

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Ebad Alrahman Wisata dengan nama produk Ebad Wisata yang telah berdiri sejak tahun 1996 merupakan penyelenggara resmi umrah dan haji plus yang tergabung didalam keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI). Ebad Wisata sendiri juga sebagai anggota ASITA maupun IATA yang bergerak didalam produk tiket domestik dan internasional. Dan Ebad Wisata telah memiliki sertifikasi ISO 9001: 2015 sejak tahun 2017.

Ebad Wisata mempunyai beberapa anak perusahaan yang tergabung didalam Ebad Group yaitu PT. Diva Gas (SPBE), PT. Diva Mabruro (Diva Wisata) dan PT. Dafa Athaibah (Thaibah). Sebagai wujud kepedulian terhadap anak yatim piatu dan kaum dhuafa, Ebad Group mendirikan Yayasan Panti Asuhan dengan nama "Rumah Prestasi Yayasan Ebad Alrahman". Ebad Group berkomitmen untuk mendidik mereka sampai kejenjang perguruan yang tinggi secara gratis dengan seijin Allah SWT.

Sejak tahun 2018 Ebad Group telah menjalin hubungan kerjasama dengan salah satu Perusahaan terbesar di Arab Saudi yaitu PT. Wael Rasheedi dalam bidang umrah services (visa umrah, hotel, dan transportasi bus).

Dengan memiliki visi menjadi penyelenggara umrah dan haji plus terbaik di Indonesia dengan mengutamakan kenyamanan dalam beribadah, demi kesempurnaan ibadah para jamaah dan memiliki misi menjadi penyelenggara umrah dan haji plus yang berkomitmen memberikan kepastian dalam fasilitas dan pelayanan serta Membantu para jamaah dalam perencanaan dan menjadi solusi untuk ibadah umrah dan haji plus. Dengan motto Terbaik dalam Layanan Ibadah maka Ebad Group didalam memberikan layanan tidak hanya mengutamakan layanan yang terkait akomodasi maupun fasilitas saja namun layanan bimbingan ibadah yang menjadi nilai ibadah juga menjadi prioritas utama dijunjung tinggi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka Ebad Group selalu mengadakan evaluasi

baik bersumber dari internal sendiri maupun kritik dan saran dari pihak eksternal yaitu para alumni Jamaah Ebad group, Ebad berikomitmen untuk selalu melakukan perbaikan didalam layanan, baik yang terkait layanan bimbingan ibadah maupun yang terkait fasilitas akomodasi dan manajemen.

Terkait komitrmen ini di antaranya pembentukan Manajemen Service dimana divisi ini sebagai tempat pengaduan customer atau jamaah terhadap kekurang nyamanan atas layanan Ebad Group. Dan juga sebagai bentuk komitmen layanan yang sudah Ebad janjikan dengan selalu mengawasi kinerja dan layanan staf-staf Ebad Group baik yang ditanah air maupun yang 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 Ebad untuk melakukan evaluasi maupun perbaikan kedepannya.

Ebad Wisata memiliki berbagai macam layanan menarik, seperti :

1. Umrah

Ebad menghadirkan paket dengan hotel bintang 5 yang eksklusif dan nyaman. Menu makan fullboard hotel. Terdapat 3 paket Umrah Eksklusif Ebad, diantaranya Umrah Regular, Umrah Eksklusif, dan Umrah Private.

2. Umrah Plus Mancanegara

Umrah Plus yang eksklusif dengan destinasi berbagai negara di Dunia.

3. Haji Plus dan Haji Furoda

Haji Plus memiliki masa antrian sesuai porsi dari Kemenag, namun Ebad juga menghadirkan solusi Haji tanpa antri yaitu Haji dengan visa furoda (visa undangan Kerajaan Arab Saudi).

4. Halal Tour Mancanegara

5. Exclusive Local Trip



Gambar 1 Logo Ebad Wisata Tour & Travel

Sumber: ebadwisata.com diakses 1 September 2022

Ebad Wisata Tour and Travel merupakan salah satu travel umrah dan haji plus di Indonesia. Ebad Wisata berdiri sejak tahun 2008. Ebad Wisata akan memberikan fasilitas terbaik serta layanan ibadah yang nyaman bagi jamaahnya. Ebad wisata memiliki 2 kantor yaitu Kantor Ahmad Yani Graha Ebad Wisata yang beralamatkan di Frontage A. Yani Kav. 151 – H Surabaya dan Kantor Juanda yang beralamatkan di Juanda Business Center (JBC) 18 – 19 Jl. Raya Bandara Juanda No. 1 Gedangan Sidoarjo.

Ebad Wisata memiliki berbagai macam layanan menarik seperti Ebad Regular, Ebad Premium, Haji Ebad, Ebad Private dan Halal Tour. Berbagai macam paket inilah yang menjadikan Ebad Wisata diminati oleh banyak konsumen.

Ebad memiliki aplikasi yang dapat ditemukan konsumen melalui Google play dan appstore. Melalui aplikasi Ebad Wisata, konsumen bisa melihat banyak promo maupun paket yang sedang berjalan dan yang akan datang. Selain melalui aplikasi, konsumenpun bisa mengunjungi profil Ebad Wisata melalui media sosial Twitter @ebadwisata, Facebook pada ebadwisataindonesia dan Instagram @ebadwisataindonesia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI) menyatakan bahwa jamaah umrah melonjak drastis pasca pandemi COVID-19 pada tahun ini. Antusiasme masyarakat ini sangat meningkat dikarenakan ibadah haji dan umrah sempat tidak di buka selama 2 tahun. Ketua umum DPP AMPHURI yaitu Bapak Firman M Nur saat menghadiri pembukaan Mukernas AMPHURI 1443/2022 di Bandar Lampung mengatakan bahwa Antusiasme masyarakat umrah luar biasa karena dalam 3 pekan sejak di bukanya ibadah umrah dan haji kembali, visa umrah yang sudah dikeluarkan sebanyak 128.000 visa. Jika dibandingkan dengan sebelum pandemi COVID-19 pada tahun 2019, visa yang dikeluarkan hanya 70.000 visa. Peningkatan jumlah jamaah umrah ini menjadikan usaha penyelenggara umrah menjadikan sebagai peluang untuk meningkatkan pelayanan terbaik bagi konsumen.

Ibadah haji maupun umrah adalah ibadah yang sangat sakral bagi kaum muslim. Karena ibadah haji maupun umrah memerlukan persiapan yang sangat matang, baik material maupun non material. jamaah pastinya memilih jasa travel yang amanah baik dari segi fasilitas maupun pelayanannya. Tujuannya tidak lain untuk memastikan kelancarannya ibadah haji dan umrah dari para jamaah.

Biro haji dan umrah di Indonesia sangatlah banyak. Hal ini menyebabkan persaingan antar travel. Konsumen dihadapkan dengan berbagai macam produk dari berbagai travel. Hal ini terkadang membuat konsumen merasa bingung. Pihak travel haruslah memberikan pelayanan yang memuaskan. Travel haruslah memberikan layanan, fasilitas ataupun produk yang bisa menciptakan loyalitas konsumen. Kepuasan sendiri dijadikan pusat utama baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha. Hal ini penting bagi reoutasi dari pelaku usaha maupun pemerintah.

Salah satu biro haji dan umrah di Indonesia adalah Ebad Wisata Tour and Travel. Ebad Wisata Tour and Travel merupakan travel yang sangat terkenal di Kota Surabaya dan sekitarnya. Ebad memiliki banyak produk yang menarik bagi konsumen. Tidak heran masyarakat berminat untuk menggunakan jasa Ebad Wisata Tour and Travel.

Sebagaimana motto Ebad adalah “Terbaik Dalam Layanan Ibadah”, Ebad akan senantiasa memberikan pelayanan dan fasilitas eksklusif untuk seluruh jamaah. Fasilitas dan layanan Ebad diantaranya :

UMRAH :

- Menyediakan paket Private (bisa pilih tanggal keberangkatan).
- Manasik eksklusif di Resto dengan metode multimedia.
- Penerbangan eksklusif Garuda Indonesia.
- Pembimbing dan guide berpengalaman lebih dari 10 tahun.
- Hotel eksklusif bintang 5 dengan jarak yang dekat.
- Transportasi bus eksklusif Mercedes Benz & mobil GMC (Private).
- Perlengkapan eksklusif dan elegan.
- Audio reciver selama pelaksanaan tawaf, sai dan ziarah.

HAJI :

- Manasik eksklusif di Resto dengan metode multimedia.
- Penerbangan eksklusif Garuda Indonesia.
- Program pembelajaran Al Quran sampai bisa.
- Pembimbing dan guide berpengalaman lebih dari 10 tahun.
- Transit di Hotel bintang 5 (Four Points by Sheraton)
- Hotel eksklusif Makkah & Madinah bintang 5 dengan jarak dekat.
- Transportasi kontrak bus terbaru yang nyaman.
- Tenda VIP Maktab 111 di MIna (dekat lokasi lempar jumrah).
- Mabit di MIna 10-12 Dzulhijjah (menginap di Hotel).
- Perlengkapan eksklusif dan elegan.
- Audio reciver selama pelaksanaan tawaf, sai dan ziarah.

Menurut Vinna (2015) menjelaskan ada lima faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Ebad Wisata Tour and Travel memiliki fasilitas premium yang ditujukan untuk kemudahan akses dan kepuasan bagi konsumen.

Menurut Ninik (2017) kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapat insentif bagi konsumen untuk membangun hubungan yang baik dengan

perusahaan. Persaingan antar perusahaan semakin ketat, dan perusahaan perlu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik merupakan salah satu hal yang dicari pelanggan dari sebuah perusahaan jasa karena pelanggan menginginkan pelayanan yang baik, berkualitas, cepat, dan staf yang baik dan ramah. Pelayanan berkualitas yang menyenangkan jamaah ditandai dengan staf yang profesional, infrastruktur bagus, menyediakan seluruh kebutuhan, bertanggung jawab terhadap konsumen, mampu memberika servis dengan baik, serta mampu berkomunikasi dengan jelas.

Fasilitas dinilai sebagai faktor utama dari kepuasan konsumen. Fasilitas ini digunakan untuk menunjang kegiatan para jamaah haji dan umrah. Fasilitas haruslah berfungsi secara baik dalam penggunaannya dan jamaah dpat dengan mudah mengakses fasilitas yang telah disediakan (Ninik, 2017).

Tabel 1. 1

Fasilitas Haji Ebad Wisata Tour and Travel

HAJI PLUS	HAJI FURODA (percepatan)
- Maktab 111 (dilengkapi sofa, fasilitas tenda full ac, menu makanan prasmanan)	-Maktab 111 (dilengkapi sofa, fasilitas tenda full ac, menu makanan prasmanan)
-Hotel transit Makkah (Four Points *5)	-Hotel transit Makkah (Four Points *5)
-Makkah : Fairmont Hotel *5/Setaraf	-Makkah : Fairmont Hotel *5/Setaraf
-Madinah : Shaza by Kempinski *5/Setaraf	-Madinah : Shaza by Kempinski *5/Setaraf
-Pesawat Garuda Indonesia	-Pesawat Garuda Indonesia

Sumber: ebadwisata.com diakses 1 September 2022

Tabel 1. 2

Fasilitas Umrah Ebad Wisata Tour and Travel

Umrah Regular	Umrah Premium	Umrah Private (Bisa pilih Tanggal)
-Makkah : Fairmont Hotel *5/Setaraf	-Makkah : Fairmont Hotel *5/Setaraf	-Makkah : Fairmont Hotel *5/Setaraf
-Makkah : Frontel Al Harithia *5/Setaraf	-Madinah : Shaza Al Madina *5/Setaraf	- Madinah : Shaza Al Madina *5/Setaraf
-Makan fullboard hotel menu internasional 3x sehari	-Makan fullboard hotel menu internasional 3x sehari	-Makan fullboard hotel menu internasional 3x sehari
-Pesawat Garuda Indonesia	-Pesawat Garuda Indonesia	-Pesawat Garuda Indonesia
-Transportasi : Bus Mercedes Benz	-Transportasi : Bus Mercedes Benz	-Transportasi : Mobil GMC

Sumber: ebadwisata.com diakses 1 September 2022

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, oleh karena itu diputuskanlah penulis untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya)”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diteliti ialah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya?
- b. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya?
- c. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Tour and Travel Surabaya.
- b. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu penulis dan pembaca dalam memperoleh informasi tentang hubungan kualitas pelayanan serta fasilitas yang akan dijadikan literatur ataupun acuan untuk penelitian yang akan datang.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada Ebad Wisata Tour and Travel sebagai literatur yang bisa dipertimbangkan penyedia jasa umrah yang baik dan memuaskan untuk para jamaah.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Indonesia tepatnya di kota Surabaya. Menggunakan kuesioner yang disebar pada jamaah umrah Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2022 hingga bulan Desember 2022.