2018

   19 Feb 2018

   13 Mar 2018

   10 Apr 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. UMROH by DIVA

Umroh by DIVA adalah paket umroh yang diberikan oleh Ebad Wisata Tour & Travel dengan layanan hotel bintang empat. Adapun macamnya UMROH by DIVA diantaranya :

1) Diva Premium 9 Hari (3 Med – 4 Mak)

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Pullman Zam-Zam*5

Hotel di Medinah : Hotel Elaf Thaibah*4

Pesawat : Saudia Airlines

Menu Makan : Indonesian Food

Biaya : QUAD Rp. 27.900.000

TRIPLE Rp. 28.900.000

DOUBLE Rp. 30.400.000

Estimasi Pemberangkatan : 10, 24 Jan 2018

14, 28 Feb 2018

14, 28 Mar 2018

10, 25 Apr 2018

2) Diva Premium 10 Hari (4 Med – 4 Mak)

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Pullman Zam-Zam*5

Hotel di Medinah : Hotel Elaf Thaibah*4

Pesawat : Garuda Indonesia

Menu Makan : Indonesian Food

Biaya : QUAD Rp. 28.900.000

TRIPLE Rp. 30.400.000

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DOUBLE Rp. 31.900.000

Estimasi Pemberangkatan : 02 Jan 2018

13 Feb 2018

27 Mar 2018

24 Apr 2018

3) Diva Hemat Low Season 9 Hari

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Fajr Badea*3

Hotel di Medinah : Hotel Makarim Al Massi*3

Pesawat : Garuda Indonesia

Biaya : QUAD Rp. 20.750.000

TRIPLE Rp. 21.750.000

DOUBLE Rp. 22.750.000

Estimasi Pemberangkatan : 9, 23 Jan 2018

6, 20 Feb 2018

6, 20 Mar 2018

3, 17 Apr 2018

c. UMROH by THAIBAH

Umroh by THAIBAH adalah paket umroh yang diberikan oleh Ebad Wisata Tour & Travel dengan layanan hotel bintang tiga. Adapun macamnya UMROH by THAIBAH diantaranya :

1) Thaibah Super Saving 9 Hari

Akomodasi Hotel di Makkah : Hotel Fajr Badea*3

Hotel di Medinah : Hotel Makarim Al Massi*3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pesawat : Citilink/Air Asia

Biaya : QUAD Rp. 17.699.000

TRIPLE Rp. 18.699.000

DOUBLE Rp. 19.949.000

Estimasi Pemberangkatan : Jadwal Ditentukan Travel

7. Contact Person

Ebad Wisata Tour & Travel sangat memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi. Ebad Wisata Tour & Travel memiliki sosial media yang dapat dihubungi oleh konsumen. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat apabila ingin mengetahui produk-produk yang ada di dalam Ebad Wisata Tour & Travel. Berikut sosial media Ebad Wisata Tour & Travel yang dapat dihubungi oleh konsumen, diantaranya, yaitu no telp kantor, web, instagram, WA, dan facebook.

No telpkantor : 031 – 9984 2000 (hunting)

Web : www.ebadwisata.com

Instagram : Ebadwisataindonesia

Facebook : Ebad Wisata / Ebad Wisata Indonesia (fanpage)

Email : ebadwisata@yahoo.com

B. Penyajian Data

Dalam memperoleh hasil penelitian tentang pelayanan haji dan umroh di ebad wisata, peneliti telah melakukan penelitian dalam upaya menemukan atau menggali substansi dari permasalahan yang terkait dengan pelayanan haji dan umroh di ebad wisata. Adapun hasil penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan data yang diolah berdasarkan teknik analisis data. Sedangkan cara penulis memperoleh data didasarkan pada instrument penelitian seperti observasi dan wawancara dengan internal atau pegawai ebad wisata meliputi customer service dan manajer customer service. Internal ebad wisata tour and travel disini adalah pihak yang menjalankan peran-perannya dalam pelayanan haji dan umroh. Informasi yang diperoleh dari internal ebad wisata menjadi acuan untuk keabsahan data sehingga nantinya akan mendapatkan keakuratan data yang diperoleh oleh peneliti.

Adapun komunikasi di internal ebad wisata yaitu pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang disertai dengan strategi pelayanan ibadah haji dan umroh dengan menghasilkan citra positif terhadap pelayanan tersebut. Selanjutnya dari data yang diperoleh tentang pelayanan dan strategi dengan menghasilkan citra positif pada obyek penelitian tersebut, secara otomatis menjadi muatan pembahasan dalam penulisan skripsi ini. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang terkait langsung dengan pelayanan ibadah haji-umroh dan strategi pelayanan yang menghasilkan citra positif dalam melayani, dimana ruang lingkup yang dimaksud adalah ruang geraknya terstruktur dan terkoordinir dengan baik atau adanya system kerja yang berjalan sesuai dengan manajemen organisasi yang terbentuk oleh perusahaan tersebut yakni ebad wisata sendiri. Adapun ruang lingkup yang terkoordini dan terstruktur sebagai berikut :

1. Manajer

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Informan pertama ini merupakan Ibu Ika Freeztya Sari, pertama kali memulai penelitian bertemu dengan beliau. Menuturkan bahwa dalam proses penelitian akan dibantu baik secara jobdis dalam melayani customer dan memberikan dokumen terkait penelitian sebagai data pendukung. Keberadaan peneliti menurut Ibu Ika sungguh diharapkan dalam karena dunia akademis bisa menyeimbangi keadaan dilapangan dengan mensinkronkan dalam akademiknya. Sehingga perolehan data wawancara dengan masyarakat bisa dijadikan pengembangan keilmuan.

2. Customer Service

Informan kedua adalah Ibu Dinda Fauziah, Bapak Mirza Dimas dan Bapak Muhammad Mirza merupakan Customer Service yang bertatapan langsung dengan jamaah dalam melayani pelayanan ibadah haji dan umroh. Keberadaan informan kedua disini terbantu dalam penelitian ini karena beliau tersebut yang mengetahui secara detail terkait dengan pelaksanaan dan strategi pelayanannya.

Data dari hasil penelitian pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu bulan Maret 2018. Dimana peneliti melakukan wawancara mendalam dengan internal Ebad Wisata dengan bertatap muka langsung di kantor dan di luar kantor pada sela sela pulang kerja. Sehingga terjun langsungnya peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mendapatkan keakuratan data yang diperoleh dan informasi real dari pegawai Ebad terkait dengan pelayanaan ibadah haji dan umroh. Berikut adalah beberapa informan yang dibuat dalam tabel.

Tabel 4.1. Informan Penelitian

No.	Nama	Status Kepegawaian
1.	Ika Freeztya Sari	Manajer
2.	Dinda Fauziah	Customer Service
3.	Mirza Dimas	Customer Service
4.	Muhammad Mirza	Customer Service

Data di olah oleh peneliti sesuai dengan dilapangan

Berdasarkan konteks penelitian, maka fokus peneliti dalam wawancara dan observasi sebagai berikut :

1. **Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Alrahman Wisata**

Ibadah haji merupakan ibadah wajib yang harus dilaksanakan bagi umat islam yang sudah mampu terkait dengan biaya, hal ini dipaparkan oleh informan pertama manajer nya bahwa ibadah haji ini merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dipenuhi oleh segenap umat islam yang sudah mampu secara materi. Berikut perkataan beliau.[48]

> *"mbak firda ibadah haji ini wajib bagi umat islam baik itu perempuan ataupun laki-laki yang telah mampu berupa materi dan syarat nya, sehingga ketika sudah tergolong mampu dan memenuhi syarat maka bisa melaksanakan kewajiban tersebut"*

[48]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Haji menurut beliau adalah ibadah wajib yang menjadi rukun islam terakhir dan diwajibkan untuk umat islam laki-laki dan perempuan yang telah mampu secara materi dan memenuhi syarat rukunnya.

Syarat merupakan bagian terpenting sebelum melakukan ibadah haji, sehingga apabila para calon jamaah yang mau melakukan ibadah haji harus memperhatikan syarat-syarat yang harus terpenuhi. Diteruskan oleh Manajer CS dalam sela sela wawancara bahwa. [49]

"mbak firda ketika ada calon nasabah yang ingin daftar haji itu, harus terpenuhi syarat nya, adapun syarat yang harus dipenuhi diantaranya adalah mampu, islam, berakal, baligh, merdeka, ada bekal dan aman dalam perjalanan. Ketika sudah terpenuhi syarat ini mbak firda maka jamaah sudah bisa melanjutkan mendaftar sebagai calon jamaah di ebad wisata"

Dari persyaratan yang dipaparkan oleh nya bahwa mampu merupakan syarat pertama dimaksudkan mampu yakni secara batin dan materi, yang kedua yakni islam dimaksudkan bahwa orang yang beragama diluar muslim hukumnya tidak sah ibadah haji jadi harus beragama islam, yang ketiga berakal diartikan bisa mengetahui mana yang boleh dan mana yang dilarang atau mengetahui mana yang baik dan mana yang buruk, yang keempat baligh, merupakan laki atau perempuan yang sudah berumur 12 tahun atau yang sudah mimpi basah, yang ke enam merdeka dan yang terakhir aman dalam perjalanan. Kemudian dilanjutkan dengan rukun haji yang harus dikerjakan oleh jamaah yakni disampaikan oleh CS ebad wisata Muhammad bahwa.[50]

---

[49]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

[50]Wawancara dengan Bapak Muhammad, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"rukun merupakan serangkaian proses yang harus dikerjakan oleh jamaah mbak firda adalah ihrom, wuquf di arofah, thowaf, sai, bercukur, dan tartib. Dimaksudkan bahwa semua jamaah tidak boleh meninggalkan ini kecuali memang tidak bisa maka bisa bayar dam kepada orang yang mewakilkan mbak firda."

Dari perkataan oleh CS Ebad dalam hal ini Muhammad bisa difahami oleh peneliti bahwa rukun ini hukum nya wajib dilaksanakan bagi jamaah haji, rukun tersebut diantaranya pertama ihram yang dimaksudkan adalah memulai berniat untuk mengerjakan ibadah haji dengan memakai kain putih yang tidak dijahit. Kemudian rukun kedua *wuquf* yakni berhenti di padang arafah sejak tergelincirnya matahari tanggal 9 Zulhijjah sampai terbit fajar pada tanggal 10 Zulhijjah. Kemudian yang ketiga melaksanakan *thowaf* artinya mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali. Yang keempat *sai* merupakan lari lari kecil atau jalan cepat antara safa dan marwah. Dan yang ke lima merupakan mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai rambut. Yang terakhir tartib dimaksudkan menjalankan rukun haji secara berurutan.

Sedangkan wajib haji yang dijelaskan oleh Dinda yang bertindak sebagai CS menuturkan terkaitnya wajibnya haji terdiri dari beberapa hal yang dibagi menjadi 7 sebagai berikut. [51]

"mbak fir wajibnya haji itu dibagi menjadi 7 diantaranya adalah ihram mulai dari miqat, bermalam di musdalifah pada malam hari raya, melempar jumratul aqabah, melempar tiga jumrah, bermalam di mina, tawaf wada, menjauhkan diri dari hal yang dilarang."

[51]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan informan diatas dijelaskan bahwa wajibnya haji terdiri dari ihram mulai dari miqat, bermalam di musdalifah pada malam hari raya, melempar jumratul aqabah, melempar tiga jumrah, bermalam di mina, tawaf wada, menjauhkan diri dari hal yang dilarang. Sehingga ketika beberapa diatas dikerjakan, insya allah bisa membawa haji yang mabrur dan mabruroh. Dari beberapa syarat, rukun dan wajibnya haji sudah diketahui oleh calon jamaah maka berikutnya harus memenuhi persyaratan pemberangkatan yang di atur oleh ebad yang mengikut peraturan pemerintah yakni kementrian agama.

Hal ini peneliti meneruskan terkait dengan syarat jamaah yang akan daftar haji plus. Peneliti dapatkan informan oleh ibu manajer juga bahwa dalam perkataannya. [52]

> *"persyaratannya yaitu foto copy ktp 15 lembar, fotocopy KSK 5 lembar, fotocopy buku nikah 5 lembar, surat keterangan sehat dari Puskesmas atau Rumah Sakit, fotocopy paspor bagi yang sudah memiliki, foto 3x4 40 lembar, foto 4x6 10 lembar background putih, membayar dp haji sebesar 4500 US Dollar, 4000 US nya diserahkan ke Kemenag dan 500 USD untuk deposit administrasi ebad, membayar administrasi haji 1.500.000 perjamaah."*

Agar mendapatkan data yang sama maka peneliti minta penjelasan kembali terkait syarat calon jamaah haji plus di ebad, dalam hal ini adalah CS. Hal ini senada dengan pihak CS menuturkan bahwa persyaratan ibadah haji memang seperti yang dijelaskan oleh Ibu Ika sebagai manajer, dalam perkataan menuturkan.[53]

---

[52]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00
[53]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"iya mbak betul, jadi banyak persyaratan yang harus dilengkapi seperti ktp, kk, buku nikah, surat keterangan sehat dan foto 3x4 dan foto 4x6. Dan melakukan pembayaran sesuai dengan aturan dari ebad."

Dari persyaratan yang sudah lengkap peneliti dapatkan informasi bahwa seminggu setelah penyerahan dokumen kepada kemenag maka calon jamaah mendapatkan nomer porsi dari kemenag dan biasanya masa tunggunya adalah 3 sampai 4 tahun. Hal ini dikatakan oleh Ibu Dinda bahwa.[54]

"kalau sudah lengkap mbak firda nanty dari kemenag dikasih nomer porsi dan masa tunggunya biasanya 3 sampai 4 tahun."

Setelah mendapatkan waktu pemberangkatan pihak ebad wisata memberikan pengetahuan tentang manasik haji sebelum dilakukan pemberangkatan. Hal ini disampaikan oleh manajer CS bahwa dalam perkataannya.[55]

"mbak firda setelah beberpa persyaratan sudah lengkap dan pembayaran sudah selesai semua pihak kemenag memberikan nomer porsi dan setelah keluar tahun pemberangkatan, pihak ebad memberikan bimbingan manasik haji dengan pembimbingan yang professional demi menjaga kerukunan dan sahnya para calon jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji."

Sehingga dari hal diatas peneliti bisa memahami bahwa kegiatan pelaksanaan haji memang sudah teratur dari awal yang ada di ebad wisata, semua itu dilakukan untuk menjaga agar semua jamaah haji merasakan kepuasan dalam menjalankan ibadah haji.

[54]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00
[55]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun ibadah umroh merupakan ibadah sunnah yang saat ini sangat laku dimasyarakat surabaya. Karena jangka waktu menunggu haji yang lama sebagian banyak beralih sementara melakukan ibadah umroh. Hal ini dituturkan oleh saudara mirza sebagai cs. Dalam perkataan nya beliau katakan.[56]

"sekarang itu mbak firda orang orang banyak melakukan umroh karena mengingat masa tunggu yang lama, sehingga mereka mereka yang sudah daftar ikut daftar lagi tapi dipelayanan jamaah umroh."

Secara hukum orang melakukan umroh itu tidak diwajibkan yang mana dipaparkan oleh manajer CS bahwa.[57]

"hukumnya umroh itu nggk wajib mbak firda, tapi sangat baik dilakukan untuk memperdekat kan diri kepada Allah. Dan melakukannya lebih utama daripada meninggalkan karena umroh mendapatkan ganjaran pahala."

Dari pendapat manajer CS bahwa dirinya menjelaskan hukum umroh itu tidak wajib namun baik sekali apabila dilaksanakan dengan tujuan agar hubungan hamba dan tuhannya lebih dekat. Dan pelaksanaan ibadah umroh bisa mendapatkan ganjaran pahala. Selain itu dijelaskan pula syarat umroh terdiri dari beberapa hal yang dijelaskan dalam perkataannya sebagai berikut.

"muslim dan muslimat yang akan melakukan ibadah umroh mbak fir itu harus memenuhi syarat umroh, adapun syaratnya adalah sebagai berikut islam, baligh, berakal, merdeka dan memiliki kemampuan. Itu mbak fir persyaratan umroh yang harus dipenuhi oleh calon jamaah umroh."

[56]Wawancara dengan Bapak Mirza, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00
[57]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan itu peneliti beranggapan bahwa syarat ini yang harus dipenuhi demi kelancaran melakukan ibadah umrah, syarat itu terdiri pertama islam dan tidak boleh non muslim, yang kedua baligh artinya sudah berumur 12 tahun atau sudah bermimpi basah, yang ketiga adalah berakal artinya sudah memiliki pemahaman antara mana yang baik atau yang buruk, dan yang keenam adalah merdeka dan terkahir adalah mampu secara batin dan materi. Dari beberapa penjelasan ubudiyah baik itu sholat atau zakat tentunya setelah dijelaskannya syarat pasti setelahnya itu akan dijelaskan rukunnya, hal ini tak bisa dipisahkan karena untuk mengukur dan mengetahui hal yang harus dipenuhi sebelumnya dan ketika proses melakukan ibadah tersebut. Adapun rukun umroh dijelaskan oleh Mirza selaku CS Ebad Wisata bahwa. [58]

"rukunnya umroh itu mbak firda ada empat diantaranya adalah ihram, tawaf, sa'i, dan tahallul. Persyaratannya tidak jauh beda mbak firda dengan persyaratan ibadah haji."

Syarat diatas merupakan prasyarat yang harus dipenuhi bagi warga indonesia yang akan melaksanakan ibadah umroh. Sehingga ketika tela dipenuhi persyaratan itu maka kelancaran dalam beribadah bisa dicapai nya. adapun wajib umroh informan diatas juga memaparkan terdiri dari sebagai berikut.

"wajibnya umroh itu mbak firda terdiri dari ihram dari miqat, menjaga diri dari larangan ihram, sedikit memang mbak wajibnya haji, namun di ebad masih banyak kunjungan diluar wajibnya umroh"

[58]Wawancara dengan Bapak Mirza, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wajibnya umroh yang dilaksanakan sedikit hal ini menunjukkan bahwa tidak sepadatnya kegiatan haji, wajibnya umroh itu terdiri ihram dari miqat yang terbagi menjadi dua macam miqat yakni zamani dan makani, yang kedua adalah menjaga diri dari larangan ihram seperti larangan yang ada di ibadah haji.

Mengingat singkatnya kegiatan umrah maka ebad wisata dalam hal ini penyelenggara yang melayani jamaah untuk beribadah umroh, maka banya beberapa pilihan untuk melakukan kunjungan seperti halnya umroh plus abu dhabi atau umroh plus turki dan pilihan lainnya yang dijelaskan dibrosur. Dituturkan dalam bahasanya.

"umroh itu singkat mbak fir, sehingga disini banyak macam pilihan umroh mbk diantara pilihannya ada umroh plus abu dhabi ada juga mbak, umroh plus turki, ada juga mbak umroh plus istanbul. Itu semua diselenggarakan demi puasnya konsumen bisa mengunjungi tempat bersejarah islam yang ada di beberapa negara negara muslim mbak fir."

Agar terhindar dari hal-hal yang tidak di inginkan maka pelayanan calon jamaah umroh memiliki beberapa syarat wajib yang harus penuhi oleh calon jamaah demi lancarnya dalam melaksanakan ibadah umroh. Bapak Muhammad menuturkan dalam perkataannya bahwa.[59]

"bayar dp 10 juta, dibuatin formulir pendaftaran setelah bayar, menyerahkan paspor asli, foto 3x4 5 lembar, foto 4x6 6 lembar background putih, kartu vaksin asli, fotocopy buku nikah, khusus anak dibawah 17 tahun pakai akte lahir kalau diatasnya 17 tahun tidak menggunakan akta lahir, adapun pelunasan H -14 sebelum keberangkatan."

[59]Wawancara dengan Bapak Muhammad, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti tangkap dari informan penelitian ini adalah beberapa tahapan berupa DP dan syarat yang harus dilengkapi dalam melaksanakan ibadah umroh bagi calon jamaah di ebad wisata. Hal ini senada dengan dengan bapak Mirza dikatakan bahwa.[60]

> *"dp wajib dan persyaratan memang seperti itu mbak firda, dan pemberangkatan setiap bulan itu ada mbak tergantung dari jamaahnya mintanya"*

Pemberangkatan jamaah umroh di ebad wisata menurut peneliti dapatkan bahwa setiap bulan ada pemberangkatan dan menurut informan tergantung jamaah permintaannya. Dan untuk pelunasan harus dibayarkan H-14 sebelum tanggal pemberangkatan.

Informasi tambahan juga dikatakan oleh Pak Mirza bahwa persyaratan Visa Umrah terbagi menjadi 3 bagian, dikatakan dalam perkataan nya bahwa.

> *Suami istri + anak, pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata, buku nikah asli, foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih, kartu vaksin meningitis dan akta lahir asli anak kandung, apabila berangkat dengan anak kandung dibawah usia 17 tahun. Kemudian untuk Wanita berangkat sendiri usia lebih dari 45 tahun maka harus ada Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata, Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih dan Kartu vaksin meningitis.*

[60]Wawancara dengan Bapak Mirza, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian ditambahkan oleh mas muhammad bahwa untuk Pria sendiri usia lebih dari 17 tahun meliputi dari beberapa yang dikatakan dalam perkataannya. [61]

> *Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata, Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih dan Kartu vaksin meningitis*

Adapun Pria usia kurang dari 17 tahun/ wanita usia kurang dari 45 tahun beliau menambahkan bahwa.

> *Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata, Akta lahir asli / ijazah ada nama ayah kandung, Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih dan Kartu vaksin meningitis."*

Pelayanan ibadah haji dan umroh banyak memiliki perbedaan perlakuan karenanya ada sebuah tahapan yang berbeda. Namun dalam melakukan pelayanan kepada masing-masing calon jamaah haji dan umroh, pihak ebad wisata selalu mengedepankan keramahan dalam berkomunikasi yang berjiwa akhlakul karimah sehingga timbul lah jiwa keakraban baik dari jamaah maupun dari pihak pegawai.

[61]Wawancara dengan Bapak Muhammad, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun jadwal kegiatan jamaah haji plus ketika di Makkah dan di Madinah adalah terdiri sebagai berikut. Yang dipaparkan oleh Manajer CS dalam perkataannya dikatakan bahwa. [62]

Tabel 4.2 Jadwal Kegiatan Jamaah Haji Plus

No.	Hari	Perjalanan
1.	Hari Ke 1	Surabaya - Madinah
2.	Hari Ke 2	Madinah
3.	Hari Ke 3	Madinah
4.	Hari Ke 4	Madinah
5.	Hari Ke 5	Madinah
6.	Hari Ke 6	Madinah
7.	Hari Ke 7	Madinah
8.	Hari Ke 8	Madinah
9.	Hari Ke 9	Madinah
10.	Hari Ke 10	Madinah – Mekkah
11.	Hari Ke 11	Mekkah
12.	Hari Ke 12	Mekkah
13.	Hari Ke 13	Mekkah
14.	Hari Ke 14	Mekkah
15.	Hari Ke 15	Mekkah
16.	Hari Ke 16	Mekkah
17.	Hari Ke 17	Transit
18.	Hari Ke 18	Transit
19.	Hari Ke 19	Transit
20.	Hari Ke 20	Transit
21.	Hari Ke 21	Transit – Mina – Arafah
22.	Hari Ke 22	Wukuf – Musdalifah
23.	Hari Ke 23	Aqobah
24.	Hari Ke 24	U.W.A.
25.	Hari Ke 25	U.W.A. – Transit
26.	Hari Ke 26	Transit
27.	Hari Ke 27	Transit
28.	Hari Ke 28	Transit - Jeddah
29.	Hari Ke 29	Jeddah – Surabaya
30	Hari Ke 30	Surabaya

[62]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pemaparan informan bahwa pelayanan haji di ebad wisata menggambarkan bawa kegiatan haji plus di ebad itu ada rangkaian kegiatan yang jelas hal ini bisa dilihat dari beberapa jadwal atau agenda haji plus yang dicontohkan pada tahun 2017. Kemudian agenda kegiatan umroh di ebad wisata ketika di mekkah dan madinah juga disampaikan oleh Manajer CS bahwa.[63]

Tabel 4.3 Agenda Kegiatan Haji Plus

No.	Hari	Keterangan
1.	Hari Ke 1	berkumpul di terminal 1 pintu e 3 (keberangkatan) bandara internasional soekarno hatta (harus on time). perjalanan menuju madinah dengan pesawat yang telah ditentukan, tiba di prince mohammad bin abdulaziz international airport madinah dan melakukan alur imigrasi kedatangan, tiba di hotel : berkumpul di lobby untuk pembagian kunci kamar, makan malam di restoran hotel, istirahat dikamar hotel masing-masing madinah.
2.	Hari Ke 2	shalat subuh di masjid nabawi & sarapan di hotel madinah pada pukul 07.00 was seluruh jamaah sudah dalam keadaan berwudhu berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ziarah ke masjid quba, kebun kurma, jabal uhud, medan magnet, percetakan al-qur'an,masjid qiblatain, dan khondak shalat dzuhur di masjid nabawi, dilanjutkan makan siang di hotel pelaksanaan shalat ashar bersama-sama, 15 menit setelah itu, berkumpul dekat toilet 9 kemudian mengunjungi masjid abu bakar, masjid gumamah, masjid ali, tsaqifah bani saidah, ma'rod muhammad saw, ma'rod asmaul husna memperbanyak ibadah di masjid nabawi (sholat sunnah dan tilawah al qur'an) madinah.
3.	Hari Ke 3	shalat subuh di masjid nabawi pada pukul 7.30 was, jamaah laki-laki berkumpul di lobby hotel persiapan ziarah raudhoh, makam rasulullah saw, abu bakar dan umar bin khatthaab, shalat jum'at di masjid nabawi,

[63]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		memperbanyak ibadah di masjid nabawi (tilawah al qur'an), pada pukul 21.00 was, jamaah wanita sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ibadah di raudhoh dengan di dampingi oleh muthawifah yang nanti akan disiapkan madinah–makkah
4.	Hari Ke 4	jamaah harus sudah mengeluarkan koper dan meletakannya di depan kamar untuk persiapan menuju makkah, shalat dzuhur & ashar jama' takdim di masjid nabawi (sudah mengenakan kain ihram bagi jamaah laki-laki), pada pukul 14.00 was, setelah makan siang jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan menuju makkah al mukarramah (sudah menggunakan pakaian ihram) dan menyerahkan kunci kamar ke pembimbing. perjalanan menuju makkah dan mengambil miqot di zulhulaifah/bir ali untuk ihram umrah (jamaah melaksanakan shalat tahiyatul masjid 2 rakaat), istirahat di rest area untuk sholat maghrib dan isya jamak qoshor tiba di makkah al mukarramah : sekitar pukul 20.00 was, jamaah langsung makan malam dihotel dan dilanjutkan dengan pembagian kunci kamar, pukul 22.00 was, jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan melaksanakan umrah (jamaah sudah dalam keadaan berwudhu): thawaf, sa'i dan tahallul makkah.
5.	Hari Ke 5	seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk mengunjungi hudaibiyah,museum makkah & madinah (waktu disesuaikan dengan jadwal dari pihak museum), memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah
6.	Hari Ke 6	usai shalat subuh di masjidil haram & sarapan pagi di hotel pada pukul 07.00 was seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan, ziarah sekitar kota makkah dengan mengunjungi jabal tsur, padang arofah, mina, muzdalifah, dan gua hiro, memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah.
7.	Hari Ke 7	memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah-jeddah.
8.	Hari Ke 8	setelah sarapan pagi jamaah packing koper untuk persiapan kembali ke surabaya, shalat dzuhur dan ashar jama' takdim di masjidil haram usai setelah itu kembali ke hotel untuk makan siang, thawaf wada' dilaksanakan paling lambat pukul 14.00 was, chekout hotel pukul 15.00 was perjalanan menuju jeddah, tiba di sekitar masjid terapung untuk makan sore (menu box) sambil menunggu waktu maghrib kemudian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		shalat maghrib di masjid terapung (masjid rahmah), harus tiba di bandara king abdul aziz untuk chek-in persiapan menuju surabaya, take off pesawat menuju surabaya.
9.	Hari Ke 9	tiba di surabaya (keluar imigrasi jamaah mempersiapkan trolly masing-masing namun tidak diperkenankan untuk mengambil barang dan air zam – zam sebelum ada instruksi dari pembimbing/ tim handling barang airport)

Diatas peneliti bisa menggambarkan ebad wisata mempunyai manajemen yang jelas dalam mengatur agenda kegiatan umroh di tanah suci mekkah dan madinah. Sehingga dampaknya para jamaah mempunyai arah yang jelas karena sudah ada jadwal yang jelas. Dengan demikian pelayanan umroh ebad wisata memang mempunyai harapan masa depan yang lebih maju terbukti dengan layanan yang diberikan dan dampaknya bagus bagi para jamaah haji.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, tergantung dari pihak pihak pegawai nya yang berjuang dengan menemukan banyak strategi yang diterapkan agar mendapatkan citra yang bagus oleh jamaah haji atau jamaah umroh. Hal ini diutarakan oleh manajer Ibu ika bahwa. [64]

> *"disini itu mbak firda memberikan pelayanan yang mudah bagi calon jamaah, kalau tidak sempat atau sibuk untuk datang ke kantor, kami dari ebad yang hadir kerumahnya atau hadir ke tokonya atau hadir ke kantorn nya dan lain sebagainya"*

[64]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini senada disampaikan oleh Pak Muhammad bahwa sistem di ebad itu menggunakan sistem jemput bola, beliau katakan bahwa. [65]

"mbak firda aktivitas orang banyak sering sibuknya jadi strategi disini menggunakan jempu bole bagi yang mau daftar bisa dikunjungi langsung kerumahnya atau ketokonya atau kekantornya, hal ini dilakukan semata mata memberikan kemudahan bagi calon jamaah"

Selain itu peneliti dapatkan bahwa pelayanan jamaah umroh yang datang ke kantor disuguhi beberapa minuman berupa teh dan kopi dan lain sebagainya, hal ini menunjukkan keakraban dan keramahan dari pihak ebad wisata kepada customer sehingga calon jamaah merasa puas dan senang bisa ikut travel ebad wisata dalam menjalankan ibadah haji dan umroh. Hal ini dituturkan oleh Ibu Dinda bahwa.[66]

"mbak firda disini klo ada customer ke kantor pasti dikasih suguhan baik itu teh atau kopi dan lain sebagainya, jadi orang orang pada senang dan penuh keakraban dalam mendaftar."

dan diutarakan juga yang menjadi tambahan strategi ebad yakni

"Pelayanan bertaraf internasional diartikan bahwa dalam melayani para jamaah haji dan umroh, ebad selalu bercermin dan beracuan pada skala internasional dalam melayani konsumen, dan terbukti konsumen selalu merasa kepuasan dalam menjalani ibadah haji dan umroh. Kemudian Akomodasi dan hotel pilihan terbaik, demi menjaga kondusifisme dalam beribadah haji dan umroh, ebad wisata memberikan kemudahan akomodasi dan hotel yang memiliki jarak terdekat dari mekkah dan madinah. Dan Jaminan harga terbaik, terkadang konsumen terjebak dengan harga, namun beda sekali dengan ebad harga yang sudah menjadi aturan ebad tersebut sangat menyesuaikan dengan pelayanan yang didapat."

[65]Wawancara dengan Bapak Muhammad, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00
[66]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut informan Bu Ika setidaknya ada beberapa kelebihan yang diperoleh oleh jamaah haji Ebad diantaranya dikatakan dalam perkataannya.[67]

> "*mbak fir ada 10 kelebihan yang dimiliki ebad wisata dalam melayani jamaah haji diantaranya adalah manasik haji dibimbing oleh ulama' makkah, pendalaman membaca Al-Qur'an, pembimbinga mutawif sudah berpengalaman 10 tahun lebih, hotel bintang lima terdekat dengan masjid nabawi dan masjidil haram, tenda VIP di mina, transportasi kontrak armada baru, penerbangan menggunakan Garuda langsung Jeddah, penggunaan audio haji selama pelaksanaan thawaf atau sai dan ziarah, perlengkapan haji yang exclusive, tanggal 10-11 Dzhulhijjah tetap melakukan mabit di apartemen."*

Dari beberapa kelebihan di atas peneliti beranggapan merupakan sebuah strategi ebad wisata untuk menciptakan citra baik dalam melayani dan memuaskan jamaah haji agar tercipta suasana ibadah yang khusuk dan tenang serta kondusif. Dan bermusyawarah bersama apabila ada yang kurang cocok atau evaluasi program agenda demi terciptanya kegiatan yang lancar dan khusuk.

Konsumen dari ebad wisata tidak semuanya adalah orang dewasa dan namun juga ada konsumen atau nasabah atau jamaah yang lanjut usia. Pihak Ebad Wisata mempunyai pelayanan tersendiri. Hal ini pihak ebad tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan nasabah sehingga citra pelayanan selalu bagus dimata masyarakat. Dikatakan oleh informan pertama Manajer CS bahwa dalam perkataannya.

> *"langkah khusus yang dimiliki ebad ada mbk, untuk melayani jamaah yang sudah lanjut usia diantaranya itu selalu menjalin komunikasi dengan jamaah, memantau pergerakan jamaah haji, merawat jamaah, catering."*

[67]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peneliti dapatkan bahwa perlakuan khusus bagi jamaah haji lanjut usia di ebad wisata, hal ini menerangkan bahwa ebad wisata bukan saja bertanggungjawab dalam keberangkatan dan pulang kembali ke indonesia, namun proses dalam menjalankan ibadah haji terkhusus orang yang sudah lanjut usia juga menjadi perhatian betul oleh ebad wisata.

Langkah yang dilakukan ebad dalam melayani jamaah ibadah haji yang lanjut usia yakni pertama selalu menjaga komunikasi dengan jamaah sehingga hal hal yang diperlukan bisa dipenuhi oleh pegawai ebad dalam membimbingnya, kedua memantau pergerakan jamaah haji terkait dengan kondisi kesehatan jamaah agar bisa terus mengetahui kondisinya dalam menjalan kan proses berhaji, yang ketiga merawat jamaah haji ketika kondisi sakit atau tidak mampu menjalankan kegiatan berhaji sehingga dibantu untuk melakukannya dengan membayar dam, dan yang terakhir catering berupa kebutuhan makan jamaah saat berada di mekkah atau madinah dan perlu diketahui juga makanan yang menjadi pantangan jamaah sehingga nantinya jamaah terus dalam kondisi fit menjalankan berhajinya. Diteruskan oleh Dinda seorang CS perempuan di ebad wisata dalam perkataannya. [68]

"mbak firda memang betul mbak fir, disini tuh memang sangat penuh keramahan dalam melayani jamaah terlebih lagi orang yang sudah lanjut usia mbak, semua jamaah menjadi tanggungjawab ebad dalam menjalankan haji dan umroh terkhusus yang sudah lanjut usia, dengan benar-benar didampingi oleh pembimbing agar terpenuhi kelancaran dalam melaksanakan rentetan ibadah haji dan ibadah umroh."

[68]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pernyataan oleh Dinda seorang CS, peneliti bisa menanggapi bahwa ini merupakan bagian strategi pelayanan yang dilakukan ebad agar tercipta pelayanan yang memuaskan, dan terbukti sampai dengan jamaah yang sudah tua atau lansia bisa ditangani atau dibimbing secara telaten. Baik dalam melakukan ibadah haji atau melakukan ibadah umroh. Menunjukkan professionalisme pelayanan yang ada di ebad secara manajemen sudah baik dan aplikasinya bisa dirasakan oleh jamaah ebad wisata.

2. Citra Positif PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya di Mata Masyarakat

Adapun Citra merupakan sebuah penilaian baik yang berkenaan dengan service yang dilakukan oleh ebad wisata. Peneliti dapatkan dari sosmed di instagram bahwa penilaian yang diterima oleh jamaah terhadap ebad wisata adalah baik, ramah pelayanannya dan memuaskan service baik masih diproses sampai dengan pemberangkatan dan kembali ke indonesia. Dibeberapa komentar dari khalayak umum di sosial media menunjukkan bahwa citra layanan dari ebad wisata adalah baik dan memuaskan hal ini terbukti semakin banyaknya masyarakat yang mendaftar menjadi calon jamaah haji dan umroh. Hal ini dikatakan oleh Muhammad selaku CS bahwa[69]

"citra positif ebad dimata masyarakat sangatlah baik mbak, coba mbaknya lihat di sosmednya ebad banyak para jamaah dan masyarakat, mengatakan ebad itu bagus dalam melayaninya kemudian rasa nyaman dan khusuk bisa dirasakan oleh jamaah kemudian akomodasi yang berkelas vip dan lain sebagainya."

[69]Wawancara dengan Bapak Muhammad, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pernyataan informan sebenarnya untuk mencapai citra positif baik dimata masyarakatnya, peneliti beranggapan ada beberapa kunci keberhasilannya berupa manajemen yang bagus, professionalisme pegawainya yang kompeten. Sehingga peneliti terus menggali lebih dalam pada faktor ini dengan mewawancarai Manajer CS dalam penyampaiannya bahwa.[70]

"disini itu mbak semua yang ada dalam ketugasan melayani jamaah diatur dengan baik, karena ketika ada manajemen yang bagus maka nanti akan ada hasil dari itu dan tidak kala pentingnya disamping baiknya manajemen harus ada pegawai yang kompeten dalam bidang ini. Karena masyarakat nanti yang akan menilai sehingga ebad wisata menfilter betul para pegawai yang kompeten dalam bidang ini dalam proses rekrutmen."

Penyampaian informan ini bisa menjadi pemahaman bahwa ebad wisata ini sebuah lembaga penyelenggara jamaah haji dan umroh yang memiliki manajement yang bagus penuh dengan professionalisme pegawainya melalui kompeten nya dalam melayani jamaah sehingga sangat pantas sekali apabila nilai dimata masyarakat ebad tersebut adalah baik karena demikian itu ada proses manajement yang bagus dan kompetensinya para pegawainya. Mulai dari pemasaran sampai dengan masyarakat join menjadi jamaah ebad wisata.

Disisi lain yang mempengaruhi citra masyarakat yang baik adalah target pasar dan sistem pemasarannya dikarena perilaku konsumen yang berbeda tersebut harus bisa mengkondisikan perilaku pelayanannya. Tanpa

[70]Wawancara dengan Ibu Ika, sebagai Manajer Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengurangi rasa hormat dan penuh keramahan beserta keakrabannya maka hal itu disampaikan oleh Dinda bahwa. [71]

"knp mbk fir ebad harus bisa menyesuaikan target pasar karena setiap orang mempunyai latar berbeda tetapi tetap bagi ebad harus memberikan kenyaman dan keramahan pada semua lini yang ada. Dan juga mbak fir citra masyarakat yang baik juga bisa diperoleh dari proses pemasaran yang sehat tanpa ada sesuatu yang membohonginya."

Target pasar dan pemasaran juga merupakan bagian dari proses untuk mendapatkan citra yang positif bagi masyarakat. Hal itu sangat diperhatikan oleh ebad wisata karena pengaruhnya begitu besar untuk perkembangan ebad wisata dimasa yang akan datang.

C. Analisis Data

1. Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Alrahman Wisata

Menerapkan strategi pelayanan haji dan umroh adalah serangkaian usaha dalam meningkatkan service konsumen guna menambah jumlah pelanggan sehingga menjadi tolak ukur keberhasilan dari ebad wisata. Yakni dengan memaksimalkan dan profesionalisme dalam memenuhi hal hal yang menjadi harapan dari jamaah tersebut, adanya pelaksanaan strategi disini akan menjadi kunci kesuksesan pada masa yang akan datang. Disamping itu ebad harus bisa menjalin kerjasama yang baik dengan menunjukkan ciri khas dari ebad wisata.

[71]Wawancara dengan Ibu Dinda, sebagai Customer Service tanggal 10Maret 2018 jam 12.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Secara umum, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang diharapkan oleh calon jamaah adalah : Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2) Mendapatkan pelayanan yang wajar
3) Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.[72]

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti menganalisis hasil penelitian ini dengan mengacu dari pemaparan ismail dalam teorinya menyatakan bahwa strategi merupakan runtutan yang terdiri dari sebagai berikut. *Strategy is a plan* : terdapat karakteristik strategi , artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan. *Strategy as a play* : strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan. *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals. *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk meposisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan. *Strategy as a perspective* : strategi menunjukkan perspektif dari para *strategist*(pembuat keputusan perusahaan) didalam memandang dunianya.[73]

[72] Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 47
[73] Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga, 2012, hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari berbagai strategi yang diatur oleh ismail dalam teorinya merupakan sebuah tahapan strategi yang terdiri dari 5 pokok di dalamnya dan 5 Hal pokok tersebut senada yang didapatkan oleh peneliti di Ebad Wisata bahwa.

Pertama, Di Ebad Wisata *strategi is a plan* dipandang sebagai suatu arahan, panduan atau seperangkat tindakan menuju masa depan, suatu tapak dari kondisi sekarang menuju kekondisi di masa depan. Strategi di sini merupakan suatu niat *(intent)* ebad wisata untuk mewujudkan suatu tujuan yang konkrit. Hal ini bisa dilihat bahwa ebad wisata selalu update trik untuk melayani jamaah haji dan umroh dengan berbagai cara salah satunya adalah evaluasi kegiatan ebad dengan bermusyawarah bersama dengan para jamaah. Sehingga akan ada titik temu untuk merajub ebad wisata dimasa depan yang lebih berkembang.

Kedua, Ebad Wisata *Strategy as a play* di sini strategi yang dipilih merupakan serangkaian tindakan yang disiapkan oleh Ebad Wisata sebagai respons terhadap manuver terhadap pihak lain yang dianggap sebagai lawan atau pesaing Ebad Wisata dalam jasa travel haji dan umroh. Strategi yang dikembangkan bersifat dinamik dan dikembangkan secara interaktif. Tujuan ebad ini adalah untuk meniadakan keunggulan lawan atau pesaing dan sekaligus mencari peluang untuk bertumbuh kembang bagi diri sendiri.

Ketiga, Ebad Wisata *Strategy as a pattern* Strategi Ebad dipandang sebagai wujud dari suatu perilaku yang dijalankan secara konsisten

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sepanjang waktu. Di sini perhatian Ebad Wisata lebih tertuju pada perilaku di masa lalu (pelayanan ebad) yang diperkirakan akan berlangsung terus di masa depan. Strategi Ebad Wisata seperti ini biasanya muncul sedikit demi sedikit *(emergent strategy)* sepanjang waktu yang bisa merupakan hasil suatu proses belajar atau karena orang tidak siap dengan strategi yang baru. Dari strategi disini ebad bertujuan agar tercapai goal yang maksimal dalam berjoin di travel ebad.

Keempat, Ebad Wisata *Strategy as a position.* Bagi orang-orang tertentu strategi ebad ini dikaitkan dengan penempatan suatu produk atau jasa tertentu di pasar tertentu. Strategi ebad dipandang sebagai penciptaan suatu posisi yang unik dan berharga yang melibatkan banyak kegiatan salah satunya bantuan sosial. Usaha ebad ini ditujukan untuk menempatkan produk atau jasa tersebut dalam kedudukan yang lebih unggul atau menguntungkan dalam memenuhi harapan pelanggan dibanding produk atau jasa yang lain diluar ebad wisata.

Kelima, Ebad Wisata *Strategy as a perspective.* Strategi sering kali juga dipandang oleh Ebad sebagai cara fundamental untuk menjalankan suatu usaha yang ada dalam Ebad Wisata. Strategi dianggap sebagai perwujudan dari suatu keyakinan ebad yang ada di benak para perumusnya atau para petinggi ebad yang ingin direalisasikan di lingkungan eksternal yang lebih luas. Cara berstrategi seperti ini ebad didorong oleh keinginan untuk menjadikan dunia luar menjadi perluasan dari dunianya para perumus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

strategi sendiri. Sehingga langkahan yang dilakukan di strategi ini ebad menjadi langkahan yang panjang menuju prospek kedepan ebad.

Dari analisis peneliti yang menjadikan teori Ismail sebagai acuan memberikan titik arah sinkronnya hasil penelitian ini, hal tersebut peneliti lihat diatas dari pemaparan Ismail dengan hasil penelitian yang didapatkan di Ebad Wisata. Jelasnya analisis diatas memberikan hasil yang optimal menuju keberhasilan pelayanan tentunya ebad wisata dalam hal ini pihak penyelenggara wisata ibadah haji dan ibadah umroh yang memiliki beberapa strategi pelayanan yang bagus sehingga predikat citra yang bagus dari pihak jamaah bisa diterimanya. Hal ini sangat wajar sekali bilamana strategi pelayanan yang diterapkan mempunyai nilai citra yang baik oleh konsumen. Hal tersebut mempunyai beberapa tahapan tahapan yang dilakukan ebad wisata dalam melayani calon jamaah haji dan jamaah umroh.

a) Jemput bola

   Diartikan bahwa konsumen atau calon jamaah yang tidak memiliki waktu lebih untuk mendatangi kantor ebad maka pihak ebad mendatangi rumah atau kantor yang akan daftar haji atau umroh di ebad wisata. Ini merupakan bagian strategi ebad yang mana bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyaman dalam menjadi jamaah ebad wisata dalam perjalanan ibadah haji dan umroh.

b) Keakraban dan keramahan pegawai ebad

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimaksudkan bahwa mencerminkan jiwa kekeluargaan dalam melayani calon jamaah haji dan umroh yang didasari oleh akhlakul karimah para pegawai ebad. Keakraban dan keramahan disini bisa memberikan tingkat feeling konsumen dalam mengikuti perjalanan ibadah haji dan umroh di ebad wisata.

c) Pelayanan bertaraf internasional

Diartikan bahwa dalam melayani para jamaah haji dan umroh, ebad selalu bercermin dan beracuan pada skala internasional dalam melayani konsumen, dan terbukti konsumen selalu merasa kepuasan dalam menjalani ibadah haji dan umroh.

d) Akomodasi dan hotel pilihan terbaik

Demi menjaga kondusifisme dalam beribadah haji dan umroh, ebad wisata memberikan kemudahan akomodasi atau transportasi yang mempunyai nilai plus dan hotel yang memiliki jarak terdekat dari mekkah dan madinah.

e) Jaminan harga terbaik

Terkadang konsumen terjebak dengan harga, namun beda sekali dengan ebad harga yang sudah menjadi aturan ebad tersebut sangat menyesuaikan dengan pelayanan yang didapat. Sehingga jarang sekali ebad wisata mendapat complain harga kemahalan dan sebagainya karena ini menunjukkan kepuasan konsumen dalam mengikuti ebad wisata dalam kegiatan perjalanan haji dan umrohnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari berbagai strategi yang dilaksanakan oleh ebad wisata, selain memiliki sinkronisasi teori dengan dilapangan. Ebad wisata mendapatkan buah hasil yang baik dari strategi yang dibentuknya sendiri. Buah hasil yang diterima dibuktikan dengan jumlah calon jamaah haji plus dan calon jamaah umroh di setiap tahunnya didapati pertambahan jumlah konsumen yang berkeinginan untuk bergabung menjadi calon jamaah dibawah bimbingan ebad wisata. Berikut adalah total keseluruhan data jamaah PT. Ebad Alrahman Wisata :

Gambar 4.1 Tabel Total Jamaah PT. Ebad Alrahman Wisata

Tahun	**Ebad Wisata**	**Diva Wisata**	**Thaibah**
2014	**128**	**167**	**364**
2015	**133**	**167**	**389**
2016	**139**	**179**	**372**
2017	**155**	**194**	**437**

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau dalam haji dan umroh disebut dengan jamaah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani jamaah. Artinya karyawan berhadapan langsung dengan jamaah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan erkadang berbentuk langsung dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak langsung.[74]

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.[75]

Ibadah haji merupakan rentetan kegiatan wajib bagi umat islam, yang masuk dalam pembagian rukun islam. Oleh karenanya pelaksanaan ibadah haji hanya bisa dilakukan di setiap tahun sekali.

Pada hakikatnya dalam melakukan haji dan umroh, tujuan penting dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, meliputi:

a. Mengerjakan haji, hukumnya fardu atau wajib (terkhusus yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dilaksanakan pada musim haji, berbeda

[74]Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008), hal. 28.
[75] http//pelayanan jamaah haji dan umrah.com

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lagi dengan umrah yang waktunya tidak terbatas dalam pelaksanaannya.

b. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, tetapi antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.

c. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah, berziarah diartikan adalah mengunjungi tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.[76]

Seperti ibadah ibadah yang lain, dalam ibadah haji terdapat syarat syarat haji yang harus terpenuhi oleh seseorang agar bisa menunaikan ibadah haji,syarat adalah segala hal yang harus dikerjakan sebelum melakukan ibadah, diantara syarat syaratnya adalah sebagai berikut :

a. Orang yang mengerjakan haji itu seseorang yang beragama islam
b. Orang yang mengerjakan haji harus mukallaf
c. Orang yang mengerjakan haji harus merdeka
d. Orang yang melakukan haji harus mempunyai kemampuan dalam melaksanakannya.

Ringkasnya syarat syarat wajib haji ialah islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu. Berbeda dengan ibadah haji lainnya, keislaman

[76] Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), hal. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan syarat mutlak untuk menunaikan ibadah haji karena tidak sah haji nya kalau tidak beragama islam.[77]

Rukun adalah segala sesuatu yang mendasar dan harus dikerjakan selama suatu ibadah berlangsung, tidak sah jika meninggalkan satu rukunnya. Adapun yang termasuk dalam rukun-rukun haji adalah enam hal, antara lain:

a. Ihram, yaitu berniat untuk memulai ibadah haji.
b. Wuquf di Arafah
c. Thawaf di Baitullah
d. Sa'I antara bukit Shafa dan Marwah
e. Tahalul, yaitu mencukur atau memotong sedikit atau seluruh bagian rambut
f. Tertib, yaitu berurutan mengerjakan rukun haji.

Selanjutnya adalah Wajib haji merupakan rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji, di samping rukun haji, bila ditinggalkan akan dikenakan *dam* atau denda. Adapun yang termasuk dalam wajib haji adalah antara lain:

a. Melakukan ihram dari miqat
b. Melempar jumrah
c. Bermalam (mabit) di Mina
d. Thawaf al-Wada'

[77] Muhammad assiddiqi, *pedoman haji* (Semarang : PT. Pustaka Rizki Putra, 1999), hal.2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Menghindari segala yang diharamkan dalam ihram[78]

Untuk bisa melakukan ibadah haji ini butuh banyak proses bahkan butuh banyak dana yang dikeluarkan dengan masa tunggu yang sekian tahun. Para calon jamaah yang akan melaksanakan jamaah haji harus ikut agen travel haji umroh salah satunya Ebad Wisata yang terletak di Jl. A Yani Surabaya.

Ebad Wisata dalam membantu para calon jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi. Berikut adalah persyaratan yang harus dilengkapi.

a. Mengisi formulir pendaftaran haji ebad
b. Menyerahkan fotocopy KTP 15 lembar depan belakang
c. Pas photo terbaru ukuran 3x4 40 lembar, 4x6 10 lembar foto berwarna background putih dengan wajah keliatan 80%
d. Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar dan buku nikah 5 lembar
e. Menyerahkan surat keterangan sehat dari rumah sakit umum atau puskesmas atau dokter pribadi
f. Melampirkan fotocopy passport bagi yang sudah memiliki
g. Membayar DP haji sebesar USD 4500 dengan rincian, 4000 disetor ke kemenag dan 500 disetor ke ebad sebagai deposite administrasi

[78]Lahmuddin Nasution, Fiqh 1, (Jakarta: Wacana Ilmu, 1995) hal.213

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Membayar biaya administrasi sebesar Rp. 1.500.000[79]

Setelah proses persyaratan selesai kemudian pihak kemenag memberikan nomer porsi dan menunggu waktu pemberangkatan yang sudah ditentukan oleh ebad. Ketika mendekati pemberangkatan pihak ebad memberikan souvenir pemberangkatan dan latihan berupa manasik haji demi tercapainya ibadah yang khusuk.

Upaya upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana yang dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yakni kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jamaah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.[80]

Berikut adalah peneliti menganalisa bahwa kegiatan atau agenda pelaksanaan haji yang dicontohkan pada tahun 2017, menggambarkan arah yang jelas mulai dari hari pertama sampai terakhir. Berikut penjelasannya agenda perjalanan haji plus ebad wisata di tahun 2017,

1) Hari ke – 01, 10 Agustus 2017, 18 Dhul Qaidah 1438 H, Daerah - Jakarta - Jeddah – Madinah.
2) Hari ke – 02, 11 Agustus 2017, 19 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
3) Hari ke – 03, 12 Agustus 2017, 20 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.

[79] Brosur ebad wisata haji dan umroh
[80]Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Pola Pembinaan Jama'ah Haji, (Jakarta, 2007), hal. 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Hari ke – 04, 13 Agustus 2017, 21 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
5) Hari ke – 05, 14 Agustus 2017, 22 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
6) Hari ke – 06, 15 Agustus 2017, 23 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
7) Hari ke – 07, 16 Agustus 2017, 24 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
8) Hari ke – 08, 17 Agustus 2017, 25 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
9) Hari ke – 09, 18 Agustus. 2017, 26 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah.
10) Hari ke – 10, 19 Agustus 2017, 27 Dhul Qaidah 1438 H, Madinah – Makkah.
11) Hari ke – 11, 20 Agustus 2017, 28 Dhul Qaidah 1438 H, Makkah.
12) Hari ke – 12, 21 Agustus 2017, 29 Dhul Qaidah 1438 H, Makkah.
13) Hari ke – 13, 22 Agustus 2017, 30 Dhul Qaidah 1438 H, Makkah.
14) Hari ke – 14, 23 Agustus 2017, 01 Dhul-Hijjah 1438 H, Makkah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15) Hari ke – 15, 24 Agustus 2017, 02 Dhul-Hijjahh 1438 H, Makkah.
16) Hari ke – 16, 25 Agustus 2017, 03 Dhul-Hijjah 1438 H, Makkah.
17) Hari ke – 17, 26 Agustus 2017, 04 Dhul-Hijjah 1438 H, Makkah – Transit.
18) Hari ke – 18, 27 Agustus 2017, 05 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit.
19) Hari ke – 19, 28 Agustus 2017, 06 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit.
20) Hari ke – 20, 29 Agustus 2017, 07 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit.
21) Hari ke – 21, 30 Agustus 2017, 08 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit - Mina – Arafah.
22) Hari ke – 22, 31 Agustus 2017, 09 Dhul-Hijjah 1438 H, Wukuf – Muzdalifah.
23) Hari ke – 23, 01 September 2017, 10 Dhul-Hijjah 1438 H, Aqobah.
24) Hari ke – 24, 02 September 2017, 11 Dhul-Hijjah 1438 H, U.W.A.
25) Hari ke – 25, 03 September 2017, 12 Dhul-Hijjah 1438 H, U.W.A - Transit .
26) Hari ke – 26, 04 September 2017, 13 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit.
27) Hari ke – 27, 05 September 2017, 14 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

28) Hari ke – 28, 06 September 2017, 15 Dhul-Hijjah 1438 H, Transit – Jeddah.

29) Hari ke – 29, 07 September 2017, 16 Dhul-Hijjah 1438 H, Surabaya.

Kekhusukan ibadah haji apabila sudah teragendakan rentetan kegiatan yang jelas, seeperti hal nya ebad yang sudah manage itu semua. Dan suksesnya agenda yakni karena adanya aturan yang baik dan pembimbing professional disela sela kegiatan haji.

Adapun ibadah umroh merupakan sebuah ibadah sunnah yang dilakukan oleh umat islam dengan waktu bebas tanpa ada aturan tertentu. Pada saat ini menurut pak Mirza para jamaah haji yang sudah mendaftar banyak juga yang ikut daftar kembali namun pada ibadah umroh, karenakan masa tunggu yang lama sehingga memilih untuk umroh. Ebad salah satu lembaga yang melayani ibadah umroh.

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hambali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan *sa'i* antara bukit Shafa da Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'I menambahkan dua rukun umrah lagi, sehinggah keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah ihram, tawaf, *sa'i*, mencukur atau memotong rambut dan tertib. Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi Ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah. sementara *sa'i* dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah.

Semua yang wajib dalam haji adalah wajib pula dalam umrah. demikian juga yang sunat dalam umrah. Demikian juga yang sunat dalam haji adalah sunat dalam masalah ihram, rukun-rukun, wajib-wajib, sunat-sunat, hal-hal yang haram dan makruh dilakukan dan yang membatalkan kecuali menurut pendapat Malikiyah. Wajib umrah ada dua.

a) Berihram dari Miqat
b) Menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram.[81]

Kemudian yang menjadi syarat dalam pelaksanaan ibadah umroh terdiri dari sebagai berikut.

a) Islam
b) Baligh
c) Berakal
d) Merdeka dan
e) Memiliki kemampuan.

Manajemen adimistrasi adalah Manajemen administratif merupakan istilah baru yang muncul untuk menggantikan istilah manajemen kantor yang dianggap lingkupan pekerjaannya sudah tidak

[81]Said Agil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta, Ciputat Press, 2003), hal.284

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lagi semata-mata menyangkut kantor saja. Manajemen administratif merupakan cabang manajemen yang berkaitan dengan pelayanan-pelayanan untuk memperoleh, mencatat, dan menganalis keterangan, untuk merencanakan dan untuk melakukan komunikasi yang dengan upaya itu pimpinan suatu perusahaan melindungi harta benda, memajukan urusan-urusan, dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan.[82]

Adapun pelayanan ibadah umroh ebad, para jamaah harus melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi oleh para jamaah. Persyaratan tersebut meliputi

a) Bayar dp 10 juta,
b) Dibuatin formulir pendaftaran setelah bayar,
c) Menyerahkan paspor asli, foto 3x4 5 lembar, foto 4x6 6 lembar background putih,
d) Kartu vaksin asli,
e) Fotocopy buku nikah, khusus anak dibawah 17 tahun pakai akte lahir kalau diatasnya 17 tahun tidak menggunakan akta lahir,
f) Adapun pelunasan h -14 sebelum keberangkatan[83]

Demi kelangsungan ibadah umroh yang khusuk berikut persyaratan visa umrah

suami istri + anak

[82]http://aniatih.blogspot.co.id/2013/12/manajemen-administratif.html
[83] Brosur ebad wisata haji dan umroh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata
b) Buku Nikah Asli
c) Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, Tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih.
d) Kartu Vaksin Meningitis
e) Akta Lahir Asli anak kandung, apabila berangkat dengan anak kandung dibawah usia 17 tahun.

Wanita Berangkat Sendiri Usia Lebih Dari 45 Tahun

1) Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata
2) Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, Tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih.
3) Kartu Vaksin Meningitis

Pria Sendiri Usia Lebih Dari 17 Tahun

1) Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata
2) Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, Tidak boleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih.

3) Kartu Vaksin Meningitis

Pria Usia Kurang Dari 17 Tahun/ Wanita Usia Kurang Dari 45 Tahun

1) Pasport asli minimal masa berlaku 8 bulan terhitung saat keberangkatan dan nama sudah terdiri dari minimal 3 kata
2) Akta Lahir Asli / Ijazah ada nama ayah kandung
3) Foto ukuran 3x4 = 4 dan 4x6 = 6, lembar berwarna, latar belakang / background putih wajah nampak 80%, Tidak boleh berkaca mata, menghadap ke depan, pria tanpa memakai kopyah dan wanita wajib berjilbab selain warna putih.
4) Kartu Vaksin Meningitis

Kemudian Setelah melakukan pelunasan pihak ebad memberikan souvenir pemberangkatan berupa.

1) Travelling bag
2) Mukena
3) Buku manasik
4) Kain ihram pria
5) Ikat pinggang
6) Batik
7) Tas gantung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian setelah selesainya pelunasan pihak ebad memberikan jadwal manasik umroh dengan tujuan agar para jamaah bisa memahami dan bisa khusuk beribadah umroh. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Makkah.

Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya oleh ebad seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Dan berikut ada agenda kegiatann jamaah umroh ebad di mekkah dan madinah.

1) hari pertama dengan mengucap bismillahi tawakkaltu‘alallah jam aah berkumpul di terminal 1 pintu e 3 (keberangkatan) bandara internasional juanda (harus on time). perjalanan menuju madinah dengan pesawat yang telah ditentukan, tiba di prince mohammad bin abdulaziz international airport madinah dan melakukan alur imigrasi kedatangan, tiba di hotel : berkumpul di lobby untuk pembagian kunci kamar, makan malam di restoran hotel, istirahat dikamar hotel masing-masing madinah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Hari kedua shalat subuh di masjid nabawi & sarapan di hotel madinah pada pukul 07.00 was seluruh jamaah sudah dalam keadaan berwudhu berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ziarah ke masjid quba, kebun kurma, jabal uhud, medan magnet, percetakan al-qur'an,masjid qiblatain, dan khondak shalat dzuhur di masjid nabawi, dilanjutkan makan siang di hotel pelaksanaan shalat ashar bersama-sama, 15 menit setelah itu, berkumpul dekat toilet 9 kemudian mengunjungi masjid abu bakar, masjid gumamah, masjid ali, tsaqifah bani saidah, ma'rod muhammad saw, ma'rod asmaul husna memperbanyak ibadah di masjid nabawi (sholat sunnah dan tilawah al qur'an) madinah.

3) Hari ketiga, shalat subuh di masjid nabawi pada pukul 7.30 was, jamaah laki-laki berkumpul di lobby hotel persiapan ziarah raudhoh, makam rasulullah saw, abu bakar dan umar bin khatthaab, shalat jum'at di masjid nabawi, memperbanyak ibadah di masjid nabawi (tilawah al qur'an), pada pukul 21.00 was, jamaah wanita sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan ibadah di raudhoh dengan di dampingi oleh muthawifah yang nanti akan disiapkan madinah–makkah.

4) Hari keempat pada pukul 00 was, jamaah harus sudah mengeluarkan koper dan meletakannya di depan kamar untuk persiapan menuju makkah, shalat dzuhur & ashar jama' takdim di masjid nabawi (sudah mengenakan kain ihram bagi jamaah laki-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

laki), pada pukul 14.00 was, setelah makan siang jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan menuju makkah al mukarramah (sudah menggunakan pakaian ihram) dan menyerahkan kunci kamar ke pembimbing. perjalanan menuju makkah dan mengambil miqot di zulhulaifah/bir ali untuk ihram umrah (jamaah melaksanakan shalat tahiyatul masjid 2 rakaat), istirahat di rest area untuk sholat maghrib dan isya jamak qoshor tiba di makkah al mukarramah : sekitar pukul 20.00 was, jamaah langsung makan malam dihotel dan dilanjutkan dengan pembagian kunci kamar, pukul 22.00 was, jamaah berkumpul di lobby hotel persiapan melaksanakan umrah (jamaah sudah dalam keadaan berwudhu): thawaf, sa'i dan tahallul makkah.

5) Hari kelima pada pukul 14.00 was seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk mengunjungi hudaibiyah,museum makkah & madinah (waktu disesuaikan dengan jadwal dari pihak museum), memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah.

6) Hari keenam usai shalat subuh di masjidil haram & sarapan pagi di hotel pada pukul 07.00 was seluruh jamaah sudah berkumpul di lobby hotel untuk melaksanakan, ziarah sekitar kota makkah dengan mengunjungi jabal tsur, padang arofah, mina, muzdalifah, dan gua hiro, memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Hari ketujuh, memperbanyak ibadah di masjidil haram (tilawah al qur'an & thawaf sunnah) makkah-jeddah.

8) Hari kedelapan, setelah sarapan pagi jamaah packing koper untuk persiapan kembali ke surabaya, shalat dzuhur dan ashar jama' takdim di masjidil haram usai setelah itu kembali ke hotel untuk makan siang, thawaf wada' dilaksanakan paling lambat pukul 14.00 was, chekout hotel pukul 15.00 was perjalanan menuju jeddah, tiba di sekitar masjid terapung untuk makan sore (menu box) sambil menunggu waktu maghrib kemudian shalat maghrib di masjid terapung (masjid rahmah), harus tiba di bandara king abdul aziz untuk chek-in persiapan menuju surabaya, take off pesawat menuju surabaya.

9) Hari kesembilan, tiba di surabaya (keluar imigrasi jamaah mempersiapkan trolly masing-masing namun tidak diperkenankan untuk mengambil barang dan air zam – zam sebelum ada instruksi dari pembimbing/ tim handling barang airport)

Model proses strategi manajemen pada dasarnya meliputi tiga langkah utama yang saling berkaitan. *Pertama,* perumusan strategi *(strategy formulation, kedua,* implementasi strategi*(strategy control),* dan *ketiga,* evaluasi dan pengendalian strategi*(strategy control).*[84]

[84]Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis,* (Malang : Bayumedia,2009), hal. 4-5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Real strategi ini di ebad wisata sudah dilaksanakan yakni pertama perumusan strategi dimaksudkan strategi persiapan untuk service kepada calon jamaah ebad, kemudian kedua implementasinya yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan ebad wisata dan ketiga adalah evaluasi dan pengendalian bisa dilihat dari pertemuan jamaah ketika sudah melaksanakan ibadah dengan musyawarah bersama berkaitan dengan evaluasi agenda atau pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan strategi ebad yang sama dengan dijelaskan teori tersebut, dapat membuahkan hasil yang manis berupa semakin banyaknya jamaah yang mau join atau bergabung menjadi calon jamaah ebad.

Disisi lain perlakuan khusus ini menjadi salah satu strategi pelayanan yang ada di ebad wisata, hal ini para jamaah lansia. Para jamaah lansia ini berada dipengawasan dan pemantau full 24 jam oleh pegawai ebad demi terciptanya proses berhaji atau umroh yang lancar dan penuh kenyamanan. Untuk mencapai itu ada beberapa langkah yang dilakukan ebad yang dijelaskan sebagai berikut.

1) Menjaga hubungan yang baik dengan jamaah

Komunikasi memang begitu penting sekali bagi semua kalangan dalam menjalankan aktivitas kehidupan keseharainnya. Tiada komunikasi, tidak akan timbul hubungan yang baik. Di dalam proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang melibatkan sebuah perusahaan ataupun travel, untuk membantu masyarakat dalam menyelenggarakan ibadah haji maupun ibadah umrah, tentunya harus menjalin komunikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang baik antara calon jamaah haji dengan karyawan travel. Demi mendapatkan nilai kepuasan kepada pelanggan, oleh karena itu pihak travel harus selalu aktif bertanya apa yang diharapkan atau dibutuhkan oleh jamaah haji. Misalnya dalam hal pelayanan (service). Pada bab sebelumnya sudah dibahas mengenai pengertian pelayanan yaitu sebuah tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberikan kepuasan dan mencapai maksud yang diinginkan. Untuk memberikan pelayanan yang baik, maka sangat dibutuhkan adanya komunikasi yang aktif antara jamaah dengan karyawan travel ataupun dengan pembimbing ibadahnya.

Apabila komunikasi kepada jamaah berjalan dengan baik penuh keakraban, maka akan sangat membantu sekali pihak travel dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para jamaahnya tersebut. Pelayanan tersebut diberikan pada saat masih berada di Tanah Air, saat menjelang keberangkatan ke Tanah Suci dan sampai kepulangannya kembali ke Tanah Air. Pada saat jamaah haji masih berada di Tanah Air, pelayanan yang diberikan kepada jamaah ialah dengan diselenggarakannya manasik haji untuk para calon haji atau tamu-tamu Allah yang akan berkunjung ke Baitullah.

Di masa modern seperti sekarang ini, seiring perkembangan zaman khususnya pada tekhnologi informasi dan komunikasinya, Ebad wisata mempunyai cara tersendiri untuk menjalin komunikasi kepada jamaah dengan cara membuat grup di sosial media untuk mempermudah calon

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah haji ketika ingin bertanya kepada pihak travel atau pembimbing haji

2) Pengawasan terhadap perkembangaan jamaah

Berkomunikasi dengan baik penuh keramahan dan keakraban kepada jamaah haji terutama bagi jamaah haji yang berusia lanjut bertujuan agar dapat selalu memantau pergerakan jamaah haji. Sejak melakukan pendaftaran, mengikuti manasik, ketika keberangkatan menuju Tanah Suci, selama berada di Tanah Suci sampai pada kepulangannya ke Tanah Air. Hal-hal itu sangat penting dilakukan karena untuk mengetahui bagaimana perkembangan jamaah haji. Ketika berada di Tanah Suci selama melakukan rangkaian kegiatan ibadah haji, perlu dipantau sejak dari jamaah haji keluar hotel sampai kembali ke hotel. Untuk membimbing jamaah haji, Ebad Wisata dapat memperlakukan jamaah haji usia lanjut seperti orang tua sendiri.

Dalam mengurusi jamaah haji dan umroh yang berusia lanjut terdapat nilai tambah bagi Ebad Wisata sendiri yaitu memperbantukan jamaah haji yang berusia lanjut seperti orang tua sendiri. Adapun perbedaan yang dimiliki Ebad Wisata dalam memilih pembimbing untuk para jamaah, yaitu menggunakan ustadz/ustadzah yang berumur relatif muda. Bertujuan untuk lebih mudah dalam membangun kedekatan ataupun keakraban antara jamaah haji dengan pembimbingnya. Karena terkadang bagi jamaah haji yang berusia lanjut merasa tidak enak (malu) atau sungkan ketika pembimbingnya lebih tua dari mereka. Memilih pendamping yang masih

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berumur relatif muda yang professional adalah merupakan salah satu langkah-langkah Ebad Wisata dalam melayani jamaah.

3) Perawatan jamaah

Ibadah Sholat adalah ibadah yang sangat penting bagi seluruh umat Muslim di dunia. Meskipun dalam keadaan terbaring sakit, ibadah sholat tentu masih menjadi kewajiban (Fardhu) yang harus dikerjakan oleh umat islam. Allah mempermudah dengan memberikan keringanan (rukhsoh), bagi hamba-Nya yang mengalami kesulitan dalam melakukan ibadah sholat. Sholat memang membutuhkan kekuatan fisik, kekhusyu‟an serta kenyamanan dalam menjalankannya.

Dalam menunaikan ibadah haji, tidak semua jamaah memiliki ketahanan fisik yang kuat. Terutama bagi jamaah haji yang sudah berusia lanjut. Pada saat jamaah haji yang berusia lanjut akan menunaikan ibadah haji, tidak semuanya memiliki pendamping. Ada kalanya hanya seorang diri. Untuk masalah pendamping itu sendiri, Ebad Wisata akan berusaha memintakan pendamping terutama dari keluarganya.

Walaupun menurut aturan jamaah ibadah haji usia lanjut sudah terdaftar lebih dahulu, sedangkan calon pendamping hajinya baru mendaftarkan diri. Pihak travel dapat mengajukan ke Kementerian Agama untuk menyamakan jadwal keberangkatan antara calon jamaah haji usia lanjut dengan calon pendampingnya tersebut.

4) Catering

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa usia lanjut sebagai tahap akhir

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

siklus kehidupan merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari. Dalam aspek biologi usia lanjut identik dengan menurunnya daya tahan tubuh dan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Kebutuhan biologis bagi jamaah haji yang berusia lanjut meliputi kebutuhan pelayanan kesehatan, makanan yang bergizi, pakaian dan tempat tinggal. Jamaah haji usia lanjut yang menunaikan ibadah haji di Tanah Suci membutuhkan waktu kuranglebih 40 hari.

Selama menunaikan ibadah haji, soal makanan pun (katering) menjadi hal yang harus dipikirkan, khususnya pelayanan makanan untuk usia lanjut. Bagi calon jamaah haji usia lanjut yang rentan memiliki penyakit beresiko tinggi, akan diberikan pelayanan khusus dari pihak kateringnya baik saat di hotel ataupun pesawat. Dari sejak awal jamaah haji mendaftar haji, Ebad Wisata akan menanyakan kepada calon jamaah riwayat penyakit apa yang dimiliki oleh calon jamaah haji, makanan apa yang boleh dan tidak boleh dimakan. Setelah mengetahui apa yang menjadi kebutuhan jamaah, maka Ebad Wisata akan bekerja sama dengan pihak hotel dan airlines untuk membedakan makanannya bagi jamaah haji tersebut.

2. Citra Positif PT. Ebad Alrahman Wisata di Mata Masyarakat

Dari berbagai proses pelayanan yang dilakukan oleh ebad wisata kepada calon jamaah haji dan jamaah umroh merupakan suatu tahapan yang memiliki ciri khas khusus dan kelebihan dalam mengikuti tour haji dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umroh. Dari proses pelayanan tersebut ebad wisata mempunyai pandangan, penilaian tersendiri oleh konsumen. Dan untuk mendapatkan pandangan yang mendapat predikat baik tentunya ebad wisata selalu mengedapankan keramahan yang penuh keakraban yang disertai hal hal lainnya yang sudah dijelaskan di atas.

Oleh karena itu dari penelitian ini mendapatkan sebuah sinkronisasi teori bahwa citra yang dijelaskan oleh Menurut Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Berbagai citra perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, banker, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang dan gerakan pelanggan si sektor perdagangan mempunyai pandangan terhadap perusahaan.[85]

Dari pernyataan diatas merupakan sebuah bentuk citra masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada diberbagai service layanan, terutama service yang ada di ebad wisata. Peneliti temui bahwa strategi yang diterapkan oleh ebad wisata disini mempunyai banyak tahapan atau bentuk, bentuk tersebut bisa dilihat diatas yang telah peneliti jelaskan.

Bentuk bentuk strategi pelayanan diatas, ebad wisata dilihat dari perspektif implementasi strategi pelayanannya menunjukkan bahwa citra

[85] Soeirat dan Ardianto, Strategi Membangun Citra Perusahaan, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2004), hal 39

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan menjadi tujuan dasar utama dalam perkembangan ebad wisata, karenanya ketika attention disini maka masyarakat bisa mengetahui atau mempunyai nilai tersendiri terkait bagusnya pelayanan yang diberikan dengan mempunyai trik atau strategi yang khas diberikan kepada jamaah ebad wisata, baik ketika sebelum pemberangkatan sampai dengan pemberangkatan dan kembali lagi ke tanah air indonesia. Rentetan itu yang menjadi ujung tombak bagi ebad wisata menurut peneliti, agar mendapat nilai yang caumlaude dari jamaah dalam melayani service yang baik.

Testimoni Jamaah PT. Ebad Alrahman Wisata Tahun 2017 :

Nama	**Testimoni Jamaah**
Reni Irawati Tjipto Darsono **(Ebad Privat 13 Maret 2017)**	Sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, Insya Allah kami sekeluarga akan memakai jasa Ebad lagi dan lagi.
Satokah Dul Rajak **(Ebad Premium 12 Des 2017)**	Alhamdulillah sangat puas dan senang.
M. Cahya Sarjana **(Diva Gold 23 Oct 2017)**	Semoga ebad semakin berjaya.
Binti Mudmainnah Hanapi **(Diva Silver 13 Nov 2017)**	Tidak pernah umroh sebelumnya, melihat hotel yang megah dan fasilitas yang luar biasa di Makkah dan Madinah membuat saya ingin berkunjung lagi kesana bersama anak cucu saya.
Maulida Khansa Sarjana **(Diva Platinum 5 Nov 2017)**	Luar biasa baik sekali mbak pelayanannya.
Achmad Reza Irianto **(Thaibah 29 Okt 2017)**	Syeh disana sebagai tour leader sangat ramah.
Amaliyah Nur Irianti **(Thaibah 17 Des 2018)**	Meskipun hotel dengan tempat ibadah lumayan jauh, tapi saya sangat merasa puas. Karena kaki yang saya pijakkan ke rumah Allah SWT itu dihitung ibadah. Alhamdulillah

Adapun beberapa analisis yang saya buat berdasarkan testimoni diatas diantaranya :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pertama, membuat promosi yang jujur. Dari promosi yang jujur itulah jamaah merasa ibadah yang dilakukaannya tidak sia-sia. Karena semua hal diangkat dari kejujuran.

Kedua, menjalin silaturrahmi dengan jamaah. Silaturrahmi yang dilakukan dengan jamaah antara jamaah dengan para customer service dari dulu hingga sekarang membuat jamaah merasa ingin lagi dan lagi untuk memakai jasanya.

Ketiga, membuat perkumpulan alumni jamaah. Perkumpulan alumni jamaah yang telah dibuat PT. Ebad Alrahman Wisata ini membuat para jamaah terus berkontribusi untuk kemajuan PT. Ebad Alrahman Wisata itu sendiri.

Keempat, mendirikan yayasan panti asuhan dhuafa. Hal ini menjadi salah satu bukti CSR yang diberikan PT. Ebad Alrahman Wisata kepada masyarakat sekitar.

Kelima, mendirikan rumah pintar. Rumah pintar ini didirikan sekitar 4 tahun yang lalu ketika PT. Ebad Alrahman menunjukkan perkembangan yang sangat pesat.

Keenam, berkontribusi langsung kepada masjid sekitar. Pemilik perusahaan ebad ini sangat memperhatikan keadaan disekitar tempat tinggal beliau. Salah satunya masjid yang berada tidak jauh dari rumah sanga pemilik perusahaan ini seringkali mendapat bantuan dari pemilik PT. Ebad Alrahman Wisata itu sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketujuh, mengikuti kegiatan ubudiyah rohaniyah. Mengikuti kegiatan seperti ini dianjurkan oleh perusahaan untuk semua karyawan PT. Ebad Alrahman Wisata sendiri.

Kedelapan, istiqomah. Istiqomah yang dimaksudkan oleh pemilik PT. Ebad Alrahman Wisata sendiri adalah motto pribadi yang diterapkan oleh beliau untuk kemajuan perusahaannya.

Menurut Kotler, perilaku konsumen merupakan suatu proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan – kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Menurut Machfoedz, perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan orang dalam pembelian dan pemanfaatan suatu produk. Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan, bahwa perilaku konsumen merupakan proses penilaian seseorang dalam pengambilan keputusan untuk menentuan ia membeli produkatau tidak. Ada beberapa faktor yang memperngaruhi adanya perilaku konsumen, yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi.

a. Faktor budaya

Budaya merupakan suatu hal yang telah menjadi kebiasaan masyarakat dan dianggap suatu hal yang biasa. Budaya memiliki pengaruh yang besar dalam membentuk karakter seseorang atau masyarakat. Oleh karena itu, budaya memberikan pengaruh masyarakat untuk memberikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penilaian, agar masyarakat tersebut menentukan perilaku konsumennya.

a. Faktor Sosial

Sosial kemasyarakatan juga memiliki arti dalam menentukan sikap masyarakat. Masyarakat bisa berubah jika lingkungan nya berperan aktif membawa masyarakat tersebut. Faktor ini memberikan pengaruh yang besar dalam merubah perilaku masyarakat

b. Faktor Pribadi

Faktor ini merupakan faktor yang ada dalam diri seseorang. Seseorang memiliki keputusan apakah ia akan membeli sesuatu atau tidak. Terkadang faktor ini dapat mempengaruhi orang lain, jika mampu menarik perhatian orang lain.

c. Faktor Psikologi

Faktor ini merupakan kondisi konsumen dalam menentukan keputusannya. Psikologi memberikan pengaruh seseorang, karena dalam diri seseorang memiliki keinginan untuk membeli atau tidaknya dalam sebuah keputusan.

Pengembangan Sumber Daya Manusia ini sangatlah penting bagi perusahaan yang memiliki banyak karyawan. Pengembangan SDM mempunyai lingkup yang lebih luas. Pengembangan lebih terfokus pada kebutuhan umum jangka panjang organisasi. Hasilnya bersifat tidak langsung dan hanya dapat diukur dalam jangka panjang. Pengembangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karyawan dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien agar kualitas dan kuantitas pekerjaannya menjadi lebih baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Rekrutmen adalah proses mencari dan merangsang calon karyawan yang mampu untuk melamar sebagai karyawan.[86]Rekrutmen dimulai ketika lowongan pekerjaan mulai diumumkan kepada masyarakat dan berakhir sampai dengan lamaran-lamaran diserahkan. Hasilnya merupakan adanya sekumpulan pencari kerja dari mana calon-calon keryawan tersebut diseleksi. Berhasil tidaknya proses rekrutmen dapat terlihat dari rasio rekrutmen yang ada yaitu, perbandingan antara jumlah pelamar yang diterima dan jumlah total pelamar. Semakinbesarrasioantara yang diterimadanjumlah total pelamarakansemakinberhasil proses rekrutem yang dilakukan.[87]

Ebad Wisata Tour & Travel melakukan rekrutmen secara terbuka, bagi siapapun yang ingin mencalonkan menjadi karyawan, maka langsung mendatangi kantor. Ebad Wisata Tour & Travel sendiri tidak menuntut orang yang sudah ahli di bidang apapun ketika melamar, melainkan dilihat

[86]Bambang Swasto, 2011, *ManajemenSumberDayaManusia,* Malang. UniversitasBrawijaya Press. Hal. 44
[87]Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari semangat bekerja tinggi, bias bertanggung jawab, dan mampu dengan cepat mendalami pekerjaannya.

Dalam pemilihan karyawan, yang ahli dalam semua bidang hanyalah owner dan manager perusahaan. Ebad Wisata Tour & Travel merekrut karyawan biasa yang nantinya bisa dijadikan pembimbing. Oleh karena itu, dalam system rekrutmen di Ebad Wisata Tour & Travel ini, sangatlah terbuka.

1) Pelatihan / *training*

Pelatihan merupakan sinkronisasi antara pertumbuhan organisasi dan perkembangan karyawan dalam rangka mengisi adanya kesenjangan pengetahuan, keterampilan dan sikap seseorang karyawan untuk memenuhi tuntutan jabatan tersebut. Bahwasannya yang dimaksudkan pelatihan ini untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan masa sekarang.[88]

Menurut Bernardin dan Russell (1998:172), Training is defined as any attempt to improve employee performance on a currently held job or one related to it. This usually means changes in spesific knowledges, skills, attitudes, or behaviors. To be effective, training should involve a learning experience, be a planned organizational activity, and be designed in response to identified needs.

Jadi pelatihan didefinisikan sebagai berbagai usaha pengenalan untuk mengembangkan kinerja tenaga kerja pada pekerjaan yang

[88]Ibid, hal 65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipikulnya atau juga sesuatu berkaitan dengan pekerjaannya. Hal ini biasanya berarti melakukan perubahan perilaku, sikap, keahlian, dan pengetahuan yang khusus atau spesifik.

Dan agar pelatihan menjadi efektif maka di dalam pelatihan harus mencakup suatu pembelajaraan atas pengalaman-pengalaman, pelatihan harus menjadi kegiatan keorganisasian yang direncanakan dan dirancang di dalam menanggapi kebutuhan-kebutuhan yang teridentifikasi.

Sistem *training* yang diterapkan di Ebad Wisata Tour & Travel ini yaitu seperti,

a) Ketika sedang magang langsung gabung dan mereka banyak mengetahui ilmu - ilmu yang ada di Ebad Wisata Tour & Travel, bias belajar cara mengenal produk Ebad Wisata Tour & Travel, memasarkan produk, dan melayani konsumen dengan baik dan memuaskan.
b) Karyawan diajak terjun ke lapangan secara langsung oleh pemimpin. Misalnya dalam mengurusi paspor, visa, vaksin dan lain-lain.

2) BudayaOrganisasi

Pada dasarnya manusia atau seseorang yang berada dalam kehidupan organisasi berusaha untuk menentukan dan membentuk sesuatu yang dapat mengakomodasi kepentingan semua pihak, agar dalam menjalankan aktivitasnya tidak berbenturan dengan berbagai sikap dan perilaku dari masingmasing individu.Sesuatu yang dimaksud tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lain adalah budaya dimana individu berada, seperti nilai, keyakinan, anggapan, harapan dan sebagainya.

Menurut Robbins (1996:289); budaya organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi, dan merupakan suatu sistem makna bersama. Ebad Wisata Tour & Travel ini juga memiliki budaya organisasi. Budaya organisasi yang diterapkan oleh Ebad Wisata Tour & Travelkepada pegawainya ialah budaya kekeluargaan. Dimana tujuan budaya kekeluargaan ini diterapkan agar bisa bekerja sama dengan baik, baik karyawan dengan pemimpinnya, karyawan satu dengan karyawan lainnya, karyawan dengan konsumennya. Kedisiplinan di Ebad Wisata Tour & Travel ini tidak ditekankan seperti halnya kedisiplinan di perusahaan-perusahaan lain, melainkan diterapkannya sistem kedisiplinan ini melalui rasa kekeluargaan.

Motivasi, adanya sistem *reward* dan *punishment* diberlakukan terhadap karyawan. Tujuannya untuk memotivasi karyawan agar lebih meningkatkan knerjanya. *Reward* ini berupa komisi jika mereka bisa mendapatkan orang untuk menunaikan umroh. Sedangkan *punishment* tidak ada.

Setiap perusahaan pasti menginginkan perusahaannya berjalan dengan baik. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik. Dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengarahkan kemampuannya dalam mendapatkan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diingkan oleh perusahaan tersebut. Perusahaan jasa ataupun produk memiliki cara dalam menggapai tujuan. Hal tersebut menunjukkan kualitas perusahaan dalam mengelola perusahaan tersebut. Perusahaan menggunakan strategi dalam memasarkan produknya kepada customer.

Ebad Wisata Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak pada biro tour dan travel menggunakan strategi dalam menjalankan bisnisnya. Ebad Wisata Tour & Travel mengedepankan kualitas dalam melayani jamaah dan memberikan layanan terbaik. Sehingga, jamaah bisa mendapatkan makna dalam perjalanan ibadah umroh. Dalam memberikan layanan, Ebad Wisata Tour & Travel membagi beberapa pelayanan yang telah dijelaskan dalam awal bab, yaitu pelayanan reguler dan premium. Pelayanan ini ditujukan kepada jamaah sesuai dengan kebutuhan dari setiap jamaah. Akan tetapi, di balik setiap pelayanan tersebut, Ebad Wisata Tour & Travel masih memberikan pelayanan terbaiknya, agar jama'ah tidak hanya mendapatkan nilai ibadah saja. Akan tetapi, mereka juga mendapatkan nilai spiritual setelah umroh.

Dalam memasarkan produk Ebad Wisata Tour & Travel ke masyarakat, Ebad Wisata Tour & Travel menggunakan empat model *marketing mix*. Dalam penerapan *marketing mix*, Ebad Wisata Tour & Travel juga melihat aspek – aspek dalam menjalankan model pemasaran tersebut. *Marketing mix* memiliki empat jenis, yaitu *product, price, promotion, and place.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Product* bisa berupa barang ataupun jasa yang dijual oleh perusahaan. Dengan adanya produk, maka perusahaan dapat menjalankan roda bisnisnya. Di Ebad Wisata Tour & Travel, mereka menjual berupa jasa, yaitu tour dan travel. Pada saat ini, Ebad Wisata Tour & Travel melayani pemberangkatan umroh, wisata religi, tour internasional, ticketing, dan akomodasi hotel.
2) *Price* merupakan harga yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam menentukan harga, Ebad Wisata Tour & Travel memiliki berbagai harga yang ditentukan sesuai dengan jenis layanan yang ditawarkan. Ada dua jenis layanan yang ditawarkan oleh Ebad Wisata Tour & Travel, yaitu layanan standar dan layanan premium.
3) Place merupakan tempat di mana , Ebad Wisata Tour & Travel menjalankan bisnisnya. Kantor , Ebad Wisata Tour & Travel berada di Jalan Ahmad Yani kav.151 H Surabaya. Selain itu, , Ebad Wisata Tour & Travel membuka kemitraan bagi siapa saja yang ingin bergabung bersama , Ebad Wisata Tour & Travel dengan beberapa syarat yang diberikan oleh , Ebad Wisata Tour & Travel.

Promotion merupakan langkah, Ebad Wisata Tour and Traveluntuk lebih mengenalkan produknya kepada pelanggan melalui promo yang diberikan oleh , Ebad Wisata Tour & Travel. Promo tersebut tergantung dengan kondisi saat itu, bisa jadi saat pameran ataupun dalam brosur yang ada. Biasanya , Ebad Wisata Tour & Travel memberikan promosi saat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

moment tertentu dan bisa jadi diskon bagi jama'ah yang sering umroh di Ebad Wisata Tour & Travel.

Dalam menentukan target yang dituju oleh , Ebad Wisata Tour & Travel, mereka memberikan beberapa target pasar yang cocok untuk pangsa pasar , Ebad Wisata Tour & Travel, di antaranya.

a) Tokoh masyarakat Agen Perubahan (misalnya, Pejabat Publik, Pimpinan Instansi, Pimpinan Perusahaan, Pimp Org (Ormas, LSM, parpol),
b) Entrepreneur,
c) Pengajar (dosen, guru, ustadz).
d) Mereka yang sedang menghadapi atau menjalani masa pensiun, yang menginginkan kehidupan di masa pensiun lebih bermakna, lebih berbahagia, dan lebih dekat kepada Allah.
e) Pasangan muda (pengantin baru) dan anak muda yang ingin membangun rumah tangga bahagia yang diridhohi Allah SWT.
f) Ta'mir/Pengurus Masjid,
g) Aparat penegak hukum (di Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, serta para Advokat).
h) Masyarakat umum.

Dalam menentukan target pasar tersebut, Ebad Wisata Tour & Travel melihat kondisi pasar sekaligus konsumen yang akan menjadi targetnya. Target tersebut sesuai dengan harga dan pelayanan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diberikan oleh , Ebad Wisata Tour & Travel. Dengan demikian, konsumen dapat menyesuaikan produk yang disediakan oleh Qiswah.

Komunikasi pemasaran merupakan cara perusahaan berkomunikasi untuk proses pemasaran. Komunikasi pemasaran memiliki berbagai macam cara. Dari hasil komunikasi tersebut, perusahaan mampu mengenalkan produknya kepada konsumen. Ada berbagai cara , Ebad Wisata Tour & Travel dalam menggunakan komunikasi pemasarannya untuk menarik konsumen. Dalam menjalankan komunikasi pemasaran, , Ebad Wisata Tour & Travel menggunakan tiga macam komunikasi, yaitu *Direct, Indirect,* dan Sinergi.

Gambar 4. 2 Strategi Promosi PT. Ebad Alrahman Wisata

1) Direct

Komunikasi ini merupakan komunikasi secara langsung. Maksudnya adalah komunikator menyampaikan pesan secara langsung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada pendengar dan adanya perbincangan di antara keduanya. , Ebad Wisata Tour & Travelmenggunakan cara, yaitu tatap muka, telepon, SMS, presentasi, dll.

2) Indirect

Komunikasi ini merupakan komunikasi secara tidak langsung. Maksudnya adalah komunikator tidak menyampaikan pesan dengan proses bertemu ataupun berbicara, tetapi mereka menggunakan media untuk berkomunikasi. Dengan demikian, secara tidak langsung yang menerima pesan memahami media yang telah ditawarkan oleh perusahaan. , Ebad Wisata Tour & Travel menggunakan cara ini melalui web (media sosial, website), iklan, agen, voucher, dll.

3) Sinergi

Komunikasi ini merupakan perpaduan antara komunikasi langsung dan tak langsung. Komunikator menggunakan moment tertentu untuk menarik perhatian pendengar untuk memahami pesan yang disampaikan. Tanpa disadari, ketika komunikator masuk dalam sebuah wilayah orang lain, mereka dapat menarik perhatian audiens atas pesan yang dibawa oleh komunikator. Dalam hal ini, Ebad Wisata Tour & Travel menggunakan berbagai cara, yaitu dengan mendatangi perusahaan sejenis, melalui majlis taklim.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan tentang analisis strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata, penulis dapat mengambil kesimpulan seagai berikut :

1. Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya :
   a. Melaksanakan secara konsisten prinsip kualitas pelayanan
   b. Membuat promosi menarik sbg ancaman perusahaaan lain
   c. Menjalin kerjasama dgn perusahaan lain
   d. Menempatkan produk ebad pd perusahaan besar
   e. Membenahi struktur kerja kembali
   f. Jemput bola
   g. Menjalin keakraban dgn jamaah
   h. Memberi pelayanan bertaraf internasional
   i. Jaminan akomodasi, hotel, & harga terbaik
2. Upaya PT. Ebad Alrahman Wisata dalam Membangun Citra Positif :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Membuat promosi produk yang jujur
b. Menjalin silaturrahmi dengan jamaah
c. Membuat perkumpulan alumni jamaah
d. Mendirikan yayasan panti asuhan dhuafa
e. Mendirikan rumah pintar
f. Berkontribusi langsung kpd jamaaah masjid sekitar
g. Mengikuti kegiatan ubudiyah rohaniyah
h. Istiqomah
i. Memberikan sedekah kpd yayasan dhuafa lainnya

B. Saran dan Rekomendasi

Saran yang ingin diajukan peneliti dalam penelitian ini ada 2, yaitu:

1. Untuk melayani jamaah, hendaknya PT. Ebad Alrahman Wisata memiliki customer service yang berjaga didekat pintu masuk untuk membukakan pintu jamaah yang mau masuk.
2. Untuk melayani jamaah yang telpon, hendaknya PT. Ebad Alrahman Wisata mempunyai karyawan yang melayani jamaah yang bertanya via telepon. Melihat jamaah yang datang ke kantor banyak dan yang telpon banyak pula. Sehingga terkadang melayani *customer service* yang melayani jamaah di kantor terganggu dengan jamaah yang bertanya via telpon.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini terdapat keterbatasan dari peneliti, yakni peneliti belum bisa memperoleh data mengenai keseluruhan secara mendetail tentang testimoni jamaah. Hal itu bisa terjadi dikarenakan dari pihak PT. Ebad Alrahman Wisata sendiri tidak memperbolehkan untuk menanyakan apapun terkait PT. Ebad Alrahman Wisata kepada jamaah.

Peneliti juga tidak bisa mengetahui secara mendetail data-data yang dimiliki oleh PT. Ebad Alrahman Wisata terkait pelayanan jamaah dikarenakan privasi perusahaan. Adapun keterbatasan peneliti dalam mewawancarai pemilik PT. Ebad Alrahman Wisata sendiri dikarenakan direktur perusahaan yang sangat jarang untuk datang ke kantor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro, 2004. *Strategi Membangun Citra Perusahaan,* Universitas Terbuka, Jakarta.

Bambang Haria, 2002. *Strategi Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, Bayumedia, Malang.

Bungin, Burhan, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial : format kuantitatif dan kualitatif,* Airlangga University Press, Surabaya.

Bungin, Burhan, 2001. *Metodologi Penelitian Sosial,* Airlangga University Press, Surabaya.

David, Freed R, 2006. *Manajemen Stretegis Konsep Edisi 10,* Salemba Empat, Jakarta

Depdikbud, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
Fred R David, 2006. *Manajemen Strategis Konsep Edisi 10*, Salemba Empat, Jakarta.
B.N. Marbun, 2005. *Kamus Manajemen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Diah Ayu Setyowati, Reni, 2016. *Strategy Social Entrepreneurship Dalam Mewujudkan Kemandirian Lembaga Sosial Islam (Studi Kasus Yayasan Nurul Hayat Surabaya),* Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Fahmi, Irham, 2012. *Manajemen,* Alfabeta, Bandung.

Hadari Nawawi, 2000.*Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilutrasi dibidang Pendidikan*, Gadjah Mada Universitas Press, Yogyakarta.

Ismail, Solihin, 2012. *Manajemen Strategik,* Erlangga, Jakarta.

Moleong, Lexy. J, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nurul Hidayati, 2006. *Metodologi Penelitian Dakwah Dengan Pendekatan Kualitatif*, UIN Jakarta Press, Jakarta.

Onong Uchjana Effendy, 1992.*Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sugiono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Suharsimi Arikunto, 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Sutojo, Siswanto, 2004. *Membangun Citra Perusahaan.* Damar Mulia, Jakarta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id