

BAB I

PENDAHALUAN

A. Konteks Penelitian

Setiap umat muslim di dunia ini menginginkan kesempurnaan dalam beribadah kepada Allah SWT, dengan menjalankan perintah-perintahnya dan menjauhi larangan-larangannya. Salah satu menjalankan perintahnya dengan menunaikan ibadah haji dan umrah.

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang harus dilaksanakan setiap umat muslim jika mampu. Dalam Al Quran dijelaskan pada surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.¹

Proses penyelenggaraan haji senantiasa tetap berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya, dan kemasyarakatan yang ada. Artinya, dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada, penyelenggaraan ibadah haji dan umroh bagi calon jamaah haji dan umrah Indonesia sesuai dengan Undang-Undang No. 13

¹ Muhammad Ferdinan, "Mushaf Kita Suci Al Quran, Al Quranul Karim, Quran Terjemah Bahasa Indonesia," *mushaf id*, diakses November 10, 2020, <https://www.mushaf.id/surat/ali-imran/>.

Tahun 2008 tentang ibadah haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.²

Peluang inilah yang nantinya akan menarik perhatian pihak biro penyelenggara ibadah haji dan umroh untuk merekrut calon jamaah baru. Dari pihak tersebut berlomba-lomba untuk menawarkan fasilitas terbaik dalam pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi calon jamaah baru haji dan umroh agar lebih khusyu', tenang dan nyaman dalam melaksanakan ibadah haji di tanah makkah.³

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan konsumen dan mengembangkan suatu perusahaan. Yang menjadikan salah satu faktor konsumen memilih suatu perusahaan baik berupa produk atau jasa mengenai persepsi pada perusahaan tersebut. Dimana persepsi atau pandangan masyarakat dengan adanya kepuasan, kepercayaan dan pengalaman terhadap suatu perusahaan disebut citra.

Secara umum, citra merupakan image atau pandangan dimana pihak lain memandang seseorang, sebuah perusahaan atau suatu komite (aktivitas). Menurut Bill Canton citra adalah memberikan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi. Dengan terbentuknya

² "UU Republik Indonesia" no 13 (2008).

³ Ahmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut," *Jurnal Ilimiah Ekonomi Bisnis* vol 3, no (2017): 208–219.

citra yang baik dimata pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan, loyalitas dan minat pelanggan terhadap perusahaan tersebut.⁴

PT. Sutra Tour Hidayah adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani perjalanan haji dan umroh yang sudah mendapatkan izin resmi dari Kementrian Agama untuk memberangkatkan haji dan umroh. PT. Sutra Tour Hidayah juga telah menjadi perantara para calon jamaah haji dan umroh agar lebih mudah mengakses pendaftaran dengan via online, selain itu PT. Sutra Tour Hidayah juga mempunyai produk berupa Taburoh (Tabungan Umroh) untuk calon jamaah umroh.

Semakin banyak travel perjalanan haji dan umrah yang mengakibatkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat calon jamaah haji dan umroh bingung mencari perusahaan yang baik dalam memberikan pelayanan dan kepuasan jamaah haji dan umroh. Hal ini memberikan suatu kewajiban bagi perusahaan untuk memberi kepuasan dan keinginan yang sesuai terhadap jamaah haji dan umroh.

Alasan peneliti memilih PT. Sutra Tour Hidayah sebagai tempat penelitian, karena peneliti melihat PT. Sutra Tour Hidayah sebagai travel yang dipercaya dan memiliki pelayanan yang baik. Terbukti setiap tahunnya memiliki jamaah haji dan umroh yang bergabung di PT. Sutra Tour Hidayah. Selain itu, PT. Sutra Tour Hidayah juga sudah memiliki

⁴ Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, dan Nur Khusniyah Indrawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang,]" *Ekonomi Bisnis* 21, no. 1 (2016): 90–104.

beberapa cabang perusahaan salah satunya berada di Banjarwati Paciran Lamongan.

Dengan adanya strategi pelayanan yang diterapkan di PT. Sutra Tour Hidayah akan menjadi tolak ukur untuk meningkatkan citra positif terhadap jamaah baik secara rohani dan jasmani. Secara rohani jamaah mampu melaksanakan ibadah haji dan umroh secara khusyu' dan mabrur, adapun secara jasmani jamaah mendapatkan pelayanan yang baik dari mulai pembinaan manasik haji, pemberangkatan, perpulang haji serta pascahaji.⁵

Berdasarkan pentingnya pelayanan dalam meningkatkan citra positif, maka penyusun tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “ Analisis Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan “.

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam skripsi ini lebih terarah dan efisien, pembatasan masalah perlu dilakukan. Maka dari itu agar masalah tidak melebar kemana-mana penulis meneliti tentang Bagaimana Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif Di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan

⁵ Pusti Lestari, Dadang Kuswana, dan Yuliani Yuliani, “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jamaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 3 (2016): 258–274.

ibadah haji dan umroh untuk meningkatkan citra positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan ibadah haji dan umroh dalam meningkatkan citra positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan agar hasil penelitian nantinya dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan citra positif pada perusahaan jamaah haji dan umroh dan dapat digunakan sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan analisis strategi pelayanan di suatu perusahaan PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan.

b. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai pedoman di suatu perusahaan untuk karyawan dalam penerapan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan citra positif perusahaan.

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan guna menambah wawasan pengetahuan yang berkaitan dengan analisis strategi pelayanan.

F. Definisi Istilah

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan“, agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap judul skripsi, maka penulis akan menjelaskan pengertian yang bersifat operasional sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah, sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.⁶

2. Strategi

Strategi adalah cara dan alat yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuannya atau menghasilkan produk baik berupa barang dan jasa yang kemudian dijual dan dipasarkan.⁷

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu dan memberikan nilai

⁶ Zakky, “Pengertian Analisis Menurut Para Ahli dan Secara Umum Lengkap (Lengkap),” diakses November 30, 2020, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum/>.

⁷ Abdul Rival dan Darsono, *Manajemen Strategis* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015).

tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.⁸

Pelayanan ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan seperti, murah senyum ketika ada pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi konsumen maupun pelanggannya.⁹

4. Citra positif

Citra perusahaan adalah hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap perusahaan maupun segala aktivitas, produk atau jasa yang ditawarkannya. Hasil evaluasi tersebut kemudian diingat dan menjadi persepsi. Citra dan kepercayaan merupakan dua hal yang tak terpisahkan. Citra yang baik merupakan perangkat kuat untuk menarik konsumen dalam memilih perusahaan, juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.¹⁰

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan serta untuk mempermudah pemahaman mengenai seluruh isi penulisan, maka penulis menyajikan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

⁸ Abdul Manap, *Manajemen Kewirausahaan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018).

⁹ Om Makplus, "Definisi & Pengertian umum Menurut Para Ahli," last modified 2015, diakses Desember 1, 2020, <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>.

¹⁰ Muchlisin Riadi, "Citra Perusahaan (Pengertian, Fungsi, Jenis, Indikator, dan Strategi Pembentukan)," diakses Desember 7, 2020, <https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html>.

Bab I : Pendahuluan, dalam bab ini dipaparkan konteks penelitian, batasan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori, dalam bab ini menjelaskan tentang kajian teori strategi pelayanan, citra positif, kajian pustaka dan kerangka konseptual.

Bab III : Metode Penelitian, dalam bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV : Menjelaskan gambaran umum tentang Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan yang meliputi sejarah berdirinya PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan, Visi dan Misi, Tujuan, Lokasi Perusahaan, dan Struktur Organisasi. Menjelaskan tentang analisis data dari hasil penelitian dan evaluasi pembahasan Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Citra Positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan.

Bab V : Penutup, menjelaskan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran-saran penulis yang berkaitan dengan hasil penelitian.