

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Islam memiliki ragam tuntunan dan arahan syariat yang mewajibkan seluruh umat untuk menjalankan segala perintah dan menjauhi segala larangannya. Sebagai umat islam kita harus tahu tentang aqidah bahwa Rukun islam itu ada lima diantaranya Syahadat, Sholat, Zakat, Puasa dan pelaksanaan ibadah Haji, kontruksi ulama rukun islam termasuk tiang sandaran atau sudut bangunan dalam agama, yang saling berdampingan, berdekatan, bersandingan, atau bagian tak terpisahkan.

Indonesia merupakan negara dengan jumlah muslim terbanyak di dunia, hal ini menjadi ketertarikan yang tinggi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji, sampai pemerintah arab saudi menentukan pembatasan jumlah jamaah haji pada tiap tahunnya yang dikenal dengan istilah kuota haji. Karena lamanya menunggu antrian haji akibat pembatasan kuota pemberangkatan, maka banyak umat muslim di Indonesia yang lebih memilih melaksanakan ibadah umrah sebagai salah satu pengganti haji atau menunggu antrian haji. Umrah bisa dikatakan sebagai haji kecil bagi umat muslim yang tidak siap untuk menunggu antrian yang terlalu lama.

Umrah dalam bahasa arab artinya ziarah atau berkunjung, selain itu umrah merupakan salah satu ibadah sunnah yang sangat dianjurkan

didalam syariat islam. Umrah ialah dengan sengaja mengunjungi Baitullah. Sedangkan umrah secara fiqh adalah mengunjungi kota makkah untuk melaksanakan ibadah umrah sesuai dengan rukun dan syarat yang ditentukan.

Pemerintah telah mengatur pelaksanaan umrah yang tertera pada UU. No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dengan terbitnya PP No. 79 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh pemerintah atau PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah) yang mendapat perizinan dari pemerintah melalui Direktorat penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama.

Data dari Kementerian Agama, terjadi peningkatan umrah setiap tahunnya, pada tahun 2016 Indonesia menjadi negara tertinggi ketiga pemberangkatan umrah. (PHU Kemenag,2017). Tingginya permintaan umrah menjadikan peluang tersendiri bagi para lembaga yang menyediakan pelayanan keberangkatan ibadah umrah, sehingga pada saat ini begitu banyak biro travel yang berdiri. Tercatat di tahun 2022 sekitar 478 biro penyelenggara umrah yang masih aktif hingga saat ini. (PHU, Kemenag 2022).

Sejak munculnya virus varian baru di awal tahun 2020, yang muncul pertama kali di kota wuhan china, dengan nama Corona Virus dangerous19 (covid19) yang kasusnya semakin hari peningkatan penularan semakin bertambah dan penyebaran semakin luas di penjuru dunia. Indonesia masuk kategori Negara yang terbanyak kasus orang yang

terinfeksi virus covid19. Akhirnya pemerintah membuat keputusan social physical distancing untuk menurunkan kasus penyebaran covid19. Hal ini membawa dampak yang besar terhadap semua manusia apalagi pada organisasi, lembaga maupun perusahaan, mereka banyak yang mengalami penurunan dan bangkrut. Dan di Indonesia sejak adanya pandemi beberapa kegiatan di tunda salah satunya ibadah umrah. Pemberangkat ibadah umrah diIndonesia sudah dua kali pembatalan yakni di tahun 2020 dan 2021. Adanya pandemi ini menjadikan seluruh umat muslim dan calon jamaah umrah bersedih. Karena dari pihak Arab Saudi melakukan penutupan sementara untuk mengurangi penyebaran virus covid19. Yang berdampak pada seluruh Perusahaan biro dan travel diIndonesia, mereka banyak yang mengalami kemacetan dan kebangkrutan, banyak kasus penjualan produk paket tour dan travel yang mengalami penurunan dalam penjualan.

Hal ini menjadikan perusahaan travel terganggu, akibat adanya covid semua kegiatan dibatasi sehingga perusahaan travel tidak beroperasi secara normal. Yang menjadikan perusahaan travel harus memutar aktif dan mencoba berbagai cara untuk bisa terus bertahan di tengah masa pandemi disertai dengan penyesuaian diri kepada pola hidup dan gaya hidup yang mulai berubah pada masyarakat konsumen indonesia yaitu dengan membiasakan hidup sehat, menggunakan masker dan jaga jarak secara sosial dan fisik. Perubahan inilah yang disikapi secara kreatif dan

inovatif bagi perusahaan Travel Haji Umrahagar dapat bertahan untuk menjalankan usaha. (Hamdani, 2021 ; 14)

Semakin berkembangnya zaman, sekarang di Indonesia sudah banyak sekali perusahaan travel ibadah haji dan umrah yang sudah berdiri, hal ini menjadi sebuah persaingan antar travel satu dengan yang lainnya, yang mengakibatkan para calon jamaah gundah memilih travel yang baik dan efisien dalam melayani pelaksanaan haji dan umrah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik untuk para calon jamaah, menimbulkan rasa yang puas, nyaman dalam pengelolaan travel. Jika pihak travel memberikan pelayanan yang baik dan diterima oleh calon jamaah maka akan memberikan efek yang baik bagi travel, begitupula sebaliknya.

Hadirnya PT Paramuda Cahaya Nusantara yang merupakan perusahaan travel yang bergerak dibidang pelayanan Haji dan Umrah, travel ini termasuk travel yang mementingkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrahnya, yang menjadikan travel ini bertahan sampai sekarang, di tengah banyaknya biro jasa travel yang berdiri dan berbagai masalah biro jasa yang terkena pelanggran hukum.

PT. Paramuda Cahaya Nusantara merupakan sebuah biro perjalanan tour dan travel haji umrah yang sudah berdiri sejak tahun 2001, perusahaan travel ini berusaha dengan konsisten dalam menjaga pelayanan agar tetap selalu prima, yang sudah dilakukan sampai saat ini, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan tujuan untuk memberikan fasilitas dan memberikan pelayanan kepada jamaah dalam

penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji khusus serta memiliki izin No. U.40 tahun 2020 memberikan pelayanan dan fasilitas kepada jamaah dalam menyelenggarakan ibadah umrah dan haji serta memberikan bimbingan manasik umrah dan haji. Travel ini bertempat di Jl. Otista raya ruko prima blok A/32 kelurahan. Ciputat, kecamatan. Ciputat, kabupaten. Tangerang Selatan, provinsi. Banten.

Perkembangan bisnis tour and travel ibadah haji dan umrah berjalan dengan baik sehingga tak jarang dari beberapa pengusaha jasa yang beralih ke bisnis tour and travel ini. Travel haji dan umrah ini mempunyai peluang besar yang dianggap mampu untuk bersaing di dunia bisnis ini, sebab para pengusaha yang bergerak di bidang jasa ini mempunyai peluang pemasaran yang berpotensi untuk dikembangkan. Karena suatu perusahaan bisa berkembang apabila mempunyai strategi pemasaran yang bagus dan inovatif untuk menarik minat konsumen agar membelinya.

Umrah adalah salah satu alternatif bagi kaum muslim untuk pergi ke baitullah, yang membedakan antara umrah dan haji adalah pelaksanaan ibadah wukuf di arafah yang termasuk salah satu rukun ibadah haji dan waktu pelaksanaannya juga hanya pada bulan haji. (Tania, 2014 ; 3). Sedangkan umrah tidak terikat dengan waktu, melaksanakan ibadah umrah bisa kapanpun.

Seiring berkembang zaman semakin tingginya persaingan di setiap organisasi, maka dibutuhkan pelayanan yang bagus dan sesuai yang

selalu mengikuti perkembangan zaman, apalagi dalam hal teknologi informasi, dengan melihat kebutuhan yang sesuai terhadap konsumen. Konsumen memiliki sifat yang cerdas dan teliti dalam hal menilai dan memahami suatu produk, maka sebagai produsen harus bisa focus dalam hal melayani dan memuaskan konsumen. Pelayanan merupakan salah satu fungsi dalam berbisnis yakni melayani dan memahami setiap konsumen dalam membutuhkan hal apapun. Pelayanan juga merupakan suatu tujuan kesuksesan di setiap organisasi atau lembaga, terutama dalam hal kualitas pelayanan, dan harga yang cocok, karena di setiap organisasi maupun lembaga memiliki penerapan pelayanan yang berbeda – beda yang sekarang telah menjadi persaingan di setiap organisasi maupun lembaga

Maka PT. Paramuda Cahaya Nusantara harus memiliki kemampuan memberikan pelayanan dan fasilitas kepada para jamaah dari pemberangkatan ke tanah suci sampai kepulangan ke tanah air. Setelah 2 tahun tidak ada pemberangkatan umrah, akhirnya pada tahun 2022 (new normal) ini, alhamdulillah pelaksanaan ibadah umrah telah dibuka pada tanggal 8 Januari 2022 yang pada saat itu sudah ada 8000 jamaah yang berangkat, penyelenggaraan umrah dilakukan dengan pengawasan dan pengendalian terhadap kepatuhan protokol kesehatan secara ketat dari perjalanan ke tanah suci sampai ke tanah air, perubahan setelah awal selesai pandemi termasuk perubahan harga Umrah mengalami kenaikan yaitu kira kira 29 juta khusus reguler, melakukan PCR, dan karantina yang harus diterapkan semua kepada para jamaah. Pada bulan Maret 2022

hingga saat ini, pemerintah arab saudi mengeluarkan kebijakan penghapusan PCR dan karantina untuk pemberangkatan Umrah.

Berdasarkan hasil observasi di PT. Paramuda Cahaya Nusantara perencanaan strategi pelayanan terhadap calon jamaah umrah menjadi salah satu fokus utama perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. PT. Paramuda Cahaya Nusantara telah mengidentifikasi kebutuhan khusus calon jamaah umrah dengan seksama melalui survei dan penelitian pasar yang mendalam. Dengan demikian, perusahaan dapat merumuskan strategi pelayanan yang berorientasi pada memberikan pengalaman yang unik dan berkesan bagi para calon jamaah. Perusahaan juga terus mengembangkan kerja sama dengan mitra lokal dan internasional guna meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Dengan pendekatan ini, PT. Paramuda Cahaya Nusantara berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memastikan calon jamaah umrah merasa terjamin, nyaman, dan puas selama perjalanan mereka.

PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah juga terlihat bahwa perusahaan juga menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan terbaik. Perusahaan mengutamakan komunikasi yang baik dengan calon jamaah, memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai paket umrah yang ditawarkan, serta memberikan layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, PT. Paramuda Cahaya Nusantara juga menjaga kualitas paket perjalanan umrahnya dengan bekerja sama dengan penyedia layanan terpercaya, termasuk hotel-hotel berkualitas,

maskapai penerbangan yang handal, dan *tour leader* yang berpengalaman. Dengan berfokus pada kepuasan pelanggan, perusahaan ini berusaha menjaga reputasinya sebagai penyedia layanan umrah terkemuka di Indonesia.

Untuk itu setiap perusahaan biro dan jasa travel harus memiliki strategi dalam menghadapi dan melayani calon jamaah. Salah satunya pada PT. Paramuda Cahaya Nusantara, harus memiliki strategi yang dapat mengarahkan untuk tercapainya sebuah tujuan. Agar dapat menemukan solusi terhadap keinginan dan harapan antara produsen dan konsumen. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pemberian pelayanan terhadap calon jamaah Umrah di Paramuda travel setelah mengalami penundaan umrah, apakah Paramuda mengalami peningkatan atau sebaliknya, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Travel Haji dan Umrah dalam Memberikan Pelayanan Pada Calon Jamaah Umrah**”

B. Fokus penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, lebih di fokuskan agar tidak terjadi perluasan pembahasan, yang mana penelitian ini mengenai “**Strategi Travel Haji Dan Umrah Dalam Memberikan Pelayanan Pada Calon Jamaah Umrah**” untuk mendukung pelaksanaan umrah setelah pandemi.

Berdasarkan latar belakang di atas bahwasannya salah satu hak dari jamaah umrah adalah mendapatkan pelayanan dari tanah air sampai ke

tanah suci. Berdasarkan penjelasan di atas bisa di tarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi perencanaan pelayanan PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah?
2. Bagaimana strategipenerapan pelayanan yang dilakukan PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah?
3. Bagaimana strategi evaluasi pelayanan PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui konsep strategi yang dilakukan PT. Paramuda Cahaya Nusantara berdasarkan rumusan masalah dan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui strategiperencanaan pelayanan PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah?
2. Untuk mengetahui strategi penerapan pelayanan PT. Paramuda Cahaya Nusantaraterhadap calon jamaah umrah?
3. Untuk mengetahui strategi evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Paramuda Cahaya Nusantaraterhadap calon jamaah umrah?

D. Kegunaan penelitian

Dibagian penilitian ini menjelaskan tentang kegunaan dan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis dari penelitian yang telah disusun oleh penulis. Sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini secara teoritik memiliki tujuan untuk mengetahui, memahami dan mengembangkan ilmu pengetahuan secara luas tentang pentingnya strategi dalam setiap perusahaan travel di PT. Paramuda Cahaya Nusantara agar dapat mengelola sehingga menghasilkan pelayanan yang baik dan sesuai kepada para calon jamaah.

2. Secara praktis

Bagi penulis, berharap penelitian ini bisa bermanfaat dan menambah wawasan dan ilmu dalam bidang penelitian dan bisa mengetahui strategi dalam pelayanan travel, serta peningkatan dan penurunan selama pandemi. Dan bisa membantu teman-teman yang ingin mendapatkan referensi dan ingin mengetahui dan mendapatkan wawasan ilmu tentang strategi pelayanan perusahaan biro dan jasa travel.

Bagi lembaga, dengan adanya penelitian ini bisa bermanfaat dan memberikan informasi untuk para jamaah tentang strategi pelayanan Travel serta informasi kondisi pelayanan setelah pandemic, yang dapat menjadi salah satu media informasi travel dan bisa mengembangkan dan mengenalkan serta memberikan informasi terhadap masyarakat. Sehingga bisa menjadikan motivasi dan inspirasi bagi masyarakat untuk menyempurnakan rukun Islam.

Bagi masyarakat, dengan adanya penelitian ini, semoga bisa bermanfaat dan memberikan informasi untuk masyarakat terkait dengan gambaran pelayanan, penyelenggaraan dalam proses ibadah

umrah dalam perusahaan travel. Apalagi PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap masyarakat, diharapkan bisa memotivasi dan menginspirasi untuk melaksanakan ibadah.

E. Landasan Pemikiran

1. Penelitian yang relevan

Adapun hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan beberapa penelitian dibawah ini untuk menghindari adanya kesamaan atau plagiarism dalam penelitian yang ditulis penulis. Antara lain

- a) Skripsi yang ditulis oleh Pusti Lestari (2017) dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Yang menjelaskan tentang strategi dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memberikan pelayanan kepada jamaah khususnya mengenai kualitas bimbingan ibadah haji. Sehingga pada skripsi inimenjelaskan tentang bagaimana strategi yang dilakukan oleh KBIH Maqdis tersebut agar bisa meningkatkan pelayanan khususnya terkait kualitas bimbingan haji yang diberikan kepada jamaah.
- b) Penelitian yang Siti Halimatus Sa’diyah (2015) Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung lakukam dengan judul “Strategi Rekrutmen Biro

Perjalanan haji&umrah diIslamic Centre JABAR dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Haji dan Umrah”. Penelitian ini lebih difokuskan pada sistem rekrutmen bimbingan manasik haji-umrah pada Islamic Centre JABAR dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah

- c) Penelitian yang oleh Ajeng Tania (2020) Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah Faakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta lakukan dengan judul “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana”. Penelitian ini lebih fokus dalam melakukan analisis program pelayanan jamaah haji dan umrah pada travel PT. Aminareka Perdana. Berdasarkan latarbelakang yang menjadi perumusan masalah ialah bagaimana program PT. Arminareka Perdana dalam pelayanan jamaah haji dan umrah serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah.
- d) Skripsi yang di susun oleh Rahmawati (2021) dengan judul “Strategi pelayanan prima kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH Ar ridho) dalam menunjang penyelenggraan haji dan umrah”. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi pelayanan kbih ar ridho yang diberikan kepada para jamaahnya, karena kbih ar ridho ini sudah dikenal dimasyarakat sebagai kbih yang sudah

ada sejak tahun 2003 dan lebih yang sudah terintegrasi programnya.

2. Landasan teoritis

a) Strategi

Strategi dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa strategi adalah sebuah ilmu yang memanfaatkan sumber daya dengan tujuan untuk melakukan suatu proses dalam mencapai sebuah tujuan. Menurut Fred R. David dalam kamus Webster (New World Dictionary) bahwa kata strategi merupakan seni tentang mengelola. Merencanakan dalam skala besar, dengan adanya pengarahannya yang bisa saling menguntungkan. Kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani “strategos”, yaitu kata *stratos* artinya militer dan *Agos* artinya pemimpin. Sesuatu yang dilakukan oleh para jenderal dalam membuat rencana penaklukan musuh dan memenangkan peperangan disebut sebagai strategi dalam makna awal. Dengan itu mulailah masa perdamaian dan perusahaan-perusahaan baru pada tahun 1950-an (Diah Ayu Setiowati, 2016: 32).

Definisi strategi selalu tumbuh dan berkembang dengan berbagai macam gagasan-gagasan dari para ahli. Salah satunya menurut Robins (2010: 231), menjelaskan strategi itu adalah suatu rencana yang merumuskan tentang langkah awal yang harus dilakukan perusahaan dalam bisnis, dengan berbagai upaya-upaya

untuk saling bersaing yang baik dalam berbisnis, kemudian tentang upaya-upaya menarik dan memuaskan pelanggan untuk bisa mencapai sebuah tujuan yang di inginkan.

Dijelaskan oleh John A. Pearce II dan Richard B. Robinson. Jr, 2011: 200 bahwa strategi yang baik harus di susun agar membuahkan pelaksanaan, sebagi berikut :

1. *Strong* (kekuatan) dengan memperhitungkan kekuatan yang dimiliki seperti SDM, dana, dan lain-lain.
2. *Weaknes*(kelemahan) dengan memperhitungkan kelemahan-kelemahan agar dapat menjadi aspek untuk kekuatan.
3. *Opportunity* (peluang) dengan melihat seberapa besar peluang yang tersedia, hingga peluang yang kecil.
4. *Threat* (ancaman) memperhitungkan ancaman dari luar.

b) Pelayanan umrah

Menurut Kolter pelayanan adalah setiap kegiatan atau hal yang memiliki manfaat yang diberikan dari pihak ke pihak yang tidak terwujud dan tidak berkepemilikan (Laksana, 2018:85).Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen yang merupakan produk utamanya. Contohnya dalam perusahaan travel produk utamanya adalah memberikan

elayanan jasa berupa memberikan pelayanan dan fasilitas kepada jamaah.

- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya pelayanan kebutuhan makan, minum dan kebutuhan pribadi lainnya pada saat pelaksanaan umrah.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas bimbingan manasik umrah kepada jamaah.

Oleh karena itu perlu adanya pelayanan dalam bersosial baik diberikan secara umum atau khusus yang selalu mengedepankan dan memperhatikan keinginan masyarakat sebagai customer.

Untuk itu dalam pelayanan ibadah umrah membutuhkan pelayanan yang baik dan sesuai, karena bagi mereka calon jamaah umrah termasuk sebagai pelanggan untuk itu harus di berikan pelayanan yang terbaik agar bisa menumbuhkan citra yang positif dimata konsumen atau masyarakat.

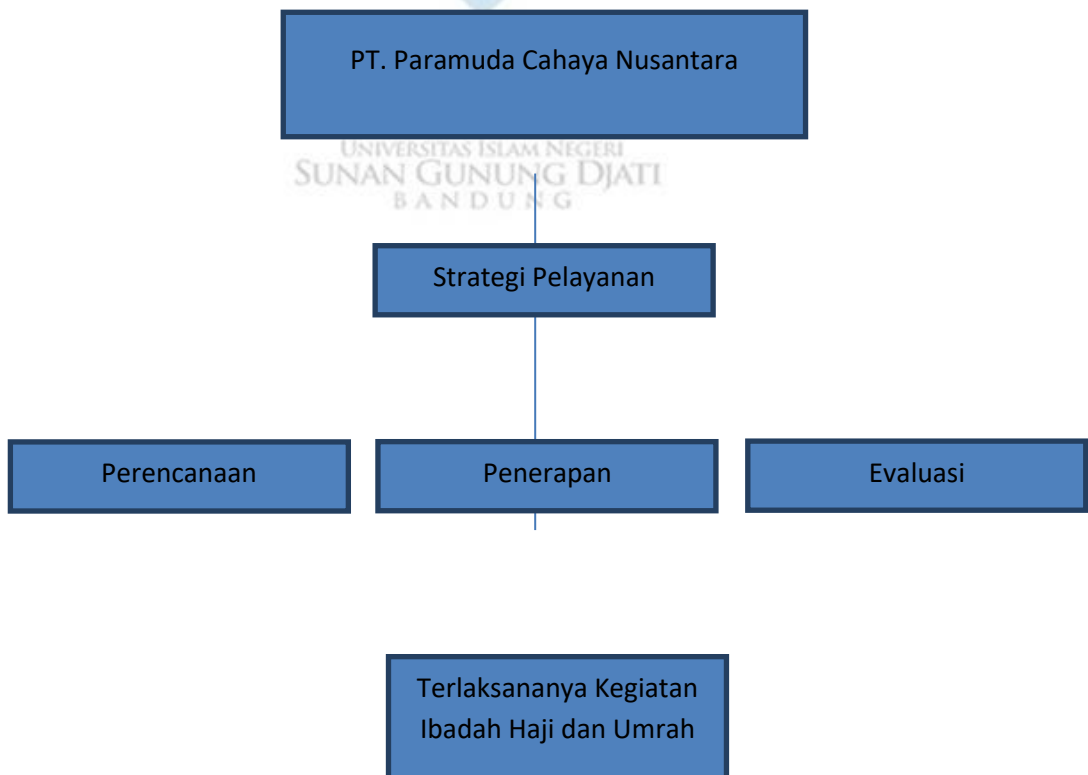
- c) Perusahaan travel

Perusahaan travel umrah adalah seluruh rangkaian kegiatan penyelenggaraan travel, sebelum, selama, dan sesudah, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan evaluasi,serta keuangan, asset, pemberdayaan nilai tambah haji yang dilaksanakan PT. Paramuda Cahaya Nusantara.

3. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjelaskan hubungan yang menghasilkan komunikasi atau teori-teori antara variabel yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018, p. 83).

Berikut kerangka konseptual pada penelitian ini, yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Gambar Kerangka Berpikir

F. Langkah-langkah penelitian

1. Lokasi penelitian

Objek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah PT. Paramuda Cahaya Nusantara yang berlokasi di kantor paramuda travel di Jl. Otista raya ruko prima blok A/32 kelurahan. Ciputat, kecamatan. Ciputat, kabupaten. Tangerang Selatan, provinsi Banten. Lembaga PT. Paramuda Cahaya Nusantara ini di pimpin oleh Margaret Aliyatul, MSS. Lokasi penelitian menurut penulis memiliki lokasi yang strategis dan terjangkau serta penulis memiliki relasi yang baik dengan pihak tersebut.

2. Metode penelitian

Metode adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara bersama untuk mencapai sebuah tujuan. (Narbuko, 1997). Sedangkan penelitian adalah proses suatu langkah langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis agar dapat memecahkan sebuah permasalahan dan mendapatkan jawaban.(Marzuki, 2003). Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Secara teori menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan memahami situasi dan fenomena dari subjek penelitian seperti dari

perilaku, persepsi, tindakan, motivasi dan lain sebagainya secara deskripsi dalam bentuk kata maupun bahasa dengan berbagai metode alamiah. Metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif adalah mendeskripsikan semua objek, fenomena maupun kegiatan lainnya yang dibutuhkan dalam kata-kata dan tulisan yang bersifat fakta. Yang mana data-data yang disajikan tersebut benar-benar terjadi di lapangan, yakni dengan menjelaskan data dan informasi khususnya mengenai strategitravel umrah dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah setelah pandemi covid-19.

3. Jenis dan sumber data

a) Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif. Jenis data kualitatif merupakan analisis data yang bersifat induktif sesuai dengan kejadian yang ditemukan di lapangan yang kemudian disusun menjadi hipotesis atau teori. Oleh karena itu, jenis data kualitatif ini lebih menekankan makna dari hasil penelitian tersebut. Adapun jenis data tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Data yang berkaitan dengan strategipencanaan yang direncanakan oleh PT. Paramuda Cahaya Nusantara terhadap calon jamaah umrah.

- b. Data yang berkaitan dengan strategipenerapan yang diaplikasikan PT. Paramuda Cahaya Nusantara setelahterhadap calon jamaah umrah.
 - c. Data yang berkaitan dengan strategievaluasi yang dilakukan PT. Paramuda Cahaya Nusantara setelahterhadap calon jamaah umrah.
- b) Sumber data

Dalam penelitian ini terdapat dua macam sumber data yang diperoleh yaitu:

Pertama, Sumber 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 diPT. Paramuda Cahaya Nusantara.

Kedua, Sumber Data Sekunder. Sumber yang merupakan sumber pendukung dan tambahan dari sumber data utama. Data yang diperoleh berupa arsip-arsip, dokumen, buku, artikel, website dan sumber lainnya mengenai gambaran dan informasi dari PT. Paramuda Cahaya Nusantara. Di samping itu, sumber data ini bisa diperoleh dari berbagai literatur dan kajian yang berkaitan erat dengan objek penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

4. Teknik pengumpulan data

Pada bagian ini merupakan proses pengumpulan data yang akurat. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan beberapa metode yang sesuai dengan metodologi penelitian. Beberapa metode yang saling mendukung dan melengkapi untuk pengumpulan data penelitian ini, di antaranya yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah setiap kegiatan yang melakukan pengukuran, pengamatan yang dilakukan dengan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan.(Hikmat, 2011;79). Menurut para ahli sosiologi, (Patton) telah mengemukakan bahwa observasi merupakan salah satu metode yang digunakan cukup akurat dalam pengumpulan data. Observasi bertujuan untuk mencari informasi mengenai kegiatan yang berlangsung yang dijadikan sebagai objek penelitian. Observasi juga merupakan alat penumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau menghindarkan langsung kesuatu benda, kondisi, situasi.(Faisal, 2003;52). Oleh karena itu, peneliti melakukannya dengan tahap observasi (pengamatan) proses operasional yang dilakukan oleh PT. Paramuda Cahaya Nusantara.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode dalam pengumpulan data dengan cara jalan tanya-jawab secara sepihak yang dilakukan

secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian (Lerbin, 2007). Wawancara juga bisa dipahami sebagai metode interview yaitu pencarian informasi yang mendalam yang diajukan kepada responden, dalam bentuk pertanyaan dengan tujuan mencari, menanyakan dan mendalami informasi yang ingin diteliti dari pihak yang bersangkutan. (Hikmat, 2011,79). Wawancara pada penelitian ini digunakan sebagai metode untuk memperoleh dan menggali informasi tambahan secara langsung kepada pihak dari objek penelitian. Diantara pihak yang dimaksud adalah dari pimpinan dan semua staff perusahaan PT. Paramuda Cahaya Nusantara untuk pengumpulan data penelitian ini. Adapun wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, wawancara yang dilakukan dengan berpedoman dengan pedoman wawancara yang telah ditetapkan serta juga mengarah kepada pertanyaan khusus dari objek penelitian.

c. Studi dokumentasi

Metode studi 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. (Nazis, 1993; 212). Pada metode ini digunakan untuk mencari dan menggali informasi data berupa transkrip tentang semua dokumen profil PT. Paramuda

Cahaya Nusantara dan data pendukung lainnya untuk kelengkapan dan kesempurnaan data penelitian, sehingga 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 dan dokumen lainnya yang memiliki kesamaan dengan objek penelitian sebagai penunjang tambahan kesempurnaan pada penelitian ini.

5. Metode analisis data

Penelitian ini menggunakan metode analisis diskriptif yang sifatnya kualitatif yang perolehan datanya digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan. (Arikunto, 1993; 104). Dimana proses analisis data dimulai dari perumusan dan penjelasan masalah, yaitu sebelum memulai ke lapangan sampai hasil penulisan dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2008: 236). Adapun langkah-langkah dalam melakukan penulisan analisis agar lebih mudah dipahami, penulis menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman tentang Analysis Interactive. Di antaranya sebagai berikut:

a) Pengumpulan data

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah proses pengumpulan data dari hasil wawancara, hasil pengamatan (observasi) serta dari berbagai dokumen yang sesuai dengan kategorisasi masalah penelitian, tujuannya untuk

mengembangkan penajaman data melalui pencarian data sebelumnya. Semua data yang telah dicari baik itu data yang didapat dari hasil wawancara maupun tambahan data dari dokumen lainnya, kemudian dilakukan penghimpunan data dari objek penelitian tersebut yang berkaitan dengan strategi pelayanan dari PT. Paramuda Cahaya Nusantara.

b) Reduksi data

Tahapan ini merupakan tahapan penajaman, penggolongan, pengarah dan pembuangan data yang tidak diperlukan lagi dari sebuah bentuk analisis. Serta mengorganisasikan semua data sebaik mungkin untuk menghasilkan kesimpulan yang diverifikasi (Miles, 2007: 16). Setelah laporan dihimpun, maka perlu adanya reduksi dan rangkuman serta pemilahan hal-hal yang pokok dari semua data tersebut. Pada hal ini, memfokuskan dalam pencarian tema atau pola. Data yang dimaksudkan adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian dan pengumpulan data di PT. Paramuda Cahaya Nusantara.

c) Penyajian data

Pada tahapan ini yaitu penyajian data sebagai suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset bisa dilakukan. Agar dapat Menemukan pola yang bermakna dan memberikan kemungkinan dari penarikan kesimpulan serta bisa memberikan tindakan berupa penyajian

data tersebut (Miles, 2007: 84). Pada tahapan ini penulis bisa lebih memahami beberapa data sebelumnya yang telah dihimpun, direduksi dan yang telah dipilah untuk dijadikan kesimpulan yang berkaitan dengan objek penelitian diPT. Paramuda Cahaya Nusantara.

d) Penarikan simpulan data

Pada tahapan terakhir adalah tahap penarikan kesimpulan atau suatu kegiatan konfigurasi utuh (Miles, 2007: 18). Kesimpulan yang di dapat juga diverifikasi selama berlangsungnya penelitian. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dimulai dari penyusunan catatan, pola-pola, pernyataan dan berbagai proposisi (Harsono, 2008: 169). Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan sebagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Dalam penyimpulan dan pemverifikasi (pembuktian) dengan semua data yang baru, agar dapat diperoleh keabsahan dan keaslian dari hasil penelitian. Oleh karena itu, semua data tersebut harus dicek kembali, dilakukan analisis dan peninjauan ulang pada catatan yang telah dibuat sebelumnya. Kemudian baru bisa dibuatkan kesimpulan sementara daridata objek penelitian diPT. Paramuda Cahaya Nusantara.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG