

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENDAFTARAN DI PT. NUR HARAMAIN MULIA

Moh Affan, Hamdah Marzuqotun Kamilah
kamilahhamdah@gmail.com

(Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis
Islam Badri Mashduqi), Kraksaan, Jawa Timur.

Abstract

This paper examines to determine the quality of services provided by PT. Nur Haramain Mulia to the congregation and what is the effect on registration decisions from the results of the quality of services that have been provided by PT. Nur Haramain Mulia, where service quality has an important role in a company. The services available at PT. Nur Haramain Mulia, namely: services during registration which include checking files, payment of advances, making passports, and for the pandemic period must be vaccinated. Services during Manasik which include assistance on explanations about worship, basic Arabic language learning, practice of manasik which is guided directly by kyai and nyai. Services from departure to return which include VIP facilities, and specifically post-covid provided Karangtina facilities, bus facilities from hotels to airports, hotels according to packages, tour guides who can speak Arabic and Madurese, and buffet dishes. Of the several services that have been provided by PT. Nur Haramain Mulia includes direct guidance from figures or kyai and nyai, courteous service, full time assistance, good, comfortable and appropriate facilities. Being one of the decisions of the congregation to choose PT. Noble Nur Haramain. This study uses a qualitative research type of case study, while the data collection technique is using direct interviews with the people concerned, with the research site at PT. Nur Haramain Mulia, Patokan, Kraksaan, Probolinggo, East Java. Service quality is an important thing in a company. Because good service will cause such a big impact on the company, especially in the business world in a company that has a lot of competition and in improving the image of the company itself.

Keywords: Registration Quality, Registration decision making

خلاصة البحث

تبحث هذه الورقة في تحديد جودة الخدمات التي تقدمها PT. نور حرمين موليا للمصلين وما هو تأثير على قرارات التسجيل من نتائج جودة الخدمات التي تم توفيرها من قبل PT. نور حرمين موليا ، حيث يكون لجودة الخدمة دور مهم في الشركة. الخدمات المتوفرة في PT. نور حرمين موليا وهي: يجب تطعيم الخدمات أثناء التسجيل والتي تشمل تدقيق الملفات ودفع السلف وصنع جوازات السفر وفترة الجائحة. الخدمات أثناء المناسك والتي تشمل المساعدة في شرح العبادة ، وتعلم اللغة العربية الأساسي ، وممارسة المناسك التي يتم توجيهها مباشرة بواسطة كياي و نياي. الخدمات من المغادرة إلى العودة والتي تشمل مرافق كبار الشخصيات ، وتحديدًا بعد الإصابة بالفيروس ، قدمت مرافق الحجر الزراعي، ومرافق الحافلات من الفنادق إلى المطارات ، والفنادق وفقًا للحزم ، والمرشدين السياحيين الذين يمكنهم التحدث باللغة العربية والمادوريس ، وأطباق البوفيه. من بين العديد من الخدمات التي تقدمها PT. تشمل النور حرمين التوجيه المباشر من الشخصيات أو كيايو نياي، والخدمة اللطيفة ، والمساعدة بدوام كامل ، والمرافق الجيدة والمرحبة والمناسبة. أصبح أحد قرارات المصلين لاختيار PT. نوبل نور حرمين. تستخدم هذه الدراسة نوعًا بحثيًا نوعيًا من دراسة الحالة ، بينما تستخدم تقنية جمع البيانات مقابلات مباشرة مع الأشخاص المعنيين ، مع موقع البحث في PT. نور حرمين موليا ، باتوكان ، كراكسان ، بروبولينجو ، جاوة الشرقية. جودة الخدمة هي شيء مهم في الشركة. لأن الخدمة الجيدة ستحدث مثل هذا التأثير الكبير على الشركة ، خاصة في عالم الأعمال في شركة لديها الكثير من المنافسة وفي تحسين صورة الشركة نفسها.

كلمات الرئيسية: جودة التسجيل ، اتخاذ قرار التسجيل

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Karena pelayanan yang baik akan menyebabkan dampak yang begitu besar pada perusahaan, terlebih pada dunia bisnis dalam sebuah perusahaan yang memiliki banyak persaingan dan dalam meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif jenis studi kasus, adapun teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara secara langsung kepada orang-orang yang bersangkutan, dengan situs penelitian di PT. Nur Haramain Mulia, Patokan, Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur. Tulisan ini mengkaji untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia pada para jama'ah dan apa pengaruh terhadap keputusan pendaftaran dari hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia, di mana kualitas pelayanan mempunyai manfaat yang penting dalam sebuah perusahaan. Adapun pelayanan yang tersedia di PT. Nur Haramain Mulia yaitu: pelayanan ketika pendaftaran yang meliputi pengecekan berkas, pembayaran uang muka, pembuatan paspor, dan untuk masa pandemi harus vaksin. Pelayanan ketika Manasik yang meliputi pendampingan tentang penjelasan tentang ibadah, pembelajaran bahasa Arab dasar, praktek manasik yang di bimbing langsung oleh kyai dan nyai. Pelayanan ketika pemberangkatan sampai kepulauan yang meliputi fasilitas VIP, dan khusus pasca covid 19 tersedia Fasilitas karantina, fasilitas bus dari hotel ke bandara, Hotel sesuai paket, *tour guide* yang bisa berbahasa Arab dan Madura, dan hidangan prasmanan. Dari beberapa pelayanan yang telah disediakan oleh PT. Nur Haramain Mulia diantaranya bimbingan secara langsung dari tokoh atau kyai dan nyai, pelayanan yang sopan, pendampingan *full time*, fasilitas yang baik, nyaman dan sesuai. Sehingga menjadi salah satu keputusan jama'ah memilih PT. Nur Haramain Mulia.

Kata Kunci: Kualitas Pendaftaran, Pengambilan keputusan pendaftaran

PENDAHULUAN

Islam bertanggung jawab untuk mendidik Zahir Manusia, menyucikan jiwa manusia, Seseorang yang terbebas dari keinginan. Dengan ibadah dan akidah yang ikhlas Kesucian menurut kehendak Allah. Terdapat banyak jenis ibadah dalam agama islam. Sedangkan haji dan umroh adalah salah satu dari berbagai jenis ibadah yang terdapat dalam agama islam. Seperti yang dikemukakan oleh Zarkasyi dalam (M. Noor, 2018) bahwasanya Haji merupakan rukun iman yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji adalah ibadah yang baik karena tidak hanya menahan hawa nafsu dan menggunakan tenaga dalam mengerjakannya, namun juga semangat dan harta.

Haji bukan sekadar ritualitas-verbal yang hampa makna, melainkan juga mengandung simbolisasi filosofis yang maknanya sangat dalam. Dengan mengenakan pakaian ihram mengajarkan untuk menanggalkan semua perbedaan serta menghapus segala keangkuhan yang ditimbulkan dari status sosial (Haji & Haji, 2016).

Sedangkan penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam (Fahham et al., 2015). Sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh (Fahham et al., 2015) bahwasanya ibadah haji bertujuan salah satunya adalah memberikan pelayanan. Pelayanan sendiri yaitu Salah satu cara untuk menarik pengunjung dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan (Kenedi et al., 2017). Sedangkan

Kepuasan mempengaruhi Pendaftaran berulang oleh jama'ah haji, Peran perusahaan adalah salah satu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas yang Dapat memberikan kepuasan kepada para jama'ah haji dalam batas tertentu Standar pelayanan profesional.

Ahmad Mutaqin dalam (Rachman, Hanita, 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa. menurut Tjiptono dalam (Wibisono & , 2016) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Arie Sulistyawati & Seminari, 2015). Berbeda pula dengan yang telah dikemukakan oleh (F. V. Noor, 2020) bahwa kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan dan kualitas pelayanan dapat menimbulkan seseorang loyal terhadap perusahaan.

kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidak puasan dari pelanggan (Sholeha et al., 2018). Sebagaimana mana pula yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah (2): 267).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّا أَنفَعُكُمْ مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِيهِ إِلَّا أَنْ تُعِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَمِيدٌ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk.

Dari beberapa pendapat di atas, memberikan arti bahwasanya kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam memutuskan pendaftaran bagi Para calon jama'ah. Berangkat dari hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia pada para jama'ah dan apa pengaruh terhadap keputusan pendaftaran dari hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian untuk menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sedangkan menurut (Khairul et al., 2014) Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada kondisi objek yang alamiah.

Adapun objek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pendaftaran haji. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara langsung terhadap orang-orang yang bersangkutan sebagai teknik pengumpulan data. Adapun lokasi penelitian yaitu di PT Nur Haramain Mulia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap jama'ah haji, peneliti menemukan beberapa temuan yang merupakan salah satu alasan jama'ah haji memutuskan untuk mendaftarkan dirinya di PT. Nur Haramain Mulia diantaranya:

Pertama; Pempingan *Full Time* yaitu mulai dari jama'ah datang untuk mendaftar, ketika manasik, sampai di tanah suci. Jadi dari pendampingan yang baik dan pendampingan secara full time menjadi salah satu alasan para jama'ah PT. Nur Haramain Mulia menjadi pilihan para jama'ah Haji. Seperti halnya yang telah disampaikan oleh Direktorat dalam (Setianingsih, 2019) bahwasanya Pendampingan merupakan Bantuan Sosial, yaitu suatu proses pemberian kemudahan yang diberikan pendamping kepada klien dalam mengidentifikasi kebutuhan dan memecahkan masalah serta mendorong tumbuhnya inisiatif dalam proses pengambilan keputusan, sehingga kemandirian dapat diwujudkan.

Kedua; Pendampingan yang dilakukan secara langsung oleh kyai atau nyai, dan juga sebagai pendamping yang profesional. yang mana juga sering dikatakan orang yang Alim atau orang yang pantas diikuti. Jadi bagi para jama'ah ada kebanggaan tersendiri bisa dibimbing oleh Kyai ataupun seorang Nyai. Seperti halnya yang telah dikemukakan oleh (Kosim, 1998) Bahwasanya Ketundukan umat kepada kyai kadangkala melampaui batas kewajaran, sehingga bukan hanya tidak berani "melawan" dan mengoreksi kyai, masyarakat seringkali menganggap setiap ucapan dan perbuatan kyai sebagai sesuatu kebenaran. Dari pendapat di atas meneunjukkan bahwasanya sosok seorang Kyai dan Nyai merupakan pengaruh besar terhadap jama'ah.

Ketiga; Fasilitas yang baik dan Nyaman, yang menjadi salah satu alasan jama'ah memilih PT. Nur Haramain Mulia menjadi pilihan para jama'ah, Baik dari pelayanan ketika pendaftaran, ketika manasik, bahkan sampai pelayanan pemberangkatan dan kepulangan.

Keempat; Pelayanan yang baik dan sopan. Sopan merupakan salah satu pondasi awal bagi seseorang untuk menilai orang lain, bahkan pelayanan yang sopan dan baik merupakan salah satu alasan seseorang untuk memutuskan sebuah pemilihan. Seperti pendapat dari (Kristiyani, 2015) bahwasanya Etika atau sopan santun dalam sebuah perusahaan jika dapat di terapkan baik dan benar oleh setiap individu yang berada di lingkungan organisasi akan dapat menciptakan citra baik bagi organisasi

atau perusahaan tersebut.

Sedangkan metode pelayanan yang di terapkan oleh PT. Nur Haramain Mulia diantaranya:

Pelayanan waktu pendaftaran; yang mana di pelayanan waktu pendaftaran terdiri dari beberapa pelayanan yaitu pelayanan pendaftaran, pengecekan berkas-berkas, pembayaran uang muka, layanan penerimaan koper dan aksesoris lainnya, pembuatan paspor, dan khusus untuk masa pandemi yaitu harus vaksin.

Pelayanan ketika manasik; yaitu terdiri dari pelayanan tentang penjelasan tentang ibadah, pembelajaran bahasa Arab dasar, praktek manasik, dan pembimbingan secara langsung oleh tokoh ternama yaitu kyai atau nyai, dan juga sebagai pendamping yang profesional.

Pelayanan mulai dari pemberangkatan sampai kepulangan; Fasilitas VIP, khusus di masa pandemi yaitu vasilitas karangtina, vasilitas Bus dari Hotel ke bandara sehingga para jama'ah tidak perlu khawatir tentang pembawaan koper, Hotel sesuai paket, *tour guide* yang berbahasa bisa berbahsa madura dan indonesia, dan yang terakhir hidangan prasmanan.

Jadi empat pendapat dari alumni jama'ah haji maupun umrah PT. Nur Haramain Mulia yang pertama yaitu pendampingan secara *Full Time* yang mana termasuk dari seluruh pelayanan yang tersedia di PT. Nur Haramain Mulia. Sedangkan pendapat yang kedua yaitu Pendampingan yang dilakukan secara langsung oleh kyai atau nyai, dan juga sebagai pendamping yang profesional yang termasuk dari pelayanan ketika manasik. Pendapat yang ketiga yaitu Fasilitas yang baik dan Nyaman Ini terdapatat pada seluruh pelayanan yang tersedia di PT. Nur Haramain Mulia terutama dalam pelayanan dalam pemberangkatan sampai kepulangan, dan begitu pula pendapat yang terakhir yaitu bersikap sopan yang mana merupakan sifat utama dalam sebuah pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Karena pelayanan yang baik akan menyebabkan dampak yang begitu besar pada perusahaan, terlebih pada dunia bisnis dalam sebuah perusahaan yang memiliki banyak persaingan. Dan kualitas pelayanan yang di lakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia sudah baik, Baik Dari pelayanan itu sendiri, kenyamanan dan kemudahan tempat pelayanan untuk jama'ah. Dan dari kualiatan pelayanan yang baik terseb para jama'ah memilih PT. Nur Haramain Mulia.

Setelah penulisan jurnal ini diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada siapapun, khususnya PT. Nur Haramain Mulia dalam memahami pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para jama'ah terlebih dalam meningkatkan citra perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, D. A. (2019). Pengambilan Keputusan Dalam Menentukan Pendidikan Anak. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(3), 1-39.
- Anwar, H. (2014). Proses Pengambilan Keputusan untuk Mengembangkan

- Mutu Madrasah. *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 37–56.
<https://doi.org/10.21580/nw.2014.8.1.569>
- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437.
- Fahham, A. M., Jenderal, S., Ri, D., & Ii, N. (2015). Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, 1(1), 201–218.
- Haji, P., & Haji, M. (2016). *Prosesi Haji Dan Maknanya*. 2, 30–44.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1.
<https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Imran, I. (2016). *Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag)*.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46.
<https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Kasus, S., Pengguna, P., Pengiriman, J., Kantor, B., & Semarang, P. O. S. (n.d.). *The success of a company depends on several components that are interconnected and mutually supportive of one another . These components are the quality of service and customer satisfaction . There are five dimensions of characteristics that can be used t. 024.*
- Khairul, D., Manajemen, K., Dan, H., Studi, P., Dakwah, M., Ilmu, F., Dan, D., Komunikasi, I., Negeri, U. I., & Hidayatullahjakarta, S. (2014). *Haji Dan Umrah Pt . Margi Suci Minarfa*.
- Kosim, M. (1998). (*Elite Lokal dalam Masyarakat Madura*).
- Kristiyani, I. (2015). Penerapan Etika Kantor dalam Pencitraan Organisasi. In *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi* (Vol. 11, Issue 1).
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v11i1.3981>
- Kusnadi, D. (2015). Pengambilan Keputusan dalam Perilaku Organisasi. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 15(2), 52–62.
<http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/521246>
- Muhdi, M., Kastawi, N. S., & Widodo, S. (2017). Teknik Pengambilan Keputusan Dalam Menentukan Model Manajemen Pendidikan Menengah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 135.
<https://doi.org/10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p135-145>
- Muliani. (2018). *Kepemimpinan Dalam Pengambilan Keputusan*.
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar AlWahida Indonesia. In *Endocrine* (Vol. 9, Issue May).
https://www.slideshare.net/maryamkazemi3/stability-of-colloids%0Ahttps://barnard.edu/sites/default/files/inline/student_user_guide_for_spss.pdf%0Ahttp://www.ibm.com/support%0Ahttp://www.spss.com/sites/dm-book/legacy/ProgDataMgmt_SPSS17.pdf%0Ahttps://www.n
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38–42.

- <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>
putri, muthiara yalfi, & Afriansyah, H. (2019). *Pengambilan Keputusan*.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/398sm>
- Rachman, Hanita, Y. (2011). *Hubungan Dimensi Variabel Pembentuk Kualitas Pelayanan Plasa Telkom Cabang Depok*.
- Rahmatika, S. claudia. (2018). *Kantor Kementrian Agama Jakarta Barat*.
- Raihan. (2016). Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan Manajemen Dakwah. *Jurnal Al-Bayan*, 22(34), 65–78.
- Setianingsih, E. (2019). *Peran Pendampingan dan Pembinaan Badan Usaha Milik Desa Sebagai Penggerak Ekonomi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Sambitan Kecamatan Pakel*. 20–39.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.1408>