

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Masa tunggu pelaksanaan ibadah haji yang cukup panjang, yakni sekitar 25 hingga 30 tahun, disebabkan oleh peningkatan jumlah pendaftar yang signifikan serta keterbatasan kuota haji. Kondisi ini mendorong banyak calon jemaah haji untuk memilih ibadah umrah sebagai alternatif. Ibadah umrah dapat dilaksanakan kapan saja dengan waktu tunggu yang relatif lebih singkat dibandingkan ibadah haji, yang hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijah. Sebagai dampaknya, muncul banyak biro perjalanan umrah atau Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang merupakan respon atas meningkatnya minat umat Islam dalam melaksanakan ibadah umrah.

Kemudian antusiasme masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah meningkat sehingga mendorong PPIU untuk memberikan layanan terbaik kepada Jemaah. Hal ini sejalan dengan tingginya ekspektasi Jemaah terkait pelayanan yang diberikan oleh PPIU.

Seiring dengan perkembangan tersebut, persaingan antar perusahaan yang bergerak di bidang layanan umrah semakin meningkat. Setiap perusahaan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah sebagai bentuk strategi untuk mempertahankan reputasi. Kepuasan jemaah terhadap layanan yang diterima akan berpengaruh pada kemungkinan mereka menggunakan kembali jasa biro tersebut pada kesempatan berikutnya saat melaksanakan ibadah umrah.

Instansi atau organisasi pemerintah yang mengatur pelaksanaan umrah secara mandiri memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan ziarah. Standar yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah wajib dipenuhi oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menjelaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban khusus untuk menyediakan pelayanan administrasi, pembinaan manasik haji, akomodasi, transportasi, layanan kesehatan, keamanan, serta berbagai fasilitas lainnya bagi para jemaah haji dan umrah.

Ibadah umrah memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari ibadah lainnya, karena merupakan ibadah yang sakral. Pelaksanaannya tidak hanya mengandalkan pemahaman teori semata, tetapi juga memerlukan kesiapan mental, kondisi kesehatan yang prima, serta kestabilan finansial. Dengan demikian, ibadah umrah dapat dilaksanakan secara lebih khidmat, tertib, dan tanpa hambatan.

Biro layanan umrah atau travel harus menjalankan pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Di dalam negeri, terdapat berbagai aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan, seperti pemberian bimbingan manasik serta pengurusan dokumen haji dan umrah, meliputi paspor, visa, buku vaksin, dan lain sebagainya.

Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada konsumen atau jemaah akan menghasilkan kepuasan, yang pada gilirannya membangun loyalitas jemaah

terhadap penyelenggara travel. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka kualitas tersebut akan dipersepsikan sebagai kurang memuaskan.

Pelayanan yang baik ditandai oleh keberadaan karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, serta ketersediaan seluruh produk yang dibutuhkan. Selain itu, travel tersebut harus bertanggung jawab terhadap setiap jemaah sejak awal hingga akhir pelayanan, mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat, berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum yang memadai, serta mampu membangun kepercayaan jemaah.

PT. Shaff Berkah Tazkiya, yang lebih dikenal sebagai Shaff Tours & Travel, merupakan penyedia jasa agen perjalanan yang berkomitmen memberikan layanan profesional, aman, dan dapat diandalkan dalam pelaksanaan paket perjalanan, termasuk layanan umrah.

Shaff Tours & Travel, sebagai agen perjalanan yang berfokus pada penyelenggaraan umrah, memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan aspek komunikasi. Proses komunikasi yang efektif dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, atau aplikasi pesan instan, yang memungkinkan agen untuk memberikan informasi secara tepat waktu dan memadai kepada jemaah. Dalam penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa penyedia layanan yang mampu berkomunikasi secara proaktif cenderung memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi karena pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Oleh karena itu, perhatian terhadap

komunikasi yang responsif dan jelas menjadi kunci dalam membangun pengalaman umrah yang memuaskan bagi jemaah.

PT Shaff Berkah Tazkiya sebagai studi kasus yang relevan menarik untuk diteliti karena hakikatnya memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelayanan public yang berkaitan dengan ibadah umrah. Kemudian keunikan lainnya adalah PPIU atau travel ini bisa *survive* di Tengah maraknya biro layanan jasa yang mengurus ibadah umrah dan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen atau Jemaah nya. Sehingga Jemaah yang melaksanakan ibadah umrah dengan Shaff Tours & Travel selalu ada peningkatan di setiap tahunnya.

Ungkapan salah satu karyawan PT. Shaff Berkah Tazkiya, perkembangan perusahaan ini dapat dikatakan cukup pesat, khususnya mengingat usianya yang masih tergolong baru dalam industri jasa perjalanan. Keberhasilan tersebut merupakan hasil dari komitmen perusahaan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah. Pelayanan yang dimaksud mencakup seluruh tahapan perjalanan umrah, mulai dari proses pendaftaran, pengurusan dokumen administrasi, hingga pembimbingan manasik sebelum keberangkatan, selama pelaksanaan ibadah, dan bahkan setelah jemaah kembali ke tanah air. Pasca perjalanan, perusahaan tetap menjaga hubungan dengan para jemaah melalui media komunikasi seperti grup *WhatsApp*. Media ini dimanfaatkan tidak hanya untuk mempererat tali silaturahmi, tetapi juga sebagai sarana berbagi informasi edukatif, baik berupa *quotes* inspiratif, informasi terkait ibadah umrah,

maupun materi relevan lainnya yang dapat memperkaya wawasan dan pengalaman para jemaah.

Disisi lain Shaff Tours & Travel juga memiliki beberapa kantor cabang dan kantor perwakilan. Seperti Shaff cabang Batam, Sumedang, Makassar dan Kalimantan. Program yang ditawarkan pun sangat variatif, dimulai dari umrah reguler, keluarga, umrah plus, bahkan ada program lain seperti kursus Bahasa arab, kajian rutin karyawan dan alumni Jemaah Umrah dan lain-lain. Dengan adanya kantor cabang dan beberapa kantor perwakilan, maka permasalahan yang dihadapi semakin kompleks dan beragam, terlebih di bidang pelayanan. Baik dari segi pelayanan administrasi, maupun komunikasi antara karyawan dengan konsumen.

Keberhasilan Shaff Tours & Travel dapat diukur melalui tingkat kepuasan jemaah, yang tercermin dari penilaian mereka terhadap kinerja perusahaan tersebut. Kepuasan jemaah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, jaminan mutu layanan menjadi prioritas utama bagi Shaff Tours & Travel dalam memberikan pengalaman terbaik kepada konsumennya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji manajemen pelayanan prima yang diterapkan oleh Shaff Tours & Travel.

Dalam lingkup penyelenggaraan ibadah umrah, Shaff Tours & Travel yang berada di bawah kepemimpinan Ust. H. Naimulloh Ahyar merupakan lembaga yang menaungi berbagai program pengabdian kepada masyarakat. Perusahaan ini menyediakan sarana, prasarana, serta bimbingan yang diperlukan guna membantu

para jemaah melaksanakan ibadah umrah sesuai tuntunan Al-Qur'an dan Sunnah, dengan tujuan utama mencapai kemabruran. Mengingat tantangan dalam memastikan jemaah merasa puas dan nyaman terhadap layanan yang diberikan, lembaga ini menyusun berbagai program khusus yang ditawarkan kepada calon jemaah. Standar pelayanan yang diupayakan selalu berada pada tingkat optimal, dengan perhatian penuh terhadap setiap kebutuhan peserta. Fokus utamanya adalah memfasilitasi dan mengoordinasikan keberangkatan jemaah secara efektif, disertai komitmen memberikan pelayanan terbaik di setiap tahap perjalanan. Keberhasilan pendekatan ini tercermin dari meningkatnya antusiasme masyarakat setiap tahunnya, yang mendorong semakin banyak orang untuk mempercayakan penyelenggaraan ibadah umrah mereka kepada PT. Shaff Berkah Tazkiya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mengambil judul **“Manajemen Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Shaff Berkah Tazkiya dapat dijadikan indikator penting keberhasilan perusahaan dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para jemaah. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti kemudian merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Perencanaan Pelayanan Prima kepada Jemaah umrah di PT Shaff Berkah Tazkiya?
2. Bagaimana Pelayanan Prima yang diberikan oleh PT Shaff Berkah Tazkiya kepada Jemaah umrah?
3. Bagaimana evaluasi manajemen pelayanan prima di PT Shaff Berkah Tazkiya dalam meningkatkan kepuasan Jemaah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana Perencanaan Pelayanan Prima kepada Jemaah umrah di PT Shaff Berkah Tazkiya.
2. Mengetahui bagaimana Pelayanan Prima yang diberikan oleh PT Shaff Berkah Tazkiya kepada Jemaah umrah.
3. Mengetahui bagaimana evaluasi Manajemen Pelayanan Prima di PT Shaff Berkah Tazkiya dalam meningkatkan kepuasan Jemaah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan untuk penulis baik secara akademis maupun praktis:

1. Akademis

Berkembangnya ilmu manajemen haji dan umrah secara *kaffah* atau menyeluruh dan juga menjadi khazanah ilmu pengetahuan manajemen, sehingga dapat memiliki pemahaman yang menyeluruh.

## 2. Praktis

Memberikan pemahaman dan keterampilan dalam mengaplikasikan ilmu manajemen pada pelayanan haji dan umrah.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Landasan Teoritis

Penelitian ini mengambil teori *excellent service* (pelayanan prima) dikemukakan oleh Atep Adya Barata. Pelayanan prima adalah konsep yang bertujuan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Pelayanan prima sering dianggap sebagai pilar penting dalam keberhasilan organisasi, baik di sektor bisnis maupun pelayanan publik. Fokus utama teori ini adalah memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi secara memuaskan, bahkan melampaui ekspektasi mereka.

Menurut Barata, pelayanan prima dilandasi konsep A6, yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Konsep ini sering digunakan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan dan menciptakan pengalaman yang memuaskan. Konsep A6 dalam teori pelayanan prima di antaranya :

#### a. *Attitude* (Sikap)

Sikap pelayanan yang baik meliputi keramahan, kesopanan, dan penghormatan kepada pelanggan. Petugas layanan harus memiliki empati, kesabaran, dan bersikap profesional dalam berinteraksi. Tujuan utama

adalah menciptakan kenyamanan emosional bagi pelanggan (Jemaah umrah).

b. *Attention* (Perhatian)

Memberikan perhatian penuh pada kebutuhan dan harapan pelanggan. seperti petugas layanan harus tanggap terhadap permintaan, keluhan, dan saran dari pelanggan, pelayanan yang personal dan fokus akan memberikan kesan bahwa pelanggan dihargai.

c. *Action* (Tindakan)

Pelayanan harus diberikan dengan tindakan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti tidak menunda-nunda pekerjaan atau membuat pelanggan merasa terabaikan, tindakan yang proaktif dan solutif akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. *Ability* (Kemampuan)

Petugas layanan harus memiliki kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan yang cukup dalam menjalankan tugas. Seperti pelatihan rutin dan pengembangan diri sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan ini. Karena dengan kemampuan yang memadai, petugas dapat memberikan solusi efektif bagi pelanggan.

e. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan mencakup kerapihan, kebersihan, dan kesesuaian seragam atau pakaian kerja, karena penampilan yang baik menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Kemudian

lingkungan tempat pelayanan juga harus bersih, nyaman, dan mendukung proses pelayanan.

f. *Accountability* (Akuntabilitas)

Petugas layanan harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, transparansi dan kejujuran dalam pelayanan sangat penting untuk membangun kepercayaan. Akuntabilitas juga mencakup kemampuan untuk mengakui kesalahan dan segera memperbaikinya.

Teori *excellent service* (pelayanan prima) cocok digunakan dalam penelitian ini, karena kerangka teoritis berfokus pada pengukuran harapan pelanggan dalam hal ini jemaah umrah dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dengan menggunakan teori *excellent service*, penelitian ini bisa mengevaluasi Shaff Tours & Travel dalam menerapkan konsep A6 pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan (jemaah umrah).

## 2. Landasan Konseptual

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* dengan kata kerja *to manage* yang secara umum berarti mengurus. Dalam pengertian khusus, istilah manajemen digunakan untuk merujuk pada pemimpin dan kepemimpinan, yaitu individu-individu yang menjalankan fungsi memimpin. Dengan demikian, manajer adalah seseorang yang memimpin atau berperan sebagai pemimpin. Manajemen dapat dipahami sebagai sebuah disiplin ilmu sekaligus seni. Sebagai seni, manajemen mencakup berbagai aspek, antara lain kepemimpinan, komunikasi, serta seluruh elemen yang berhubungan

dengan sumber daya manusia. Aktivitas manajemen meliputi fungsi memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan. Selain itu, manajemen juga merupakan suatu proses yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerja sama dalam tim. (Widiana 2020, p.30).

Pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok, yang didasari oleh faktor materil serta dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pihak lain sesuai dengan hak yang dimilikinya. Moenir (2002, p.6) menyatakan bahwa pelayanan muncul sebagai bentuk kewajiban dalam proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik pada instansi pemerintah maupun pada organisasi swasta.

Menurut Barata, pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan cara memberikan *service* terbaik guna memudahkan pemenuhan kebutuhan mereka serta menciptakan kepuasan, sehingga pelanggan tetap loyal terhadap organisasi atau perusahaan.

## **F. Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang penulis ambil ialah di PT. Shaff Berkah Tazkiya, di Jl. Parakan Asri No. 56 Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Dalam suatu penelitian, setiap peneliti menerapkan paradigma ataupun sudut pandang tertentu. Paradigma berperan sebagai induk atau payung dari

sistem filsafat yang dikembangkan oleh manusia, bukan berasal dari ajaran agama tertentu. Paradigma membantu peneliti dalam kegiatan ilmiah untuk memahami dan menemukan realitas pada situasi tertentu. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, dengan sumber data diperoleh melalui *purposive sampling* dan *snowball sampling*, menggunakan teknik pengumpulan data gabungan atau triangulasi, serta analisis data secara induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menitikberatkan pada makna dibandingkan dengan generalisasi, sehingga penelitian ini berlandaskan pada filosofi postpositivisme (Sadiah, 2015:26).

Paradigma yang digunakan didalam penelitian ini adalah paradigma fenomenologi yaitu pendekatan dalam memahami dan menyelidiki pengalaman subjektif individu terhadap suatu fenomena. Karena fenomenologi berupaya untuk memahami pengalaman individu termasuk bagaimana mereka merasakan dan memaknai. Tujuannya adalah memahami hakikat universal suatu fenomena yang terjadi. Penelitian ini berupaya mengungkap makna esensial dari suatu fenomena yang dialami sebagian individu saat menggunakan aplikasi pencarian. Pendekatan fenomenologi interpretatif, yang menitikberatkan pada penafsiran terhadap teks dan pengalaman pribadi, dipilih sebagai metode utama. Proses analisis difokuskan pada ruang lingkup pencarian yang menjadi perhatian peneliti, dengan menyoroiti informasi kunci yang disampaikan oleh peserta untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diperoleh melalui metode statistik atau bentuk pengukuran kuantitatif lainnya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mempelajari berbagai aspek seperti kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, serta hubungan praktis, struktur organisasi, gerakan sosial, maupun sistem kekerabatan. Upaya peneliti dalam mengembangkan perspektif yang dipertimbangkan secara matang menjadi landasan utama dalam pelaksanaan penelitian kualitatif ini (Suharsimi, 2002, p.107).

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Sukmadinata (2016, p.77-78) bahwa studi kasus merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisis data terkait suatu kasus tertentu. Umumnya, suatu peristiwa atau objek dijadikan kasus karena adanya masalah, hambatan, kesulitan, atau penyimpangan. Namun, suatu hal juga dapat dijadikan kasus meskipun tidak mengandung permasalahan, melainkan karena memiliki keunggulan atau keberhasilan yang patut dikaji.

Studi kasus dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati dan menganalisis bagaimana penerapan manajemen pelayanan prima kepada jemaah umrah di PT. Shaff Berkah Tazkiya.

### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis data bersifat deskriptif berupa dokumen dari PT. Shaff Berkah Tazkiya dan

dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penemuan atas pertanyaan penelitian.

#### **b. Sumber Data**

##### 1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data primer yang didalamnya diperoleh dari lapangan. Sumber data primer penelitian ini adalah dari pimpinan travel, karyawan dan para jemaah.

##### 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang tidak diperoleh dari lapangan. Misalnya diambil dari jurnal, buku dan dokumen penunjang lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

#### **5. Informan Penelitian**

##### a. Informan

Peneliti membagi informan untuk penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, sesuai dengan urutan berikut :

- 1) Informan kunci, yaitu informan yang memiliki peran paling penting dalam proses pengambilan data.
- 2) Informan utama, yaitu informan yang memiliki peran dalam memberikan penjelasan terkait topik pembahasan tetapi tidak berfungsi didalam verifikasi data.

- 3) Informan pendukung, yaitu informan yang dibutuhkan didalam proses penelitian sebagai tambahan jenis data dari penelitian yang diperlukan.

b. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan. Metode ini adalah teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan khusus. Pemilihan orang yang dianggap memiliki pengetahuan paling mendalam tentang subjek atau situasi sosial yang menjadi fokus penelitian dapat menjadi alasan untuk pertimbangan ini. Mereka juga dapat berasal dari posisi mereka sebagai pihak yang berwenang, yang membantu peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang menjadi fokus penelitian. (Sugiyono, 2012, p.54).

Untuk teknik penentuan informan sebagaimana pembagian informan yaitu :

- 1) Informan kunci dalam penelitian ini adalah pimpinan travel di PT. Shaff Berkah Tazkiya.
- 2) Informan utama dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. Shaff Berkah Tazkiya.
- 3) Informan pendukung dalam penelitian ini adalah Jemaah umrah yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah dengan PT. Shaff Berkah Tazkiya.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

### a. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan langsung terhadap suatu objek di lingkungan, baik yang sedang berlangsung maupun yang masih dalam tahap tertentu, dengan memanfaatkan indera. Observasi dilakukan secara sadar dan terencana, mengikuti urutan yang telah ditetapkan.

Peneliti melakukan pengamatan ketika pemberangkatan berlangsung guna mendapatkan data dan informasi terkait manajemen pelayanan prima di PT. Shaff Berkah Tazkiya.

### b. Wawancara

Selain melakukan observasi, peneliti juga melaksanakan wawancara, yakni dengan terjun langsung ke lapangan untuk bertemu informan sesuai jadwal pertemuan yang telah diatur sebelumnya. Melalui wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan dan memanfaatkan tanggapan informan sebagai dasar untuk memperoleh serta mengembangkan berbagai informasi lainnya. Wawancara pada dasarnya merupakan salah satu bentuk komunikasi yang terstruktur (Sukardi 2003, p.53). Tentunya wawancara ini dilakukan dengan direktur Shaff Tours & Travel supaya mendapat info yang valid tentang manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan Jemaah.

c. Dokumentasi

Untuk data pendukung, peneliti mengumpulkan dokumentasi berupa tulisan, gambar, video dan media lainnya.

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Data dalam penelitian ini divalidasi dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data kualitatif membandingkan hasil wawancara dengan subjek penelitian untuk memastikan bahwa datanya benar. Metode ini juga dianggap sebagai upaya menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dengan menggunakan sumber data yang tersedia. triangulasi membantu membuat kesimpulan yang akurat karena membantu mengidentifikasi perbedaan antara data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Tiga jenis triangulasi yang paling umum digunakan adalah triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Dengan menerapkan ketiga jenis triangulasi ini, informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, berbagai teknik pengumpulan data, dan periode waktu yang berbeda dapat saling melengkapi, yang menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh dan valid (Sugiyono, 2006, p.72).

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan triangulasi sumber. Keputusan ini didasarkan pada tujuan penulis untuk mengungkap dan menganalisis berbagai masalah yang menjadi subjek penelitian.

## 8. Teknik Analisis Data

Analisis data mencakup proses pengolahan informasi yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi, kemudian disusun secara sistematis dan terperinci. Proses ini meliputi hal-hal berikut :

### a. Reduksi Data

Tahap penting dalam penelitian adalah reduksi data, di mana data dari berbagai sumber disederhanakan menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan terkonsentrasi. Mengidentifikasi pola, tema, atau ide utama yang muncul dari data mentah adalah tujuan utama langkah ini. Pengkodean, kategorisasi, dan pengelompokan data berdasarkan kesamaan dan perbedaan melakukan proses reduksi. Dalam melakukannya, peneliti berusaha untuk menemukan hubungan antara bagian-bagian data, menghapus informasi yang tidak penting, dan menggabungkan data yang mirip. Langkah ini membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih jelas dan sistematis tentang informasi yang telah mereka kumpulkan. Ini memudahkan mengidentifikasi temuan penting dan membuat kesimpulan yang didukung oleh bukti yang kuat (Patilima, 2004).

### b. Display Data

Dalam proses display data, informasi disusun berdasarkan fokus dan elemen masalah yang diteliti, atau laporan hasil pengamatan lapangan yang telah disusun secara menyeluruh. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan gambaran umum yang jelas yang memudahkan pengambilan kesimpulan yang akurat (Sugiyono, 2013:339).

### c. Triangulasi Data

Dengan triangulasi, peneliti dapat mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitasnya secara bersamaan. Dalam praktiknya, peneliti memeriksa keabsahan data dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan berbagai sumber data (Sugiyono, 2006, p.372).

### d. Tafsir Data

Penafsiran atau interpretasi data adalah proses menggabungkan hasil analisis dengan pernyataan, kriteria, atau standar tertentu untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian (Suprayogo, 2001:192). Proses penafsiran data mencakup beberapa tahapan sebagai berikut :

- 1) Menyajikan uraian secara mendalam mengenai makna yang sesungguhnya dari materi yang disampaikan.
- 2) Menghubungkan temuan dari studi eksploratif dengan hipotesis sebagai dasar bagi penelitian lanjutan yang dilakukan secara lebih mendalam dan cermat.
- 3) Mengembangkan konsep yang dapat menjelaskan fenomena yang diamati.