

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Travel haji dan umrah merupakan biro perjalanan yang secara khusus menangani penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bagi jemaah Muslim. Tugas utama travel haji dan umrah memfasilitasi seluruh kebutuhan jemaah selama melaksanakan ibadah. Mulai dari pengurusan dokumen, tiket pesawat, akomodasi, transportasi di tanah suci, hingga pembimbing ibadah. Layanan utama yang disediakan meliputi pengurusan dokumen seperti (paspor, visa, tiket pesawat), akomodasi, transportasi, dan konsumsi yang dikelola oleh travel haji dan umrah.

Biro perjalanan wisata PT Albayt Wisata Universal merupakan salah satu biro perjalanan haji khusus dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Setiap tahunnya PT. Albayt Wisata Universal menghadirkan ustad-ustad ternama seperti ustad Muhammad Nur Maulana (program acara Islam itu indah) dan ustad Syahdan (program acara da'i TV one) sebagai pembimbing ibadah haji dan umrah. Semenjak 5 tahun yang lalu bisa memberangkatkan jemaah 4 sampai 6 kloter disetiap bulannya PT. Albayt Wisata Universal juga memberangkatkan haji khusus dan haji furoda disetiap periode haji.

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya yakni memiliki kesanggupan biaya sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Kewajiban haji dan umrah hanya sekali seumur hidup. Pada hakikatnya tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga yaitu mengajarkan haji hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji saja, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat perbedaan waktu dan pelaksanaannya. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Berziarah yaitu ketempat-tempat baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah maka dari itu penyelenggara haji dan umrah harus mengetahui dengan detail dalam merencanakan perjalanan dan memberikan pelayanan yang baik.

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban umat muslim di seluruh dunia dan Indonesia, bagi umat muslim di Indonesia saat ini perlu menunggu kuota haji reguler minimal 15 tahun berdasarkan informasi dari kemenag bagian penyelenggara haji dan umrah (PHU) maka ada alternatif lain untuk haji menunggu 5 tahun yaitu haji khusus.

Dalam pelaksanaannya jemaah haji yang hendak melaksanakan ibadah haji melalui jalur khusus hendaknya mendaftarkan diri ke PIHK sebagai penyelenggara ibadah haji khusus yang dikenal travel haji dan umrah yang telah terdaftar sebagai PIHK oleh kemenag salah satunya yakni PT. Albayt Wisata Universal sebagai penyelenggaranya.

Haji khusus atau Ongkos Naik Haji (ONH) yang juga merupakan program resmi yang termasuk dalam kuota haji pemerintah RI. Program ini diatur dalam pasal 8 Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh. Penyelenggaraan program ini diserahkan kepada badan hukum yang telah mendapat izin dari Menteri untuk melaksanakan ibadah haji khusus, yang disebut Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Masa tunggu dalam program haji khusus lebih singkat dibandingkan haji reguler, yakni sekitar lima hingga tujuh tahun. Biaya program haji ini ditetapkan oleh PIHK dan mengacu pada peraturan yang ditetapkan oleh Kemenag. Calon jemaah haji ONH Plus diharuskan membayar sekitar 150 juta hingga 160 juta, tergantung pada nilai kurs mata uang pada saat mendaftar dan melunasi biaya program tersebut.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun, karena setiap tahun. Sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatandiri kepada Allah SWT.

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk yang memeluk agama Islam. Berdasarkan data tahun 2023, jumlah umat muslim Indonesia mencapai 242,30 juta jiwa, yang setara dengan sekitar 87,2% dari total populasi masyarakat Indonesia yang mencapai 278.7 juta jiwa, sehingga membuat umat muslim Indonesia berminat berangkat haji dan umrah. Dengan

adanya biro travel haji dan umrah umat muslim Indonesia lebih mudah untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas diprsepsikan buruk.

PT. Albayt Wisata Universal memberangkatkan haji khusus pada tahun 2023 memberikan pelayanan yang baik dari segi akomodasi dan transportasi yang berkualitas dari awal keberangkatan ke tanah suci sampai perpulangan ke tanah air, tapi ada suatu kendala disuatu hari saat di tanah suci dalam penyediaan konsumsi yang kurang, membuat para jemaah kecewa yang seharusnya masalah seperti ini biro perjalanan haji dan umrah sudah siap dengan kendala tersebut maka menjadi koreksi PT. Albayt Wisata Universal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik.

Ciri pelayanan travel yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada jemaah yang memiliki kualitas pembimbing dan profesional, akomodasi, transportasi, konsumsi yang berkualitas, tersedia semua produk yang di inginkan oleh calon jemaah, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah haji atau umrah.

Agar pelaksanaan haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan dan juga biasa disebut biro pelayanan wisata atau travel haji dan

umrah sehingga apa yang menjadi cita-cita para jemaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah dapat di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Disinilah kemudian Lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka karena panggilan agama.

PT. Albayt Wisata Universal memberangkatkan haji khusus pada tahun 2023 memberikan pelayanan yang baik dari segi akomodasi dan transportasi yang berkualitas dari awal keberangkatan ke tanah suci sampai perpulangan ke tanah air, namun kendala yang terjadi saat di tanah suci dalam penyediaan konsumsi yang kurang membuat para jemaah kecewa. Pihak PT Albayt Wisata Universal mengambil langkah langsung mempersiapkan konsumsi yang kurang untuk jemaah haji khususnya, seharusnya masalah seperti ini biro perjalanan haji dan umrah sudah siap dengan kendala tersebut maka menjadi koreksi PT. Albayt Wisata Universal untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik. Maka PT. Albayt Wisata Universal perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*), dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*threats*). dengan menerapkan SWOT di PT Albayt Wisata Universal diharapkan dapat memperbaiki pelayanan, agar jemaah haji khusus tahun 2024 bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka fokus penelitian pada penelitian ini yaitu permasalahan disekitar Strategi Pelayanan pada PT Albayt Wisata Universal dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan maka dirincikan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kekuatan (*strenght*) PT Albayt Wisata Universal dalam pelayanan haji khusus?
2. Bagaimana PT Albayt Wisata Universal dalam melihat kelemahan (*weakness*) pelayanan haji khusus?
3. Bagaimana peluang (*oppurtunity*) PT Albayt Wisata Universal dalam pelayanan jemaah haji?
4. Bagaimana PT Albayt Wisata Universal dalam mengantisipasi ancaman (*therats*) dari pelayanan haji khusus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kekuatan (*strenght*) PT Albayt Wisata Universal pelayanan haji khusus.
2. Untuk mengetahui PT Abayt Wisata Universal dalam melihat kelemahan (*weakness*) pelayanan haji khusus.
3. Untuk mengetahui peluang (*oppurtunity*) PT Albayt Wisata Universal dalam pelayanan haji khusus.
4. Untuk mengetahui PT Albayt Wisata Universal mengantisipasi ancaman (*threats*) dari pelayanan haji khusus.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti, pembaca, dan khususnya biro pelyanan jasa travel haji dan umrah. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Secara akademis tulisan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi serta bisa menjadi sebagai referensi penelitian ilmiah bagi perkembangan manajemen haji dan umrah dalam kajian peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi sumber acuan dan referensi serta perbandingan untuk para pengembang disiplin ilmu yang akan meneliti hal yang sama khususnya mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Perusahaan yang khususnya bergerak di bidang jasa dan pelayanan dan sektor pariwisata, sebagai bahan evaluasi kinerja serta peningkatan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan.

E. Hasil Penelitian Relevan

Bagian ini memaparkan hasil temuan penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan serta memiliki kesamaan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai bahan penelitian.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lia Fadilah (2019) UIN Sumatera Utara Medan, yang berjudul *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah Studi Analisis persaingan Travel Haji dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan kualitas travel haji umrah di kota Medan dalam meningkatkan jumlah konsumen penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif.

Kedua, *Analisis Strategi Pemasaran dan pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah & Haji Plus Pt. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan* yang dilakukan oleh (Achmad Ridho Alhabsyi, Hairul & Akhmad Samhudi

pada tahun 2022) di Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.

Ketiga, Strategi pelayanan Prima dalam meningkatkan minat jemaah umrah di PT. Al-Amin Ahsan (Alisan) Travel Jakarta selatan yang dilakukan oleh (Choirunnisa pada tahun 2019) di UIN Syarif Hidayatullah Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.

Keempat, analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif jurnal yang ditulis oleh (Nisak pada tahun 2020) Hasil dari penelitian ini adalah analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing perlu dievaluasi lagi, agar terbentuknya kinerja yang baik dari dalam maupun dari luar PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru dalam memajukan bank tersebut diseluruh Provinsi Riau dan Kepulauan Riau

Kelima, analisis SWOT dalam sebagai strategi dalam meningkatkan daya saing studi pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru, jurnal yang ditulis oleh (Nurjannah pada tahun 2020).

NO	Nama Peneliti, metode, dan penelitian.	Judul, dan Tahun	Hasil dan Toeori	Perbedaan
1.	(Sikripsi) Lia Fadilah	<i>Strtategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah Studi Analisis persaingan Travel Haji dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan</i>	Hasil penelitian pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah Kota Medan,	Perbedaan yakni teori yang digunakan dan tempat penelitian.

	<i>Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen. Metode kualitatif. Tahun 2019</i>	merupakan pelayanan prima yang mengutamakan kualitas. Skripsi ini menggunakan teori manajemen	
2.	(Skripsi) Choirunnisa <i>Strategi pelayanan Prima dalam meningkatkan minat jemaah umrah di PT. Al-Amin Ahsan (Alisan) Travel Jakarta selatan. Metode kualitatif. Tahun 2019</i>	Hasil penelitian untuk mengetahui strategi pelayanan prima PT Al Amin Ahsan Allisan Tavel dan hasil analisis SWOT. Skripsi ini menggunakan teori strategi	Perbedaan yakni tempat penelitian dan tujuannya.
3.	(Jurnal) Achmad, Ridho Alhabsyi, Hairul & Akhmad Samhudi <i>Analisis Strategi Pemasaran dan pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah & Haji Plus Pt. Ameera Mekkah Travel</i>	Hasil penelitian bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Ameera Makkah Travel dalam	Perbedaan yakni teori yang digunakan dan tempat penelitian.

	<p><i>Cabang Kalimantan Selatan.</i></p> <p>Metode kualitatif.</p> <p>Tahun 2022</p>	<p>meningkatkan jumlah jemaah menggunakan unsur pemasaran 7P(product, price, place, promotion, people, physical evidence dan process). Jurnal ini menggunakan teori strategi promosi</p>	
4.	<p>(Jurnal) Zuhrotum Nisak <i>analsisis SWOT untuk menentukan strategi.</i> Metode kuantitatif. Tahun 2020.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing perlu dievaluasi lagi, agar terbentuknya kinerja yang baik dari dalam maupun dari luar</p>	<p>Perbedaan yakni tempat penelitian dan tujuanya.</p>

		<p>PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru dalam memajukan bank tersebut diseluruh Provinsi Riau dan Kepulauan Riau</p>	
5.	<p>(Jurnal) Mahsuri Dwi Nurjamah , <i>analisis SWOT dalam sebagai strategi dalam meningkatkan daya saing studi pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru Tahun 2020</i></p>	<p>Hasil dari penelitian ini analisis SWOT sebagai strategi meningkatkan daya saing perlu dievaluasi lagi agar terbentuknya kinerjak yang baik dari dalam maupun dari luar PT. Bank Riau Kepri unit usaha syariah pekan baru dalam memajukan bank</p>	<p>Perbedaan yakni tempat penelitian dan tujuannya.</p>

		tersebut. Jurnal ini menggunakan teori Analisis SWOT.	
--	--	--	--

Tabel 1.1
Penelitian Yang Relevan

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Analisis *Strength, Weakness, Opportunities, and Threats* (SWOT) merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam manajemen strategi di mana di dalamnya memuat faktor internal dan eksternal dari suatu perusahaan. Analisis SWOT akan membantu para *stakeholder* dalam memahami identifikasi kelebihan dan kekurangan dari suatu organisasi atau perusahaan. Nantinya analisis SWOT akan melahirkan profil perusahaan yang digunakan oleh manajemen dalam menentukan Langkah apa yang diambil oleh perusahaan dengan membandingkan faktor internal berupa kelemahan dan kekurangan perusahaan dengan faktor eksternal yang berupa peluang dan ancaman baik dari perusahaan lain hingga dari lingkungan dan kebijakan pemerintah setempat (Basya. M & Ayu. U. S, 2020).

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategi harus

menganalisa faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini.

Analisis SWOT itu membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*). Unsur-unsur SWOT terdiri dari Kekuatan (*Strenght*), Kelemahan (*weakness*), Peluang (*Opportunity*), Ancaman (*Threats*) yaitu mencakup dari Faktor eksternal dan internal.

Memahami teori diatas, maka penelitian ini dimaksudkan sebagai input pada manajemen public khususnya pelayanan haji dan umrah PT. Albayt Wisata Universal tentang peluang untuk membuka diri meninjau Kembali strategi perusahaan dengan melihat peluangnya untuk membuka diri meninjau Kembali strategi perusahaan dengan aspek-aspek yang menjadi kekuatan (*strenght*) atau kelemahan (*weakness*) serta aspek-aspek yang menjadi peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) bagi perusahaan.

Konsep teori yang melibatkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (analisis SWOT) berbagai aspek yang berkaitan dengan dengan kualitas pelayanan dalam konteks travel haji dan umrah akan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan kepuasan sehingga membuat ketertarikan calon-calon jemaah tentunya akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

2. Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan haji khusus merupakan faktor kunci dalam memastikan kepuasan jamaah. Dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan menerapkan strategi peningkatan yang tepat, penyelenggara dapat memberikan pengalaman haji yang lebih baik dan memenuhi harapan jamaah. Kualitas pelayanan haji khusus sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi

kebutuhan konsumsi jemaah. Melalui perencanaan yang matang, layanan konsumsi yang baik, pengawasan kualitas makanan, dan komunikasi yang efektif, masalah kekurangan konsumsi dapat diminimalisir sehingga jemaah dapat menjalankan ibadah haji dengan nyaman dan khusyuk.

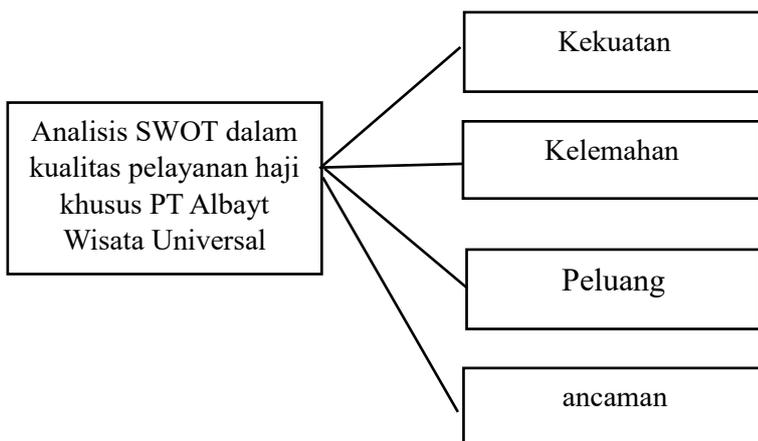
Peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah haji khusus merupakan proses berkelanjutan yang memerlukan komitmen dan usaha dari seluruh pihak yang terlibat. Dengan adanya strategi yang tepat dan berfokus pada kebutuhan jemaah, penyelenggara dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan jemaah, dan memperkuat reputasi sebagai penyedia layanan haji yang berkualitas

PT. Albayt Wisata Universal perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memaksimalkan kekuatan (*Strength*), dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*threats*) untuk memberikan pelayanan terbaik dan mendapatkan kepercayaan dari para jemaah yang nantinya dapat mempertahankan jemaah yang sudah berangkat serta menarik jemaah baru.

Analisis *Strength, Weakness, Opportunities, and Threats* (SWOT) merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam strategi pelayanan di mana di dalamnya memuat faktor internal dan eksternal dari suatu perusahaan. Analisis SWOT akan melahirkan profil perusahaan yang digunakan oleh manajemen dalam menentukan langkah apa yang diambil oleh perusahaan dengan membandingkan faktor internal berupa kelemahan dan kekurangan perusahaan dengan faktor eksternal berupa peluang dan ancaman baik dari perusahaan lain hingga dari lingkungan dan kebijakan pemerintah setempat (Basya. M & Ayu. U. S, 2020).

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Berikut ini merupakan penjelasan dari komponen-komponen analisis SWOT yaitu:

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat dilayani oleh perusahaan yang diharapkan dapat dilayani. Kekuatan adalah kompetisi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan-perusahaan travel haji dan umrah. Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan. Keterbatasan tersebut dapat berupa fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen dan keterampilan pemasaran dapat merupakan sumber dari kelemahan perusahaan. Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam suatu lingkungan perusahaan. Sebuah Kecenderungan itu penting yang merupakan salah satu sumber peluang, seperti perubahan teknologi dan meningkatnya hubungan antara perusahaan dengan calon jemaah merupakan gambaran peluang bagi perusahaan travel haji dan umrah. Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Adanya peraturan-peraturan pemerintah yang baru atau yang direvisi dapat merupakan ancaman bagi kesuksesan perusahaan travel haji dan umrah.



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Kualitas pelayanan Haji Khusus

G. Langkah-langkah Penelitian

Peneliti mengumpulkan, menyusun dan mengemukakan data-data yang akan diperlukan. Langkah-langkah yang akan digunakan ini sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini: berlokasi di Tangerang, tepatnya di PT Albayt Wisata Universal Ruko Win Niaga Center No 1, Jl. Pd. Betung Raya No.36, Pd. Betung, Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam implementasi paradigma positivisme ini, peneliti harus memahami karakteristik atau hubungan yang sistematis ketika meneliti fenomena sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, kemudian secara substansif berdasarkan konsep, abstrak, sistematis dan, karakteristik berdasarkan hubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan dan mengamati serta melihat dari dekat hingga dapat menemukan apa yang dibutuhkan secara detail. Kemudian peneliti harus menceritakan tentang sebuah objek atau fenomena.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini akan menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dan kondisi yang sebenarnya melalui pengumpulan data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif, yaitu suatu tahapan kerja dalam penelitian yang diarahkan untuk memecahkan suatu kasus atau peristiwa dengan cara memaparkan atau menggambarkan hasil penelitian secara objektif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini menitik beratkan pada data-data penelitian dan wawancara (Suharsimi, 2013).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini sifatnya kualitatif yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang diajukan kepada PT Albayt Wisata Universal hasil observasi tersebut kemudian ditulis dan dikumpulkan dalam bentuk deskriptif.

b. Sumber Data

Penggunaan sumber data ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang terperinci dan komprehensif yang menyangkut objek yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:225) data primer merupakan data hasil wawancara tertulis dan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang menjadi sampel

penelitian. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain: H. Idra Firdawan sebagai general manager PT Albayt Wisata Universal, H. Budi Tasrunputra sebagai kepala cabang PT Albayt Wisata Universal Bekasi dan umrah, dan Dr. H. Edi Rahmat Widodo, SS, MMSI. sebagai pembimbing haji.

2) Sumber Data Skunder

Data sekunder merupakan data yang dihasilkan dari literatur buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti, baik biro-biro statistik ataupun dari hasil-hasil penelitian (Arifin, 2004:16). Data sekunder didapatkan dari data yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Seperti buku, jurnal, dan lainnya.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Penelitian yang akan diteliti ini menggunakan informan untuk menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian. Informan merupakan seseorang yang dianggap benar-benar mengetahui keberadaannya, menguasai dan terlibat langsung dengan fokus penelitian. Peneliti menentukan informan yaitu H. Indra Firdawan sebagai general manager travel Albayt Wisata Universal, H. Budi Tasrunputra sebagai kepala cabang PT Albayt Wisata Universal Bekasi , dan Dr. H. Edi Rahmat Widodo, SS, MMSI. sebagai pembimbing haji.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, yaitu peneliti sengaja menentukan informannya sendiri berdasarkan pertimbangan tertentu dan berdasarkan kriteria sampel yang akan diteliti. Penelitian ini menentukan

informannya sebagai sumber data sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu orang yang dianggap memahami tentang rumusan masalah atau fokus penelitian, memiliki data PT. Albayt Wisata Universal.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Untuk kepentingan pada penelitian ini, data-data dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut

a. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Sehingga dalam tahap ini penyusun melakukan pengamatan secara langsung mengenai seluruh aktivitas manajemen serta mengungkap kenyataan praktis yang terjadi di lokasi penelitian tanpa melakukan manipulasi, mencatat semua temuan yang memungkinkan untuk digunakan kedepannya dalam tingkat penafsiran analisis.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan logis dan terarah sebagai teknik dalam upaya menghimpun data dari sumber primer yang akurat untuk keperluan pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, selain itu wawancara merupakan studi tentang interaksi antar manusia, sehingga wawancara dapat merupakan alat sekaligus objek yang mampu mensosialisasikan kedua belah pihak yang mempunyai status yang sama. Data yang diperoleh dengan mengajukan pertanyaan

secara lisan dan langsung bertatap muka dengan informan travel Albayt Wisata Universal,

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, dan pendistribusian informasi atau data dalam bentuk tertulis, visual, atau bentuk lainnya. Dalam penelitian ini tidak terhindar untuk mengumpulkan data-data atau arsip travel Albayt Wisata Universal serta menyalinnya untuk keperluan penelitian, mengenai data-data yang dijelaskan dalam jenis kebutuhan data penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Analisa data yaitu pengolahan data yang dilakukan setelah semua data yang berkaitan dengan masalah yang tekumpul yang kemudian menjadi data yang bermakna mengarah pada kesimpulan. Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dan lainnya agar peneliti memahami tentang kasus yang diteliti. Menganalisis data, dilakukan dengan cara menghubungkan jawaban-jawaban dari objek dan pendapatnya. Data yang bersifat kualitatif akan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data sebagai proses penyederhanaan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengarahkan, atau membuang bagian yang tidak diperlukan dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik. Proses ini dilakukan guna data yang diperoleh oleh peneliti lebih jelas dalam menggambarkan tujuan dari penelitian.

b. Penyajian Data

Proses penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah didapatkan. Proses penyajian data ini merupakan kegiatan mengolah data menjadi sebuah data yang lebih terstruktur yang mudah dimengerti dan ditarik menjadi kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah apabila kedua langkah sebelumnya sudah terpenuhi maka dapat ditariklah suatu kesimpulan. Kesimpulan yang disampaikan dalam penelitian ini bersifat sementara hingga mendapat penelitian terbaru yang lebih kuat mengenai hasil penelitian ini.

