

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Setiap muslim memiliki keinginan untuk mencapai kesempurnaannya dalam beribadah. Seperti apa yang telah dirumuskan dalam rukun islam, yakni salah satunya adalah menunaikan ibadah haji dan umrah, yang merupakan cita-cita setiap muslim demi tercapainya kesempurnaan rukun islam yang lima, perintah menunaikan ibadah haji ini tertuang didalam Al Qur'an surah Al Baqarah (2) ayat 196 :

(وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ ... ۱۹۶) (البقرة/2: 196)

Artinya: “Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allahh.....” (Kemenag: Al-Baqarah:196)

Dalam (Kemenag, Tafsir Kemenag 2019) ibadah haji merupakan salah satu rukun islam dan merupakan penyempurna ibadah umat muslim, dalam sejarahnya ibadah haji mulai diwajibkan kepada umat islam yakni pada tahun ke enam hijriah, selain dari ibadah haji ada juga ibadah yang hamper sama pelaksanaannya dengan haji namun berbeda dalam rukun yakni ibadah umrah yang sama wajibnya minimal sekali dalam seumur hidup. Namun Imam Malik bin Anas berpendapat bahwa ibadah umrah setahun dua kali hukumnya makruh. Pada pelaksanaan

ibadah haji dan umrah ini tidak bersifat mendesak sehingga boleh dikerjakan bila keadaan jamaah telah mampu dan cukup, adapun pelaksanaan ibadah haji dan umrah ini tidak sembarangan tentunya memiliki tempat serta rukun yang telah ditentukan, yakni tempat ibadah haji dan umrah adalah Mekkah, dan merek yang menunaikan ibadah haji dan umrah adalah mereka yang dianggap sanggup dan mampu dalam artian memiliki biaya yang cukup, sehat jasmani serta rohani, dan mampu menjaga kemanannya. Rukun haji dan umrah tentunya berbeda jika haji memiliki lima rukun, yakni: niat, *wukuf*, *thawaf*, *sa'i*, dan *tahalul*, sedangkan umrh hanya ada empat, yakni: niat, *thawaf*, *sa'i*, dan *tahalul*.

Surat Al-Baqarah ayat 196 diwahyukan kepada Rasulullah SAW., berhubungan dengan kewajiban umat muslim untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan sempurna, yakni mengerjakan ibadah haji dan umrah hanya semata karna Allah SWT., adapun ketentuan yang Allah SWT., berikan adalah dimana ketika orang telah berihram untuk melaksanakan haji dan umrah lantas dihalangi oleh musuh sehingga ibadahnya tidak selesai maka orang tersebut harus menyediakan satu ekor diantaranya unta, sapi, atau domba untuk kemudian disembelih.

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia dilansir dari data statistik kemenag bahwa umat islam di Indonesia mencapai 231,069,932 jiwa atau setara 86,93% dari total seluruh penduduk Indonesia (<https://data.kemenag.go.id/> diakses 06 Mei 2022). Selain itu Indonesia juga menjadi negara dengan jamaah haji terbanyak di dunia, pada tahun 2007 hingga 2019

Indonesia telah berhasil memberangkatkan 1.776.005 jamaah haji, dan pada tahun 2019 menjadi puncak pemberangkatan jamaah haji terbanyak, yakni 229.163 jamaah haji (<https://kumparan.com/kumparannews/> diakses 10 Mei 2022).

Sedangkan pada April 2022 jamaah haji asal Indonesia telah mencapai 100.051 setara 10% dari total kuota jamaah haji yang disediakan oleh pemerintah Arab Saudi sebesar 1 juta jamaah haji yang disediakan untuk seluruh jamaah haji di dunia (<https://databoks.katadata.co.id> diakses pada 10 Mei 2022), penurunan jamaah ini dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah Arab Saudi dalam menangani sebaran virus *Covid-19*. Dalam hal tersebut peneliti melihat bahwa meski ada pembatasan jumlah jamaah haji yakni sebesar 50% dari total kuota pada tahun sebelumnya namun tidak menurunkan semangat umat muslim Indonesia untuk menuntaskan kesempurnaan ibadah dalam rukun Islam yang ke lima.

Melihat fakta tersebut peneliti beranggapan bahwa sangat perlu untuk perhatian yang khusus terhadap peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah sehingga tentunya banyak hal yang perlu diperhatikan baik dari mulai saat masih di Indonesia hingga pulang lagi ke Indonesia, pihak penyelenggara haji dan Umrah perlu memastikan segala aspek kesiapan dari calon Jamaah sebagaimana yang telah dijelaskan dalam UU Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 3 poin (a) tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jamaah Haji dan Jamaah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, maka sudah selayaknya ada pembinaan seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran

BPIH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan Standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan (Aziz dan Kustini 2007:22).

Namun penyelenggara biro haji dan Umrah dinilai masih belum maksimal dalam pemberian pelayanan, sehingga mempengaruhi kualitas daripada jamaah haji dan Umrah itu sendiri. Maka dari itu perlu adanya manajemen yang baik dalam hal pelayanan, penyuluhan, juga bimbingan manasik haji guna kelancaran, kesuksesan serta kesempurnaan jamaah dalam melaksanakan ibadah haji ataupun Umrah, sehingga jamaah haji dapat beribadah dengan nyaman serta merasa terpenuhi haknya.

Tanpa adanya manajemen maka tujuann pelaksanaan ibadah haji dan Umrah tidak akan berjalan secara maksimal, efektif dan efisien. Maka dari itu pentingnya penerapan manajemen yang baik dalam travel haji dan Umrah agar terciptanya perjalanan ibadah yang efektif dan efisien. Sehingga dalam kerangka ini tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen untuk memfasilitasi juga melayani jamaah ibadah haji dan Umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada pengelola untuk mengatur segala macam proses yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengatur, serta mengawasi proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar sesuai dengan tujuann lembaga.

Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah tentunya juga membawa dampak terhadap kualitas pelayanan, hal ini diakibatkan dari persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah menjadi bingung dalam mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours merupakan salah satu biro perjalanan haji dan Umrah atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para jamaah haji dan Umrah baik secara teori maupun dalam praktiknya.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik pula, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Kasmir 2005:9).

Karena tingginya minat masyarakat muslim di Indonesia untuk menunaikan ibadah haji, menjadikan kesempatan untuk biro perjalanan/travel yang memanfaatkan untuk berlaku jahat, tidak sedikit biro perjalanan haji yang melakukan penipuan terhadap jamaahnya. Tercatat sepanjang 2018 sampai 2021 ada sebanyak 5 kasus penipuan travel haji dan umrah yang kerugiannya mencapai triliunan rupiah, salah satu contoh kasus penipuan terbesar yang dilakukan oleh Abu Tours dengan total kerugian mencapai 1,8 triliun. Sehingga pihak Abu Tours

tidak memberangkatkan jamaah dalam jumlah besar, yaitu sebanyak 86.720 jamaah yang tersebar di 15 provinsi di Indonesia (<https://nasional.okezone.com/> diakses pada 11 Mei 2022).

Dari kasus tersebut membuat pandangan masyarakat terhadap biro perjalanan travel haji dan umrah dinilai masih belum efektif dan efisien terkhusus dalam memberikan pelayanan. Dengan melihat problematika yang terjadi maka perlu adanya evaluasi yang dilakukan oleh lembaga penyedia jasa perjalanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perlu adanya sistem manajerial yang matang demi mempertahankan serta mengembangkan lembaga agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik.

Maka dari itu dalam pelayanan yang baik dirasa perlu adanya manajemen yang baik dan bijak yang akan menunjang peningkatan kualitas dengan pengendalian kualitas, menurut Prihantoro dalam (Hdanoko 2018:1331) pengendalian kualitas merupakan suatu sistem yang secara efektif dapat menjadi sistem kendali untuk mengkoordinasikan usaha-usaha penjagaan kualitas dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi sehingga pada akhirnya dapat memuaskan keinginan konsumen. Maka dari itu peneliti melihat suatu metode yang dianggap tepat dalam mengendalikan kualitas yakni metode siklus Deming. Menurut Heizer dan Render dalam (Hdanoko 2018:1332) Siklus PDCA (Planing, Do, Chek, Act)(Planing, Do, Chek, Act) merupakan suatu cara atau model untuk melakukan perbaikan terus-menerus dengan merencanakan, melakukan, memeriksa, dan melakukan tindakan.

PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours merupakan salah satu lembaga penyedia jasa perjalanan haji dan Umrah yang memberikan pelayanan secara maksimal, yang berlokasi di Jl. Veteran Ruko Ash Shiddiq Sukamelang-Subang. PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours lembaga baru berdiri selama satu tahun, namun telah berhasil memberangkatkan Jamaah dengan sukses dan mendapat rating yang baik dari para Jamaah.

Oleh karena melihat fakta dan pernyataan tentang PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours yang merupakan lembaga penyelenggara kelompok bimbingan ibadah haji yang senantiasa selalu konsisten berdiri sampai sekarang dengan pelayanannya yang baik kepada jamaah. Maka, penulis sangat tertarik membuat dan melakukan penelitian mengenai PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours beserta pelayanan yang diberikannya kepada jamaah dengan mengangkat judul penelitian, **“Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Travel PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang Untuk Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penelitian ini berfokus pada permasalahan yang diteliti dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam ruang lingkup penelitian, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours di Subang Jawa Barat terkait sistem pelayanan yang diberikan sehingga

menciptakan loyalitas jamaah terhadap PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang.

Adapun fokus penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan dalam pelayanan pada PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours Subang Jawa Barat.
2. Bagaimana pelaksanaan dalam pelayanan yang diberikan PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shidiq Tours kepada jamaah.
3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.
4. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan dari hasil evaluasi oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.

C. Tujuan Penelitian

Tujuann penelitian pada dasarnya merupakan titik tujuann yang hendak dicapai seseorang melalui kegiatan penelitian yang akan dilakukan. Maka dari itu tujuann penelitian yang akan dilakukan harus mempunyai rumusan yang tegas, jelas terperinci serta operasional. Maka berdasarkan uraian tersebut, yang menjadi tujuann penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan terhadap Jamaah haji dan Umrah PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.
2. Untuk pelaksanaan pelayanan Jamaah haji dan Umrah yang diberikan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.

3. Untuk mengetahui evaluasi yang dilakukan PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.
4. Untuk mengetahui tindakan lanjut dari evaluasi yang dilakukan PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, dapat menjadi sumbangan pemikiran serta menambah khazanah ilmu pengetahuan Manajemen Dakwah, bagi pribadi khususnya dan umumnya kepada pembaca, dalam hal ini yang berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.
2. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi acuan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash Shiddiq Tours untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan Umrah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terhadap beberapa literatur terdahulu, maka menemukan adanya beberapa literature :

No	Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Teori	Perbedaan Penelitian
1	Sheila Novia (2021)	Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian skripsi ini menjelaskan bahwa dalam peningkatan kepuasan jamaah adalah dengan menggunakan konsep manajemen strategi yang baik serta menerapkan prinsip pelayanan prima juga menggunakan metode pengukuran kepuasan dengan tepat.	Fredd R. David, Freddy Rangky, Khaerul Umam	Perbedaan penelitian Sheila Novia dengan penelitian ini adalah dari segi peningkatan kualitas. Dalam penelitian tersebut memfokuskan kepada penetapan strategi juga pelayanan yang baik juga pengukuran tingkat kepuasan, sedangkan pada penelitian ini memfokuskan kepada peningkatan kualitas pelayanan. Jika terdapat peningkatan maka kepuasan jamaah juga terjamin serta perusahaan telah melaksanakan fungsinya sebagai biro perjalanan dengan baik.
2	Hasina Azzahra (2021)	Implementasi Manajemen Strategik Dalam Mengoptimalk	Deskriptif	Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa	Riva'i	Perbedaan hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah jika

		an Pelayanan Ibadah Haji: Studi Deskriptif di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Bdanung		implementasi manajemen strategi dapat mengoptimalkan pelayanan di Kemenag provinsi jawabarat hal ini terbukti dengan meningkatnya indeks pelayanan dari 72% naik menjadi 84%		dalam penelitian tersebut hanya membahas pada proses penerapan strategi, sedangkan dalam penelitian ini berfokus kepada tindakan setelah dilakukannya evaluasi dalam perencanaan strategi
3	Silma Nur Aflahat unisa (2019)	Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah	Deskriptif	Dalam skripsi ini membahas tentang rancangan pemberian pelayanan prima serta budaya yang diterapkan oleh Mi'raj Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas jamaah. Hal tersebut dapat terlihat dari SOP yang diterapkan dalam pelayanan jamaah, serta rancangan program yang diterapkan	George R Terry, Nina Rahmayanti	Adapun perbedaannya adalah jika dalam penelitian tersebut hanya membahas rancangan serta budaya pelayanan untuk meningkatkan kualitas jamaah, sedangkan penelitian ini berfokus kepada perbaikan secara berkala dari program yang telah diterapkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Table 1.1 Matrik Hasil Penelitian Yang Relevan

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah disampaikan ialah memfokuskan manajemen strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang menggunakan pola siklus Deming, yakni *planning*, *do*, *chek*, dan *act* yang mana siklus ini sebagai bentuk pengendalian kualitas pelayanan secara terus menerus. Sehingga hal itu nantinya akan menunjang terselenggaranya ibadah haji dan Umrah dengan baik dan sukses yang nantinya akan memberikan dampak yang baik pula bagi PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours itu sendiri.

F. Ladasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Dalam KBBI manajemen adalah mengatur merencanakan, mengelola sumber daya untuk mencapai suatu tujuann. Dalam pengertian lain manajemen diartikan sebagai proses memperoleh suatu tindakan dari orang lain untuk mencapai tujuann yang diinginkan (Wijaya dan Rifai 2016:15). Menurut George R Terry dalam (Rosady 2014:1), bahwa manajemen adalah sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah diterapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumberdaya lainnya.

Sedangkan manajemen strategis adalah proses strategi yang dirancang oleh manajemen untuk merumuskan strategi, melaksanakan strategi tersebut, dan

evaluasi (Huda, Martanti dan dkk 2018:2). Dalam pengertian para ahli manajemen strategi adalah suatu proses yang digunakan oleh manajer dan karyawan untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam penyediaan customer vebet terbaik untuk mewujudkan visi organisasi. Maka dalam makna sederhana bahwa manajemen strategi adalah menggabungkan pola pikir strategik dengan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta evaluasi (Ahmad 2020:3).

Kemudian menurut Cosenz dan Noto dalam (Bahauddin, Hamdat dan dkk 2020:73). Memberikan definisi yang lebih lengkap bahwa manajemen strategis merupakan suatu bidang studi yang melakukan investigasi terhadap dinamika suatu perusahaan yang terkait dengan lingkungannya untuk mengambil suatu tindakan yang penting dalam mencapai tujuann dan atau meningkatkan performa melalui pendayagunaan secara rasional atas sumber daya yang dimiliki.

Peneliti menganggap bahwa siklus deming sebagai metode yang dianggap tepat dalam mengendalikan kualitas yang mana menurut Heizer dan Render dalam (Hdanoko 2018:1332) bahwa PDCA (Planing, Do, Chek, Act)(Planing, Do, Chek, Act)atau siklus deming merupakan suatu cara atau model untuk melakukan perbaikan terus-menerus dengan merencanakan, melakukan, memeriksa, dan melakukan tindakan.

Adapun pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki (Taufiqurokhman dan Safitri 2018:75). Pada hakikatnya pelayanan

adalah suatu yang bersifat tidak terlihat namun memiliki dampak yang bermula dari adanya interaksi untuk bisa saling memberi solusi atau meringankan suatu masalah.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, oleh karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Setiap orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan, hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan system yang dimiliki oleh pemberi pelayanan (Taufiqurokhman dan Safitri 2018:98-99), dari hal tersebut yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan, karena pada dasarnya kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa jauh kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dari penyedia jasa pelayanan.

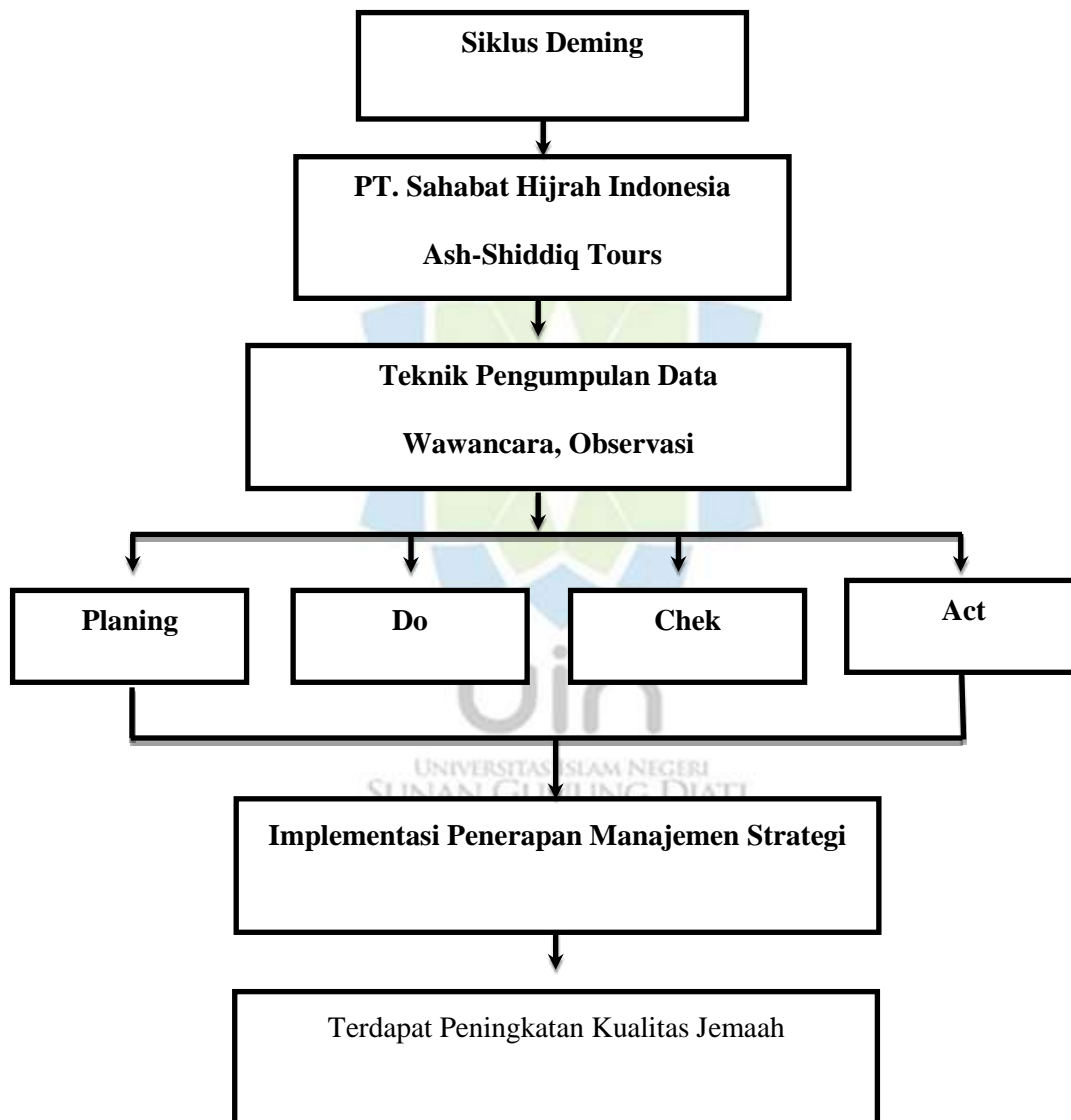
Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa ada dua faktor pengukuran kualitas pelayanan, yakni kinerja pelayanan dan juga pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Taufiqurokhman dan Safitri 2018:127). Adapun ciri dari pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik pula, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah haji dan umrah (Kasmir 2005:9).

Penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah sebagaimana telah dijelaskan didalam UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Pasal 1 Poin 3 dijelaskan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan Umrah. Tujuann dari penyelenggaraan ibadah haji pun telah diatur dalam Undang-Undang tersebut dalam pasal 3 yang berbunyi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bertujuann memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan bagi jamaah haji dan umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan Umrah.

Adapun hak-hak untuk jamaah haji dan umrah meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah, pembinaan adalah segala aspek yang meliputi teori juga praktek dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Adapun pelayanan merupakan segala bentuk fasilitas yang diberikan sejak dari tanah air hingga nanti di arab Saudi dan pulang kembali ke tanah air. Perlindungan merupakan penyediaan fasilitas dan layanan seperti paspor dan dokumen lainnya yang diperlukan sehingga memberikan rasa aman dan nyaman ketika beribadah. Segala hal tersebut telah diatur oleh menteri yang bertanggung jawab dalam setiap aspek melalui penetapan mekanisme prosedur dan pedoman pembinaan, tuntunan manasik dan pdantuan perjalanan.

G. Landasan Konseptual

Berikut kerangka konseptual pada penelitian ini yang dapat dijabarkan sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Landasan Konseptual

H. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. Veteran (Pelabuan) Ruko Ash-Shiddiq (Depan SMAN 4 Subang) Sukamelang Subang. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena merupakan kantor PT. Sahabat Hijrah Indonesia (Ash-Shiddiq Tours).

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan adalah *Postpositivisme* yakni bahwa peneliti tidak bisa mendapat fakta dari suatu kenyataan apabila peneliti membuat jarak dengan kenyataan yang ada. Hubungan peneliti dengan realitas harus bersifat interaktif.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang mana pendekatan ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Menurut (Moloeng 2006:6) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan memahami situasi dan fenomena dari subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, tindakan, motivasi dan lain sebagainya secara deskripsi baik dalam bentuk kata maupun bahasa dengan berbagai metode ilmiah.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yang berupa tulisan atau lisan dan perilaku yang dapat diamati. Dan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif yaitu dengan memaparkan strategi manajemen

pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas Jamaah haji dan Umrah PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours.

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuann dan kegunaan tertentu (Sugiyono 2013:2). Metode deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memadu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luan dan mendalam (Sadiah 2015:29).

4. Jenis data dan Sumber data

1) Jenis Data

Berdasarkan latar belakang yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan lapangan, yang berarti penelitian ini secara langsung mengamati dan mengkaji suatu problematika dengan terperinci dan mengumpulkan data dari lokasi penelitian dan didukung oleh berbagai sumber informasi untuk mengemukakan masalah yang sedang dikaji.

2) Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder, yaitu :

a) Data Primer

Sumber ini merupakan sumber data utama yang diperoleh dari kata-kata dan tindakan dari pihak yang diamati dan diwawancarai selama proses penelitian dengan catatan tertulis maupun rekaman

secara langsung dari pimpinan dan para staff PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti menggunakan data yang diperoleh dari internet (Sugiyono 2013:55).

Dalam penelitian ini, data yang didapat oleh penulis berasal dari berbagai literatur dan referensi lain seperti artikel, buku, makalah yang mengandung informasi terkait problematika yang sedang dibahas.

5. Informan

Informan-informan yang akan dilibatkan dalam penelitian ini ialah pihak-pihak yang terkait dari PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penilaian ini, penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, diantaranya :

1) Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, seperti wawancara dan kuesioner. Observasi merupakan suatu

proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai, diantaranya adalah proses biologis dan proses psikologis (Sugiyono 2013:145). Observasi yang dilakukan dengan mengamati bagian manajemen strategi di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas jamaah haji dan Umrah.

2) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2006:186).

Pada penelitian ini juga peneliti menggunakan teknik wawancara dimana peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan manajemen strategi dan juga pelayanan di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang sehingga diharapkan peneliti mendapatkan data yang valid. Namun teknik wawancara ini tidak struktur karena menggunakan pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan terhadap subjek penelitian, yang kemudian pada akhirnya pertanyaan tersebut akan dikembangkan sendiri oleh peneliti pada saat wawancara. Tujuannya adalah untuk mengecek kembali dari data dokumentasi yang sudah ada, khususnya yang berkaitan dengan manajemen strategi pelayanan sehingga akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik

guna meningkatkan kualitas jamaah haji dan Umrah di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara dalam pengumpulan data melalui data-data secara tertulis, berupa data yang didapatkan dari arsip-arsip, dokumen, buku-buku maupun data yang didapat secara teori dan dalil-dalil dari pihak yang bersangkutan sesuai dengan objek penelitian.

Pada metode ini digunakan untuk mencari dan menggali informasi data berupa transkrip tentang semua dokumen profil PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang dan data pendukung lainnya yang diperlukan untuk kelengkapan dan kesempurnaan data penelitian, sehingga nantinya bisa memperoleh data-data yang valid dan relevan dari permasalahan yang diteliti. Adapun tambahan data menggunakan metode studi dokumentasi ini bisa diperoleh dari arsip-arsip, makalah, website dan dokumen lainnya yang memiliki kesesuaian dengan objek penelitian sebagai penunjang tambahan kesempurnaan pada penelitian ini.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dan teknis analisis data yang digunakan ialah *interactive analysis*.

Adapun langkah-langkahnya ialah:

a) Reduksi Data

Reduksi merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengekstrakan, dan transformasi data-data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan (Matthew B. Miles & A. Michael Huberman 2007:16). Dalam mereduksi data berarti berusaha merangkum, mengumpulkan dan memilih data yang sesuai dengan tema penelitian ialah bagaimana manajemen strategi yang digunakan PT. Sahabat Hijrah Indonesia Ash-Shiddiq Tours Subang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah.

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Tahapan setelah mereduksi data adalah penyajian data atau mendisplay data, maka tahap men *display* data adalah tahapan yang melalui reduksi data yang kemudian penyajian data sehingga pada akhirnya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam suatu pola dan akan mudah dipahami.

c) Menarik Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi jika

kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.

