

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah Haji dan Umrah merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan setiap Muslim yang berakal, serta mampu secara fisik maupun materi (Noor, 2018). Selain itu, perintah pelaksanaan ibadah haji itu sendiri dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali 'Imran ayat 97 yang artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”(Q.S Ali 'Imran:97)

Dengan demikian, kini keberadaan biro travel Haji dan Umrah di Indonesia menjadi sektor yang vital dalam konteks kebutuhan spiritual, khususnya bagi masyarakat muslim. Pernyataan ini diperkuat dengan fakta bahwa Indonesia memiliki jumlah jemaah haji terbesar di dunia (Rohimat & Sudrajat, 2023). Hal ini bukanlah sesuatu yang mengherankan jika mempertimbangkan realitas bahwa sebagian besar penduduk di Indonesia diketahui menganut agama Islam sebagai pedoman hidupnya (Busyro et al., 2019). Oleh karena itu, besarnya jumlah umat Islam di Indonesia

dan kewajiban muslim untuk menjalankan ibadah haji dan umrah menjadi faktor utama yang menyebabkan tingginya minat terhadap haji dan umrah di negara ini.

Selain itu, eksistensi biro travel Haji dan Umrah semakin menjadi pertimbangan bagi umat muslim Indonesia, mengingat realita pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah yang kompleks. Di dalamnya terdapat serangkaian aktivitas yang telah ditetapkan setiap tahapan langkah, tata cara dan waktu pelaksanaannya. Sarwat (2019) mendefinisikan bahwa haji dilaksanakan pada waktu-waktu yang telah ditentukan secara khusus dalam tahun Hijriah di beberapa tempat, termasuk Makkah, Arafah, Muzdalifah, Mina dan Madinah. Sedangkan ibadah umrah hanya melibatkan Ka'bah dan tempat sai yang terletak di Masjidilharam di kota Makkah saja. Mengetahui betapa kompleksnya pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, banyak jemaah yang kemudian memilih menggunakan jasa travel Haji dan Umrah. Hal ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus beribadah tanpa harus mengkhawatirkan aspek-aspek seperti akomodasi, transportasi, konsumsi, keamanan dan lain-lain.

Saat ini, industri perjalanan Haji dan Umrah sangat kompetitif, dengan banyak penyedia layanan yang berupaya menarik banyak jemaah. Salah satu faktor yang dapat membantu perusahaan lebih unggul dan mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasarnya adalah dengan menawarkan kualitas pelayanan yang menjanjikan. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan travel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Kamila & Wardhana, 2023). Kepuasan ini juga

berdampak pada minat jemaah untuk kembali menggunakan jasa layanan Haji dan Umrah dari perusahaan travel tersebut (Abdul Subhan et al., 2023).

PT Al Jamarat adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan haji dan umrah yang memiliki beberapa cabang di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya permintaan, perusahaan ini menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Fenomena ini menunjukkan perlunya manajemen pelayanan yang efektif dan efisien untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan jemaah. Pentingnya pemahaman mendalam terhadap implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di cabang PT Al Jamarat diharapkan dapat menciptakan langkah strategis untuk mengatasi kesenjangan layanan, meningkatkan kepuasan jemaah, serta memperkuat daya saing perusahaan di sektor perjalanan ibadah.

Untuk mengukur kualitas layanan pada perusahaan ini, model SERVQUAL yang memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, akan menjadi kerangka konseptual yang peneliti gunakan untuk menilai layanan yang diberikan oleh PT Al Jamarat. SERVQUAL adalah model yang dirancang oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) untuk mengukur kualitas layanan dengan mengevaluasi perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Model ini berfungsi sebagai alat bagi bisnis untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan

(Nugraha et al., 2023). Dalam konteks penelitian ini, SERVQUAL diterapkan untuk mengevaluasi bagaimana implementasi layanan di perusahaan Haji dan Umrah yang beroperasi di cabang PT Al Jamarat serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan fokus penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di cabang PT Al Jamarat berdasarkan dimensi SERVQUAL?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh PT Al Jamarat dalam mengimplementasikan manajemen pelayanan haji dan umrah?
3. Bagaimana persepsi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Al Jamarat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan fokus penelitian di atas, yakni:

1. Mengidentifikasi bagaimana implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah di cabang PT Al Jamarat berdasarkan dimensi SERVQUAL.
2. Menginvestigasi kendala yang dihadapi oleh PT Al Jamarat dalam mengimplementasikan manajemen pelayanan Haji dan Umrah.
3. Menginvestigasi persepsi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Al Jamarat.

D. Kegunaan Penelitian

Temuan dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yang luas kepada berbagai pihak. Adapun kegunaan penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya dalam konteks manajemen pelayanan di industri perjalanan Haji dan Umrah. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perkembangan kajian ilmu di Program studi Manajemen Haji dan Umrah dengan menyediakan wawasan yang mendalam tentang implementasi manajemen pelayanan travel Haji dan Umrah. Kontribusi ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang strategi, tantangan, dan potensi perbaikan dalam mengelola pelayanan haji dan umrah. Selain itu, lembaga pendidikan, seperti universitas, fakultas, dan jurusan/program studi terkait, dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian di masa mendatang.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat yang memungkinkan untuk diterapkan dalam konteks perusahaan dan lembaga terkait. Al jamarat dan lembaga-lembaga sejenis dapat menggunakan temuan dari penelitian ini sebagai dasar untuk meningkatkan manajemen pelayanan mereka.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Studi-studi yang relevan digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam penelitian ini. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari kesan adanya kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan demikian, peneliti dapat mengklarifikasi posisi penelitian ini di antara temuan-temuan penelitian yang telah ada. Berdasarkan hal tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan kemiripan, baik dalam hal penyajian maupun metode, namun berbeda dalam substansi pembahasan.

Pertama, Ali, Wahidatul, Ayu, Fajar, Sholihah (2019). Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pengelola bagian penyelenggaraan Haji dan Umrah serta petugas PHU. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bagian penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto telah menyediakan pelayanan satu atap yang memudahkan jemaah untuk mendaftar. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya manajemen pelayanan Haji dan Umrah, aktivitas dalam layanan dapat terkoordinasi dengan baik dan terstruktur, sehingga calon jemaah haji dan umrah merasa nyaman.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Susilawati (2021). Tujuan dari penelitian ini mengungkap dua isu utama, yakni bagaimana manajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT Mastour dan faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan ibadah Haji dan Umrah. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menjawab permasalahan yang diidentifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PT Mastour telah memperhatikan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Selain itu, pelayanan juga mengikuti etika dalam melayani jemaah, sebagaimana yang terdokumentasikan dalam buku Kasmir mengenai etika pelayanan pelanggan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jemaah yang sudah lanjut usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, di mana peneliti mengumpulkan data melalui wawancara langsung dan interaksi dengan responden di lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan tersebut menggunakan empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam melaksanakan Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jemaah yang sudah lanjut usia.

Penelitian-penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam menyoroti topik manajemen pelayanan haji dan umrah. Bagaimanapun, penelitian-penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian pertama lebih fokus pada manajemen pelayanan di lembaga Kementerian Agama, penelitian kedua fokus pada fungsi manajemen yang merujuk pada etika pelayanan di PT Mastour, sementara penelitian ketiga lebih menitikberatkan pada pelayanan terhadap jemaah yang sudah lanjut usia saja di PT Marco Tour dan Travel. Ketiga penelitian sebelumnya tidak dilakukan pada cabang biro travel ibadah haji dan umrah.

Untuk memudahkan pemahaman mengenai kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, peneliti menyusunnya dalam bentuk tabel yang diringkas sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto	Manajemen Pelayanan Haji dan	Dilakukan di lembaga kementerian agama; cabang
Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah (Studi PT Mastour Haji dan Travel)”		Fokus pada fungsi manajemen yang merujuk pada etika pelayanan; cabang

Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jemaah Yang Sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung	Umrah	Hanya pelayanan untuk jemaah lanjut usia; cabang
---	-------	--

F. Landasan Pemikiran

Landasan teoritis penelitian ini didasarkan pada konsep manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988). Teori tersebut dinamakan SERVQUAL yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengevaluasi komponen pelayanan (Saleh & Ryan, 1991) berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Model ini telah berkontribusi signifikan terhadap penelitian kualitas pelayanan selama bertahun-tahun dan tetap menjadi instrumen yang berguna untuk penelitian kualitas layanan (Ladhari, 2009). Menurut *Web of Science (WoS)* yang diproduksi oleh *Institute for Scientific Information (ISI)*, frekuensi pengaplikasian teori SERVQUAL ini paling sering diterapkan dalam penelitian di bidang manajemen (Wang et al., 2015).

SERVQUAL itu sendiri adalah sebuah metodologi yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988 untuk menilai kualitas layanan dengan menekankan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (Augustyn et al., 2022).

Pendekatan ini berlandaskan pada prinsip-prinsip positifis dan bertujuan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga memungkinkan institusi melampaui ekspektasi pelanggan. SERVQUAL mengukur ekspektasi konsumen terhadap atribut kualitas layanan, sekaligus persepsi mereka terhadap atribut kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam kategori layanan tertentu.

Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* mengacu pada aspek fisik dari layanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi *reliability* menilai kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Dimensi *responsiveness* mengukur kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Dimensi *assurance* mengevaluasi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Terakhir, dimensi *empathy* menilai kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan teori SERVQUAL sangat relevan untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Al Jamarat. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan yang diberikan dan persepsi dari jemaah terkait pelayanan di PT Al Jamarat, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang konkret untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan

pelanggan. Dalam konteks manajemen pelayanan haji dan umrah, penerapan lima dimensi dari teori SERVQUAL tersebut dijelaskan di bawah ini.

Dimensi *tangibles* mencakup kualitas fasilitas dan akomodasi yang disediakan untuk jemaah, penampilan fisik dan profesionalisme karyawan, serta kualitas peralatan dan infrastruktur pendukung seperti transportasi dan tempat ibadah. Indikator yang akan digunakan untuk mengukur dimensi ini termasuk kebersihan dan kenyamanan fasilitas, modernitas dan ketersediaan peralatan, serta penampilan dan keseragaman karyawan.

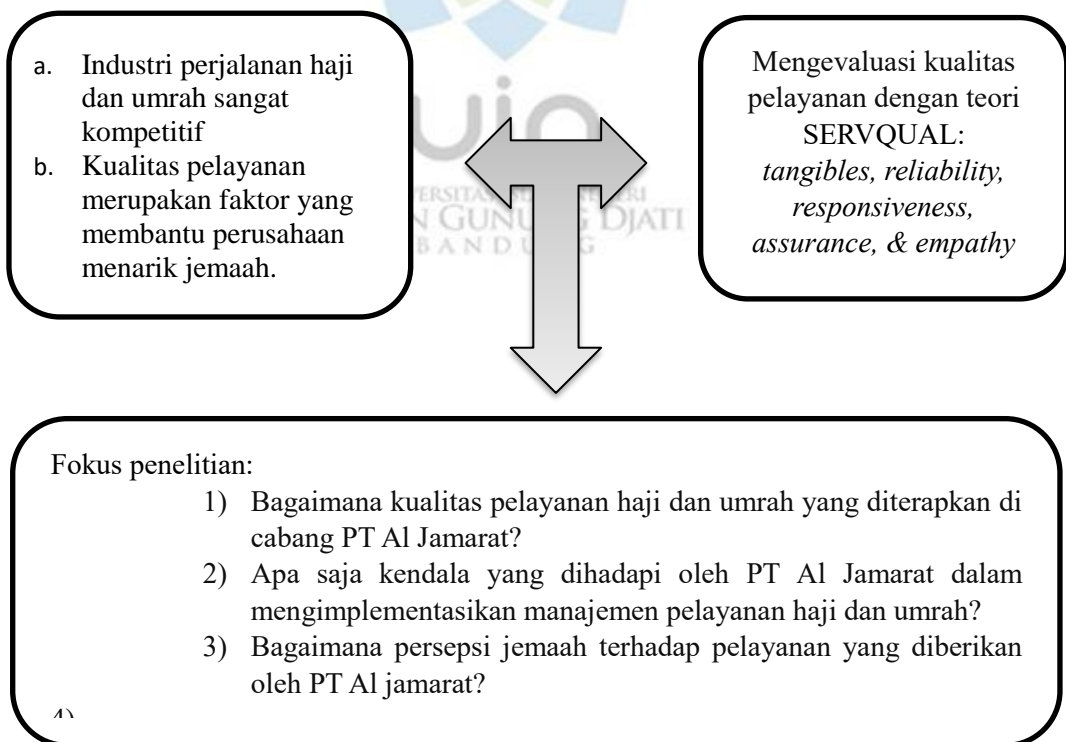
Dimensi *reliability* menilai kepatuhan terhadap jadwal dan rencana perjalanan haji dan umrah, keakuratan informasi dan layanan yang dijanjikan, serta konsistensi dalam pemberian layanan. Indikator yang akan digunakan meliputi kesesuaian jadwal dan rencana perjalanan dengan yang dijanjikan, keandalan dalam penyediaan layanan (seperti transportasi dan akomodasi), serta frekuensi kesalahan atau kegagalan dalam pelayanan.

Dimensi *responsiveness* mengukur kecepatan dan ketanggapan dalam merespon permintaan atau keluhan jemaah, kesediaan karyawan untuk membantu jemaah setiap saat, serta ketersediaan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan haji dan umrah. Indikator untuk dimensi ini termasuk waktu respon terhadap keluhan atau permintaan jemaah, kesigapan karyawan dalam memberikan bantuan, serta kepuasan jemaah terhadap respons dan bantuan yang diberikan.

Dimensi *assurance* mengevaluasi pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam memberikan layanan haji dan umrah, kemampuan karyawan untuk

menumbuhkan rasa aman dan percaya pada jemaah, serta ketersediaan informasi dan edukasi mengenai ibadah haji dan umrah. Indikator untuk dimensi ini mencakup kompetensi dan pengalaman karyawan, kepercayaan jemaah terhadap karyawan dan layanan yang diberikan, serta ketersediaan informasi yang jelas dan bermanfaat bagi jemaah.

Dimensi *empathy* menilai kepedulian karyawan terhadap kebutuhan individu jemaah, penyediaan layanan yang personal dan memahami kondisi jemaah, serta pendekatan yang ramah dan penuh perhatian dalam melayani jemaah. Indikator untuk dimensi ini termasuk tingkat kepedulian karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan jemaah, personalisasi layanan berdasarkan kebutuhan individu, serta kepuasan jemaah terhadap perhatian dan empati yang diberikan oleh karyawan. Berikut adalah kerangka konseptual penelitian:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini mencakup lokasi penelitian, paradigma dan pendekatan yang digunakan, metode penelitian, jenis dan sumber data, informan, teknik pengumpulan data, teknik penentuan keabsahan data, teknik analisis data, serta rencana jadwal penelitian. Setiap sub bagian tersebut akan diuraikan secara terperinci sebagai berikut

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan berfokus di cabang PT Al Jamarat, yaitu Aljam Tour. Keputusan pemilihan lokasi ini dipertimbangkan secara hati-hati sebagai tempat studi kasus yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis implementasi manajemen pelayanan di cabang biro perjalanan haji dan umrah. Selain itu, pertimbangan aksesibilitas yang mudah menjadi faktor kunci dalam menentukan lokasi penelitian ini, terutama karena peneliti sebelumnya telah melakukan magang di tempat tersebut. Faktor aksesibilitas yang baik ini akan memungkinkan peneliti untuk dengan mudah mengakses data dan informasi yang diperlukan, serta melakukan observasi langsung terhadap pelayanan haji dan umrah. Kesesuaian lokasi penelitian ini dengan tujuan penelitian menjadi prioritas utama, seiring dengan prinsip yang dinyatakan oleh Haryana (2019) dalam bukunya bahwa pemilihan lokasi penelitian seharusnya mempertimbangkan berbagai aspek untuk memastikan bahwa pemilihan tersebut tidak menghambat jalannya proses penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang utuh/holistik, kompleks, dinamis dan hubungan gejala bersifat interaktif (*reciprocal*) sehingga memungkinkan objek berkembang apa adanya dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut (Sugiyono, 2013). Proses implementasi manajemen yang kompleks dan tentunya dinamis di PT Al Jamarat akan memberikan berbagai interpretasi yang diberikan oleh subjek penelitian atas pengalaman mereka. Pada proses tersebut, peneliti tidak bisa memanipulasi dinamika yang ada.

Sejalan dengan paradigma tersebut, peneliti memilih kualitatif sebagai pendekatan penelitian karena pendekatan kualitatif menyelidiki dan mengeksplorasi lebih dalam kualitas dari hubungan, aktivitas, atau materi (Fraenkel & Wallen, 1996; Yulianawati, 2019). Penelitian ini akan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana proses pengimplementasian manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Al Jamarat. Dengan menyelidiki kualitas dari aktivitas pada proses pengimplementasian tersebut, peneliti akan mempelajari tantangan yang dihadapi serta peluang yang tersedia di sana.

3. Metode Penelitian

Peneliti memilih studi kasus sebagai metode penelitian karena metode ini fokus pada satu objek spesifik yang dianggap sebagai kasus untuk dianalisis secara mendalam, dengan tujuan untuk mengungkapkan realitas yang

terdapat di balik fenomena tersebut. Studi Kasus juga disebut sebagai proses yang melibatkan pengkajian atau pemahaman sebuah kasus dan sekaligus mencari hasilnya (Assyakurrohim et al., 2023). Pada konteks penelitian ini, studi kasus memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara mendalam fenomena yang spesifik dalam konteks nyata, yaitu manajemen pelayanan di cabang biro travel haji dan umrah Aljam Tour. Dengan demikian, metode ini sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang biro travel perjalanan haji dan umrah di PT Al Jamarat.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif berbentuk deskriptif. Penelitian deskriptif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya (Pirmanto et al., 2016). Maka, peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap data yang diperoleh dari lapangan.

b. Sumber Data

Data untuk penelitian ini dapat diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber awal yang menjadi fokus utama penelitian, yang umumnya berasal dari responden atau informan yang terlibat langsung dalam penelitian. Sementara sumber data sekunder menyediakan informasi tambahan yang diperlukan, seperti buku dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian (Astuti, 2017).

5. Informan

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* atau *judgement sampling* untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terkait dengan topik penelitian. Teknik ini melibatkan penyeleksian informan secara sengaja berdasarkan kualitas atau karakteristik tertentu yang sesuai dengan keperluan penelitian (Tongco, 2007). Dengan memilih informan yang representatif dari berbagai peran dan perspektif yang terlibat dalam pelayanan haji dan umrah di cabang PT Al Jamarat, peneliti diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang pelayanan di PT Al Jamarat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam pengumpulan data, berikut teknik yang digunakan selama penelitian berlangsung:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana terjadi interaksi langsung antara peneliti dan peserta penelitian. Tujuan dari wawancara dalam penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang sedang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Pada konteks penelitian ini, peneliti akan mewawancarai pihak-pihak yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait bagaimana pengimplementasian manajemen pelayanan di biro travel haji dan umrah Aljam Tour beserta tantangan dan peluangnya.

b. Observasi

Observasi adalah metode sistematis untuk memeriksa aktivitas manusia dan lingkungan fisik di tempat kejadian alami. Metode ini dilakukan secara berkesinambungan dengan melibatkan indera manusia untuk mengumpulkan fakta-fakta yang diamati dari peristiwa empiris. (Hadi, 1986; Hasanah, 2017). Dalam konteks ini, peneliti akan melakukan pengamatan pada proses pengimplementasian manajemen pelayanan di cabang PT Al Jamarat, Aljam Tour.

c. Dokumentasi

Selain observasi, peneliti memilih dokumentasi sebagai teknik penelitian untuk mendukung informasi data yang didapatkan agar lebih akurat. Dikutip dalam Waruwu (2023) bahwa dokumentasi merupakan metode pengumpulan informasi yang melibatkan pencarian bukti yang akurat sesuai dengan fokus masalah penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi sering kali melibatkan penggunaan rekaman, gambar, dan foto untuk mendokumentasikan data yang relevan. Selain itu, dokumentasi dalam penelitian dapat berupa berkas-berkas yang berkaitan dengan topik penelitian.

7. Teknik Keabsahan Data

Peneliti melakukan validasi temuan dengan menggunakan triangulasi untuk memastikan keabsahan informasi yang disajikan dalam laporan. Triangulasi merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menguji kevalidan informasi yang diperoleh dari penelitian, dan dapat dianggap sebagai sebuah

strategi untuk memeriksa keabsahan data. Ada beberapa jenis triangulasi, di antaranya adalah triangulasi teknik. Dalam konteks ini, triangulasi teknik mengacu pada penggunaan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama seperti penggabungan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk menyelidiki topik yang sama, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih kuat (Alfansyur & Mariyani, 2020). Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi metode yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memverifikasi temuan yang diperoleh.

8. Teknik Analisis Data

Menurut teori Miles and Huberman (1994), analisis data kualitatif mengandung aktivitas reduksi data, penyajian data, serta penyimpulan dan verifikasi hasil penelitian. Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data ini meliputi:

a. Reduksi Data

Reduksi data yang merupakan proses menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah menjadi bentuk yang lebih ringkas. Langkah-langkah reduksi data mencakup meringkas data, mengkode dan menelusuri tema. Ini melibatkan seleksi ketat, ringkasan atau uraian singkat, serta penggolongan data ke dalam pola yang lebih luas.

b. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi sehingga memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dan tindakan. Data kualitatif dapat disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau bagan, yang membantu memvisualisasikan informasi secara komprehensif.

c. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama penelitian. Peneliti mulai mencari makna, mencatat pola, penjelasan, konfigurasi, dan alur sebab akibat. Kesimpulan ditangani secara longgar, tetapi diperbarui dan diverifikasi selama penelitian berlangsung melalui tinjauan ulang, diskusi dengan teman sejawat, dan integrasi temuan dengan data lainnya.