

**STRATEGI PELAYANAN CALON JEMAAH UMRAH PADA
PT. AMANAH IMAN YOGYAKARTA
TAHUN 2020-2021.**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun Oleh:

Amalia Dwi Farhani

18102040098

Pembimbing:

Drs. Mokh, Nazili, M.Pd

196302101991031009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Mardas Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1024/Ua.02/DD/PP.00.9013/2022

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PELAYANAN CALON JEMAAH UMSRAH PADA PT. AMANAH IMAN
YOGYAKARTA TAHUN 2020-2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AMALIA DWI FARHANI
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040098
Telah diajukan pada : Senin, 11 Juli 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

diyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. Mukhlisul Nazih, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 426864718



Pengaji I
Drs. M. Rasyid Kalla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 4268645876



Pengaji II
Achmad Muhammad, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 4268645876



Yogyakarta, 11 Juli 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Drs. Fuad H. Mahbub, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 426864718

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
DI. Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Amalia Dwi Farhani
NIM : 18102040098
Judul Skripsi : “Strategi Pelayanan Calon Jemaah Umrah Pada PT. Amanah Iman Yogyakarta Tahun 2020-2021.”

Sudah dapat diajukan kembali pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satudalam bidang Manajemen Dakwah.

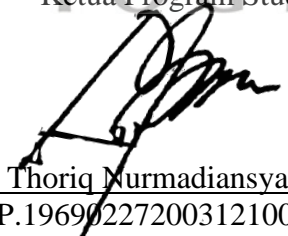
Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

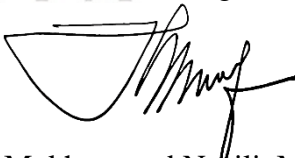
Yogyakarta, 2 Juni 2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Ketua Program Studi

Pembimbing


M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP.196902272003121001


Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd
NIP.196302101991031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Dwi Fauzani

NIM : 18102040098

Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Umrah Pada PT. Amanah Iman Yogyakarta Tahun 2020-2021" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tatacara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 2 Juni 2022

Yang Menyatakan
(Bermaterai)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Amalia Dwi Fauzani
NIM: 18102040098

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rabbil`alamin

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Prodi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, maka seakan-akan seperti bangunan yang tersusun kokoh.”

(Q.S As-Saff ayat: 4)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Depatemen Agama Republik Indonesia, Q.S As Shaff/61:4, *Al- Qur`an Terjemah*, (Jakarta: PT. Sygma Exgrafika 2009).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Dengan penuh rasa haru dan tulus, penulis mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan kasih sayang, juga memberikan pertolongan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Umrah PT. Amanah Iman Tahun 2020-2021*. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, teladan umat sepanjang zaman yang telah membawa kita dari zaman kegelapan kepada zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan doa serta dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini tak dapat terselesaikan. Sebagai salah satu bentuk syukur, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag. MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Thoriq Nurmandiansyah, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Drs. Mokh. Nazili, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sangat sabar membimbing, mengarahkan, serta memberi masukan yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Andy Dermawan, M. Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu member perhatian, nasehat dan arahan untuk kelancaran selama proses perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan karyawan di lingkungan Jurusan Manajemen Dakwah maupun Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
7. Bapak H. Maulana Rahman, selaku Komisaris PT. Amanah Iman Yogyakarta serta pihak-pihak narasumber yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini, semoga Allah membalas kebaikan semua dengan sebaik-baik balasan.
8. Seluruh keluarga tercinta, terutama Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan do`a, dukungan, dan segalanya yang tak bisa diukirkan dengan kata-kata.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2018, semoga kesuksesan dan keberkahan menyertai kita semua.
10. Teman-teman KKN 156 atas pengalaman dan semua kisah, semoga terjalin silaturahmi kita tetap terjaga.
11. Teman-teman baikku Anindya, Rizka, Shoffat, Nila, Mela, Laras, Fika, Velgin, Yessy, Ilma dan Amilia. Terimakasih untuk semua kisah dan cerita, panjang umur orang-orang baik.


12. Teman-teman di perkuliahan, adik-adik, kakak tingkat dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah kebersamai selama kuliah, memberikan pengalaman yang berharga, cerita, kisah, banyak hal. Bersyukur sekali Allah mempertemukan dengan kalian semua.
13. Segenap pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah yang membalas semua kebaikan dan ketulusan kalian.

Akhirnya penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan bahwa apa yang terjadi kekurangan dalam proses penyusunan karya ini baik itu dalam aspek tata tulis, penelusuran, penyajian, merupakan kekurangan dan keterbatasan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari bagi pihak-pihak yang memerlukan. Semoga Allah SWT senantiasa merdhoi kita semua. Amin.

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 2 Juni 2022

Penulis,



Amalia Dwi Farhani
NIM: 18102040098

ABSTRAK

Amalia Dwi Farhani (18102040098), *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta Tahun 2020-2021*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Latar belakang penelitian ini berawal dari peningkatan jumlah jemaah umrah pada setiap tahunnya khususnya di Indonesia dan semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umrah yang ada di Indonesia, sehingga menimbulkan persaingan yang sangat pesat antara satu dengan yang lainnya. Hal tersebut perlu strategi yang handal untuk memenangkan persaingan. Strategi yang diandalkan PT. Amanah Iman Yogyakarta adalah peningkatan kualitas pelayanan calon jemaah umrah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta tahun 2020-2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun untuk pengecekan data menggunakan triangulasi sumber pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, keberhasilan strategi pelayanan umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta secara kelembagaan kondisinya cukup prima. Strategi pelayanan yang dilakukan meliputi: pelayanan transportasi, pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan. PT. Amanah Iman Yogyakarta selalu melakukan evaluasi diri guna mengetahui pencapaian target dan kendala. Pengambilan keputusan untuk menyusun strategi dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Hasil analisis SWOT PT. Amanah Iman Yogyakarta adalah skor tertinggi terdapat pada kuadran SO (*strengths opportunity*) dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki. Strategi pelayanan yang dilakukan yaitu menjalin hubungan yang baik dengan alumni jemaah agar eksistensi perusahaan tetap terjaga untuk menarik minat bagi jemaah baru dengan cara melakukan promosi produk melalui media sosial, meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan fasilitas yang ada dan menjadikan ulama` atau ustad yang dianut banyak jemaah sebagai pembimbing manasik umrah.

Kunci: Strategi, Pelayanan, Calon Jemaah Umrah PT. Amanah Iman Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	4
F. Kerangka Teori	8
1. Tinjauan Tentang Strategi	8
2. Tinjauan Tentang Pelayanan	11
3. Ibadah Umrah	16

G. Metode Penelitian	22
1. Jenis Penelitian	22
2. Subjek dan Objek Penelitian	23
3. Teknik Pengumpulan Data	23
H. Uji Keabsahan Data	26
I. Sistematika Pembahasan	27
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Letak Geografis PT. Amanah Iman Yogyakarta	29
B. Profil Singkat PT. Amanah Iman Yogyakarta	29
C. Visi, Misi, Motto dan Tujuan	31
D. Struktur Organisasi PT. Amanah Iman Yogyakarta	33
E. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Pemesanan Produk	37
F. Prosedur Pendaftaran Umrah PT. Amanah Iman Yogyakarta	38
G. Paket Wisata	39
H. Produk-Produk PT. Amanah Iman Yogyakarta	40
I. Perlengkapan Perjalanan Ibadah Umrah	41
J. Kontak dan Alamat PT. Amanah Iman Yogyakarta	44
BAB III PEMBAHASAN	
A. Pelayanan Calon Jemaah Umrah PT. Amanah Iman Yogyakarta	45
1. Aspek Pelayanan	45
2. Unsur-Unsur Pelayanan	56
3. Evaluasi	59
B. Analisis SWOT	60

1. Faktor internal	60
2. Faktor Eksternal	68
3. Matriks SWOT	71
C. Strategi	81
1. Penentuan Strategi Berdasarkan Analisis SWOT	81
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan	83
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	27
Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data	27
Gambar 2.1 Peta Letak PT. Amanah Iman Yogyakarta	29
Gambar 2.2 Sruktur Organisasi PT. Amanah Iman Yogyakarta.....	33
Gambar 2.3 Paket Ibadah Umrah PT. Amanah Iman Yogyakarta.....	40
Gambar 2.4 Brosur PT. Amanah Iman Yogyakarta.....	41
Gambar 2.5 Fasilitas Perlengkapan Jemaah.....	43
Gambar 3.1 Diagram Analisis SWOT	77



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pembobotan Faktor Internal.....	71
Tabel 3.2 Perhitungan Skala Bobot	72
Tabel 3.3 IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>)	73
Tabel 3.4 Skor Faktor Internal	74
Tabel 3.5 Pembobotan Faktor Eksternal	74
Tabel 3.6 Perhitungan Skala Bobot.....	75
Tabel 3.7 EFAS (<i>Eksternal Factors Analys Summary</i>)	75
Tabel 3.8 Rekap Skor Faktor Eksternal	76
Tabel 3.9 Matriks SWOT.....	78
Tabel 3.10 Hasil Analisis Matriks SWOT	79



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keinginan masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah semakin tinggi. Hal ini disebabkan oleh antrian haji yang panjang dan kebijakan Arab Saudi untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di seluruh dunia. Sejak tahun 2009-2013 jumlah pendaftar jemaah calon haji di Indonesia telah melebihi kuota nasional (205.000) orang pertahun sehingga mendorong meningkatnya jumlah jemaah umrah.² Menurut statistik Kantor Urusan Haji (KUH) Kementerian Agama sejak 1 Januari hingga 7 Mei 2015, dilaporkan bahwa jumlah jemaah umrah mencapai 24.869 orang. Berdasarkan data penerbangan pada tahun 2015 antara bulan Januari sampai Juni 2015 sebanyak 471.250 penumpang umrah yang dilayani. Jumlah jemaah umrah Indonesia dalam kurun 2014-2015 berjumlah 649.000, meningkat di tahun 2015-2016 sebanyak 677.509, naik lagi tahun 2016-2017 yaitu 876.246, kemudian melonjak signifikan di tahun 2017-2018 mencapai 1.005.336, dan menurun sedikit di tahun 2018-2019 menjadi 974.650 jemaah.³

Setiap pelaksanaan pelayanan ibadah umrah harus dilaksanakan secara maksimal dan professional untuk menghindari masalah yang dihadapi. Jika tanpa strategi yang baik, maka pelayanan yang didapatkan para jemaah umrah

² Dyah Puspita Rachmawati, "Analisis Kelengkapan Logistik dan Ketenangan dengan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada Pelayanan Vaksinasi Meningitis (Studi di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Surabaya Wilker Gersik)", Jurnal Mitra Manajemen, vol 4:10 (Oktober 2020), hlm. 1431.

³ Siaran Pres Nomor 32, Humas PMK II Tahun 2020 tentang Pemerintah Siapkan Langkah Antisipasi Dampak Penghentian Sementara Umrah Akibat Covid-19.

tidak akan memuaskan. Selain itu strategi mempunyai peran penting untuk dilakukan oleh suatu organisasi, dengan adanya strategi yang baik maka mempermudah bagi travel-travel, terutama dalam pengelolaan suatu perusahaan untuk mencegah munculnya masalah di masa yang akan datang, sehingga membuat perusahaan atau organisasi menjadi lebih aktif dan dapat mencapai tujuannya.

Dalam kegiatan ibadah umrah ada dua hal aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaan saat para jemaah masih berada di tanah air dan saat pelaksanaan ibadah di tanah suci. Adapun standar pelayanan yang harus diperhatikan terhadap jemaah seperti pelayanan, bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁴

Adanya hal tersebut, maka semua biro travel akan terus menerus memperbaiki kegiatan pelayanannya terhadap kepuasan jemaah yang diberikan agar para calon jemaah dapat memilih biro travel yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan semakin meningkatnya jemaah umrah di Indonesia di setiap tahunnya, sangat menjadi peluang besar bagi biro travel dalam mempromosikan produk-produk yang dimiliki, tetapi dengan hal itu juga banyak sekali biro haji dan umrah yang memberikan berbagai macam tawaran fasilitas pelayanan terhadap jemaah sehingga menimbulkan banyak persaingan

⁴ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

dalam hal biro perjalanan haji dan umrah. Sehingga para calon jemaah umrah lebih selektif dalam memilih biro yang memberikan terbaik dalam pelayanannya.

PT.Amanah Iman merupakan salah satu perusahaan biro haji dan umrah yang terletak di Yogyakarta. Namun, perusahaan ini lebih fokus pada pelayanan ibadah umrah. Rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh travel meliputi pembinaan calon jemaah, administrasi data jemaah (pengurusan dan pemesanan tiket pesawat dan pengurusan visa dan paspor) proses pemberangkatan dan perlindungan terhadap jemaah. Selain itu jemaah bisa melakukan transaksi pendaftaran secara online seperti *instagram*, *whatsaap*, dan yang lain sebagainya.

Karenanya, di awal izinkannya kembali pemberangkatan jemaah umrah di Indonesia, PT. Amanah Iman Yogyakarta juga memberangkatkan 64 jemaah⁵, ini menunjukkan meskipun PT. Amanah Iman Yogyakarta tergolong baru telah menarik minat calon jemaah umrah di DIY. Dari paparan di atas menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut tentang strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta tahun 2020-2021.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT.Amanah Iman Yogyakarta tahun 2020-2021?

⁵ Wawancara dengan Bapak Wagiran, Pembibing Jemaah Umrah PT. Amaah Iman Yogyakarta, tanggal 15 Juli 2022.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rangkaian kalimat yang menjawab rumusan masalah, hasil tersebut diketahui setelah proses penelitian selesai. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta tahun 2020-2021.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan manajemen dakwah khususnya dibidang strategi pelayanan, dan bisa dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah bagi *stakeholder* utamanya PT. Amanah Iman Yogyakarta, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan utamanya dalam aspek pelayanan jemaah umrah.

E. Kajian Pustaka

Dalam upaya menghindari kesamaan pembahasan, maka perlu ditampilkan beberapa penelitian terdahulu:

Pertama, Skripsi Ragil Purnomo dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Emberkasi Solo *Of City* Musim Haji tahun 2015)”. Penelitian ini mengkaji tentang

bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jemaah haji ketika berada di Emberkasi Asrama Haji Donohudan, sehingga jemaah haji merasa puas dan nyaman dalam beristirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya.⁶

Kedua, Skripsi Maratus Soleha dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah”. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana strategi pelayanan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah disabilitas, bertujuan untuk mengetahui apakah strategi pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan jemaah disabilitas terhadap pelayannya yang diberikan oleh PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah. Dilihat dari strategi pelayanan yang diterapkan mereka baik dari mulai penyambutan jemaah ketika bertanya-tanya, mendaftar, sampai pelaksanaan ibadah umrah diberikan pelayanan secara maksimal.⁷

Ketiga, Skripsi Samhari dengan judul “Manajemen Pelayanan Pada Jemaah Umrah PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana menejemen pelayanan jemaah umrah pada PT.Madina Al Munawaroh. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya

⁶ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji 2015*. Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah), hlm. 80.

⁷ Maratus Soleha, *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah*. Skripsi (Jakarta: Fakutas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah: Jurusan Manajemen Dakwah)

masing-masing pengawasan yang dilakukan adalah mengawasi seluruh rangkaian kegiatan apakah sudah sesuai dengan apa yang telah disepakati atau tidak. Adanya fasilitas pelayananyang diberikan meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.⁸

Keempat, Jurnal Muhammad dan Adi Abdul Hamzah dengan judul “Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jemaah Umrah PT. Media Wisata”. Membahas tentang kedudukan wisata religi bukan hanya sekedar kebutuhan sekunder, melainkan sebuah seruan dalam agama tertentu, terkhusus dalam negara mayoritas islam. Pelayanan yang baik tidak lain adalah wujud dari peran manajemen yang baik pula. Pelaksanaan fungsi menejemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan terakhir evaluasi yang dilakukan seefektif mungkin sehingga hal ini lah yang paling berperan penting dalam meningkatkan pelayanan ziarah jemaah umrah.⁹

Kelima, Skripsi Taufik Salim dengan judul “Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru”. Penelitian ini mengkaji tentang kesesuaian strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan UndangUndang Nomor 17 Tahun 1999 dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan haji, akan tetapi dalam hal pelaksanaannya belum maksimal. Dalam hal pelayanan

⁸ Samhari, *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umrah PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung*. Skripsi (Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Raden Intan Jurusan Manajemen Dakwah, 2020), hlm. 60.

⁹ Muhammad dan Adi Abdul Hamzah, “Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Media Wisata”, *Jurnal Al-Mizab*, vol 1:1 (Juli, 2020). hlm 10.

ibadah haji, strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. Dalam hal promosi, PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel menggunakan media cetak dan media elektronik. Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji seperti: Adanya sumber daya manusia yang berkualitas, integritas, komitmen, *team work*, kompetitif serta inisiatif. Adanya kebersamaan dan kerja sama, adanya perlakuan adil di antara karyawan, memberikan hak karyawan tepat pada waktunya dan pemberdayaan karyawan dengan baik. Adanya fasilitas untuk karyawan dan jemaah haji.¹⁰

Keenam, Skripsi Achmad Yasin dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan Tahun 2017”. Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas pelayanan relative lebih sulit di tiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.¹¹

Berdasarkan kajian pustaka diatas, terdapat perbedaan aspek dari masing-masing penelitian tersebut, baik dari segi yang diteliti, strategi yang digunakan, lokasi penelitian, fokus penelitian maupun subjek penelitian. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta pada tahun 2020-2021.

¹⁰ Taufik Salim, *Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Di Kota Pekanbaru*. Skripsi (UIN Sultan Syarif Kasim: Jurusan Manajemen Dakwah, 2009), hlm. 80.

¹¹ Achmad Yasin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol. 3:2 (Juli, 2017)), hlm.212.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Strategi

a. Pengertian strategi

Menurut G.R Terry, istilah strategi ialah memilih bagaimana caranya sumber-sumber mungkin di gunakan dengan efektif untuk mencapai suatu tujuan yang dinyatakan. Sebab itu strategi harus realistis dengan memperhatikan peluang dan hambatan eksternal organisasi.¹²

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yang berarti “seni berperang”. Suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi, yaitu:¹³

- 1) Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.

¹² George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm 64

¹³ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen* (Jakarta: Bayu Media Publishing, 2015), hlm 90.

- 2) Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.
- 3) Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (*key success factors*) dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
- 4) Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternative strategi dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
- 5) Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

Manajemen strategis terdiri atas sembilan tugas penting yaitu Pertama, merumuskan misi perusahaan, termasuk pernyataan yang luas mengenai maksud filosofi, dan sasara perusahaan. Kedua, melakukan suatu analisis yang mencerminkan kondisi dan kapabilitas internal perusahaan. Ketiga, menilai lingkungan eksternal perusahaan, termasuk faktor persaingan dan faktor kontekstual umum lainnya. Keempat, menganalisis pilihan-pilihan yang dimiliki oleh perusahaan dengan cara menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan eksternal. Kelima, mengidentifikasi pilihan paling menguntungkan dengan cara mengevaluasi setiap pilihan berdasarkan misi perusahaan. Keenam, memilih satu set tujuan jangka panjang dan strategi utama yang akan menghasilkan pilihan paling menguntungkan tersebut.

Ketujuh, mengembangkan tujuan tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang dan strategi utama yang telah ditentukan. Kedelapan, mengimplementasikan strategi yang telah dipilih melalui alokasi sumberdaya yang dianggarkan, dimana penyesuaian antara tugas kerja, manusia, struktur, teknologi, dan system penghagaan ditekankan. Kesembilan, Mengevaluasi keberhasilan proses strategis sebagai masukan pengambilan keputusan dimasa mendatang.¹⁴

b. Tahap-tahap strategi

Tahap pertama adalah melakukan analisis SWOT. SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal yang disusun pertama-tama berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi “inside-out”. Sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut “outside-in”.strategi ”inside-out” biasanya terlihat keterbatasan sumberdaya sebagai kendala, sedangkan strategi “outside-in” melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-hari, keduanya digabungkan sehingga disebut analisis SWOT.

Tahap kedua adalah berdasarkan analisis SWOT, kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih, dengan menggabungkan empat dimensi tersebut, yaitu *Strength*, *Weakness*, *Opportunities*, *Treats*.

¹⁴ Eddy Yunus, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: Andi Offset 2016), hlm. 3.

Tahap ketiga adalah memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. Pemilihan strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasi, nilai-nilai yang diyakini oleh pemimpin puncak organisasi, harapan-harapan yang dipilih tersebut dalam implementasinya.

Tahap keempat adalah pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan ke dalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi yang meliputi: siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa, siapa memberi kontribusi, bagaimana mengukurnya, siapa memperoleh apa dan berapa banyak.¹⁵

2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

a. Definisi pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jemaah. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.¹⁶

Pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada

¹⁵ Hendrawan Supratikno dkk, *Adveced Strategic Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 8.

¹⁶ Tata Sukayat, *Manajemen Haji dan Wisata Agama*, (Bandung: PT. Remasa Rosda Karya, 2016), hlm.132.

perusahaan lain walaupun dalam perkembangan terdapat berbagai pesaing dan muncul perusahaan yang baru.

Maka dari itu, produsen atau penjual perlu menguasai unsur-unsur pelayanan berikut:

1) Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan di tentukan oleh perusahaan.

2) Ketepatan

Tanpa ketepatan dalam berkerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

3) Keamanan

Dalam melayani para pelanggan diharapkan perusahaan dapat memberikan rasa aman untuk menggunakan jasanya.

4) Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyaan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah tamahan sangatlah penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

5) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul apabila seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.

b. Definisi kualitas pelayanan

Menurut Goetch dan Davis kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.¹⁷

Pada dasarnya kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) yaitu: *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*Iperceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan.¹⁸

Menurut Fandy Tjipto dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*” mengemukakan adabeberapa dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yaitu:

¹⁷ Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 8.

¹⁸ Kholifatun, *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh*, Skripsi (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Walisongo), hlm. 43.

1) Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.

5) Empati

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas

pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

c. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jemaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jemaah. Karena jemaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan.

Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jemaah dapat ditularkan kepada calon jemaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan dimata jemaahnya. Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.¹⁹

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 150.

juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

3. Ibadah Umrah

a. Definisi ibadah umrah

Kata umrah berasal dari *i`timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka`bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa`i antara shofa dan marwa, serta mencukur rambut (tahlul) tanpa wukuf diarahah.²⁰ Dalam melaksanakan ibadah umrah dibutuhkan harta yang cukup, badan yang sehat dan niat atau batin yang ikhlas karena Allah SWT. Ibadah umrah juga harus memperhatikan syariat dan rukunnya agar sah menurut tinjauan syariat islam. Waktu pelaksanaan umrah sendiri dapat dilakukan kapan saja kecuali pada hari arafah yaitu tanggal 10 Dzulhijjah dan hari tasyrik yaitu 11, 12, 13 Dzulhijjah.²¹

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jemaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada empat yaitu: Pertama, Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat. Kedua, Melakukan thawaf sebanyak tujuh kali. Ketiga, Melakukan sa`i antara shofa dan marwah. Keempat, Mencukur atau memotong rambut.

Mengenahi umrah Nabi Muhammad saw telah melakukan umrah sbanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo`dah

²⁰ Urwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm.9.

²¹ Siti Alfiah, *Manajmen Pelayanan Umroh di PT. Annida Wista Utama Kemiling Bandar Lampung*. Skripsi (Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan) hlm.30.

kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukannya yaitu ialah:²²

- 1) Umrah *Hudaibiyah* yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad untuk menziarahi ka'bah pada tahun ke 6 hijriyah, oleh karena pada saat akan berihram di Hudaibiyah.
- 2) Umrah *Qodha*, yaitu umrah yang dilakukan Nabi Muhammad pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke7 hijrah tidak dapat melakukan umrah sehingga dilakukan pada tahun ke 8.
- 3) Umrah *Ja`ronah* yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan pergi berhaji melakukan ihram di ja`ronah.
- 4) Umrah yang terakhir dilakukannya bersama haji *wada`* pada tahun ke 9 hijriyah.

b. Unsur-unsur penyelenggaraan umrah

Penyelenggaraan haji dan umrah adalah kegiatan yang memiliki mobilitas yang tinggi dan pergerakan dinamis, tetapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan lima unsur pokok yang harus dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu adanya calon jemaah, pembiayaan, sarana transportasi dan hubungan antar negara.

1) Calon Jemaah

Secara individual, seorang calo jemaah adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah secara individu adalah:

²² Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999) hlm. 377.

Pertama, pengetahuan tentang manasik umrah. Kedua, mempunyai biaya yang cukup untuk keperluan di dalam negeri, biaya perjalanan pulang pergi, biaya hidup selama di arab Saudi untuk akomodasi, konsumsi dan transportasi, secara keperluan lainnya. Ketiga, mempunyai kelengkapan dokumen perjalanan (paspor) dan izin masuk ke negara tujuan.

2) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan umrah adalah biaya yang diperlukan dan harus dikeluarkan untuk membayar pengeluaran dalam pelaksanaan ibadah secara keseluruhan yang ditanggung oleh jemaah sendiri.

3) Sarana Transportasi

Sarana transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah umrah. Dalam menentukan biaya transportasi yang akan digunakan perlu dipertimbangkan kriteria-kriteria yang disesuaikan dengan jarak tempuh, lama perjalanan dan tingkat kelelahan, aktivitas dan masa tinggal di arab Saudi, resiko ekonomi, keamanan dan kenyamanan.

4) Hubungan Antar Negara

Hubungan antar negara yang baik merupakan salah satu faktor penentu dalam penyelenggaraan umrah. Buruknya hubungan antar negara akan menyebabkan kesulitan yang akan dialami baik calon jemaah maupun penyelenggara.

c. Standar pelayanan umroh

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jemaah. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.²³

Kegiatan pelayanan terhadap calon jemaah umrah:

1) Transportasi Jemaah Umrah

Transportasi merupakan memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah umrah. Pergerakan jemaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkutan (orang dan barang).

2) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses

²³ Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2016), hlm.132.

pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan calon jemaah umrah.

Pelayanan administrasi umroh meliputi:²⁴

- a) Melakukan pengurusan dokumen perjalanan ibadah umrah dan visa bagi jemaah umrah.
 - b) Melaporkan keberangkatan jemaah umrah kepada Kementerian Agama.
 - c) Melaporkan kedatangan jemaah umroh dari dan ke Arab Saudi kepada kepala kantor misi haji Indonesia di Arab Saudi.
 - d) Melaporkan pelaksanaan penyelenggaraan ibadah umroh kepada Kementerian Agama.
- 3) Bimbingan Manasik Umroh

Tujuan dari kegiatan manasik adalah untuk memberikan bekal pemahaman kepada jemaah tentang penyelenggara umrah, memberikan kemampuan tentang pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan buku panduan manasik umrah serta kemampuan tata cara keselamatan, kesehatan, dan informasi serta gambaran situasi dan kondisi yang mungkin bisa terjadi selama perjalanan umrah.

²⁴ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pasal 64 PP Nomor 79 Tahun 2012.

Bimbingan manasik umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Pra Umrah, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jemaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah ketika berada di Makkah.
 - b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jemaah agar pelaksanaan ibadah umroh sesuai dengan tatacara yang ditentukan.
 - c) Pasca Umrah, bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah, untuk mempertahankan kemabruran ibadah umrah.
- 4) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jemaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan umrah menjadi seimbang.

5) Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus di perhatikan oleh penyelenggara ibadah umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan

sehingga para jemaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang di lengkapi dengan pelayanan makanan, minuman serta jasa lainnya.²⁵

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Setiap penelitian tentu menggunakan suatu metode, karena metode merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data yang bersifat ilmiah dan ditempuh melalui metode penelitian.²⁶ Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis.

Dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian dengan aspek ilmu pengetahuan dan teori. Terencana karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data.²⁷ Metode penelitian juga dapat diartikan sebagai proses, prinsip dan prosedur yang digunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. Jawaban tersebut merupakan data yang dibutuhkan.

Pada penggalan data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu data yang berwujud kata-kata, bukan rangkaian angka-angka.

²⁵ Sukayat, Tata, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. (Bandung: Simbiosis Rektama Media, 2016), hlm 134.

²⁶ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Tarsito,1980), hlm. 36.

²⁷ Raco J.R. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, (Jakarta: Grasindo,2010), hlm.5.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

2. Subjek dan Objek

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian ini adalah komisaris, karyawan operasional, pembimbing jemaah dan jemaah perjalanan PT. Amanah Iman Yogyakarta.

b. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah strategi pelayanan calon ibadah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²⁸

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada partisipan.²⁹ Di dalam wawancara, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 224.

²⁹ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010), hlm. 116.

wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Komisaris, Pembimbing, Karyawan dan Jemaah PT.Amanah Iman Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi ialah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data peneliti yang melihat mengamati secara visual sehingga validitas data sangat tergantung pada kemampuan observasi.³⁰ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi dan kondisi (keadaan) baik itu kegiatan maupun rutinitas kerja di biro travel umrah PT.Amanah Iman Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis mengandung keterangan dan penjelasan tentang fenomena yang masih aktual. Metode dokumentasi dilakukan guna

³⁰ Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 2009), hlm.161.

mendapatkan informasi dan bukti berupa foto, gambar, catatan, jurnal, majalah, arsip dan dokumentasi lainnya.

d. Teknik analisis data

Menurut Miles dan Huberman, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:³¹

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Data kualitatif dapat direduksi dan dirubah dalam banyak cara, yaitu melalui seleksi halus, melalui rangkuman atau paraphrase, melalui menjadikannya bagian dalam suatu pola yang besar, dan seterusnya.

2) Model Data

Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif dan selama ini adalah teks naratif. Sebagaimana dengan reduksi data, menciptakan dan menggunakan model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Pada tahap ini, dilakukan kegiatan penyajian

³¹ Emzie, *Metodelogi Penelitian Kualitatif : Analisis Data* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010), hlm. 129.

data secara sistematis, terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan lebih mudah dipahami.

3) Verifikasi dan Penegasan

Kesimpulan merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

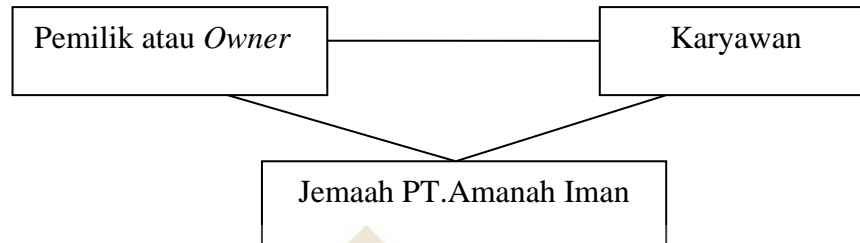
H. Uji Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji keadibilitas (perpanjangan, pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi atau mengadakan member check) transferabilitas, dependabilitas, maupun konfirmabilitas. Penelitian ini peneliti menggunakan metode uji kredibilitas data triangulasi.³² Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.³³ Uji triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber pengumpulan data dan triangulasi metode pengumpulan data. Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber data, triangulasi metode dan triangulasi teori. Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi metode sumber data.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 270.

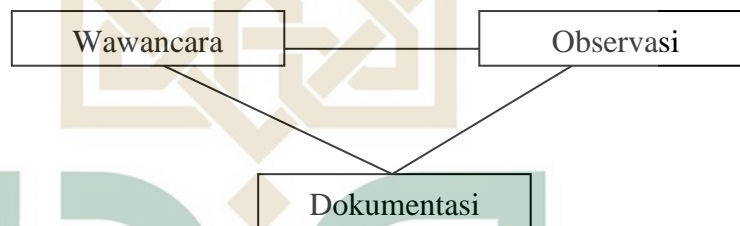
³³ Djaman Satori dan Aan Komarin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

Gambar 1.1
Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi pengumpulan data.

Gambar 1.2
Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Pada uji keabsahan data ini peneliti membandingkan data hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi, dan dokumen.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan diperlukan untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyusunan skripsi, sistematika pembahasan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

Bab Pertama adalah pendahuluan yang berisi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan (manfaat) penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua adalah menjelaskan tentang gambaran umum PT. Amanah Iman meliputi sejarah berdiri, visi misi, struktur organisasi, letak geografis, produk-produk PT. Amanah Iman dan program kerja PT. Amanah Iman

Bab Ketiga adalah membahas tentang strategi pelayanan calon jemaah umrah PT. Amanah Iman. Pada bab ini, pembahasan meliputi strategi pelayanan calon jemaah, prosedur pelayanan calon jemaah meliputi pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, bimbingan manasik umrah, kesehatan dan konsumsi.

Bab Keempat adalah penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran-saran. Pada bagian akhir skripsi dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah dilakukan di PT. Amanah Iman Yogyakarta tentang “Strategi Pelayanan Calon Jemaah Umrah Pada PT. Amanah Iman Yogyakarta Tahun 2020-2021” dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Amanah Iman Yogyakarta:
Pertama, pelayanan transportasi jemaah yang nyaman.
Kedua, pelayanan administrasi jemaah yang cepat dan akurat,
Ketiga, pelayanan bimbingan manasik umrah yang komprehensif (lengkap). Keempat pelayanan konsumsi yang diberikan pada jemaah sesuai dengan makanan Indonesia. Kelima, pelayanan akomodasi yang diberikan kepada jemaah sesuai kebutuhan jemaah.
Keenam, pelayanan kesehatan terhadap jemaah petugas selalu recheck kesehatan jemaah. unsur-unsur pelayanan pada PT. Amanah Iman Yogyakarta meliputi kecepatan dalam melayani jemaah, ketepatan, keamanan, keramah tamahan dan kenyamanan yang diberikan kepada jemaah.

2. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui langkah apa yang akan diambil dan mengetahui penyimpangan atau kendala yang ada dalam proses pelayanan. Evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui

pencapaian target selanjutnya dan untuk mengambil keputusan langkah kedepan untuk membuat strategi pelayanan agar dapat berjalan secara optimal.

3. Analisis SWOT

Hasil dari analisis SWOT dalam pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta adalah strategi kuadran I atau SO (*strength opportunity*). Hasil analisis SWOT yang diperoleh yaitu total IFAS: 2,40 dan EFAS: 2,31 yang menunjukkan bahwa PT. Amanah Iman Yogyakarta memiliki kondisi yang cukup baik dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki dan memanfaatkan peluang yang dimiliki,

4. Penentu strategi berdasarkan hasil analisis SWOT yaitu menjalin hubungan yang baik dengan alumni jemaah agar tetap terjaga eksistensi bagi perusahaan untuk menarik minat bagi jemaah baru dengan cara melakukan promosi produk melalui media sosial, PT.

Amanah Iman Yogyakarta juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengembangkan fasilitas yang ada dan menjadikan ulama` atau ustadz yang dianut banyak jemaah sebagai pembimbing manasik bagi para jemaah.

5. Peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. Amanah Iman Yogyakarta meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan kepada jemaah.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian tentang strategi pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Amanah Iman Yogyakarta, maka peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pelayanan kepada jemaah PT. Amanah iman Yogyakarta diharapkan selalu menerapkan strategi terhadap pelayanan calon jemaah agar tidak terjadi hambatan-hambatan yang tak terduga saat melakukan ibadah umrah.
2. Untuk melayani jemaah agar lebih optimal hendaknya menambah karyawan. Melihat jemaah yang semakin banyak mendaftar di PT. Amanah Iman Yogyakarta. Sehingga pegawai yang melayani jemaah atau sedang melakukan tugas utamanya saat di kantor terganggu dengan pekerjaan yang lain yang belum ada penanggung jawabnya.
3. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam dan secara mendetail terkait dengan strategi pelayanan pada PT. Amanah Iman Yogyakarta serta dapat menindak lanjuti pada kajian yang berbeda sehingga bermanfaat bagi PT. Amanah Iman Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Al- Qur`an Terjemah Depatemen Agama Republik Indonesia, Jakarta: PT. Sygma Exgrafika 2009.
- Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003.
- Alfiah Siti, *Manajemen Pelayanan Umroh di PT. Annida Wista Utama Kemiling Bandar Lampung*, Skripsi, Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2020.
- Al- Habsi Muhammad Baqir, *Fiqh Praktis*, Bandung: Mizan, 1999
- Aziz Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Conny R.Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010.
- Emzie, *Metodelogi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Gayuh Urwan, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999.
- Hariadi Bambang, *Strategi Manajemen*, Jakarta: Bayu Media Publishing, 2015
- Islami Dipo Khoirul, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*, Skripsi, Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah: Jurusan Manajemen Dakwah, 2014.
- Kholifatun, *Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh*, Skripsi, Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Walisongo, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005.

- Mukminin Furqon, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi, Semarang : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015.
- Raco J.R. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- R.Semiawan Conny, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kompas Gramedia, 2010.
- Satori Djaman dan Aan Komarin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial* Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sukayat, Tata, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rektama Media, 2016.
- Supratikno Hendrawan dkk, *Advanced Strategic Manajemen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Surakhmad Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah* Bandung: Tarsito, 1980.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, pasal 64 PP Nomor 79 Tahun 2012.
- Wahyu Dorothea, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Yasin Achmad, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, vol. 3:2 (Juli, 2017).