

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki arti penting bagi umat Islam di seluruh dunia. Setiap tahun, jutaan jemaah dari berbagai negara melakukan perjalanan ke Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah ini. Berdasarkan data Rilis Direktorat Jenderal PHU Kementerian Agama (Kemenag) menerangkan jumlah jemaah umrah sepanjang Januari-Agustus 2023 mencapai 1.368.616 orang, Angka itu menunjukkan sekitar 84% dibanding jumlah jemaah umrah tahun 2022 yang sebesar 957.016 orang.

Minat jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah sangatlah tinggi, pada saat ini umrah merupakan bagian dari gaya hidup (*life style*) untuk memenuhi kepuasan spiritual umat Islam (Sucipto, 2013:280). Dalam perkembangannya, kebanyakan orang Indonesia lebih memilih melaksanakan umrah terlebih dahulu sembari menunggu waktu keberangkatan haji tiba. Selain alasan waktu pelaksanaan ibadah umrah yang lebih fleksibel, beberapa alasan jemaah memilih umrah adalah karena masa tunggu haji yang lama dikarenakan kuota yang terbatas. (Zubaedi, 2016:195)

Tingginya jumlah jemaah yang melakukan kegiatan umrah, berbanding lurus dengan meningkatnya aktivitas biro perjalanan atau PPIU dalam melayani para calon jemaah.

Mengingat pentingnya ibadah umrah dalam kehidupan spiritual umat Islam, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara umrah menjadi faktor kunci dalam memastikan pengalaman beribadah yang positif dan memuaskan bagi jemaah.

Pelayanan yang diberikan selama perjalanan umrah mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran, pengurusan visa, transportasi, akomodasi, hingga bimbingan ibadah, perlindungan jemaah. Mengingat kompleksitas dan panjangnya rantai pelayanan ini, penerapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten menjadi krusial. Standar pelayanan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap jemaah mendapatkan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, serta mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah.

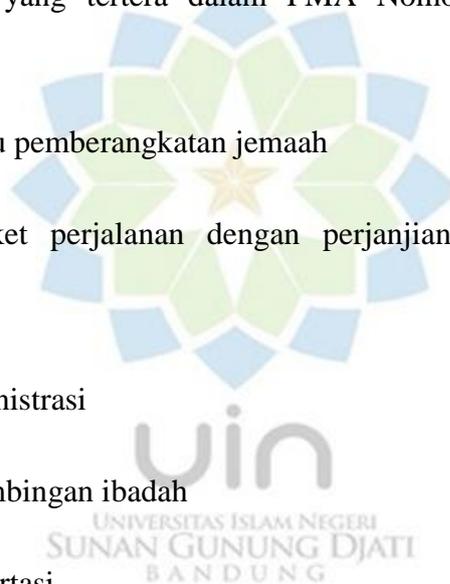
Kementerian Agama telah menetapkan regulasi terbaru terkait Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Regulasi tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus. Juga PMA Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, menggantikan regulasi sebelumnya, yaitu PMA Nomor 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan Ibadah Umrah. Adapun yang menjadi sebab terbitnya regulasi terbaru ialah untuk membenahi biro-biro perjalanan ibadah umrah.

Melalui peraturan ini, izin penyelenggaraan umrah maupun haji

husus diperketat. Menjadikan izin PPIU hanya akan diberikan kepada biro yang memiliki Kesehatan manajemen dan finansial, tidak pernah terkait kasus hukum umrah, taat pajak dan tersertifikasi. Pada kebijakan ini juga memuat mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Dengan ditetapkannya regulasi ini maka setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib memenuhi standar pelayanan pada setiap paket perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan kepada jemaah. Adapun standar pelayanan yang tertera dalam PMA Nomor 5 Tahun 2021 meliputi:

1. Ketepatan waktu pemberangkatan jemaah
2. Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang disepakati jemaah umrah
3. Pelayanan administrasi
4. Pelaksanaan bimbingan ibadah
5. Kualitas transportasi
6. Kualitas akomodasi
7. Kualitas konsumsi
8. Pelayanan Kesehatan
9. Perlindungan Jemaah
10. Pelayanan pembatalan
11. Ketersediaan layanan pengaduan kekurangan pelayanan



Kewajiban memberikan pelayanan yang telah disebutkan disepakati oleh jemaah dan pihak PPIU ketika akad pembelian paket perjalanan ibadah umrah. Dengan adanya standar pelayanan ibadah umrah ini dapat meningkatkan kualitas perjalanan ibadah umrah, Adapun bagi calon jemaah diharapkan dengan adanya standar ini bisa lebih hati-hati dalam mengambil keputusan pembelian paket perjalanan yang ditawarkan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasi standar pelayanan ini. Variasi kualitas pelayanan di antara penyelenggara umrah, perbedaan kebutuhan dan ekspektasi jemaah, serta kendala operasional seperti logistik dan ketersediaan sumber daya, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah. Kurangnya implementasi standar pelayanan yang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan, keluhan, dan bahkan pengalaman ibadah yang terganggu.

Standar pelayanan ibadah haji yang berhubungan langsung dengan pemberian layanan kepada para jemaah menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana implementasi standar pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021, guna meningkatkan rasa tanggung jawab penyelenggara, rasa kepercayaan dan juga kepuasan jemaah umrah. Hal ini membuat penulis merasa perlu melakukan analisis lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan standar pelayanan ibadah umrah dari PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung mengenai hal tersebut. Oleh

karena itu, penulis ingin meneliti bagaimana penerapan standar pelayanan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung kepada para jemaah umrah. Pelayanan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) atau belum. Dan bagaimana implementasi dari aturan tersebut.

Melihat kasus diatas penting untuk diteliti, maka penulis akan meneliti masalah dengan judul “Implementasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah Menurut PMA Nomor 5 dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Pada PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung ”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka penelitian ini terfokus pada pelaksanaan standar pelayanan jemaah umrah berdasarkan standar pelayanan PMA Nomor 5 Tahun 2021 yang diberikan oleh PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung. Selanjutnya, agar penelitian ini lebih terarah, penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan pelayanan yang diberikan oleh PT Jejak Imani terhadap jemaah umrah?
2. Bagaimana kualitas pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan lingkup kajian, peneliti menetapkan tujuan penelitian ini

sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tahapan pelayanan yang diberikan oleh PT Jejak Imani terhadap jemaah umrah
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani

D. Kegunaan Penelitian

Adapun harapan penulis dengan adanya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Secara Akademik

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, ide, informasi, data kepustakaan terkait pelayanan yang sesuai dengan standar Peraturan Menteri Agama No 5 Tahun 2021. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi atau rujukan dalam penulisan makalah atau penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya pada program studi Manajemen Haji dan Umrah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi penyelenggara layanan umrah, jemaah, maupun pihak terkait lainnya. Bagi Penyelenggara layanan umrah, penelitian ini harapannya mampu menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan jemaah. Bagi jemaah, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam memilih travel atau biro yang sesuai standar pelayanan menurut PMA No. 5 tahun 2021. Dan bagi pihak

terkait lainnya, penelitian diharapkan dapat membantu dalam mendapatkan dukungan dari pihak terkait, termasuk pemerintah, lembaga keagamaan, dan asosiasi bisnis.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan skripsi yang penulis teliti, yaitu:

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Perbedaan	Persamaan
1	<p>Jenis : Skripsi</p> <p>Judul : Implementasi Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT Aril Buana Wisata Jakarta Selatan</p> <p>Penulis : Zeniedinia Hanura Tajudin</p> <p>Tahun : 2022</p>	<p>Perbedaan penelitian penelitian yang ditulis oleh peneliti terdahulu ialah Standar Pelayanan menurut PMA No. 8 Tahun 2019 sedangkan penelitian penulis ialah PMA No. 5 Tahun 2021, perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu berlokasi di PT Aril Buana Wisata Jakarta Selatan.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan yang diteliti oleh Penulis ialah sama-sama meneliti Implementasi standar pelayanan pada ibadah umrah.</p>
2	<p>Jenis : Skripsi</p>	Perbedaan terdahulu	Persamaan

	<p>Judul : Implementasi Peraturan Menteri Agama Nomor 8 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh Pada PT Tima Amanah Prima Wisata Jakarta Selatan</p> <p>Penulis : Khoirunnisa</p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>dengan penelitian yang diteliti oleh penulis saat ini ialah pada penelitian terdahulu membahas tentang penyelenggaraan ibadah umrah secara keseluruhan, sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada aspek pelayanan. Selain itu, pada penelitian terdahulu membahas tentang penerapan Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018. Sedangkan Penelitian saat ini membahas tentang penerapan PMA N0. 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.</p>	<p>penelitian terdahulu dengan yang diteliti oleh penulis saat ini ialah sama sama meneliti penerapan Peraturan Menteri Agama.</p>
3	<p>Jenis : Skripsi</p> <p>Judul : Strategi</p>	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang</p>	<p>Persamaan penelitian</p>

	<p>Pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jemaah Umrah di Kota Palangka Raya</p> <p>Penulis : Faizah Yusmarita</p> <p>Tahun : 2018</p>	<p>diteliti oleh penulis ialah penelitian terdahulu mengkaji bagaimana strategi yang digunakan dalam pelayanan ibadah, sedangkan penelitian saat ini mengkaji penerapan regulasinya.</p>	<p>terdahulu dengan yang akan diteliti oleh penulis ialah sama-sama meneliti aspek dari pelayanan ibadah umrah.</p>
4	<p>Jenis : Skripsi</p> <p>Judul : Efektivitas Implementasi Peraturan Pengawasan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Menurut PMA Nomor 5 Tahun 2021,</p> <p>Penulis : Dian Rizki</p> <p>Tahun : 2022</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis ialah sama-sama meneliti tentang kebijakan pemerintah pada aspek standar pelayanan ibadah umrah menurut PMA No. 5 tahun 2021, namun juga ditemukan perbedaan yakni pada penelitian terdahulu fokus terhadap fungsi pengawasan Kemenag kota terhadap PPIU akan PMA tersebut, sedangkan penelitian penulis fokus terhadap implementasi standar</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis ialah sama-sama meneliti tentang kebijakan pemerintah pada aspek standar pelayanan ibadah umrah menurut PMA No. 5 tahun 2021</p>

		pelayanan.	
5	<p>Jenis : Jurnal</p> <p>Judul : Analisis Pelayanan Ibadah Umrah Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru</p> <p>Penulis : Zulkifli, Muhammad Arif, Zulfadli Hamzah</p> <p>Tahun : 2022</p>	<p>Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan yang diteliti saat ini ialah pada jurnal ini, penulis mengkaji analisis penyelenggaraan ibadah umrah di Kota Pekanbaru. Objek penelitian terdahulu melibatkan seluruh travel atau PPIU (tercatat 14 PPIU atau Travel), sedangkan yang diteliti oleh penulis ialah penerapan standar pelayanan di SS Travel Umrah.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan yang diteliti oleh penulis ialah sama sama meneliti pelayanan pada ibadah umrah, juga penelitian dilakukan sama sama di travel atau PPIU.</p>

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa belum ditemukan penelitian tentang Implementasi PMA No. 5 Tahun 2021, meskipun demikian terdapat penelitian serupa yang mengkaji Implementasi PMA, namun menggunakan PMA sebelumnya yaitu PMA No. 8 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, dengan demikian penelitian ini berbeda dengan penelitian terlebih dahulu. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Implementasi

Implementasi adalah penerapan, pelaksanaan atau pengaplikasian konsep atau ide. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan implementasi dengan kata pelaksanaan atau penerapan. Penerapan memiliki asal kata terap yang memiliki arti melaksanakan atau melakukan kegiatan. Kata penerapan juga merujuk pada proses atau tindakan mengaplikasikan atau melaksanakan sesuatu, seperti konsep, prinsip, atau ide ke dalam praktik atau kehidupan sehari-hari. Menurut Hanifah Harsono (2002:67) implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan politik kedalam administrasi pengembangan dalam rangka penyempurnaan suatu program. Sedangkan pengertian Implementasi menurut Nurdin Usman (2002:70), Implementasi ialah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya tindakan, tetapi adanya rencana yang jelas sehingga dapat mencapai tujuan.

b. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan ialah kegiatan dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Sebagaimana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah

“pelayanan” berasal dari kata “pelayanan” Pelayanan artinya usaha memenuhi kebutuhan orang lain agar mendapat imbalan (uang). Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2010:37). Atep Adya Barata, menurutnya pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi (Adya Barata, 1999:93).

Berdasarkan penuturan para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan ialah segala bentuk aktivitas dalam penyediaan kebutuhan konsumen dengan tujuan akhir mencapai kepuasan pembeli, atau penerima layanan.

Terdapat lima kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh Zeithaml, Bitner dan Parasuraman yaitu sebagai berikut:

a) *Kehandalan (Reliability)*

Yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam hal ini, meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first*

time), memenuhi janji secara akurat dan handal. Menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

b) Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

c) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam hal ini, suatu perusahaan dituntut untuk mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan pegawai Perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

d) Kemampuan memahami pelanggan (*Empathy*)

Yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

e) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini, suatu perusahaan menuntut para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas (Adya Barata, 2017:31)

2) Standar Pelayanan

Setiap penyedia layanan atau Penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik memerlukan standar terhadap pelayanan tersebut. Selain itu, standar layanan harus dipublikasikan untuk menjamin keamanan penerima layanan dan agar dapat difahami oleh penerima layanan. Standar pelayanan adalah langkah yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, langkah yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyedia layanan, dan langkah yang menjadi pedoman bagi penerima layanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam angka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Penetapan standar pelayanan menjadikan sarana informasi dan panduan yang jelas baik bagi pelaksana pelayanan atau pengguna layanan. Selain itu, standar pelayanan juga bertujuan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan dari public, dengan adanya standar pelayanan, juga bisa meminimalisir tindakan-tindakan yang tidak sesuai prosedur, tindakan penipuan dan lain sebagainya.

3) Standar Pelayanan Umrah

Setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah harus memenuhi standar pelayanan ibadah umrah sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus, terdapat 11 poin pelayanan, yaitu:

- a) ketepatan waktu memberangkatkan jemaah;
- b) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian

- c) Pelayanan Administrasi
- d) Pelaksanaan bimbingan Ibadah
- e) Kualitas Transportasi
- f) Kualitas Akomodasi
- g) Kualitas Konsumsi
- h) Pelayanan Kesehatan
- i) Perlindungan Jemaah Umrah
- j) Pelayanan Pembatalan
- k) Penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

c. Kepuasan

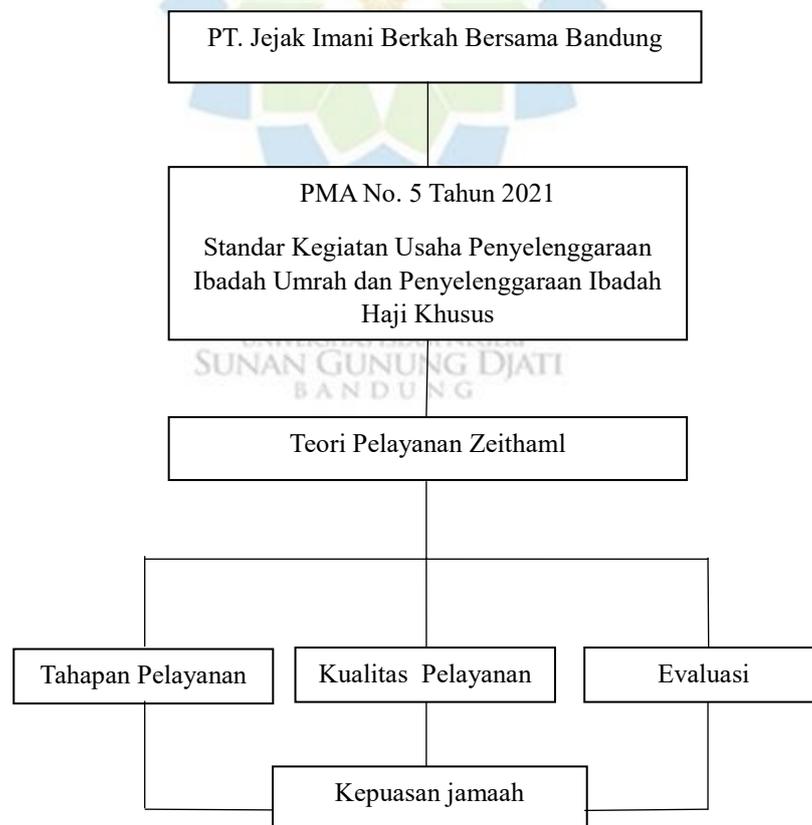
Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu kata *satis* yang memiliki arti *enough* (cukup) dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, dengan demikian kepuasan memiliki arti upaya pemenuhan kebutuhan sesuatu atau membuat sesuatu.

Penulis menyimpulkan kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang atau penilaian seseorang terhadap barang atau layanan jasa yang ia terima. Apabila produk atau jasa yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya apabila produk atau jasa sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

d. Ibadah Umrah

Umrah adalah kegiatan mengunjungi Baitullah di Mekah dan melaksanakan ritual ibadah sesuai syarat dan rukunnya. Menurut Abdillah (2018: 21), kata umrah berasal dari kata *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf di sekelilingnya, kemudian *ber sa'i* antara shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa wukuf di Arafah. Umrah menurut bahasa ialah ziarah yang bertujuan untuk menyalurkan rasa cinta, sedangkan menurut istilah syara' berarti berziarah atau berkunjung ke baitullah (Ka'bah) Makkah Al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT.

2. Kerangka Konseptual



G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung yang beralamat di Jl. Pelajar Pejuang 45 No.38, Lkr. Sel., Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat Nomor Izin Resmi Penyelenggara Ibadah Umrah U.108 TAHUN 2021.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Menurut Denzin dan Lincoln (2018:196-197). Paradigma konstruktivisme berorientasi pada pemahaman yang direkonstruksi tentang dunia sosial, dibangun dari pengalaman dan pemaknaan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dikarenakan dalam proses pelayanan jemaah tidak terlepas dari pengetahuan dan keduanya saling berkesinambungan.

Menurut Tobin dan Timmons (Isjoni, 2007 : 22) menegaskan bahwa yang berlandaskan pandangan konstruktivisme harus memperhatikan empat hal, yaitu: pertama berkaitan dengan pengetahuan awal (*prior knowledge*), yang kedua melalui pengalaman (*experiences*), ketiga melibatkan interaksi sosial (*social interaction*), dan keempat kepehaman (*sense making*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif atau *naturalistic inquiry* adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Bogdan dan Guba, 2012:181).

Pada penelitian dengan pendekatan kualitatif, peneliti berusaha untuk menggali fenomena yang terjadi, dengan meneliti lebih dalam bagaimana penerapan standar pelayanan jemaah umrah yang dilakukan oleh PT Jejak Imani .

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan data yang disusun, lalu dianalisis agar dapat mengungkapkan data tersebut dan menggambarkan subjek atau objek yang diteliti secara mendalam, terperinci dan luas. Menurut Arikunto (2019) Metode deskriptif ialah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki suatu kondisi, keadaan, atau peristiwa lain, kemudian hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Untuk melakukan analisis terkait implementasi standar pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani bersama Bandung penulis menggunakan penilaian variabel *dummy*. Menurut Parijono (2018:178), variabel *dummy* adalah variabel buatan yang dibuat untuk mewakili atribut dengan dua kategori atau kategori yang berbeda. Kata *dummy* jika diartikan memiliki arti boneka atau palsu. Variabel *dummy* adalah variabel yang memiliki dua nilai, yaitu angka 0 dan angka 1 yang menunjukkan adanya dua keadaan yang berlawanan (Rasdihan, 2021:117). *Dummy* memiliki nilai satu untuk satu kategori dan nilai 0 untuk kategori lain. Nilai 1 menunjukkan kelompok yang mendapatkan

perlakuan sedangkan nilai 0 menunjukkan kelompok yang tidak mendapat perlakuan.

Jadi variabel *dummy* ialah variabel yang variabel sebenarnya adalah buatan karena nilai variabel tersebut sebenarnya bukan nilai skala. Contoh nominal yang dianggap *dummy* ialah jenis kelamin, ras, agama, perubahan kebijakan pemerintah perbedaan situasi dan lain-lain.

Penulis juga menganalisa dan menguraikan secara utuh dan jelas semua hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sesuai dengan judul skripsi penulis, yang telah diuraikan dan perumusan dan pembatasan masalahnya yaitu mengenai Implementasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah pada PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung.

4. Jenis data dan Sumber data

Jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif, yang mana maksud dari data kualitatif ialah data temuan-temuannya diperoleh tidak melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Gunawan, 2013:80). Data kualitatif ialah penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi, atau material, dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rinci segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi tertentu (Fraenkel&Wallen, 1993).

Bentuk Penelitian ini adalah kajian lapangan yang dilakukan untuk melihat implementasi standar pelayanan, pada data penelitian ini

dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Implementasi.

Sumber data dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus (Winarmo, 1989:163). Sumber data primer penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data yang penulis peroleh merupakan hasil dari wawancara. Penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh informasi dan data-data terkait penerapan standar pelayanan ibadah umrah untuk meningkatkan kepuasan jemaah pada PT Jejak Imani Berkah Bersama. Yang menjadi subjek penelitian ini ialah pimpinan PT Jejak Imani Berkah Bersama.

Sedangkan data sekunder ialah data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram (Husein Umar, 2013:42). Dalam penelitian ini penulis mengarahkan pada data pendukung baik itu berupa arsip, buku-buku, dokumentasi, majalah ilmiah dan semua informasi serta dokumen pendukung lainnya.

5. Unit Analisis

Unit analisis adalah setiap unit yang akan dianalisa, digambarkan atau dijelaskan dengan pernyataan-pernyataan deskriptif (Indiwan Seto Wahjuwibowo, 2015:93). Unit analisis dalam studi kasus dapat beragam,

mulai dari individu, kelompok, organisasi, atau peristiwa (Robert K. Yin:2009).

6. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk memperoleh data (Sugiyono,2013). Pada penelitian ini menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis ialah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistemik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu kejadian atau gejala-gejala atau fenomena dalam objek penelitian (Uhar, 2012:264). Tujuan observasi adalah mendeskripsikan *setting* yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlibat dalam kejadian yang diamati tersebut (Patton, 1998). Teknik observasi ini digunakan untuk mengetahui Implementasi standar pelayanan ibadah umrah dalam meningkatkan kepuasan jemaah pada di PT Jejak Imani (SS Umroh).

b. Wawancara

Wawancara (Bahasa Inggris: *Interview*) adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara yang diwawancara atau narasumber dan pewawancara atau peneliti untuk mendapat

pemahaman akan pandangan seseorang (makna subjektif) terkait dengan hal atau kegiatan tertentu. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan data atau informasi dimana sang pewawancara mengemukakan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai (Uhar, 2012:269).

Teknik ini digunakan untuk menggali data atau informasi yang berkaitan dengan implementasi pelayanan ibadah umrah dalam meningkatkan kepuasan jemaah pada PT Jejak Imani. Penulis menggunakan pedoman wawancara terstruktur (*structured interview*), yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check list. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda (check) pada nomor yang sesuai (Uhar, 2012:270). Data yang diperoleh yaitu dengan cara penulis memberikan pertanyaan kepada pimpinan PT Jejak Imani Travel.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018:476). Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh data atau informasi dari dokumen-dokumen, arsip dan brosur seperti Sejarah berdiri, visi misi, dan lain sebagainya.

7. Teknik Keabsahan data

Validasi data penelitian dapat dikatakan sebagai serangkaian bentuk ketepatan atas derajat di dalam suatu variabel penelitian yang menghubungkan antara proses penelitian pada objek penelitian dengan menggunakan berbagai data yang dilaporkan oleh seorang peneliti (Sugiono, 2012). Validitas data digunakan untuk menentukan kebenaran data seperti apa yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi dalam menentukan keabsahan data.

Penulis menggunakan 3 macam triangulasi. Triangulasi pertama, yaitu sumber data yang berupa informasi dari tempat, kejadian yang terjadi secara fakta, dan dokumen serta arsip catatan yang berhubungan dengan penelitian. Kedua, triangulasi metode, triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh. Yang terakhir, triangulasi waktu pengumpulan data, yaitu kapan waktu dilaksanakannya triangulasi atau metode pengumpulan data.

8. Teknik analisis data

Teknik atau metode analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memilih data menjadi satuan yang dapat dikelola (Meloeng, 2004: 247-248). Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan

dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar dan sebagainya.

Penggunaan metode ini memfokuskan penulis pada adanya usaha untuk menganalisa seluruh data (sesuai pedoman rumusan masalah) sebagai satu kesatuan dan tidak dianalisa secara terpisah. setelah data terdeskripsikan, langkah selanjutnya yaitu menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum (Hadi, 2004:42). teknik analisis data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini ialah Kualitatif deskriptif. Menurut Huberman dan Miles menganalisis data kualitatif terdiri dari : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- a. Reduksi data (data reduction) adalah proses mengolah data dari lapangan dengan memilah dan memilih, dan menyederhanakan data dengan merangkum yang penting-penting sesuai dengan fokus masalah penelitian (Uhar, 2012:2018).
- b. Penyajian data (data display), untuk lebih mensistematiskan data yang telah direduksi sehingga terlihat bentuknya lebih utuh. Dalam display data laporan dilihat kembali gambarannya secara keseluruhan, sehingga dapat tergambar secara keseluruhan, dengan demikian dapat dilakukan penggalan data kembali jika dipandang perlu untuk mendalami masalahnya.

- c. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan (Idrus, 2009:150). Analisis tersebut digunakan oleh penulis dalam mengkaji secara dalam tentang implementasi standar pelayanan ibadah umrah menurut PMA nomor 5 tahun 2021 dalam meningkatkan kepuasan jemaah pada PT Jejak Imani.

