

BAB. I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

AMPHURI berbentuk perkumpulan yang beranggotakan PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) dan PPIU (Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah) yang berdomisili di Indonesia bersifat demokratis, bebas, mandiri dan bertanggungjawab yang menangani dunia penyelenggaraan haji dan umrah dalam artian luas, dalam rangka mewujudkan iklim yang kondusif dan kompetitif. Harapannya, dengan menyatunya tiga asosiasi ini akan memiliki bargaining power yang kuat dalam bernegosiasi dengan Muassasah dan berbagai *stakeholder* lainnya.

AMPHURI sebagai satu-satunya asosiasi penyelenggara haji dan umrah yang telah meraih sertifikat ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu) dari *Bureau Veritas* dan menerapkan tata kelola organisasi yang berorientasi pada pelayanan dengan tagline “Bangkit Melayani”. Dalam hal pembinaan anggota dan organisasi, selain membentuk kepengurusan di pusat, AMPHURI adalah satu-satunya asosiasi haji dan umrah yang memiliki pengurus di daerah atau perwakilan di berbagai daerah. Meningkatnya jumlah anggota Amphuri pada tahun 2016 dikarenakan ketertarikan penyelenggara Perjalanan Umroh Dan Haji Khusus terhadap program yang ditawarkan Amphuri yang beragam dan mendukung para anggotanya untuk terus mengembangkan program ibadah umroh dan haji serta wisata muslim. Ini merupakan bagian program kerja organisasi yang dilaksanakan oleh AMPHURI demi mewujudkan pengembangan citra perusahaan para anggota Amphuri.

1.2 Permasalahan

Motto Amphuri yaitu “Bangkit Melayani” dimana mengandung makna kuat dan tingginya motivasi serta tekad dari para anggota untuk selalu siap memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji dan umroh sebagai tamu Allah yang di muliakan. Amphuri sebagai organisasi dalam bentuk asosiasi atau perkumpulan para perusahaan penyelenggara umroh dan haji khusus mempunyai tujuan yang benar benar ingin

menjembatani para anggotanya untuk membangun dan menjaga citra perusahaan dengan meningkatkan pelayanan kepada para jamaah umroh dan haji sesuai dengan Sunnah Rosulullah SAW.

Amphuri bertindak juga sebagai *Public relation* untuk para perusahaan anggotanya, dimana *Public Relation* adalah sebuah sistem komunikasi dalam membangun citra perusahaan dan perilaku yang baik dari anggotanya. Berdasarkan tujuan tersebut, penulis ingin membuat sebuah penelitian mengenai program kerja dari Amphuri yang termasuk dalam strategi komunikasi organisasi. Adapun tujuan dari program strategi komunikasi organisasi adalah menciptakan citra terbaik perusahaan anggota Amphuri sehingga menciptakan kepercayaan publik. Hasil wawancara dengan para anggota menilai program Amphuri dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dan sangat bermanfaat untuk menjembatani kepentingan sesama anggota. Program kerja Amphuri yang dalam membina para anggota membantu anggota secara bersama-sama mengatasi permasalahan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengkaji strategi komunikasi organisasi yang dilakukan Amphuri untuk kepentingan anggotanya.

Penjabaran permasalahan penelitian lebih adalah sebagai berikut :

- Bagaimanakah Amphuri membangun hubungan kerjasama dengan para stakeholders didalam negeri dan luar negeri ?
- Bagaimana strategi komunikasi organisasi Amphuri mengembangkan citra perusahaan para anggotanya?

Dari berbagai permasalahan di atas, maka pertanyaan penelitiannya adalah

“Bagaimana Strategi Komunikasi Organisasi Amphuri dalam membangun Citra Perusahaan Para Anggota?”

Dari permasalahan pokok tersebut di atas, dirumuskan judul penelitian ***Strategi Komunikasi Organisasi Amphuri dalam membangun Citra Perusahaan Para Anggota***

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam pertanyaan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ingin mengetahui program kerja Amphuri dalam membangun hubungan kerjasama dengan para stakeholders' didalam negeri dan luar negeri.
- Ingin mengetahui strategi komunikasi organisasi Amphuri mengembangkan citra perusahaan para anggotanya

1.4 Signifikasi Penelitian

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini menyangkut tentang pengaruh program strategi komunikasi organisasi Amphuri sebagai Asosiasi dalam menjaga Citra Perusahaan para anggota sebagai penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus. Lingkup penelitian hanya di sekitar Perusahaan para anggota Amphuri sebagai penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus. Tujuan penelitian dari peranan program strategi komunikasi organisasi dalam menjaga citra perusahaan para anggota Amphuri sebagai penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus yaitu diharapkan memberikan sejumlah manfaat untuk para pengurus Amphuri dalam menjalankan program strategi komunikasi organisasi antara lain tujuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Secara teoritis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit pengetahuan mengenai peningkatan komunikasi eksternal suatu organisasi dalam membantu para anggotanya untuk menjaga Citra Perusahaan sebagaipenyelenggara ibadah Umroh dan Haji Khusus di Indonesia. Adapun kegunaan secara teoritis lainnya adalah sebagai berikut:
 - Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak – pihak yang berkepentingan dalam berorganisasi tentang peranan organisasi dalam menjaga Citra Perusahaan anggotanya sebagai penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus di Pulau Jawa.

2. **Secara praktis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Amphuri untuk meningkatkan dan mengembangkan program strategi komunikasi organisasi melalui pengembangan produk dan operasional perusahaan para anggotanya. Adapun kegunaan secara praktis lainnya adalah sebagai berikut:

- Melalui penelitian ini berharap seluruh program strategi komunikasi organisasi asosiasi Amphuri dapat di laksanakan secara maksimal dan memberikan pengaruh terhadap perkembangan perusahaan para anggotanya.
- Dengan penelitian ini dapat mengetahui gambaran yang jelas mengenai peranan Amphuri sebagai Asosiasi Penyelenggara Ibadah Umroh dan Haji Khusus dalam menjaga Cita Perusahaan Anggotanya.
- Penelitian ini dapat memberi masukan terhadap pihak – pihak yang terkait yaitu Pimpinan dan Anggota Amphuri
- Penelitian ini juga berharap dapat bermanfaat untuk Pimpinan dan Anggota untuk bersama mengembangkan Asosiasi Amphuri agar bermanfaat bagi negara Indonesia dalam membentuk pelayanan terbaik untuk para jamaah haji dan umroh
- Pengembangan program kerja Amphuri dengan tujuan megembangkan produk perjalanan ibadah umroh dan haji khusus para anggota Amphuri.
- Menjembatani hubungan kerjasama antara anggota Amphuri dengan para stakeholders di negara Saudi.