

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang penelitian

Masa tunggu pemberangkatan yang relatif lama dipengaruhi oleh meningkatnya permintaan pendaftaran haji dan kuota yang terbatas. Hal ini menyebabkan banyak calon jemaah haji memilih opsi lain, khususnya umrah, daripada melakukan perjalanan di tanah suci. Perjalanan umrah dapat dilakukan kapan saja, memungkinkan dan dengan masa tunggu yang jauh lebih singkat daripada haji, yang hanya dapat dilakukan selama bulan Haji atau Dzulhijjah. Banyak biro layanan umrah dan haji bermunculan sebagai hasil dari meningkatnya keinginan umat Islam untuk menyelesaikannya perjalanan umrah.

Seiring dengan itu, persaingan antara bisnis yang sifatnya serupa muncul. Setiap perusahaan penyedia jasa saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai taktik untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Karena tidak menutup kemungkinan setelah menggunakan biro jasa umrah dan haji khususnya para pengguna jasa atau jemaah ini bisa menggunakan jasa dari penyelenggara yang sama di lain waktu, selalu diminati jemaah (Nurrawi Arif, 2008: 232).

Ibadah umrah tidak sama dengan ibadah yang lainnya, umrah merupakan ibadah yang sakral yang dalam pelaksanaannya tidak hanya membutuhkan pemahaman teori saja akan tetapi juga harus memperhatikan mental dan kondisi kesehatan yang baik sehingga dalam pelaksanaannya bisa lebih tenang, tartil dan

tidak ada hambatan atau kesusahan dalam pelaksanaan ibadahnya.

Instansi atau organisasi pemerintah yang mengatur umrah pribadi mungkin bertanggung jawab atas pengelolaan ziarah. Standar yang dituangkan dalam PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji harus dipenuhi oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

Umat Islam di seluruh dunia, khususnya umat Islam Indonesia, bermimpi untuk menunaikan umrah, dan banyak dari mereka yang berbondong-bondong mewujudkannya. 10 juta orang Indonesia bepergian ke luar negeri pada 2018, menurut data dari kantor imigrasi, menurut Arfi, Direktur Pembinaan Umrah dan Haji Kementerian Agama. Selain itu, sejuta warga Indonesia melakukan umrah di Tanah Suci. Angka ini naik dari tahun sebelumnya hanya mencapai 850 ribu jamaah. Membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan maksimal para tamu Allah yang melaksanakan shalat di baitullah dianggap penting mengingat minat umat Islam Indonesia untuk melaksanakan umrah telah meningkat secara signifikan. Akibatnya, biro perjalanan umrah sangat dibutuhkan di daerah ini dan bersaing untuk memberikan saran, layanan, dan keamanan sambil menawarkan keuntungan dari berbagai kemudahan. Diperlukan suatu rencana pengelolaan, khususnya di bidang pelayanan umrah, agar tujuan penyelenggaraan umrah dapat efektif dan mencapai target yang ingin dicapai. Serangkaian tugas termasuk dalam pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kapasitas bisnis untuk mengawal rencana layanan berkualitas untuk pemenuhan jamaah umrah juga menentukan keberhasilan strategi manajemen.

Karena bisnis tidak akan ada tanpa kliennya, memberikan layanan dan kebahagiaan pelanggan yang sangat baik adalah tujuan utamanya. Tanpa kehadiran klien, aset bisnis atau lembaga menjadi tidak berharga. Penarik adalah tanggung jawab utama bisnis, dan melakukan hal itu akan membantu meningkatkan standar hidup Jamaah.

Persyaratan minimal biro perjalanan umrah untuk dapat memuaskan jamaah adalah memiliki karyawan yang berkualitas, tersedia sarana dan prasarana yang baik, semua produk yang diinginkan tersedia, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga akhir, dan memiliki kemampuan untuk menawarkan layanan dengan cepat. sehingga mereka dapat menginspirasi kepercayaan dalam jemaat. Karena itu, jamaah akan puas dengan tingkat layanan yang disediakan oleh perusahaan perjalanan dan wisata (Kasmir, 2005: 9). Melihat kondisi saat ini, semakin banyaknya travel umrah yang sedang berjalan, maka diharuskan kepada penyelenggaraan travel untuk terus meningkatkan pelayanan yang dimiliki oleh agen travel. Pentingnya mencapai tujuan yang diinginkan yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah. Sehingga, diperlukannya sebuah rencana. Dengan manajemen strategis, SDM akan dapat mengidentifikasi perjalanan mereka dengan lebih baik dan memberikan pelayanan terbaik kepada orang lain, memungkinkan jamaah untuk segera memahami dan merasakan dampak yang menguntungkan dari pelayanan perjalanan ibadah umrah.

Kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji dan umrah dituangkan dalam UU RI.No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Secara khusus, pemerintah wajib memberikan pelayanan administrasi, pembinaan

manasik haji, penginapan, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain bagi jamaah haji dan umrah.

Manajemen strategis layanan jemaat diwajibkan oleh hukum. Seni dan ilmu membuat, melaksanakan, dan menilai keputusan dikenal sebagai manajemen strategis. Proses menetapkan tujuan organisasi, membuat kebijakan dan rencana untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengalokasikan sumber daya untuk menetapkan kebijakan dan rencana untuk mencapai tujuan organisasi adalah topik utama manajemen strategis. Untuk mencapai tujuan organisasi, berbagai elemen fungsional bisnis bekerja sama melalui manajemen strategis. Desain, implementasi, dan evaluasi strategi adalah tiga fase manajemen strategis, yaitu perumusan strategi, pelaksanaan strategi, dan evaluasi strategi (David, 2004).

Pelayanan adalah suatu tindakan atau manfaat yang akan diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, tetapi pada dasarnya bersifat intangible dan tidak mengarah pada kepemilikan sesuatu (Amstrong: 2008). Pelancong umrah harus menerima layanan atau bantuan terbaik yang tersedia. Hal ini akan memungkinkan pengiriman layanan berkualitas dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Jamaah akan tetap mengabdikan pada barang atau usaha jika konsumen senang dengan pelayanan yang diterima (Rangkuti, 2017: 1).

Memberikan layanan profesional yang aman dan dapat diandalkan dalam pelaksanaan layanan tur, Athalla Travel adalah penyedia layanan di bidang agen perjalanan. Ini termasuk paket perjalanan untuk layanan umrah.

Ungkapan salah satu karyawan Athalla Travel, perusahaan ini sejak berdiri tahun 2020 sampai 2023 telah memberangkatkan sekitar 300 jamaah umrah.

Terbilang sangat baik perkembangannya bagi travel yang masih baru dan. Pencapaian tersebut didapatkan karena perusahaan ini berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, mulai dari awal pendaftaran umrah, pengurusan berkas, bimbingan manasik sebelum dan selama pelaksanaan umrah serta setelah pelaksanaan keberangkatan perjalanan yakni aktif menjalin komunikasi melalui group *whatsApp* untuk menyambung silaturahmi satu sama lain, memberikan edukasi berupa *quotes*, ilmu serta informasi terkait umrah, dan membuat ucapan poster hari-hari besar.

Keberhasilan Athalla Travel dapat dilihat dari aspek kepuasan jamaah. Hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jamaah atas kinerja yang diberikan oleh Athalla Travel tersebut. Kepuasan jamaah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Athalla Travel sesuai dengan kehendak atau harapan jamaah. Untuk itu jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi Athalla Travel dalam memanjakan konsumen jasa.

Khusus di bidang umrah, pengurus perusahaan tour & travel Athalla yang dipimpin oleh K.H. Kamaludin Barizy, merupakan lembaga yang menaungi berbagai kegiatan program pengabdian. Menawarkan segala jenis sarana, prasarana, dan bimbingan untuk membantu jamaah dalam menjalankan ibadah umrah dan mencapai ibadah yang dimaksud, yaitu menjadi mabrur. Sulit untuk membuat jamaah merasa puas dan nyaman dengan semua layanan yang ditawarkan, sehingga lembaga harus memiliki program yang ditawarkan kepada calon jamaah umrah. Tentunya pelayanan dengan standar yang terbaik yang diberikan kepada jamaah. Athalla Travel yang lebih spesial dibidang umrah ini

memfasilitasi dan mengkoordinir jamaah agar bisa berangkat, tentunya dengan berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan optimal kepada para jamaah. Terbukti melihat perkembangan dan antusias masyarakat dalam setiap tahunnya, pelayanan yang di berikan oleh Athalla Travel ini membuat banyak orang tertarik dan menggunakan jasa Athalla Travel untuk membantu dalam pelaksanaan ibadahnya. berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka peneliti mengambil judul “Manajemen Strategi pelayanan prima Athalla Travel dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah”.

B. Fokus Penelitian

Kepuasan jamaah dalam pelayanan yang di sediakan oleh Athalla Travel terhadap para Jamaah merupakan salah satu bentuk dari keberhasilan. Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana formulasi strategi pelayanan prima di Athalla Travel?
2. Bagaimana penerapan pelayanan prima di Athalla Travel?
3. Bagaimana evaluasi strategi pelayanan prima di Athalla Travel dalam meningkatkan kepuasan jamaah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui formulasi strategi pelayanan di Athalla Travel
2. Mengetahui penerapan strategi pelayanan prima di Athalla Travel
3. Mengetahui evaluasi strategi pelayanan prima di Athalla Travel dalam

meningkatkan kepuasan jamaah

D. Kegunaan Penelitian

1. Akademis (Teoritis)

Penulis berharap penelitian ini bisa bermanfaat sebagai penunjang dalam pengembangan ilmu khususnya dalam ilmu manajemen, juga penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan studi banding untuk para peneliti selanjutnya, dan untuk menambah khazanah keilmuan mahasiswa khususnya jurusan manajemen dakwah.

2. Empiris (Praktis)

Bagi Penulis, penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai manajemen umumnya, khususnya manajemen strategi pelayanan dalam ibadah umrah di suatu Travel.

E. Landasan Pemikiran

1. Penelitian yang relevan

Pertama, skripsi berjudul *Strategi Kelompok Bimbingan Haji At-Taqwa (KBIH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji* yang ditulis oleh Heni Suhaini tahun 2017. Yang mana di dalamnya fokus membahas mengenai aspek perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan pelayanan. KBIH At-Taqwa kepada jemaah haji dalam meningkatkan standar arahan haji. Dimana penelitian ini mengkaji tentang bagaimana strategi yang dilakukan oleh KBIHU At-Taqwa, dan dari hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa KBIHU At-Taqwa telah mempermudah sekaligus membantu calon jamaah untuk menjalani bimbingan ibadah haji dan umroh,

sehingga para calon jamaah yang sebelumnya kurang memahami kajian dan mekanisme pelaksanaan ibadah haji maupun umrah baik rukun maupun syarat sahnya, akan tetapi kini para jamaah dapat dengan mudah memahami rangkaiannya karena sudah dipraktikan secara langsung serta didukung dengan sarana yang memadai dan menambah perlengkapan bimbingan ibadah haji dan umroh. Tesis ini berbeda dari yang lain karena menawarkan saran tentang bagaimana melayani calon jamaah haji dengan lebih baik. Sementara mereka berdua membahas strategi, disitulah kesamaan berakhir.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Putri Lestari (2017) dengan judul *Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji* yang tersedia secara online. Dalam Penelitian ini perjalanan travel haji dan umrah tersebut rata-rata dalam persaingannya memprioritaskan kesan pertama dari pelanggan atau jamaahnya, dimana yang dimaksudkan ialah dari segi fisik, setiap travel berbondong-bondong dalam membenahi konsep yang ada disetiap travel mulai dari kerapian kantor, kebersihan, bahkan sampai pada penyambutan para calon pelanggan atau jamaah yang datang dengan cara senyum, salam, dan sapa, sehingga membuat hati pelanggan terkesan untuk dapat ikut serta mendaftarkan dirinya di travel tersebut untuk berhaji maupun umrah, ada juga diantaranya melakukan pengupdatean terhadap legalitas travelnya 3 tahun sekali dan adapula dengan cara menjalin kerjasama dengan toko-toko besar, membagikan brosur, serta buku-buku panduan kepada calon jamaah, dan menggandengkan travelnya dengan tokoh-tokoh masyarakat terkemuka di daerah-daerah tertentu. Pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umroh, merupakan pelayanan prima/pelayanan yang mengutamakan kualitas, kenyamanan, Manajemen dan Strategi.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Dipo Khairul Islami (2014) dengan judul, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci*

Minarfa Jakarta Pusat. Dalam penelitian ini Pelayanan yang diberikan oleh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat kepada jamaahnya ini menunjukkan bahwasanya dalam memberikan pelayanan, pihak travel tersebut berusaha dalam memaksimalkan kinerjanya guna mempertahankan loyalitas pelanggannya, yang dilatar belakangi oleh adanya permasalahan yang ditimbulkan oleh beberapa travel yang tidak bertanggung jawab kepada jamaahnya sehingga membuat keberangkatan para jamaah terbengkalai dan bahkan sama sekali tidak diberangkatkan, sehingga dengan permasalahan tersebut dijadikan acuan dalam mempertahankan loyalitas jamaah dengan salah cara seperti konsisten terhadap apa yang sudah dijanjikan. Pelayanan, termasuk taktik untuk mempekerjakan personel yang berkualitas, melatih staf, memperhatikan jamaah yang simpatik dan pengertian, dll. Manajemen strategis peningkatan kualitas layanan adalah perbedaan tesis ini, sedangkan strategi layanan adalah serupa.

Dengan ini peneliti memilih beberapa penelitian tersebut sebagai upaya menelaah , memperbandingkan dan melanjutkan penelitiannya dengan penelitian yang akan dilakukan pada Athalla Travel kabupaten ciamis. Sedangkan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti, yaitu: “Manajemen Strategi Pelayanan Prima Athalla Travel dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah” bagaimana penerapan strategi tersebut pada temuan evaluasi. Penelitian yang penulis sarankan berbeda dengan penelitian yang telah disebutkan di dalamnya membahas tentang manajemen strategis pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah, sesuai dengan temuan penelitian tersebut.

2. Landasan Teori

Menurut Wheelen dan Hunger (2012: 5), manajemen strategis adalah

kumpulan pilihan dan tindakan manajerial yang pada akhirnya menentukan jalannya perilaku organisasi. Dimana proses ini terdiri dari empat elemen dasar yaitu (1) *enviromental scanning*, (2) *strategy formulation*, (3) *strategy implementation*, dan (4) *strategy evaluation*. Kemudian Wheelen and Hunger (2012:16) melanjutkan dengan membahas empat bagian mendasar dari manajemen strategis, yaitu:

- a. *Enviromental scanning* merupakan suatu proses pemantauan, penilaian dan bagaimana penyebaran informasi dari lingkungan internal juga eksternal terhadap individu-individu yang menjadi kunci dalam suatu perusahaan. Yang berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis internal dan eksternal yang akan mempengaruhi masa depan organisasi. Analisis SWOT adalah metode yang mendefinisikan lingkungan ini paling sederhana. Organisasi dapat menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, seperti peluang dan ancaman, serta faktor internal dan eksternal, seperti kekuatan dan kelemahan. Pengaruh eksternal adalah pengaruh yang berasal dari luar organisasi dan tidak dapat dikelola oleh manajer senior.
- b. *Strategy formulation* adalah pembuatan rencana jangka panjang untuk membangun sistem manajemen yang efektif Dengan mempertimbangkan kekuatan dan keterbatasan organisasi, peluang dan ancaman yang dapat diidentifikasi. Ini juga termasuk memilih tujuan organisasi, target tertentu, menyusun taktik, dan menetapkan standar kebijakan.
- c. *Strategy implementation* adalah prosedur pembuatan program, anggaran,

dan prosedur untuk menjalankan strategi dan kebijakan. Perubahan dalam budaya organisasi, struktur, atau prosedur manajerial dapat dilakukan untuk mencapai hal ini. Strategi ini dilakukan oleh komponen manajerial tingkat bawah hingga menengah, di bawah pengawasan manajer tingkat atas, kecuali jika diperlukan perubahan yang signifikan di seluruh perusahaan.

- d. *Strategy evaluation and control* adalah prosedur yang memantau tindakan dan pencapaian hasil perusahaan sehingga dapat dibandingkan dengan hasil yang diinginkan. Semua manajer memanfaatkan informasi yang dikumpulkan untuk mengambil tindakan korektif dan mengatasi masalah. Kontrol dan evaluasi adalah proses komponen fundamental terakhir dari fase manajemen strategis bisa juga dengan menyoroti kekurangan dalam rencana strategis yang dijalankan sebelumnya dan memotivasi seluruh proses untuk memulai kembali.

Pengertian pelayanan adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, dan penyelesaian kegiatan pelayanan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan. Ini melibatkan penerapan sains dan juga seni. Pelayanan dalam ibadah umrah adalah suatu aktivitas yang tentunya diperlakukan kepada jamaah oleh petugas yang bertujuan untuk memberikan rasa nyaman terhadap para jamaah dengan melayani dan membantu segala yang di butuhkan oleh jamaah tentunya sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan potensial atau pengguna barang dan jasa yang ditangani, kualitas layanan adalah kegiatan yang dilakukan dari awal

hingga akhir dari manajemen tertinggi hingga karyawan dengan biaya terendah. Kualitas layanan alternatif adalah praktik memenuhi kebutuhan pelanggan secara langsung melalui tindakan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan adalah tindakan yang diambil oleh orang lain untuk memastikan bahwa setiap orang menerima imbalan yang diharapkan dan harapan mereka dapat diwujudkan.

Dalam mengukur kepuasan suatu pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan ialah dengan model riset pemasaran SerQual (*Servis Quality*) yang mana berfokus kepada dua bagian utama yaitu persepsi pelanggan (*Perceived Service*) terhadap pelayanan yang secara langsung diterima oleh mereka dan kemudian dibandingkan dengan pelayanan yang diarpakan atau diinginkan oleh pelanggan (*Expected Service*). Model tersebut digunakan oleh Zeinhaml dan Berry pada kepuasan pelanggan terhadap jasa yang telah diberikan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (dalam Engel et al., 1990) adalah penilaian yang dilakukan setelah pembelian dimana pilihan yang dipilih paling tidak memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan dalam perkataan Kotler dan Keller (dalam Yusnani & Sutrisna, 2018:177) adalah derajat perasaan seseorang berikut perbandingan kinerja (hasil) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya.

Ekspektasi dan capaian merupakan dua elemen yang berdampak pada kepuasan pelanggan atau jemaah umrah. Kinerja mengacu pada apa yang menurut pelanggan mereka dapatkan dari mengkonsumsi barang atau menggunakan layanan tertentu. Sedangkan ekspektasi konsumen adalah proyeksi mereka

terhadap apa yang akan mereka terima ketika menggunakan suatu produk baik itu barang maupun jasa (Yusnani & Sutrisna, 2018: 8–9).

3. Kerangka Konseptual

Penelitian ini dibatasi oleh kerangka konseptual sehingga tidak menjadi terlalu luas. Kerangka konseptual ini dikembangkan untuk membantu peneliti tetap fokus pada pemecahan masalah penelitian. Menurut Sinambela, peneliti menggunakan teori manajemen dalam hubungannya dengan pelayanan.



Tabel 1.1

Manajemen Strategi PT. Athalla Putra Pratama

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian disebut lokasi penelitian. Penetapan lokasi penelitian menandakan objek dan tujuan telah ditetapkan, yang memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan membuat proposal. Hal ini membuat

penentuan lokasi penelitian menjadi langkah penting dalam penelitian kualitatif. Lokasi penelitian yang saya ambil ialah di Athalla Travel, kompleks Pondok Pesantren Salafiyah Manhajul Ulum, Dusun Cigoong RT/RW 02/01, Desa. Sinarbaya, Kec. Rajadesa Kab. Ciamis.

2. Paradigma dan pendekatan

Setiap peneliti dalam suatu penelitian menerapkan paradigma atau sudut pandang tertentu. Paradigma berfungsi sebagai induk, ibu, atau payung dari sistem filsafat yang dikembangkan oleh manusia, bukan oleh agama tertentu. membantu orang dalam penelitian ilmiah untuk menemukan realitas situasi tertentu. Dengan peneliti sebagai instrumen utama, sumber data purposive dan snowball sampling, gabungan teknik pengumpulan data triangulasi, analisis data induktif atau kualitatif, dan hasil yang lebih menekankan pada makna daripada generalisasi, maka penelitian kualitatif adalah penelitian yang berpijak pada filosofi postpositivis (Sadiah, 2015:26).

Dalam sebuah penelitian untuk melihat sebuah paradigma ialah dengan mencari model yang berorientasi aksi dinamika yang tidak terikat dalam satu perawatan yang ketat namun lebih fokus tentang kebenaran yang terjadi. Model alami, juga dikenal sebagai model alami, digunakan dalam penelitian ini. Pencarian mereka Ini mengandaikan bahwa fakta empiris muncul dalam konteks sosial dan budaya yang saling konstitutif, yaitu bahwa setiap fenomena sosial diekspresikan secara holistik (Sayuthi, 2002:59). Mendekati Dalam penelitian ini, makna “esensial” dari sebuah fenomena yang ditemui sebagian orang saat menggunakan aplikasi pencarian dicari. Fenomenologi interpretatif, yang

menekankan “penafsiran” teks dan pengalaman pribadi, telah menjadi fenomenologi pilihan para peneliti. Analisis didasarkan pada area pencarian yang ingin dicakup oleh peneliti, menyoroti informasi kunci yang ditawarkan peserta untuk mendapatkan pemahaman mendasar tentang fenomena tersebut.

Pendekatan penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini, yang menghasilkan temuan yang tidak dapat diperoleh melalui metode statistik atau jenis kualitatif (pengukuran) lainnya. Peneliti dapat belajar tentang masyarakat, sejarah, perilaku, serta tentang hubungan praktis, organisasi, gerakan sosial, atau kekerabatan, dari penelitian kualitatif ini. Upaya mereka untuk mengembangkan pandangan mereka, yang dipertimbangkan dengan cermat, menjadi dasar dari penelitian kualitatif ini (Suharsimi, 2002:107).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan deskriptif untuk mempelajari lebih dalam tentang fenomena yang berkaitan dengan aspek individu atau kelompok, perilaku, psikologi, sikap, emosi, reaksi, pendapat, kehendak, dan keinginan. Oleh karena itu, kami menggunakan metode wawancara untuk menyelidiki studi kasus tertentu, wawancara mendalam (wawancara rinci), dan pengamatan gejala, peristiwa (proses peristiwa), perilaku, dan sikap tertentu dengan mendekati informan (partisipasi aktif), model (Responden) sebagai subjek penelitian kualitatif (*Qualitative Research*).

Tujuan penelitian kualitatif adalah menyajikan apa adanya dan mengungkap realitas, keadaan, kekhasan, faktor, dan kondisi yang terjadi selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, data ditafsirkan dan

dihubungkan ke berbagai topik, termasuk peristiwa terkini, sikap dan pandangan sosial, konflik antara dua atau lebih situasi, hubungan antar variabel, perbedaan fakta, efek pada suatu kondisi, dan topik lainnya.

4. Jenis data dan Sumber data

a. Jenis data

Dalam penelitian ini, hanya data kualitatif yang digunakan. Data kualitatif dalam penelitian ini, yang didefinisikan sebagai data yang disajikan secara verbal bukan numerik (Muhadir, 1996: 2), meliputi gambaran umum tentang pengelolaan layanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah di Athalla Travel Umrah Ciamis.

b. Sumber data

Subjek dari mana data dapat dikumpulkan adalah apa yang dimaksud dengan penelitian yang mengacu pada sumber datanya (Suharsimi, 2002: 129).

Penulis penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

1) Sumber data premier

Para pimpinan atau pimpinan dan pegawai Athalla Travel menjadi sumber data utama informan penelitian ini, memberikan informasi tentang pengelolaan layanan bimbingan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di Athalla Travel Kabupaten Ciamis.

2) Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan atau pelengkap yang

mendukung data primer. Cara lain untuk mengatakannya adalah bahwa data diatur sebagai dokumen. Dokumentasi, buku, jurnal ilmiah, tesis, dan sumber lainnya digunakan sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini.

5. Informan

Orang yang memberikan informasi disebut informan. Dengan demikian, orang yang dianggap dapat memberikan informasi kepada peneliti disebut sebagai narasumber atau informan. Dalam penelitian, istilah "*responden*" biasanya mengacu pada sumber data manusia yang dikenal sebagai "sumber" atau "*informan*". Responden memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi berupa komentar, pendapat, atau argumentasi yang berkaitan dengan masalah yang peneliti identifikasi.

Informan/Narasumber dalam penelitian ini adalah pegawai serta pimpinan yang memegang kepala di Athalla Travel Kabupaten Ciamis.

6. Teknik Pengumpulan data

Untuk membantu ke-akuratan data dalam penelitian, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Metode observasi adalah sebuah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap ada yang diteliti. Yang dalam pengamatannya di lakukan secara langsung dengan mengumpulkan data juga informasi pada obyek penelitian yang bersangkutan dan berhubungan langsung dengan apa yang diteliti.

Dalam observasi ini peneliti berhasil mengumpulkan data mengenai manajemen strategi pelayanan Athalla Travel dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di Athalla Travel Kabupaten Ciamis.

b. Wawancara

Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara, dimana peneliti langsung turun ke lapangan untuk bertemu dengan informan yang jadwal pertemuannya sudah diatur secara langsung. Dengan mengajukan pertanyaan dan menggunakan tanggapan sebagai dasar untuk berbagai informasi lainnya, wawancara adalah bentuk komunikasi (Sukardi 2003:53). Tentunya wawancara ini dilakukan dengan informan strategi manajemen Athalla Travel untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

c. Dokumentasi

Agar efektif, dokumentasi perlu didukung dengan tulisan, gambar, video, dan media lainnya. Alhasil, peneliti mengumpulkan informasi dengan menggunakan teknik dokumentasi ini, salah satunya untuk mendapatkan gambaran umum informasi tentang lokasi penelitian.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, validitas data ditentukan melalui proses triangulasi. Triangulasi data kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memverifikasi keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan objek penelitian. Pendekatan triangulasi juga dianggap sebagai kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data yang menggunakan sumber data yang tersedia. Triangulasi memiliki manfaat dalam mengidentifikasi perbedaan antara data yang

diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang akurat dan tepat. Terdapat tiga jenis triangulasi yang umum digunakan, yaitu triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Melalui triangulasi ini, informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, metode pengumpulan data yang berbeda, dan periode waktu yang berbeda dapat saling melengkapi untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan valid. (Sugiyono,2006: 372).

Dalam konteks ini, penulis memilih menggunakan pendekatan triangulasi sumber sebagai metode untuk memastikan keabsahan data. Hal ini dikarenakan penulis memiliki tujuan untuk mengungkap dan menganalisis berbagai masalah yang menjadi fokus penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data melibatkan pengolahan data yang telah dikumpulkan dari observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi untuk disusun secara sistematis dan terperinci. Adapun langkah-langkah teknik analisis data diantaranya:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap kritis dalam penelitian di mana data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber direduksi menjadi bentuk yang lebih terfokus dan terorganisir. Tujuan utama dari reduksi data adalah mengidentifikasi pola, tema, atau konsep-konsep utama yang muncul dari data mentah. Hal ini dilakukan melalui proses pengkodean, kategorisasi, dan pengelompokan data berdasarkan kesamaan atau perbedaan mereka. Selama proses reduksi data, peneliti mencari

hubungan antara berbagai elemen data, menghapus data yang tidak relevan, dan menggabungkan informasi yang serupa. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas dan terstruktur dari data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi temuan yang signifikan dan merumuskan kesimpulan yang didasarkan pada bukti yang kuat. (Patilima, 2004).

b. Display Data

Proses display data melibatkan pengelompokan data berdasarkan fokus dan aspek permasalahan yang sedang diteliti atau laporan yang berasal dari pengamatan lapangan yang lengkap. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran keseluruhan yang jelas dan memungkinkan penarikan kesimpulan yang akurat (Sugiyono, 2013:339).

c. Triangulasi Data

Triangulasi didefinisikan sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan kombinasi dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang tersedia. Ketika seorang peneliti menggunakan triangulasi, mereka sebenarnya mengumpulkan data yang secara bersamaan menguji kredibilitasnya. Dalam hal ini, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap keabsahan data dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data dan memanfaatkan sumber data yang beragam (Sugiyono, 2006: 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 telah dikumpulkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian yang sedang diupayakan (Suprayogo, 2001: 192). Menurut Moh. Nazir (2005: 28), penafsiran data melibatkan langkah-langkah berikut:

- 1) Memberikan penjelasan yang rinci tentang makna sebenarnya dari materi yang dipaparkan.
- 2) Penafsiran dapat menghubungkan temuan dari studi eksploratif dengan hipotesis untuk penelitian lebih lanjut yang lebih teliti.
- 3) Penafsiran bertujuan untuk membangun suatu konsep yang menjelaskan fenomena yang diamati.

e. Simpulan dan verifikasi

Setelah semua data terkumpul, data tersebut kemudian dibagi secara sesuai dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Simpulan awal yang dihasilkan merupakan kesimpulan yang memiliki kredibilitas. Simpulan merupakan ringkasan dari temuan-temuan penelitian yang mencerminkan pendapat-pendapat terakhir yang didasarkan pada analisis yang telah dilakukan sebelumnya atau keputusan yang diperoleh melalui pendekatan berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan-temuan penelitian yang telah diinterpretasi dan dibahas sebelumnya (Sugiyono, 2018:482).