

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah mulia dalam ajaran Islam yang memiliki dimensi ganda, yaitu dimensi spiritual berupa penghambaan diri kepada Allah Swt., dan dimensi fiqhiyah berupa serangkaian ritual yang teratur dan terstandarisasi. Secara terminologis syariat, umrah berarti mengunjungi Ka'bah di Makkah Al-Mukarramah dengan niat tertentu, disertai pelaksanaan tawaf mengelilingi Ka'bah, sa'i antara Bukit Shafa dan Marwah, serta diakhiri dengan tahalul. Ibadah ini berbeda dari haji karena tidak mensyaratkan wukuf di Padang Arafah dan dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun. Karena kemiripannya dengan haji, umrah sering disebut pula sebagai haji kecil. Umrah maupun haji pada hakikatnya bertujuan sama, yaitu menyengaja mengunjungi Baitullah dengan melaksanakan rukun-rukun tertentu dan memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh syariat (Zainudin, 2021).

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi yang sangat besar dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan umrah tidak hanya didorong oleh faktor keimanan, tetapi juga oleh meningkatnya kesadaran spiritual dan kemampuan ekonomi kelas menengah yang semakin meluas. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang

Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah agar dapat menunaikan ibadah sesuai ketentuan syariat Islam.

Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, Indonesia menjadi salah satu negara pengirim jemaah haji dan umrah terbesar yang berkunjung ke Makkah, Arab Saudi setiap tahunnya. Hubungan strategis antara Indonesia dan Arab Saudi dalam pengelolaan ibadah haji dan umrah turut memperkuat posisi Indonesia di tingkat internasional, sekaligus mencerminkan semangat keagamaan yang menjadi identitas bangsa (Jafar, 2025). Pada tahun 2025, jumlah jemaah umrah Indonesia mencapai 648 ribu orang, menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan kontribusi jemaah umrah terbesar secara global (Sofarul, 2025).

Tingginya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan umrah tercermin pula dari pertumbuhan jumlah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang beroperasi secara nasional. Pada April 2025, tercatat sebanyak 2.592 PPIU terdaftar aktif dalam Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (Siskopatuh) Kementerian Agama RI (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2025). Jumlah tersebut mencerminkan besarnya skala industri umrah di Indonesia, sekaligus menunjukkan dinamika persaingan yang semakin ketat. Di satu sisi, kondisi ini membuka peluang bagi masyarakat untuk memilih layanan sesuai kebutuhan. Di sisi lain, setiap PPIU dituntut untuk meningkatkan kualitas, transparansi, dan kepatuhan terhadap regulasi agar mampu bertahan dan berkembang.

Di tingkat regional, Kabupaten Bogor merupakan salah satu daerah dengan tingkat aktivitas penyelenggaraan umrah yang cukup tinggi. Tercatat sebanyak 82 PPIU terdaftar dan aktif beroperasi di wilayah tersebut (Junaedi, 2026). Ketatnya persaingan antar-PPIU di tingkat lokal ini menuntut setiap penyelenggara untuk memiliki strategi yang unggul, khususnya dalam aspek pelayanan jemaah, inovasi program, dan pembangunan kepercayaan masyarakat.

Implementasi strategi merupakan tahap krusial dalam manajemen strategis yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Fred R David (2016), implementasi strategi adalah proses menerjemahkan rencana strategis ke dalam tindakan nyata melalui penetapan tujuan tahunan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, alokasi sumber daya, pengelolaan konflik, pembentukan struktur organisasi yang mendukung, manajemen dan motivasi sumber daya manusia, serta pembangunan budaya organisasi yang selaras dengan strategi. Strategi yang baik tidak akan memberikan dampak signifikan apabila tidak diimplementasikan secara konsisten dan terarah.

Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah, implementasi strategi yang efektif merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah faktor yang menjadi penentu daya saing di tengah persaingan antar-PPIU yang semakin intens. Goetsch dan Davis (1994) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan umrah, kualitas menjadi elemen kunci dalam memastikan

pengalaman ibadah yang optimal, mulai dari penyediaan fasilitas yang memadai dan layanan yang profesional hingga bimbingan ibadah yang mendalam selama di Tanah Suci.

PT Miza Nusantara Travelindo, yang beroperasi dengan nama Miza Tour & Travel, merupakan salah satu PPIU yang berkedudukan di Jalan Pasar Baru Jonggol, Desa Jonggol, Kecamatan Jonggol, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Perusahaan ini telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai PPIU dengan nomor izin 14112300810380002. Miza Tour & Travel terus berkembang sebagai biro perjalanan umrah yang berupaya memberikan layanan terbaik dengan tagline "Meraih Mabruur Bersama Miza Tour". Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di antara 82 PPIU aktif di Kabupaten Bogor, perusahaan dituntut untuk mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, terukur, dan berorientasi pada kepuasan serta kemabruran jemaah.

Sejak memperoleh izin PPIU pada tahun 2024, Miza Tour & Travel langsung menunjukkan komitmen nyata dalam penyelenggaraan pelayanan umrah yang terstandar. Pada tahun pertama operasionalnya sebagai PPIU resmi (2024), perusahaan telah berhasil memberangkatkan jemaah umrah dalam beberapa rombongan perdana dengan memanfaatkan infrastruktur, jaringan mitra, dan sistem pelayanan yang telah dibangun selama tujuh tahun sebelumnya sebagai biro perjalanan. Pengalaman operasional tahun 2024 tersebut menjadi fondasi penting bagi pengembangan dan penyempurnaan strategi pelayanan yang lebih terstruktur pada tahun 2025. Pelajaran dari pelaksanaan pelayanan tahun 2024 termasuk tantangan

teknis pengurusan visa, koordinasi logistik, serta manajemen ekspektasi jemaah mendorong perusahaan untuk memperkuat sistem Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kapasitas SDM lapangan, dan membangun budaya organisasi yang lebih kokoh berlandaskan nilai amanah, ta'awun, dan ihsan.

Dengan demikian, penelitian ini mengangkat judul "Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Jemaah Umrah Tahun 2025 (Studi Penelitian pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Miza Tour & Travel)."

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada implementasi strategi pelayanan yang diterapkan oleh PPIU Miza Tour & Travel pada tahun 2025 dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah. Secara lebih spesifik, penelitian ini difokuskan pada:

1. Bagaimana strategi PPIU Miza Tour & Travel dalam mengimplementasikan peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah tahun 2025?
2. Bagaimana pelaksanaan implementasi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah di PPIU Miza Tour & Travel tahun 2025?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penunjang dan penghambat dalam pelaksanaan implementasi strategi pelayanan umrah di PPIU Miza Tour & Travel tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini memiliki tiga tujuan sebagai berikut.

1. Untuk meneliti strategi PPIU Miza Tour & Travel dalam mengimplementasikan peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah tahun 2025.
2. Untuk meneliti pelaksanaan implementasi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah di PPIU Miza Tour & Travel tahun 2025.
3. Untuk meneliti faktor-faktor penghambat dan penunjang dalam pelaksanaan implementasi strategi pelayanan umrah di PPIU Miza Tour & Travel tahun 2025.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bermakna, baik dalam ranah akademis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan manajemen haji dan umrah, khususnya pada kajian implementasi strategi dan relevansinya dengan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam hal penerapan kerangka tujuh dimensi implementasi strategi Fred R. David (2016) secara komprehensif dalam konteks PPIU di Kabupaten Bogor kerangka

yang sejauh ini belum pernah diaplikasikan secara utuh dalam penelitian sejenis di wilayah tersebut.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik tentang penerapan strategi pelayanan pada lembaga jasa keagamaan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi dan kualitas pelayanan dalam industri perjalanan ibadah umrah. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini merupakan sarana pengembangan kompetensi akademik dalam memahami penerapan teori implementasi strategi dan kualitas pelayanan secara langsung di lapangan.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

- a. Bagi PPIU Miza Tour & Travel, temuan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi menyeluruh terhadap sistem implementasi strategi yang berjalan, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperkuat, dan merumuskan langkah-langkah perbaikan konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah.
- b. Bagi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bogor, penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris tentang kondisi implementasi strategi pelayanan di PPIU tingkat kabupaten, yang dapat dijadikan referensi dalam penyusunan kebijakan pembinaan dan pengawasan PPIU yang lebih efektif dan berbasis bukti.

- c. Bagi akademisi dan mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah FDK UIN Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini dapat menjadi studi kasus yang relevan untuk memahami penerapan teori manajemen strategis dalam konteks organisasi jasa keagamaan, sekaligus menjadi pijakan bagi penelitian-penelitian lanjutan di bidang yang sama.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini dilandasi oleh dua kerangka teori utama. Pertama, teori implementasi strategi menurut Fred R David (2016) yang mendefinisikan implementasi strategi sebagai proses menerjemahkan rencana strategis ke dalam tindakan nyata melalui tujuh dimensi yaitu penetapan tujuan tahunan, penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, alokasi sumber daya, pengelolaan konflik, pembentukan struktur organisasi yang mendukung, manajemen dan motivasi sumber daya manusia, serta pembangunan budaya organisasi yang selaras dengan strategi. Ketujuh dimensi ini menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini.

Teori kualitas dari Goetsch dan Davis (1994) yang mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan jemaah umrah, teori ini relevan karena kualitas pelayanan PPIU tidak sekadar diukur dari kelengkapan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup kompetensi pembimbing ibadah, efisiensi prosedur, dan kondisi lingkungan yang mendukung kekhusyukan ibadah.

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



Sumber: peneliti.

F. Langkah – langkah penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PPIU Miza Tour & Travel yang beralamat di Jalan Pasar Baru Jonggol, Desa Jonggol, Kecamatan Jonggol, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Pemilihan lokasi didasarkan pada tiga pertimbangan yaitu pertama, perusahaan telah memiliki izin resmi PPIU dari Kementerian Agama RI dengan nomor izin 14112300810380002 kedua, perusahaan beroperasi di lingkungan dengan tingkat persaingan tinggi sehingga implementasi strategi menjadi sangat krusial ketiga, peneliti memiliki akses yang memadai untuk melaksanakan wawancara mendalam dan observasi langsung.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Berbeda dari positivisme yang menekankan objektivitas dan realitas tunggal yang terukur secara empiris, konstruktivisme memandang realitas sebagai hasil konstruksi sosial dan kognitif manusia yang bersifat relatif, kontekstual, dan bergantung pada pengalaman serta penafsiran individu (Ulandari & Ismail, 2025). Dalam kerangka ini, pengetahuan tidak ditemukan sebagaimana adanya, melainkan dibangun melalui proses interpretasi, dialog, dan pengalaman sosial.

Ronda (2018) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme berpegang pada pandangan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif merupakan hasil perspektif. Artinya, apa yang dianggap benar sangat dipengaruhi oleh sudut pandang, latar belakang sosial, budaya, serta pengalaman individu atau kelompok tertentu. Paradigma ini dipilih karena implementasi strategi pada hakikatnya merupakan fenomena sosial yang dimaknai secara berbeda oleh setiap organisasi. Direktur, staf pelayanan, dan jemaah memiliki perspektif yang berbeda-beda sehingga memerlukan pendekatan yang mampu menangkap kedalaman makna tersebut.

Secara operasional, pilihan paradigma konstruktivisme berdampak langsung pada seluruh desain penelitian ini. Peneliti tidak menempatkan diri sebagai pengamat eksternal yang netral, melainkan sebagai subjek yang berinteraksi secara aktif dengan para informan untuk membangun pemahaman bersama tentang bagaimana strategi pelayanan diimplementasikan di PPIU Miza

Tour & Travel. Oleh karena itu, data tidak diperlakukan sebagai fakta objektif yang sudah ada sebelumnya, melainkan sebagai konstruksi makna yang dihasilkan dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara dialogis dan kontekstual.

Berdasarkan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama yang menetapkan fokus penelitian, menentukan informan, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis, menafsirkan temuan, dan menarik kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam dan kontekstual tentang fenomena implementasi strategi yang tidak dapat ditangkap secara memadai oleh pendekatan kuantitatif. Secara operasional, peran peneliti sebagai instrumen utama diwujudkan melalui keterlibatan langsung di lapangan: peneliti hadir di kantor PPIU Miza Tour & Travel untuk melaksanakan wawancara mendalam, mengamati proses pelayanan secara partisipatif pasif, serta menelaah dokumen internal perusahaan. Seluruh keputusan tentang arah penggalian data, penambahan pertanyaan, dan pendalaman temuan dilakukan oleh peneliti secara responsif berdasarkan perkembangan data di lapangan, bukan berdasarkan instrumen baku yang kaku.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Metode deskriptif kualitatif bertujuan memperoleh gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fenomena yang diteliti berdasarkan data

berbentuk narasi, kata-kata, dan dokumentasi bukan dalam bentuk angka atau statistik. Desain studi kasus dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menjawab pertanyaan “bagaimana” implementasi strategi berlangsung di satu organisasi spesifik dalam konteks yang terbatas dan teridentifikasi. Secara operasional, desain studi kasus berarti peneliti memfokuskan seluruh aktivitas pengumpulan dan analisis data pada satu entitas tunggal, yaitu PPIU Miza Tour & Travel, secara mendalam dan menyeluruh. Berbeda dari survei yang mengambil data dari banyak subjek secara meluas, studi kasus memungkinkan peneliti menggali detail kontekstual yang kaya tentang bagaimana tujuh dimensi implementasi strategi diwujudkan dalam praktik nyata di satu organisasi yang sama. Peneliti bertanggung jawab atas konsistensi analisis lintas sumber data (wawancara, observasi, dokumen) untuk menghasilkan temuan yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmu.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diukur dengan angka dan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena, proses, dan pengalaman subjek penelitian. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa narasi hasil wawancara, catatan observasi, dan dokumen tertulis terkait implementasi strategi pelayanan di PPIU Miza Tour & Travel.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder:

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber aslinya tanpa perantara (Indriantoro & Supomo, 2013). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan H. Ismail Zamaksyari, SH., MH (Direktur), Mian Abdul Karim, S.Pd., M.Pd (Manager Operasional), Sahril Zaelani (Manager Logistik), H. Maman Abdurohman (Kabag Ticketing dan Visa), Nurullia Wildah, S.Hum, dan dua jemaah umrah PPIU Miza Tour & Travel tahun 2025. Data primer juga mencakup hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan di kantor perusahaan.

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro & Supomo, 2013). Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup dokumen internal perusahaan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan kegiatan keberangkatan, data jemaah serta sumber eksternal berupa regulasi Kementerian Agama, jurnal ilmiah, buku teks, dan konten media sosial resmi perusahaan di Instagram, Tiktok dan website.

5. Informan dan Unit Analisis

a. Informan

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2015). Informan dipilih berdasarkan kriteria yaitu memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung tentang implementasi strategi pelayanan umrah di Miza Tour & Travel, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka. Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penelitian ini terdiri atas Direktur, Manajer Operasional dan Marketing, dan dua jemaah umrah tahun 2025.

b. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah PPIU Miza Tour & Travel sebagai entitas organisasi, dengan fokus analisis pada:

- 1) Bagaimana implementasi strategi dirumuskan dan dijalankan oleh pimpinan
- 2) Bagaimana strategi tersebut diterjemahkan dalam praktik pelayanan oleh staf
- 3) Bagaimana dampaknya dirasakan oleh jemaah umrah sebagai penerima layanan.

Ketiga perspektif ini saling melengkapi dalam menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena implementasi strategi di lapangan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara mendalam dilaksanakan secara semi terstruktur menggunakan panduan wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk mengungkapkan hal-hal yang dianggap penting. Peneliti melakukan komunikasi langsung dengan informan yaitu Direktur, Kabag Ticketing dan Visa, dan dua jemaah umrah untuk menghimpun keterangan tentang pelaksanaan strategi, aktivitas pelayanan, dan pengalaman jemaah.

b. Observasi

Observasi dilaksanakan secara partisipatif pasif, di mana peneliti mengamati langsung proses pelayanan, interaksi antara staf dan jemaah, suasana kerja, dan mekanisme koordinasi internal di kantor Miza Tour & Travel, termasuk saat pelaksanaan sesi manasik. Catatan lapangan disusun secara sistematis untuk merekam kondisi faktual yang diamati.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan terhadap dokumen internal PPIU Miza Tour & Travel seperti SOP pelayanan, laporan kegiatan keberangkatan, daftar jemaah, dan materi manasik serta dokumen eksternal berupa regulasi Kementerian Agama, jurnal ilmiah, dan konten media sosial dan website

resmi perusahaan. Teknik ini digunakan untuk memverifikasi dan melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui teknik triangulasi. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau pembanding. Penelitian ini menerapkan tiga bentuk triangulasi secara bersamaan:

- a. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan data dari informan yang berbeda untuk satu topik yang sama.
- b. Triangulasi teknik, yaitu membandingkan data wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi
- c. Triangulasi waktu, yaitu mengumpulkan data pada kesempatan yang berbeda untuk memverifikasi konsistensi informasi.

Selain triangulasi, peneliti juga melakukan member check kepada informan kunci untuk memvalidasi interpretasi yang dihasilkan.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif menurut Miles dan Hubberman yang mencakup tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan berkesinambungan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (dalam Baba, 2017).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Peneliti memilah dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian implementasi strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Miza Tour & Travel sambil membuang informasi yang tidak relevan. Data yang telah dipilih kemudian diberi kode tematik berdasarkan tujuh dimensi implementasi strategi David (2016) sebagai kategori analisis utama. Proses reduksi ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam tahap analisis selanjutnya.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap lanjutan di mana data yang telah direduksi disusun dan ditampilkan secara sistematis agar mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif naratif yang menggambarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait implementasi strategi dan kualitas pelayanan di PPIU Miza Tour & Travel. Penyajian yang terstruktur memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, hubungan antartema, dan mempermudah penarikan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang bertujuan merumuskan makna dari data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan bersifat sementara pada tahap awal dan akan semakin diperkuat seiring

ditemukannya bukti-bukti baru yang konsisten dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Verifikasi dilakukan secara kontinue sepanjang proses penelitian melalui pengecekan silang antarsumber data, sehingga kesimpulan akhir memiliki landasan empiris yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

