

**STRATEGI PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMROH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI KAMILAH WISATA
MUSLIM BONDOWOSO PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Oleh :

AIZAH AFOORINA
NIM: D20174021

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH MANAJEMEN DAKWAH
JANUARI 2022**

**STRATEGI PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMROH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI KAMILAH WISATA
MUSLIM BONDOWOSO PADA MASA PANDEMI COVID-19**


SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh :

AIZAH AFOORINA
NIM:D20174021

Disetujui Pembimbing


Dr. Kun Wazis, S.Sos. M.I.Kom
NIP.197410032007101002

**STRATEGI PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMROH DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI KAMILAH WISATA
MUSLIM BONDOWOSO PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

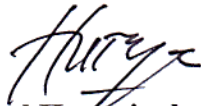
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Januari 2022

Tim Penguji

Ketua



Fuadatul Huroniyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 197505242000032002

Sekretaris



David Ilham Yusuf, M.Pd.I.
NIP 198507062019031007

Anggota :

1. Prof. Dr. Ahidul Asror. M.Ag.

2. Dr. Kun Wazis, S.Sos., M.I.Kom



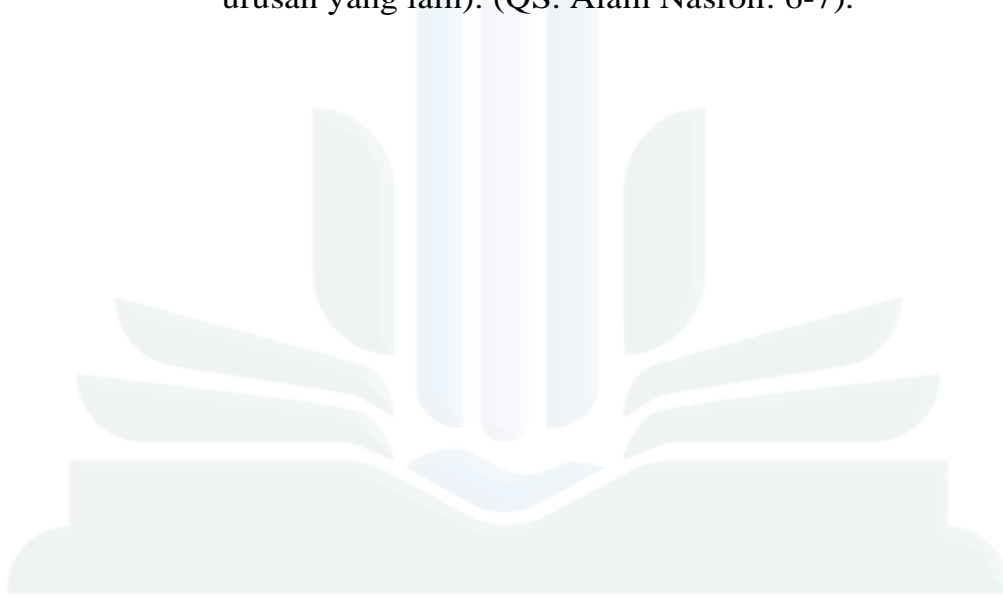
Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah



MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Sesungguhnya disetiap kesulitan itu terdapat kemudahan, Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). (QS. Alam Nasroh: 6-7).*



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Quran Terjemahan dan Tajwid*, (Bandung: Sygma Creative Media Corp, 2017), 196

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Alm.Abah dan Alm.Umi saya tercinta yang disana senantiasa mendo'akan untuk tercapainya keberhasilan hingga selesainya penulisan skripsi
2. Kakak-kakak saya tercinta,yakni Faizatul Jamilah, Naqsyabandi, Abd.Waris yang selalu mendukung saya dan membantu dalam sarana dan prasarana dalam menyelesaikan skripsi.
3. Keluarga Besar saya baik dari Alm.Umi maupun Alm.Abah yang berada di Dusun
4. Dr. Kun Wazis.S.Sos.M.I.Kom. yang selalu membimbing serta memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Manajer Beserta Staf Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yang memberikan kesempatan sepenuhnya dalam menyelesaikan skripsi
6. Sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung peneliti yaitu (Hasib Hasbullah, SitiMukaromah, RifkiMubarok, AhmadMuzammil).
7. Almamater saya yang saya banggakan terutama Fakultas Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah (MD).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan kesehatan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW.

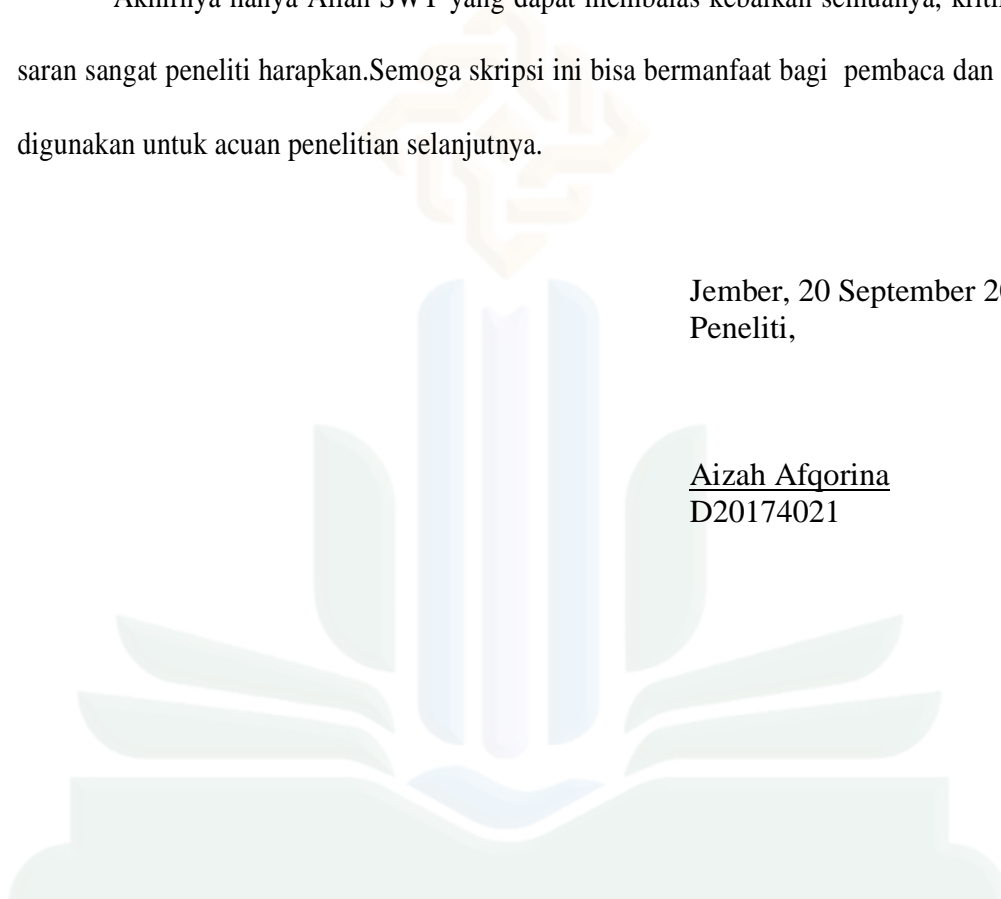
Kesuksesan penulisan ini tidak dapat diperoleh tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor KH. Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Ahidul Asror, M. Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Dr. Kun Wazis S.Sos.MI.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan serta motivasi kepada penulis dengan sabar dan penuh perhatian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan baik dan benar.
5. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Program Studi Manajemen Dakwah.
6. Zainul Arifin S.Sos.MM selaku Direktur Marketing Jatim, Bahrul Rasyid, S.Kom, selaku Kepala sub Cabang Bondowoso beserta karyawan Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Kamilah serta bersedia menjadi objek dan sumber penelitian.
7. Kedua orangtua, keluarga, sanak saudara dan orang-orang terkasih yang ikut mendukung dan berdo'a untuk kesuksesan penelitian.
8. Teman-teman angkatan dan kakak kelas Prodi Manajemen Dakwah.

Akhirnya hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan semuanya, kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan untuk acuan penelitian selanjutnya.

Jember, 20 September 2021
Peneliti,

Aizah Afqorina
D20174021



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

ABSTRAK

Aizah Afqorina, 2022 *Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.*

Kata Kunci: Pelayanan Biro Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.

Konteks penelitian: Strategi pelayanan menjadi faktor penentu untuk menentukan kepuasan para konsumen, karena kepuasan dari pada konsumen selalu diukur dari pelayanan yang sedang diberikan, jika pelayanan yang diberikan baik maka mempengaruhi kepuasan dari konsumen. Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dikenal sebagai travel perjalanan haji dan umroh yang terus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya meski dalam situasi pandemi covid-19. Dari latar belakang inilah peneliti tertarik untuk meneliti strategi pelayanan yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.

Fokus masalah dari penelitian saat ini adalah: 1). Bagaimana Strategi Pelayanan Biro Haji Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. 2). Bagaimana Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Dalam Mengukur Kepuasan Jamaah Haji Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. 3). Bagaimana Inovasi Pelayanan Biro Haji Umroh Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian saat ini adalah: 1). Untuk mengetahui Strategi Pelayanan Biro Haji Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. 2). Untuk mengetahui Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Dalam Mengukur Kepuasan Jamaah Haji Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. 3). Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Biro Haji Umroh Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.

Metode penelitian: penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data tertulis atau data deskriptif yang dihasilkan dari pengamatan, perilaku dan lisan orang-orang yang diteliti. Dalam mengumpulkan data, skripsi saat ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian saat ini adalah: Travel Kamilah tetap melakukan beberapa kegiatan di masa pandemi covid-19 seperti kunjungan, sosialisasi dan manasik qolbu. Dalam memberikan pelayanan, Travel Kamilah memiliki ciri khas tersendiri seperti memiliki sikap kekeluargaan dalam berkomunikasi dengan setiap konsumennya. Hal tersebut tentu memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumennya. Cara Travel Kamilah dalam mengukur kepuasan konsumennya yaitu dengan menyediakan grup whatsapp atau konsumen bisa langsung konsultasi melalui via telepon apabila ada keluhan, dengan sikap kekeluargaan inilah yang membuat konsumen tidak sumgkan dengan berkonsultasi langsung ataupun untuk melontarkan keluhan. Travel Kamilah juga tidak terlalu menggunakan inovasi pelayanan di masa pandemi covid-19 karena tetap bekerja secara *offline*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	13
BAB III METODE PENELITIAN`	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subyek Penelitian.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30

DAFTAR PUSTAKA

- “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh PT. Marga Suci Manarfa*. “Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatillah, Jakarta,2018.
- Ahmad. *Menejemen Strategi*.Makasar: Media Pustaka 2020.
- Anggito, Albi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV Jejak,2018.
- Asmoro, Agung Yoga. *Menejemen Usaha Perjalanan Wisata*. Malang: Madza Media, 2011.
- Asmoro, Siwi Widi. *Produk Kreatif Dan Kewirausahaan*. Jakarta: Andi, 2019.
- Candianto. *Kepuasan Pelanggan*. Malang. Literasi Nusantara,2021.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al Quran Terjemahan Dan Tafsir Untuk Wanita*. Bandung: Jabal.
- Departemen Agama RI. 2015. *Al- Quran Dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro.
- Febi . “*Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT.SahidGemaWisataJakarta*. “Skripsi Sarjana,Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatillah, Jakarta,2015.
- Hendi Irawan. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Andi, 2010.
- Kurnia, Septi. *Sebuah Buku Tentang Covid-19*. Magelang: Tidar Media, 2021.
- M. Suyanto. *Marketing Strategi Top Brand Indonesia*.Yogyakarta: Andi,2007.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*.Jakarta: CV Jejak, 2009.
- Marzuki,Ismail. *Covid-19 Seribu Satu Wajah*.Malang: Yayasan Kita Menulis,2021.
- Mulyono. *Istilah Istilah Dalam Menejemen Kesehatan*. Jakarta: Raja Wali Press 2010.
- Pradipta, Jaka. *Buku Panduan Virus Corona*. Jakarta: Elex Media, 2020.

Rangkuti Freddy. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2012

Revi Rahadian. “*Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan*,” Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatillah, Jakarta, 2016

Sabib Sayyid. *Fikih Sunnah*. Bandung: PT Al Maarif, 2014.

Simamora Bilson. *Menejemen Pasar*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka, 2013.

Sugyono. *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Supratikno, 2009. *Adveced Strategic Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Tjiptono, Fandi. 2001. *Prinsip Prinsip Total Quality Cervice*. Yogyakarta: Andi

Suryani. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2015.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

You Ety, Oka. *Tours And Travel Marketing*. Jakarta: Pradya Paramita, 2013.

Yustika, Ahmad Erani. *Pandemi Corona Virus Deglobalisasi*. Bogor: IPB Press, 2020.

Yusuf, Muri. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana 2017.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan beribadah dengan berupaya menjalan perintah Allah yang sesuai dengan ajaran Al-quran dan Al-Hadits. Perintah-perintah Allah yang diajarkan dalam syariat agama islam salah satunya rukun islam yang kelima yaitu perintah menjalankan ibadah haji dan umroh ke baitullah. Perintah tersebut banyak Allah sebutkan didalam Al-quran salah satunya dala surat Ali-Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ الْكٰفِرِيْنَ وَمِنْ دَخَلُوْهُ رٰكِبًا ۝۹۷ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۝۹۸ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya: dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu melaksanakan perjalanan kesana barangsiapa mengingkari (kewajiban)haji, maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu dari seluruh alam'.¹

Kata haji tersebut apabila ditinjau dari segi etimologi memiliki makna suatu perbuatan yang disengaja, namun secara terminologi memiliki arti melakukan kunjungan ke baitullah ka'bah guna melakukan suatu ibadah dan amalan-amalan yang diterapkan seperti melakukan ibadah wukuf, thawaf, sa'i serta ibadah lainnya demi ridha dari Allah swt.²

¹ Abdul Malik Mujahid, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2015)49

²Muhammad Amin Suma, *Tafsir Ahkam Ayat-Ayat Ibadah*, (Tangerang: Lentera Hati 2016) 71

Dalam pelaksanaan haji dan umroh diperlukan keadaan mampu dalam menjalankannya baik dari segi kesehatan ,akomodasi dan biaya. Aspek yang perlu diperhatikan adalah ketika masih ada di tanah air, perjalanan menuju mekah hingga ketika sudah sanpai di masjidil haram.

Namun pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh adanya wabah yang sudah tidak asing lagi ditelinga masyarakat indonesia bahkan dunia, yang orang-orang menyebutkannya sebagai sebutan virus covid-19. Virus ini bukan hanya mengganggu sektor kesehatan namun tentunyajuga mengganggu sektor ekonomi, bisnis, pariwisata dan lainnya.

Dimasa new normal ini masih menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku bisnis, tak terkecuali pelaku bisnis travel dan biro haji dan umroh karena pelaku bisnis ini masih harus tetap memperhatikan kepuasan para jamaah yang menggunakan travel tersebut namun tetap memperhatikan keselamatan para staf dan jamaah dengan berusaha mengikuti protokol kesehatan Covid-19. Tak terkecuali menjadi tantangan tersendiri juga bagi Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso.

PT. Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yang didirikan sejak 2017 ini sudah tidak asing lagi ditelinga masyarakat bondowoso khususnya, karena dengan adanya kegiatan-kegiatan sosialisasi,kunjungan dan lain sebagainya, membuat travel kamilah dikenal oleh masyarakat bondowoso, situbondo dan

sekitarnya. Sebelum adanya pandemi Covid-19, Travel Kamilah memberangkatkan jamaah haji sebanyak 3 bus pertahun yang dalam satu bus dapat berisi 55-57 jamaah. Dan memberangkatkan jamaah umrah 3 kali per tahun, yang setiap berangkatnya dapat memberangkatkan jamaah umrah sebanyak 95-100 jamaah namun dimasa pandemic Covid-19 Travel Kamilah tidak dapat memberangkatkan jamaah haji maupun umroh karena adanya penutupan dan pembatasan jamaah di Masjidil Haram. Pada tahun 2020 hingga tahun 2021 seharusnya travel kamilah mampu memnberangkatkan kurang lebih 320 jamaah haji dan sekitar kurang lebih 550 jamaah umroh di masa pandemi covid-19.

Peneliti tertarik untuk menjadikan Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso sebagai objek penelitian karena di travel tersebut diyakini masyarakat memiliki kualitas mewah dengan harga murah, penuturan masyarakat bondowoso bahkan masyarakat situbondo yang telah menggunakan jasa travel tersebut merasa puas dengan harga dan pelayanannya. Harga murah fasilitas mewah dibuktikan Travel dilihat dari harga paket yang ada Kamilah dengan adanya harga yang sudah tertera dibrosur. Perbandingan yang ada di Travel Kamilah dengan beberapa Travel lainnya bisa dilihat dari harga paket yang ada, Misalnya harga paket 9 hari Travel Kamilah mentargetkan harga sebesar 24,5 juta dengan fasilitas hotel

bintang 5 dan menggunakan pesawat Lion Air sedangkan di PT. Alhijaz Bondowoso paket 9 hari seharga 25 juta dengan pesawat Lion Air dan hotel bintang 3. Perbandingan lain yang ada di Travel Kamilah dengan Travel lainnya adalah apabila di PT. Rameyza Tour untuk paket 11 hari seharga 31 juta, maka di Travel Kamilah uang 31 juta sudah bisa mendapatkan paket 20 hari dengan fasilitas hotel bintang 5 dan menggunakan pesawat Lion Air.³ Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso sebagai objek penelitiannya. Pelayanan-pelayanan yang ada di travel kamilah Salah satunya adalah hotel jamaah dekat dengan Masjidil Haram. Hal tersebut terjadi karena Travel Kamilah bekerja sama langsung dengan manajemen hotel yang ada di Mekah.

Namun pada masa pandemi Covid-19 yang belum usai ini, Travel Kamilah membuat jadwal pengunduran pemberangkatan jamaah karena adanya pembatasan yang disebut lockdown, tentunya hal ini memberikan kesan kecewa pada para jamaah pengguna jasa travel, maka dari permasalahan tersebut, peneliti membuat judul skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umroh Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19”.

³ Zainul Arifin, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 12 Agustus 2021

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka fokus penelitian dari pokok bahasan adalah:

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam Mengukur Kepuasan Jamaah Haji dan Umroh Pada Masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana Inovasi Pelayanan Biro Haji dan Umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dan Umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam Mengukur Kepuasan Jamaahnya Pada Masa Pandemi Covid-19.
3. Untuk Mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Biro Haji dan Umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan-tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan serta pengembangan ilmu dan menjadi sumber pengetahuan sehingga dapat menambah khasanah bagi para pencari dan pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai *literature* serta menjadikan wawasan bagi para pencari dan pengembangan ilmu-ilmu manajemen dan menjadi *literature* terkait dengan strategi pelayanan biro haji dan umroh serta kepuasan para jamaahnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi UIN KHAS Jember

Diharapkan dapat menjadikan *literature*, sumber-sumber dan bahan rujukan di perpustakaan UIN KHAS Jember, dan dapat menjadi bahan rujukan bagi generasi selanjutnya yang sedang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai biro haji dan umroh.

b. Bagi Kelembagaan

Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan pembelajaran baru khususnya di Kamilah wisata muslim bondowoso sehingga dapat memudahkan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan kepada para jamaahnya.

c. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang lebih detail mengenai strategi biro haji dan umroh.

E. Definisi Istilah

1. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan langkah atau cara bagaimana menyikapi situasi, keadaan serta kenyataan untuk mendapatkan jalan keluar atau solusi dari keadaan tersebut. Cara yang digunakan diambil sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat memberikan solusi yang diharapkan.

2. Kepuasan Konsumen atau pelanggan

Kepuasan konsumen adalah sebuah penilaian yang bersifat emosional dari pelanggan pengguna sebuah produk atau jasa setelah pelanggan tersebut menggunakan suatu produk atau jasa. Apabila kebutuhan konsumen dapat terpenuhi, maka konsumen dapat dinyatakan telah puas menggunakan produk atau jasa tersebut

3. Kualitas Pelayanan

Tingkat keunggulan dan pengendalian keunggulan yang diharapkan untuk bisa memenuhi kebutuhan pelanggan/konsumen, apabila pelayanan dapat diterima maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai layanan yang bermutu dan berkualitas.

4. Haji

Berarti mengunjungi, menuju suatu tempat yang dihormati yaitu mengunjungi atau mendatangi ka'bah di kota mekkah

dengan bertujuan melaksanakan ibadah tawaf, wukuf, sa'i dan sebagainya guna mendapatkan haji mabrur yang diridhoi oleh Allah.

5. Umrah

Mengunjungi dan menziarahi ka'bah, bertawaf disekeliling ka'bah, melakukan ibadah sa'i dari shafa ke marwah serta mencukur rambut (tahallul) namun tanpa melakukan ibadah wukuf di arafah.

F. Sistematik Pembahasan

Skripsi ini membagi pembahasan menjadi 5 bab, guna untuk memperinci dan mempermudah pembahasan diantaranya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Memberikan gambaran tentang fenomena nyata yang terjadi ditempat penelitian, yang menjadi inti pembahasan namun masih tidak secara khusus dan bersifat global. Yaitu : latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dari penelitian, manfaat-manfaat penelitian, serta definisi istilah.

BAB II Kajian Kepustakaan

Berisi tentang kajian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian saat ini yaitu tentang pelayanan ataupun kepuasan yang ada di biro haji dan umroh.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis

Yaitu hasil dari pemaparan penelitian dan mendeskripsikan hasil dari penelitian.

BAB V Kesimpulan atau Penutup

Merupakan hasil akhir dan menyimpulkan dari semua pokok-pokok pembahasan yang telah disajikan, berisikan kesimpulan dan saran.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

BAB II KAJIAN KEPUTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini, sebelum penulis melaksanakan penelitian lebih lanjut kemudian menjadi sebuah karya ilmiah. Maka langkah awal yang penulis lakukan adalah melihat dan mengkaji buku-buku, jurnal dan sumber lainnya yang akan dijadikan referensi oleh penulis saat ini. Dalam melakukan pengkajian kepustakaan dan referensi-referensi penulis menemukan skripsi yang membahas tentang:

1. Skripsi karya Rani Maharani 2017, Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung dengan judul skripsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Bandar Lampung”. Hasil dari penelitian ini adalah dengan populasi lebih dari 5000 nasabah, Bank Syariah mandiri BSM selalu berusaha dalam memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan nasabah melebihi pelayanan yang diharapkan oleh nasabah yaitu agar nasabah bertahan menjadi nasabah Bank Syariah (BSM) KC Bandar Lampung. Pada hipotesa data yang telah memenuhi uji reabilitas, uji validasi, telah mendapatkan keseleran regresi sebagai berikut:
$$Y_i = 6,917 + 0,621X_i + e_i$$
 dimana variabel kepuasan Konsumen (Y),

yang memiliki pengaruh kualitas pelayanan (X), kemampuan, bentuk fisik, daya tangkap, empati dan jaminan.⁴

Adanya perbedaan dengan penulisan saat ini adalah peneliti terdahulu menggunakan deskriptif kuantitatif sedangkan penulis saat ini menggunakan deskriptif kualitatif.

2. Skripsi karya Diki Khoirul Umam 2018, Mahasiswa Fakultas Dakwah Fakultas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun , dengan judul skripsi “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh PT. Marga Suci Manarfa Jakarta Pusat” . penelitian ini dilakukan di PT. Marga Suci Manarfa Jakarta Pusat dan menemukan hambatan dalam proses pelayanan dikarenakan kurangnya kerjasama dengan pihak-pihak yang terkait.⁵

Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini adalah sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan, peneliti terdahulu membahas tentang strategi peningkatan pelayanan sedangkan peneliti saat ini membahas tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

3. Karya Febi Kurnia Azizah, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah tahun 2017 dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta.”⁶

⁴Rani Maharani “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KC Bandar Lampung”. Skripsi , Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung, 2017) ,3.

⁵Diki Khoirul Umam, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh di PT. Marga Suci Manarfa Pusat”. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018) ,10.

⁶Febi Kurnia Azizah, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji dalam Bimbingan Manasik Haji PT. Sahid Gema Wisata Jakarta”. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017) ,16.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey dan penyebaran kuisioner sebagai alat megumpulkan data-data. Hasil dari penelitsn ini adalah bahwa jamaah yang telah menggunakan jasa travel pt sahid gema wisata jakarta merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, persamaan peneliti terdahulu dan peneliti saat ini adalah peneliti terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan jamaah haji dan umroh di biro travel haji dan umroh sementara perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti saat ini adalaah peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sementara peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.

4. Revi Rahardian, Manajemen Dakwah Fakultas Dakwab Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarifhidayatullah tahun 2019 dengan judul “ Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan. ⁷ Penelitian ini memiliki latar belakang bahasanya pelanggan adalah alasan akan adanya sebuah usaha karena pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap bisnis sehingga kepuasan pelanggan menjadi prioritas suatu bisnin dan pada travel haji dan umroh, jamaah pengguna jasa diberikan pelayanan yang baik. Perbedaan antara peneliti sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif, menggunakan data primer dan data sekunder, dan proses perhitungan kuisioner dihitung menggunakan skala

⁷Revi Rahardian, “Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Pelayanan Prima Di PT. Manajemen Mihrab Qalbi Jakarta Selatan”. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019), 14.

likert. Hasil dari penelitian ini bahwa jamaah pengguna jasa merasa sangat puas.

B. Kajian teori

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno “Stratagos” yang berarti “seni berperang”, merupakan sebuah skema yang dilakukan oleh para jenderal untuk menaklukkan musuh dalam sebuah peperangan.

Strategi dapat diartikan sebagai *a plan, method, or series of activities designed to achieve a particular education goal*, dengan kata lain strategi dapat diartikan sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi dapat diartikan sebagai suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan.⁸

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi disebut sebagai seni dan ilmu yang menggunakan sumber daya untuk melakukan pelbagai kegiatan tertentu. Dan merupakan suatu rencana yang cermat mengenai pelbagai sasaran-sasaran khusus..

Menurut Webster's New World Dictionary, definisi strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi militer berskala besar, strategi adalah bagaimana menggerakkan pasukan ke posisi paling menguntungkan sebelum pertempuran actual dengan musuh. John A

⁸Ahmad, *Managemen Strategi*, (Makasar: Media Pustaka, 2020) 2

Birne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan.⁹

2. Tahap-tahap Strategi

- a. Perumusan Misi (*Vision Determination*): yaitu pencitraan bagaimana perusahaan bereksistensi
- b. Asesmen Lingkungan Eksternal (*Environtmental External Assessment*) yaitu mengakomodasi kebutuhan akan mutu perusahaan yang dapat disediakan oleh perusahaan.
- c. Asesmen Organisasi (*Organization Asesment*) yaitu merumuskan dan mendayagunakan sumber daya perusahaan secara optimal.
- d. Perumusan Tujuan Khusus (*Objective Setting*) yaitu berusaha menjabarkandan mencapai visi perusaan yang ditampakkan dalam tujuan perusahaan.
- e. Penentuan Strategi (*Strategy Setting*) yaitu memilih strategi yang paling tepat nunutk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan menyediakan anggaran, sarana dan prasarana.¹⁰

3. Tipe-tipe Strategi

Pada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu

a. Strategi Manajemen

Yaitu strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya, strategi

⁹M. Suyanto, *Marketing strategi top brand indonsia*, (Yogyakarta: Andi,2007) 18

¹⁰Ahmad, *Manajemen Strategi*,.8

pengembangan produk atau jasa, strategi penerapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan dan sebagainya.

b. Strategi Investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembanguan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi dan sebagainya.

c. Strategi Bisnis

Strategi ini sering juga disebut sebagai strategi bisnis karena secara fungsional, strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen : misalnya strategi pemasaran, strategi operasional atau produksi, strategi organisasi, strategi distribusi atau pun strategi yang berhubungan dengan finansial keuangan.¹¹

4. Faktor- faktor Tercapinya Strategi

- a. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya
- b. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang menjadi pusat kekuatannya bukan pada titik-titik kelemahannya.
- c. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak mencerai beraikan satu dengan yang lain.
- d. Setiap organisasi hendaknya tidak hanya membuat satu strategi

¹¹Freddy Rangkuti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka 2012) 8

- e. Strategi hendaknya memperhitungkan risiko yang tidak terlalu besar.
- f. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis. Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, anda harus membuat sesuatu yang memang layak dan dapat dilaksanakan.
- g. Tanda-tanda dari suksesnya strategi dinampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait terutama dari pihak eksekutif dan semua pimpinan unit kerja dalam organisasi.¹²

5. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktifitas atau kegiatan yang bersifat tidak dapat dilihat oleh mata (tidak bisa diraba) yang diakibatkan karena interaksi antara konsumen dan pelanggan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud adalah guna memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kotler definisi pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan dan memberikan penawaran kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan menurut Kotler adalah jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat oleh produk.¹³

¹²Irwan, *Strategi dan Perubahan Sosial*, (Jakarta : Deepublish, 2017) 16

¹³Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), 3-5

6. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya sebuah pelayanan terhadap pelanggan memiliki ketergantungan terhadap pendidikan, pengalaman, suku bangsa dan istiadat. Dasar-dasar pelayanan yang seharusnya dipahami oleh *Public Relation* dan *Customer Service* adalah:

- a. Berpenampilan menarik: Memakai pakaian rapih dan bersih
- b. Menyapa dengan sopan, santun dan lembut, dan menyebutkan nama pelanggan jika kenal dengan pelanggan tersebut.
- c. Bersikap percaya diri, senyum dan bersikap akrab
- d. Memiliki sikap hormat dan bisa mendengarkan dengan baik setiap pembicaraan atau keluhan yang diutarakan oleh para pelanggan.
- e. Menggunakan bahasa yang baik dan benar
- f. Selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, meyakinkan pelanggan serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna jasa.
- g. Jika belum bisa memberikan pelayanann beritahu kapan bisa memberikan pelayanan terhadap pelanggan pengguna jasa.

7. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur-unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

- e. Mampu berkomunikasi dengan baik
 - f. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) dari awal hingga akhir
 - g. Memberikan jaminan kerahasiaan disetiap transaksi
 - h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
 - i. Mampu memberikan kepercayaan kepada setiap nasabah (pelanggan).
8. Prinsip-prinsip Pelayanan

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) ada 14 prinsip-prinsip pelayanan:

- a. Wawasan kedepan (*visionary*)
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openness and transparency*)
- c. Tanggung gugat (*accountability*)
- d. Partisipasi masyarakat (*participation*)
- e. Demokrasi (*democracy*)
- f. Supermasi hukum (*rule of law*)
- g. Daya tanggap (*responsiveness*)
- h. Profesionalisme dan kompetensi (*professionalism and competence*)
- i. Desentralisasi (*decentralization*)
- j. Keefisienan dan keefektifan (*efficiency and effectiveness*)
- k. Komitmen dan pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce equality*)
- l. Kemitraaan dengan dunia usaha dan masyarakat (*privat sector and civil society partnership*)

m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitmen to environmrntal protection*)

n. Komitmen pasar yang fair (*commitmen to fair market*)

9. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian yang didefinisikan oleh Goets dan Davis (1994) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa atau pelayanan, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan atau konsumen.

Menurut Woykof dalam lovelook 1988 sebuah kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apabila pelayanan yang dapat atau dirasakan sesuaj dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.¹⁴

10. Dimensi Kualitas Layanan

a. Berwujud (Tangible)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan menurut konsep SERVQUAL (Service Quality) ini adalah tangible (berwujud atau pelayanan kasat mata), karena suatu servis tidak bisa dicium, tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran

¹⁴Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2013) 108

terhadap pelayanan. Para pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Maka pada saat yang bersamaan aspek tangible ini merupakan sumber yang dapat mempengaruhi harapan pelanggan atau konsumen.

b. Keandalan (Reability)

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh aspek *reability*, yaitu dinebsi yang mengukur keandalah dari sebuah perusahaan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan 4 kualitas pelayanan dimensi lainnya yaitu *tangible*, *responsivness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi ini sering dipersepsi paling penting oleh pelanggan dari berbagai industri jasa. Aspek dalam dimensi ini adalah keandalan perusahaan jasa untuk dapat memberikan sebuah pelayanan sesuai yang telah dijanjikan. Dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.¹⁵

c. Keresponsivan (Responsivness)

Reponsiveness merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu, pengalaman pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dimasa lalu yang akan mengubah harapan pelanggan.

¹⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi 2004) 70

d. *Emphaty*

Emphaty merupakan dimensi kelima dari teori service quality atau kualitas pelayanan. Dimensi ini dipersepsikan kurang penting dibandingkan dengan dimensi lainnya. Akan tetapi untuk kelompok pelanggan kelas menengah keatas, dimensi ini menjadi dimensi yang paling penting. Pelanggan menengah keatas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan bisa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus mengetahui secara spesifik identitas pelanggan, apabila tidak maka perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek *emphaty*.¹⁶

e. *Assurance*

Assurance didefinisikan sebagai semua aspek yang secara kolektif maupun individual mempengaruhi mutu produk yang secara kolektif maupun individual dapat mempengaruhi mutu produk, dari konsep design hingga produk tersebut ditangan konsumen. Seacara umum *Quality Assurance* atau penjaminan mutu merupakan keseluruhan sistem yang dibuat agar seluruh pelayanan atau produk industri yang dihasilkan memenuhi persyaratan mutu yang telah diterapkan.

Quality Assurance merupakan proses penetapan dan pemenuhan standart mutu pengolahan secara konsisten dan berkelanjutan. Sehingga konseumen, produsen maupun pihak lain yang berkepentingan dapat memperoleh kepuasan. Hal tersebut merupakan suatu sistem pengendalian

¹⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi 2011) 198

kualitas yang harus dipenuhi didalam pembuatan produk dari proses awal hingga akhir.¹⁷

11. Teori Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut kotler (1997): Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.¹⁸

Berdasarkan konteks *Customer Behavior* kepuasan lebih banyak didefinisikan sebagai perspektif pengalaman dari konsumen setelah konsumens tersebut mengkonsumsi atau menggunakan sebuah jasa atau produk, menurut Richard Eliver, kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen pengguna jasa atau produk bahwa jasa atau poduk tersebut telah memberikan tingkat kenikmatanatau pemenuhan dimana dalamhal ini, pemenuhan bisa lebih atau kurang.¹⁹

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang atau kecewa yang dirasakan konsumen terhadap sebuah produk atau layanan yang diperoleh melalui pengorbanan. Sedangkan menurut Kandampuly (2002), Kepuasan pelanggan menjadi hal penting bagi setiap organisasi baik sektor jasa ataupun sektor barang. Akan tetapi tidak setiap waktu produsen dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan jasa maupun barang.

¹⁷Mulyono, *Istilah-Istilah Dalam Manajemen Kesehatan*, (raja wali press, 2010)142

¹⁸Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT.Gramedia Utama,2006) 11

¹⁹Hendi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Andi.2010) 29

Dikarenakan terdapat banyak pelanggan yang menggunakan produk atau jasa, yang paling berbahaya adalah ketika ada beberapa produk atau jasa yang mengecewakan pelanggan sementara pelanggan berbicara dari mulut ke mulut, kita tidak bisa menghentikan perkataan setiap orang, bahkan jika kita sudah memberikan yang terbaik mereka masih membicarakan produk kita²⁰

b. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan

- 1) Produk atau jasa tidak sesuai dengan yang diinginkan
- 2) Pelayanan selama memakai produk atau jasa tidak memuaskan, mudah rusak dan lain sebagainya.
- 3) Perilaku para personel pemasaran produk atau jasa kurang menyenangkan.
- 4) Keadaan fisik lingkungan kurang menunjang
- 5) Harga terlalu tinggi disebabkan oleh jarak yang terlalu jauh sehingga waktu terbuang dan harga terlalu tinggi
- 6) Adanya promosi iklan yang terlalu muluk-muluk dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan²¹

c. Cara mengukur Kepuasan Pelanggan

Kotler (2006) mengemukakan ada empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan:

²⁰Candrianto, *Kepuasan Pelanggan*, (Malang: Literasi Nusanta,2021) 21

²¹Siwi Widi Asmoro, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan*, (Jakarta:Andi, 2019) 32

- a. *Directly Reported Satisfaction*: Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan yang berkaitan dengan bauran jasa yang diterapkan oleh perusahaan.
- b. *Derived Dissatisfaction*: Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis*: Pelanggan diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance Performance Analysis*: Dalam teknis ini responden diminta untuk meranking berbagai item dari penawaran berdasarkan derajat dari elemen tersebut.²²

d. Faktor Perilaku Konsumen (Pelanggan)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam memilih sebuah produk atau jasa dipengaruhi oleh hal-hal berikut:

- 1) **Faktor Kebudayaan**: Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang, bila makhluk-mahluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia pada umumnya dipelajari.

²²Rahayu, *Manage Customer Loyalty*, (Jakarta: Raja Wali Press, 2010) 11

- 2) Faktor Sosial: Seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang, adanya interaksi cukup berkesinambungan seperti keluarga, teman, tetangga dan sejawat
- 3) Faktor Pribadi : Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus keluarga. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.
- 4) Faktor Psikologis: Merupakan kebutuhan-kebutuhan tertentu yang diakibatkan oleh keadaan fisik atau psikologis seseorang. Contohnya: rasa resah, nyaman, tidak nyaman, rasa haus, lapar dll.²³

12. Teori haji dan umroh

a. Pengertian haji dan umroh

Pengertian haji di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari bahasa arab :*hajj* yang bermaknamenuju atau mengunjungi sesuatu (yang biasanya digunakan untuk mengunjungi sesuatu yang dihormati) sedangkan makna haji menurut istilah agama ialah mengunjungi atau mendatangi ka'bah atau sekitarnya di kota mekkah. Guna mengerjakan ibadah tawaf, sa'i, wukuf di arafah dan sebagainya, hal tersebut dilakukan semata-mata demi melaksanakan perintah Allah swt dan meraih

²³Nugroho, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003) 33

kerodhaann-Nya. Seorang laki -laki yang melakukannya disebut haji dan perempuan yang melakukannya disebut hajjah.

Adapun kata *umroh* berasal dari *i'timar yang berarti* ziarah. Yang dimaksud disini adalah menziarahi ka'bah dan bertawaf sekelilingnya, bersa'i antara bukit shafa dan marwah serta mencukur (memotong rambut (tanpa wukuf di arafah).²⁴.

13. Travel Biro Perjalanan

a. Pengertian Travel Biro Perjalanan

Biro perjalanan (travel) merupakan sebuah usaha yang bersifat komersial yang menyediakan pelayanan serta mengatur seseorang, sekelompok orang dengan tujuan berwisata yang bertindak sebagai perantara dalam menjual dan mengurus jasa dalam melakukan perjalanan dalam dan luar negeri.²⁵

b. Jenis-jenis Biro Perjalanan

- 1) Agen perjalanan wisata: Menyediakan produk dan layanan kepada pelanggan yang ingin berwisata. Mereka umumnya berurusan dengan produk dan layanan seperti: paket wisata dan aktivitas wisata singkat, seperti *city tour*.
- 2) Agen perjalanan bisnis: Adalah agen yang lebih khusus untuk pasar perjalanan bisnis. Secara khusus mereka berurusan dengan perjalanan untuk *meeting, intensif, conference, exhibition*, dimana mereka mendapatkan kontrak untuk menyediakan pengaturan

²⁴Sayyid Sabib, *Fikih Sunnah* (Bandung PT. Almaarif, 2014) 31

²⁵Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradya Paramitha,2013) 23

perjalanan untuk menyediakan pengaturan perjalanan untuk semua kebutuhan bisnis mereka.

- 3) Agen perjalanan khusus: Jenis agen perjalanan ini mungkin menawarkan produk dan layanan yang lebih sedikit daripada agen perjalanan wisata (leisure), tetapi staf dan personel mereka adalah spesialis di wilayah geografis tertentu atau spesialis untuk kegiatan dan aktivitas tertentu. ²⁶

14. Pandemi Virus Covid-19

Virus Corona adalah virus yang ditemukan sejak pertengahan 1960 dan dikenal sebagai virus yang menyebabkan gejala batuk dan pilek dengan gejala peradangan paru (Pneumonia). Pada pertengahan desember 2019, virus ini ditemukan di Tiongkok, China. Pada 11 Februari 2020, WHO mengumumkan bahwa Covid-19 menjadi nama resmi dari virus ini. “CO” berarti “Corona”, “VI” berarti “Virus” dan “D” berarti “Disease” lalu “19” merupakan penandavirus ini ditemukan yaitu pada tahun 2019. Di tanggal 11 maret 2020, badan WHO mengungkap bahwa Covid-19 sebagai pandemi. Pandemi merupakan virus yang berjangkit secara bersamaan dengan menyebarkan secara global diseluruh dunia. Meningkatnya jumlah pasien yang terpapar Covid-19 serta kematiannya, menyebabkan beberpa negara mengunci akses masu ataupun keluar dari daerahnya. Imbas dari pandemi ini tidak hanya pada masalah kesehatan, tetapi juga pada perekonomian khususnya industri pariwisata. ²⁷

²⁶Agung Yoga Asmoro, *Manajemen Usaha Perjalanan Wisata*, (Malang: Madza Media,2011) 18

²⁷Jaka Pradipta, *Buku Panduan Virus Corona*, (Jakarta: Elex Media,2020) 3

15. Protokol Kesehatan Covid-19

Protokol kesehatan Covid-19 merupakan sebuah aturan baru yang di buat oleh pemerintah guna untuk mengurangi menyebarnya virus Covid-19. Aturan berupa kebiasaan untuk hidup lebih sehat seperti halnya memakai masker, melakukan penyemprotan disinfektan, menggunakan face-shield, menjaga jarak dari keramaian, mencuci tangan hingga bersih. Kegiatan ini dianjurkan oleh pemerintah dikarenakan Covid-19 masih belum juga usai, sementara kehidupan terus berjalan dan berkelanjutan.²⁸

16. Inovasi Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19

Pandemi covid-19 memaksa pemimpin dalam hal ini melakukan dua hal dalam sistem pelayanan di saat pandemi covid-19, diantaranya :

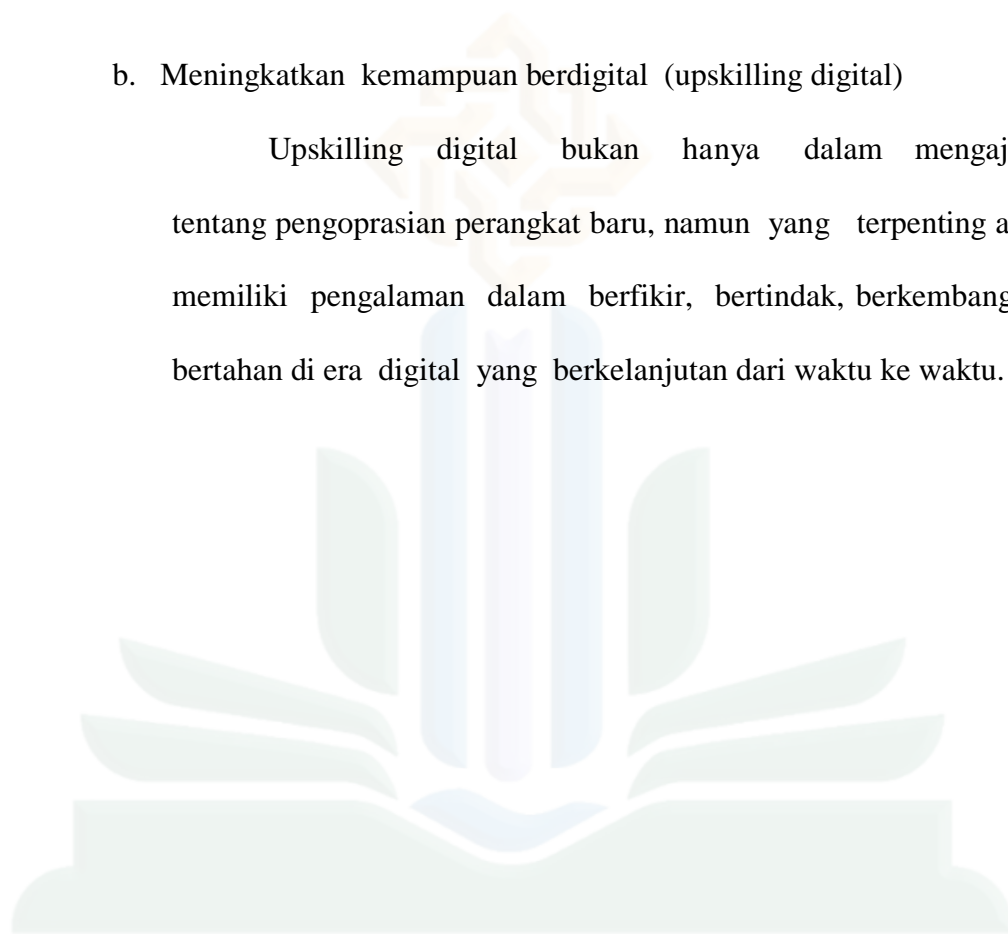
a. Tetap Menjalankan kerja jarak jauh (Remote Working).

Kerja jarak jauh atau remote working merupakan cara kerja diluar kantor dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa virtual digital. Konsep kerja jarak jauh bukan merupakan hal yang baru, namun hal tersebut sudah dilakukan pada zaman dahulu yang disebut sebagai work form home (wfh) yang dilakukan pada saat adanya perencanaan kota. Work From Home (WFH) ialah sebuah himbuan yang dilakukan oleh pemerintah untuk upaya dalam penekanan penyebaran covid-19.

²⁸Septi Kurnia, *Sebuah Buku Tentang Covid-19*, (Magelang: Tidar Media, 2021) 7

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (upskilling digital)

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti saat ini adalah metode kualitatif, penelitian yang dilakukan berdasarkan kejadian nyata dan alamiah. Teknik pengambilan data yang dilakukan secara wawancara, observasi dan triangulasi sedangkan hasil akhir dari penelitian ini adalah menekankan makna pada generalisasi.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian saat ini memilih menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang hasil akhirnya menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis yang dihasilkan dari hasil wawancara dengan pelaku yang terkait dengan informan penelitian yang dibutuhkan ataupun hasil dari observasi yang dilakukan di tempat penelitian pada saat sedang melaksanakan penelitian di tempat atau objek tersebut.²⁹ hal tersebut dilakukan guna mendapatkan data- data yang valid maka dari itu pula diperlukan para pelaku informan dapat menjelaskan dan menguraikan dengan detail dan teliti. Dikarenakan penelitian saat ini memiliki tujuan mendapatkan informasi yang detail mengenai Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umroh Di Kamilah Wisatamuslim Bondowoso Pada Masapandemi Covid-19.

²⁹Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana, 2017) 21

Pada penelitian saat ini menggunakan jenis penelitian studi kasus yakni aktivitas yang dilakukan secara mendalam, terperinci, detail dan secara intensif. Peristiwa yang telah dipilih disebut sebuah kasus yaitu peristiwa atau kejadian nyata yang sedang berlangsung saat ini bukan peristiwa atau kejadian yang telah terjadi di masa lampau.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan sebuah objek atau tempat dimana peneliti sedang melakukan penelitian. Peneliti saat ini memilih lokasi di kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yang bertepatan di Jl. Pakisan (Depan Alfamart) Bataan Kec. Tenggareng Bondowoso

C. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan kapan penelitian tersebut dilakukan. Peneliti saat ini melakukan penelitian dari 29 Juli 2021 hingga 09 September 2021

D. Subyek Penelitian

Untuk mendukung data yang peneliti perlukan, maka dalam penelitian ini pencarian dan pengumpulan data diperoleh dari informan dengan menggunakan teknik purposive yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, (berdasarkan dengan kriteria tertentu).³⁰

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang

³⁰ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press 2017, 46

dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti. Dalam teknik *purposive sampling*, peneliti harus menentukan informan dengan mempertimbangkan para informan lebih mengetahui permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Pimpinan Travel Kamilah yakni (Bapak Bahrul Rasyid), Staf Kamilah (Yulika Aisah, Zainul Arifin, dan beberapa konsumen pengguna jasa Travel Kamilah (Naqsyabandi, Hj. Wardah, H. Khalid Hasan , Ahmad Hasan Sadili).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data merupakan bagian yang paling penting dan pokok dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan proses kegiatan penelitian yang sedang dilalui oleh sang peneliti yaitu berupa wawancara dengan informan terkait, observasi partisipasi yakni mengikuti kegiatan kantor dalam beberapa kejadian untuk mendapat data lengkap serta melakukan dokumentasi pada akhir kegiatan.

1. Melakukan Observasi Partisipasi

Yaitu peneliti diharuskan untuk mengikuti serta terlibat dalam kegiatan-kegiatan di dalam objek penelitian guna mengamati objek dan kegiatan yang diteliti.³¹ Hal ini dilakukan untuk mendapatkan sumber penelitian, guna dapat mengerti dan memahami betul secara mendalam

³¹Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Jakarta: CV Jejak, 2009) 8

dan terperinci dari penelitian yang sedang dilakukan yaitu dari segi yang kasat mata (tangible) serta untuk mengetahui perilaku yang tampak.

2. Melakukan Kegiatan Wawancara

Peneliti diharuskan untuk melakukan kegiatan wawancara guna mendapatkan data-data dan sumber lebih dari para informan yang diperlukan agar informasi yang diperoleh lebih jelas, detail, tererinsi dan lebih mendalam. Hal yang diperhatikan dalam kegiatan ini adalah peneliti membuat instrumen penelitian berupa catatan pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Tujuan dari dilakukannya wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi seputar:

- a. Bagaimana Strategi Pelayanan Haji Dan Umroh Untuk Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19
- b. Bagaimana Strategi Atau Cara Kamilah Wisata Musli Bondowoso Dalam Mengukur Kepuasan Jamaahnya Pada Masa Pandemi Covid-19.
- c. Bagaimana Inovasi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Masa Pandemi Covid-19.

1) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi juga perlu dilakukan dalam kegiatan penelitian. Hal ini karena studi dokumentasi merupakan bukti konkrit yang lebih memperkut hasil dari penelitian yang dilaksanakan.

Dalam hal ini dokumentasi yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- a) Sejarah singkat mengenai lembaga, profil lembaga, visi, misi, tujuan, struktur organisasi yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso.
- b) Foto dokumentasi yang dilakukan pada saat wawancara, observasi dll.

3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis data kualitatif dengan berusaha menggambarkan kejadian atau fenomena nyata yang peneliti lakukan di lapangan, menggambarkannya dengan bahasa yang detail namun mudah dicerna dan dipahami.

4. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan pengecekan ulang data- data yang diperoleh hasil mengamati, mengobservasi, wawancara, hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan dan keaslian data yang diperoleh sehingga data dapat dipertanggung jawabkan dengan baik, dalam hal ini, penulis menggunakan metode gabungan triangulasi, yaitu metode gabungan observasi, wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan.

Untuk mencapai keabsahan data tersebut, hal- hal yang harus diperhatikan adalah :

- a. Dapat membanding-bandingkan data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil observasi atau pengamatan

- b. Dapat membandingkan perspektif orang secara personal dengan pendapat secara umum
 - c. Dapat membandingkan pendapat seseorang yang dikatakan secara pribadi dan di hadapan umum.
 - d. Dapat membandingkan isi dokumen yang berkaitan dengan hasil pengamatan dan wawancara.³²
5. Tahap- tahap Penelitian

Agar sebuah penelitian bisa lebih muda untuk dikrjakan dan lebih terperinci, maka perlu tahapan-tahapan seperti berikut ini:

a. Tahap Sebelum Terjun Lapangan

- 1) Memilih lapangan sebagai tempat penelitian
- 2) Menyusun rancangan-rancangan yang diperlukan dalam penelitian
- 3) Meminta surat perizinan penelitan kemudian diberikan kepada objek penelitian
- 4) Menyiapkanhal-hal yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian

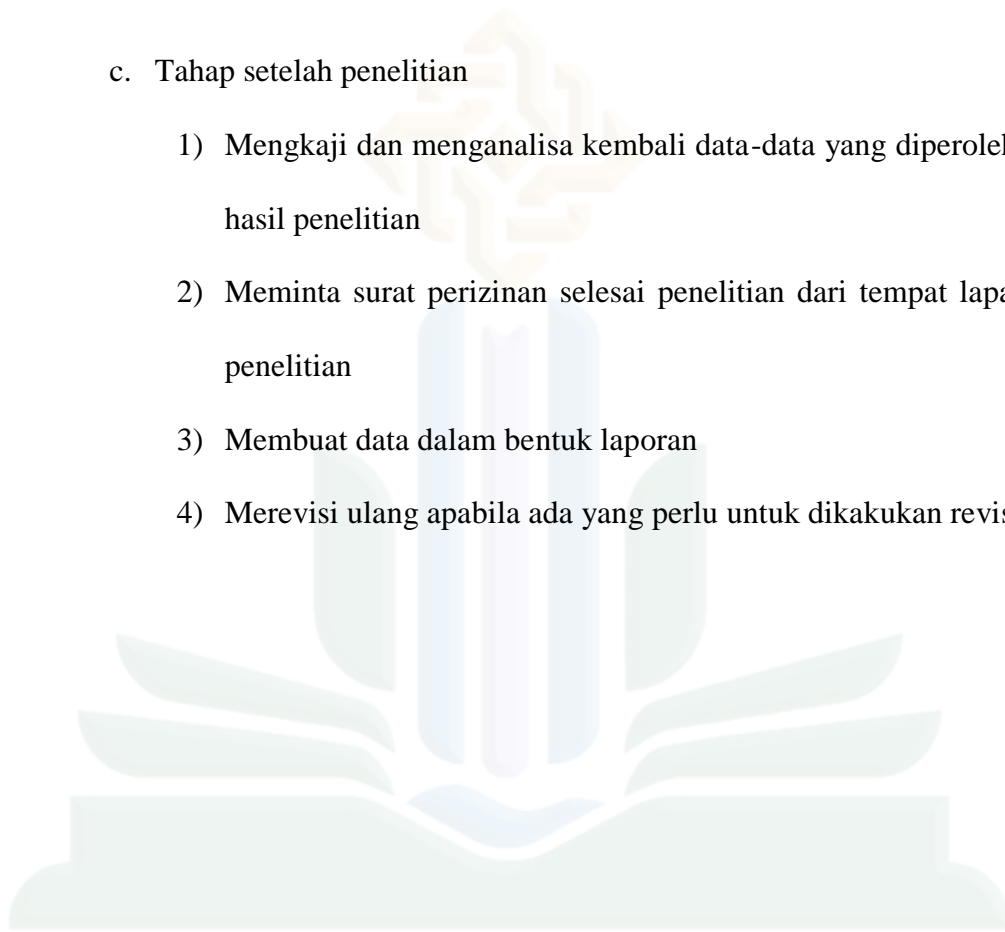
b. Tahap penelitian di lapangan

- 1) Mengkaji ulang latar belakang yang telah dibuat
- 2) Ikut serta di lapangan penelitian guna mengumpulkan data-data
- 3) Melengkapi data-data yang belum lengkap.

³²Sugyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta,2011) 212

c. Tahap setelah penelitian

- 1) Mengkaji dan menganalisa kembali data-data yang diperoleh dari hasil penelitian
- 2) Meminta surat perizinan selesai penelitian dari tempat lapangan penelitian
- 3) Membuat data dalam bentuk laporan
- 4) Merevisi ulang apabila ada yang perlu untuk dikakukan revisi.³³



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

³³Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV Jejak, 2018) 5

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Profil Perusahaan

1. Sejarah PT. Kamilah Wisata Muslim Bondowoso

Pt..Kamilah Wisata Muslim, Didirikan Sejak 7 Agustus 1995, Di hadapan Notaries Drajad Darmadji,Sh.Yang Berkedudukan di Jakarta.

Diberikan Izin Tetap Usaha Perjalanan Oleh Direktur Jendral Pariwisata Melalui Dirjen Pariwisata No: Kep.147/Bpw/Xii/96, Pada Tanggal 31 Desember 1996. Dan Resmi Bergabung Menjadi Anggota Penuh ASITA (Association Of The Indonesia Tour And Travel agencies) sejak 24 desrember 1996.

Berjaya pada tahun1996 hingga 2008 dibawah pimpinan Dr.Azizah Said, kamilah wisata muslim mampu memberikan pelayanan yang mumpuni bagi para jamaah-jamaahnya. Pada tahun 2011 hingga 2015

Kamilah Wisata Muslim mengalami pengalihan saham oleh H.Syaifullah serta dibawah pimpinan Agus Sofyan.

Menginjak Tahun 2016 Kamilah Wisata Muslim mengalami perubahan saham oleh H. Syaifullah kepada H. Bambang Kuswanto, hingga membuat Kamilah Wisata Muslim dibawah pimpinan H.Bambang Kuswanto mulai bangkit kembali dan beroperasi hingga sekarang.

Dengan izin Allah perusahaan ini tetap berjalan dan dipercaya oleh masyarakat hingga saat ini. Sebagai perusahaan yang selalu melakukan perbaikan pelayanan, serta memberikan bimbingan ibadah menuju yang lebih baik lagi bagi jamaahnya.

2. Struktur Kepengurusan PT. Kamilah Wisata Muslim Bondowoso

Struktur karyawan PT. Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Kantor Sub Cabang Bondowoso Jl. Raya Pakisan Tangerang Bondowoso adalah sebagai berikut:

Direktur Marketing Jatim	: Zainul Arifin, S.Sos,ML
Koordinator Marketing Jatim	: Saiful Rahman, SE,S.Ps
Kepala Cabang Bondowoso	: Bahrul Rasyid,S.Kom
Wakil Kepala Cabang	: Nanang Januanwar
Administrasi	: Yulika Aisyah N.Rohmah
Kepala Marketing	: M. Facrur Roziqin, S.Pd.I
SDM	: Ade,Ust. Ahmadi
Humas	: Ust. Bustomi,P. Roni
Pemberangkatan	: Agus Riadi, Miftah
Keamanan	: Bambang, Jamaluddin
Sarana Pra Sarana	: Ust. Muhyi,Bpk . Sucipto,

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data hasil dari penelitian yang memiliki fokus penelitian yaitu tentang Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon

Jamaah Haji Dan Umroh Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19. Adapun data dari hasil penelitian ini diperoleh dari beberapa teknik, diantaranya: observasi, dokumentasi dan wawancara, yang dilakukan oleh peneliti di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso.

Inilah hasil dari penelitian yang dihasilkan dari observasi dan pengamatan dengan menggunakan deskriptif kualitatif yang memiliki tujuan untuk mendapatkan data dan fenomena yang realistis. dan dihasilkan dari data tertulis dan perkataan lisan dari hasil interview wawancara dari orang-orang yang berkaitan untuk diamati.

Tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah tahap menganalisis yakni berupa interview, observasi partisipatif dan mengumpulkan kata yang dikerjakan oleh peneliti. Adapun tahap-tahap yang dilakukan adalah: 1. membuat pertanyaan yang akan digunakan untuk melengkapi interview. 2. wawancara dengan kepala sub cabang, staf, konsumen pengguna jasa. 3. mengumpulkan data dan dokumentasi seperti foto dan lainnya. 4. menyajikan data ke dalam bentuk file. 5. mengecek kembali dan memperbaiki kata dari hasil wawancara.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya skripsi saat ini menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian, metode wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan sumber-sumber sebagai bahan-bahan penelitian. Dan berikut ini merupakan bagian-bagian penting yang akan peneliti uraikan secara berurutan:

1. Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19.

Faktor- faktor penentu keberhasilan perusahaan atau travel, adalah bagaimana menggunakan strategi pelayanan yang harus dilakukan karena hal ini juga berkaitan dengan sikap loyalitas konsumen yang menggunakan travelnya. Seperti yang dikatakan informan berikut ini yakni Bapak Bahrul Rasyid:

“Kamilah wisata muslim bondowoso memiliki prinsip dan komitmen untuk selalu dapat memberikan pelayanan terbaik kami kepada pelanggan pengguna jasa kami, agar pelanggan kami dapat pergi ibadah haji umroh dengan nyaman dan berusaha menyesuaikan antara fasilitas tertulis di brosur dengan pelayanan yang ada, di masa pandemi covid-19 ini, kami tetap berusaha memberikan pelayanan kepada konsumen kami yakni kami tetap melakukan pelayanan seperti biasa, setiap harinya kami membagi tim untuk melakukan kegiatan marketing yaitu melakukan kunjungan ke tempat-tempat yang sudah kami koordinasi seperti di lembaga pondok pesantren, kegiatan muslimatan dan kegiatan kemasyarakatan lainnya dank arena masa pandemi, kami berusaha melakukannya dengan mengikuti protokol kesehatan covid-19, menyediakan masker kepada masyarakat . pelayanan lain yang kami lakukan yaitu melakukan sosialisasi setiap 2 minggu sekali yaitu bagi jamaah yang sudah daftar, kami lakukan di kantor kamilah tepatnya di lantai 2 ”³⁴

Perkataan dari Bapak Bahrul Rasyid tersebut menunjukkan bahwa memberikan layanan yang baik merupakan hal yang paling diprioritaskan oleh perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan kepercayaan atau loyalitas pelanggan. dikarenakan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada

³⁴Bahrul Rasyid, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kantor Kamilah Wisata Bondowoso, 13 Agustus 2021

konsumen sehingga konsumen akan menggunakan jasa atau produk tersebut dilain waktu serta pelayanan di kamilah tetap terlaksana di masa pandemic yaitu dengan kegiatan kunjung dan sosialisasi.

Untuk menimbang dan mengukur kualitas pelayanan yang bisa dikatakan baik adalah melalui teori-teori sebagai berikut: teori *reabiliti*, *assurance*, *tangiblee*, *ressponsiveness*, dan *emphaty*.

a. Reability (Kehandalan dalam Melakukan Pelayanan Baik dalam Kantor Maupun Luar Kantor)

Kehandalan sebuah perusahaan memang sangat dibutuhkan . Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila ramah, sopan, disiplin dalam bekerja, maka akan memberikan kesan tersendiri kepada pelanggan atau konsumen.seperti yang dikatakan oleh Bapak Bahrul Rosyid :

“Kehandalan pada saat kita melayani konsumen, selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, berusaha melayani dengan ramah dan kami juga menerapkan kedisiplinan pada staf kamilah seperti halnya jam 08.00 oara staf sudah sampai dikantor untuk melakukan briefing sebelum melakukan kunjungan kepada lembaga yang sudah berkoordinasi dengan kamilah. Kehan. Kehandalan lain seperti ketika kami mendapatkan informasi mengenai perubahan jadwal pemberangkatan atau pengunduran pemberangkatan, maka kami langsung mengeprint informasi tersebut dan mengantarkan informasi tersebut ke rumah konsumen kami masing-masing. Kehandalan lain seperti memberikan kualitas-kualitas terbaik kepada pelamggan, baik dari segi pemberangkatan perjalanan hingga tiba ditanah air. Tidak hanya berjanji-janji diawala namun operasionalnya kami berusaha memenuhi. ’³⁵

³⁵Bahrul Rosyid,Di Wawancarai Oleh Peneliti,Kamilah Wisata Muslim Bondoso 13 Agustus 2021.

Persepsi dari bapak rasyid tersebut bahwa kedisiplinan dari para sumber daya yang ada di kamilah memang sangatlah diperlukan karena hal ini juga akan membuat segala kegiatan dapat berjalan secara *continue* dan lancar dan juga perihal fasilitas-fasilitas yang travel kamilah berikan kepada konsumennya bukan sekedar janji-janji belaka.

Seperti yang dikatakan oleh pelanggan Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yaitu Ibu Hj.Wardhatul Hasanah beliau mengatakan:

“Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam memberikan layanan bisa dipertanggung jawabkan karena fasilitas yang tertulis di brosur pada saat awala promosi betul-betul sama dengan ketika saya berada di masjidil haram; seperti paket pesawat, paket hotel, dan paket makanan yang tertulis di brosur sama dengan pelayanan yang saya rasakan ketika saya berada di mekah. h.”³⁶

Kesimpulan yang dapat ditarik dari perkataan di atas bahwa travel kamilah dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya , tidak hanya memberikan janji semata, tapi juga dibuktikan secara nyata.

b. Responsiveness atau Tanggung Jawab Melayani Konsumen

Tanggung jawab dalam melayani konsumen juga merupakan hal yang penting yang perlu sebuah perusahaan jasa memperhatikannya, karena dengan adanya tanggung jawab maka konsumen akan memiliki rasa kepercayaan terhadap perusahaan

³⁶Wardatul Hasanah, Di Wawancarai Oleh Peneliti, 23 Agustus 2021.

sehingga terjadilah sikap loyalitas atau ksetian konsumen untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Bapak Bahrul Rasyid mengatakan:

“Tentunya keluhan keluhan dari para pelanggan atau konsumen yang gunakan jasa kamilah pasti ada. apalagi dimasa sekarang ini ada virus corona sehingga pemberangkatan haji dan umroh di undur. Ketika adanya pemunduran pemberangkatan umroh karena adanya Covid-19, kami menciptakan grupwhatsapp agar mereka bisa mengutarakan keluhannya atau jika ingin bertanya atau mereka yang ada keluhan bisa langsung menghubungi saya atau pihak kami, atau bias datang langsung ke kantor dan kami selalu beruaha untuk memberikan respon terbaik kami kepada mereka, atau keluhan-keluhan lainnya.”³⁷

Dari persepsi diatas dapat kita simpulkan bahwa keluhan-keluhan dari para pelanggan pasti ada . dari hal tersebut perusahaan atau travel perlu untuk memberikan respon yang baik dan menyediakan fasilitas dan media-media yang baik. Dan keluhan konsumen harus direspon dan ditanggapi dengan cepat.

Seperti yang dikatakan oleh pelanggandari Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yaitu Ahmad Hasan Syadili bahwasanya

“Menurut saya staf kamilah dalam merespon konsumen memang cepat dan dapat merespon secara baik. Selain staf-stafnya yang ramah dan mengerti betul cara merespon pelanggan dengan baik, seperti halnya ketika ada konsumen kamilah yang tidak bisa berbahasa indonesia, maka staf kamilah merespon dengan bahasa madura. Menurut saya staf kamilah dapat mengerti keadaan dalam merespon pelanggan.

³⁷Bahrul Rosyid, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 13 Agustus 2021.

Namun tanggung jawabnya pada masa pandemi bisa di katakan kurang, karena ketika saya mau mengikuti kegiatan sosialisasi di lantai 2 di kantor kamilah, di depan kantor tidak disediakan tempat cuci tangan, padahal menurut saya tempat cuci tangan itu wajib guna menghindari penyebaran virus”.³⁸

Berdasarkan wawancara diatas disebutkan bahwa Kamilah Wisata Muslim Bondowoso memangbisa diktakan memiliki respon yang baik terhadap keluhan konsumen, serta respon yang cepat dalam menanggapi pelanggan atau konsumennya namun di masa corona, Ahmad hasan sadili mengungkapkan bahwa fasilitas untuk protokol kesehatan covid-19, kantor kamilah tidak lengkap yaitu tidak adanya tempat cuci tangan di depan kantor.

c) Assurance ataupun (Memberikan Jaminan Pelayanan Kepada Pelanggan atau Konsumen)

Memberikan jaminan pelayanan kepada setiap konsumen memang dibutuhkan dalam menyediakan jasa . karena dengan cara memberikan jaminan pelayanan inilah kepercayaan pelanggan atau konsumen dapat dibangun sehingga pelanggan akan setia menggunakan jasa travel kamilah. Seperti halnya travel kamilah wisata muslim bondowoso juga demikian . bapak Zainul

Arifin menuturkan sebagai berikut:

“Berusaha dalam memberikan pelayanan prima atau pelayanan yang baik merupakan hal utama yang menjadi prioritas kami agar konsumen merasa puas menggunakan jasa kami, dan ketika ada informasi dari atasan mengenai perubahan jadwal atau pengunduran jadwal pemberangkatan, kami tidak meminta konsumen untuk datang ke kantor, akan tetapi kami

³⁸Ahmad Hasan Syadili, Di Wawancarai Oleh Peneliti, 24 Agustus 2021.

langsung memprint-out informasi tersebut lalu memberikannya ke rumah-rumah³⁹

Berdasarkan penuturan dari Bapak Bahrul Rasyid memberitahukan bahwa Travel Kamilah dalam memberikan penjaminan layanan kepada konsumennya sangat diutamakan di Travel Kamilah apabila ada-ada informasi penting, staf langsung mengantarkannya ke rumah-rumah pelanggan.

Dari observasi partisipasi yang telah peneliti lakukan di Travel Kamilah bahwasanya memang benar di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso cara memberikan informasi penting dengan mem-print-out kan dan memberikannya langsung merupakan cara COD yang tidak meribetkan dan bahkan memberikan kenyamanan tersendiri pada konsumen.

d). *Empathy* (Rasa Perhatian diberikan Kepada Konsumen)

Rasa empati atau perhatian memang dibutuhkan oleh setiap orang tak terkecuali oleh para pengguna jasa kamilah, karena dengan rasa empati yang didapat dari pelayanan ini, akan membuat konsumen akan merasa lebih senang, nyaman dan lebih dihormati keberadaannya. Dalam berbicara harus menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti atau dicerna oleh para konsumen. Di Travel Kamilah pun seperti itu, hal itu diungkapkan oleh bapak Zainul Arifin sebagai berikut:

³⁹Zainul Arifin Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 12 Agustus 2021.

“Empati memang harus diberikan kepada konsumen kami, terutama mengenai kedisiplinan karyawan itu yang kami terapkan tiap hari untuk datang *on time* baik staf yang ada di kantor atau para marketing yang akan melakukan kunjungan setiap harinya, selain itu modal kami terkait perhatian yaitu memberikan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan juga kesopanan dalam merespon karyawan”.⁴⁰

Yulika Aisah Nurrohmah yang bertugas dibagian administrasi menuturkan:

“Ketika saya menghadapi konsumen yang sudah lanjut usia dan memakai bahasa madura kasar yang notabenen terkadang saya tidak paham, saya masih berusaha memberikan respon yang baik meskipun saya menjawabnya dengan Bahasa Indonesia yang baik dan sopan dan saya berusaha untuk tidak memperlihatkan wajah kesal kecewa dan terus berusaha untuk selalu bersikap ramah.h.”⁴¹

Dari pernyataan yang dikatakan oleh Yulika Aisah tersebut bahwa Travel Kamilah menerapkan sistem 3 S yakni senyum, salam, sapa. sehingga dengan penyambutan tersebut konsumen lebih merasa dihormati dan juga senang.

Dan pelanggan yang pernah merasakan menggunakan jasadari Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yaitu Naqsyabandi mempersepsikan seperti ini:

“Dari pelayanan yang bersifat emphati menurut saya pelayanannya baik, ramah, kekeluargaan. Bahkan staf-staf kamilah akrab dengan saya. Dari yang saya perhatikan, stafnya ramah ke semua kalangan.”⁴²

⁴⁰Zainul Arifin, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Bondowoso, 12 Agustus 2021.

⁴¹Yulika Aisyah, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Bondowoso 20 Agustus 2021.

⁴²Naqsyabandi, diwawancarai oleh Peneliti, , 24 Agustus 2021.

Dari interview diatas disimpulkan bahwa rasa empati staf kepada konsumen membuat kenyamanan tersendiri bagi para konsumen pengguna jasa travel kamilah

c. Tangible atau Bukti Fisik (Sarana dan Prasarana)

Suatu lembaga atau *corporate* dalam memberikan sebuah layanan haruslah memperhatikan sesuatu yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang kasat mata (*tangible*) karena hal inilah yang akan pertama kali di lihat dan diamati oleh para konsumen, pelannggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut, dikarenakan apabila saranaprasana ataupun fasilitasnya nyaman, maka para pelanggan akan merasa puas menggunakan jasa dan akan loyal untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso juga memperhatikan hal-hal tersebut seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Bahrul Rasyid berikut:

“Tentunya untuk hal-hal yang berkaitan dengan *tangible* / pelayanan kasat mata itulah yang menjadi prioritas kami untuk diperhatikan terlebih dahulu, karena seperti yang kita ketahui dalam pelayanan pasti konsumen akan melihat pelayanan kasat mata terlebih dahulu. Di kantor kami selalu memastikan ruangnya bersih agar konsumen yang datang merasa nyaman dan betah, kami juga memberikan fasilitas Ac agar konsumen tidak merasa kepanasan. Apalagi dimasa pandemi sekarang, kami juga menyediakan masker bagi konsumen yang tidak membawa masker.”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dalam melayani konsumen haruslah memberikan prioritas utama dalam hal pelayanan, sehingga konsumen yang berada dalam ruangan

⁴³Bahrul Rosyid, Diwawancarai Oleh Peneliti, Wisata Kamilah Bondowo, 13 Agustus 2021.

merasa betah dan nyaman. Begitu juga dengan Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, yang selalu menerapkan kebersihan dalam ruangan, dan memberikan fasilitas AC agar pelanggan atau konsumen yang datang tidak merasa kegerahan. Naqsyabandi mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso yaitu sebagai berikut:

“Ketika saya berada di kantor kamilah saya merasa nyaman dan betah karena ruangnya luas, bersih dan dingin. Namun toiletnya masih agak jauh kebelakang serta tempat parkir yang cukup sempit yang hanya cukup untuk memarkir kendaraan roda dua dan tidak cukup untuk kendaraan roda empat, karena toiletnya ada satu sehingga ketika ada kegiatan manasik qolbu untuk ke toilet kadang perlu mengantri”⁴⁴

Adanya sarana-prasarana yakni fasilitas yang lengkap dan memadai memang harus diperhatikan sedetail mungkin, karena hal tersebut memiliki pengaruh tersendiri bagi kualitas pelayanan terhadap pelanggan begitu halnya dengan parkir yang memadai dengan begitu pelanggan merasa terpuaskan.

2. Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Pada Masa Pandemi Covid-

19

Agar dapat memberikan pelayanan terbaik penyelenggara pelayanan diharuskan untuk melakukan penelitian kepuasan seperti melakukan pengamatan dan mengobservasi kepuasan konsumen, atau dengan

⁴⁴Naqsyabandi Di Wawancarai Oleh Peneliti,,24 Agustus 2021.

menyebarkan anket atau kuisioner agar dapat melihat seberapa jauh konsumen merasakan kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Hal ini dilakukan agar penyelenggara pelayanan tersebut dapat mengerti seberapa jauh konsumen merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa yang digunakan.

a. Bisa Memahami Kebutuhan Konsumen

Adalah bagaimana sebuah perusahaan atau travel bisa memahami kebutuhan dan keinginan dari pelanggan yang mana hal ini juga akan memudahkan untuk perusahaan itu sendiri.

“Untuk memahami konsumen apakah mereka sudah puas atau enggan dengan pelayanan kami, ya kami menyediakan grup whatsapp, mereka bisa tanya atau komplain disitu, atau mereka bisa menelpon secara langsung ke kami, atau mendatangi kami secara langsung. Namun untuk menggunakan anket/ kuisioner yang diberikan secara langsung ke mereka, kami belum pernah menggunakan mba’.⁴⁵

b. Membuat konsumen dapat memahami semua pelayanan

“Setiap harinya kami melakukan kunjungan ke beberapa tempat yang telah kami tulis di *schedule* sebelum pemberangkatan, kami juga melakukan sosialisasi setiap 2 minggu sekali, dan juga manasik qolbu, nah pada momen-momen itulah kami menyampaikan kepada calon jamaah mengenai semua layanan yang ada di kamilah dan kami menyampaikan pelayanan yang sebenar-benarnya, karena apabila janji awal tidak sesuai dengan prosedur layanan yang dilakukan, ya sama saja kami telah mendzolimi jamaah kami sendiri.⁴⁶

c. Menciptakan Kesan Positif

Hal yang diperlukan untuk menciptakan hal-hal yang positif adalah dengan bersikap ramah kepada konsumen, menjaga kebersihan

⁴⁵Zainul Arifin, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 12 Agustus 2021.

⁴⁶Zainul Arifin, Di Wawancarai Oleh, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 12 Agustus 2021

kantor, menyambut pelanggan dengan baik, dan merespon keluhan secara cepat dan tanggap. Yang diungkapkan oleh Yulika Aisah selaku bagian Administrasi di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso.

“Tentunya kami memberikan *feed-back* yang cepat ketika ada keluhan-keluhan atau pertanyaan dari pada calon jamaah kami, kami berusaha menggunakan 3S yaitu senyum, salam, sapa serta menggunakan pakaian rapih dan bersih, menyapa konsumen dengan ramah dan terkadang apabila ada konsumen yang sudah lanjut usia dan tidak mengerti bahasa indonesia, ya kami akan menggunakan bahasa lokal yakni bahasa madura yang tertib dan halus semampu kami.”⁴⁷

d. Mempertahankan yang sudah baik

“Untuk mempertahankan yang sudah baik kita perlu keistiqamahan dalam melayani para pelanggan, melakukan disiplin kerja dan lain-lain.”⁴⁸

3. Inovasi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso

Dalam sebuah teori dikatakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 memaksa pemimpin dalam melakukan tiga hal dalam sistem pelayanan diantaranya:

a. Bekerja Secara Daring atau Jarak Jauh (Remote working).

Jaga jarak : sistem kerja yang tidak perlu datang ke kantor guna menghindari penyebaran Covid-19 dan memanfaatkan firtual digital.

“Yulika Aisah menuturkan bahwa sejak masa pandemi kami para staf tetap masuk seperti biasa atau tidak menggunakan sistem daring atau kerja jarak jauh, kecuali apabila manajer kita sedang bepergian keluar kota, maka kami menggunakan *zoom-meeting* untuk melakukan rapat kerja, namun meskipun begitu kita

⁴⁷Yulika Aisyah, Di Wawancarai Oleh Peneliti, enulis, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 20 Agustus 2021.

⁴⁸Bahrul Rasyid, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso, 13 Agustus 2021.

melakukan kegiatan operasional dengan menggunakan protokol kesehatan, seperti menggunakan masker dan menjaga jarak.”⁴⁹

Dari pernyataan Yulika Aisah tersebut dikatakan bahwa di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso masih belum diterapkannya sistem daring atau bekerja jarak jauh karena para staf yang bekerja dikantor atau para marketing tetap melakukan kegiatan setiap hari dengan protocol kesehatan Covid-19.

b. Meningkatkan Kemampuan Berdigital (Upskilling Digital)

Upskilling digital: menggunakan metode baru yaitu menggunakan media online sebagai cara baru ,mengembangkan era digital dari waktu ke waktu.

“Sebenarnya untuk *upskilling digital* kami sudah menerapkannya sebelum masa pandemi covid-19, karena kami menggunakan *zoom-meeting* sudah dari sebelum adanya wabah covid-19, yaitu kami melakukannya apabila manajer sedang keluar kota. Namun untuk keseharian setelah pandemi, ya seperti yang saya katakan tadi, yaitu kami lebih sering datang ke kantor dibanding menggunakan *zoom-meeting* karena memang staf sini kebetulan rumahnya dekat-dekat dengan kantor kamilah.

c. Protokol Kesehatan Covid-19

Protokol Kesehatan adalah tindakan yang di laksanakan demi mengurangi penyebaran Covid -19 tindakan ini berupa:memakai masker ,face-shield,melakukan penyemprotan disinfektan,dan pengekloran suhu tubuh.

“Untuk protokol kesehatan tentu kami mengikuti peraturannya, semua staf atau konsumen yang masuk ke ruangan kantor,wajib menggunakan masker,disini kami juga menyediakan masker yang diberikan kepada konsumen atau

⁴⁹Yulika Aisyah, Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso,20 Agustus 2021.

calon jamaah tidak membawa masker,kami menyediakan handsanitizer ,namun kami tidak menyediakan Face-Shield”.⁵⁰

Dapat diketahui dalam ungkapan Yulika Aisah tersebut ditemukan data bahwa di kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso mengikuti beberapa aturan protokol kesehatan seperti wajib menggunakan masker, menyediakan handsanitizer,namun tidak wajib menggunakan face-shield seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hj.Wardatul Hasanah yang telah dua kali menggunakan jasa Kamilah dan sudah sering ke kantor kamilah beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Ketika saya masuk ke kantor kamilah baik itu untuk bertanya permasalahan umroh atau ketika saya mengikuti kegiatan manasiq qolbu dilantai 2, menurut saya kamilah hanya mengikutibeberapa protokol kesehatan saja dan tidak semua diikuti karena disana memang wajib menggunakan masker dan menyediakan masker secara gratis tapi,saya lihat disana tidak ada tempat cuci tangan sebelum masuk kantor, hanya ada handsanitizer dan ketika dipintu juga tidak ada pengecekan atau pengecekan suhu tubuh”⁵¹

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang sudah dianalisis dengan menyesuaikan fenomena yang ada dilapangan, maka peneliti akan menjelaskan lebih lanjut hasil dari penelitian yang sesuai dengan sistematika pembahasan. Berpijak pada rumusan masalah dan objek dilapangan mengenai

“ Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan

⁵⁰Yulika Aisyah,Di Wawancarai Oleh Peneliti, Kamilah Wisata Muslim Bondowoso,20 Agustus 2021.

⁵¹Wardatul Hasanah,Di Wawancarai Oleh Penulis,23 Agustus 2021.

Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi covid-19
Peneliti menemukan temuan-temuan berikut:

1. Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi covid-19

Berdasarkan data yang telah diperoleh diatas, dapat diketahui bahwa strategi-strategi yang diterapkan oleh kepala Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Sebagai berikut :

a. Strategi Pelayanan

Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh travel kamilah pada masa pandemi covid-19 adalah tetap melakukan kegiatan seperti biasanya yaitu melakukan kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh staf bagian marketing. Kegiatan tersebut dilakukan untuk menarik minat jamaah untuk menggunakan jasa travel kamilah dalam melakukan ibadah haji dan umroh sekaligus menyambung silaturahmi dengan jamaah yang sudah mendaftar karena ketika jamaah mendaftar secara otomatis banyak berkas yang dibutuhkan kantor terkait paspor dan visa serta menginfokan update terbaru info pemberangkatan Selain kegiatan kunjungan yang dilakukan setiap hari, travel kamilah pada masa pandemi covid-19, juga melakukan kegiatan sosialisai. Kegiatan tersebut dilakukan bagi jamaah yang sudah mendaftarkan diri menggunakan jasa travel kamilah, kegiatan sosialisasi ini dilakukan setiap 2 minggu sekali.

2. Strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam Mengukur Kepuasan Jamaah Haji dan Umroh Pada Masa Pandemi Covid-19.

Hasil penyajian data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan pada rumusan masalah. Untuk rumusan masalah yang kedua yaitu bagaimana strategi kamilah wisata muslim bondowoso dalam mengukur kepuasan jamaah haji dan umroh Padamasa pandemi covid-19. Hasil yang didapatkan menurut penelitian adalah travel kamilah tidak menggunakan sistem anket atau penyebaran kuisisioner dalam mengukur kepuasan jamaahnya, akan tetapi travel kamilah menggunakan metode tersendiri sebagai berikut :

a. Menganalisis dan memahami kebutuhan konsumen.

Cara travel kamilah agar dapat memahami kebutuhan konsumen adalah dengan melakukan komunikasi dengan baik dengan konsumen pengguna jasa. Selain itu, travel kamilah juga memanfaatkan internet yaitu membuat grup whatsapp bersama konsumennya, digunakan apabila ada keluhan-keluhan atau pertanyaan yang ingin konsumen ajukan. Akan tetapi travel kamilah tidak membuat survey pertanyaan untuk mengukur kepuasannya.

Mengukur kepuasan konsumen memang perlu dilakukan oleh setiap instansi atau perusahaan, tak terkecuali perusahaan jasa biro haji dan umroh karena hal tersebut dapat memberikan manfaat kepada perusahaan tersebut seperti 1). Mempelajari persepsi masing-masing

pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama. 2). Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima. 3). Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan. 4). Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

b. Membuat Konsumen Mengerti Semua layanan

Agar dapat membuat konsumen mengerti tentang pelayanan yang ada di kamilah, staf marketing melakukan kunjungan, sosialisasi dan manasik qolbu. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan kepada konsumennya tentang fasilitas apa saja yang travel kamilah sediakan. Serta dalam melakukan kunjungan yang dilakukan setiap hari oleh staf marketing juga bertujuan untuk silaturahmi kepada konsumen pengguna jasa dengan berkomunikasi yang baik agar dapat memberikan kepuasan kepada jamaah. Pada saat momen inilah staf marketing sembari melihat dan menganalisis tentang kepuasan konsumennya karena kegiatan kunjungan ini dilakukan ke dalam rumah konsumen satu per satu sembari mengurus visa dan paspor serta perlengkapan lainnya.

c. Menciptakan kesan positif

Cara travel kamilah dalam memberikan kepuasan serta mengukur kepuasan konsumennya adalah memberikan kesan positif salah satunya menggunakan 3S (senyum,salam, sapa).

Senyum adalah kunci utama dalam menciptakan kesan positif saat berhadapan dengan konsumen karena hal ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan kepada konsumen pengguna jasa. Karena dengan menciptakan kesan positif tersebut sehingga akan memperoleh feedback yang baik pula dari konsumen. Dari sinilah travel kamilah dapat melihat dan mengamati kepuasan konsumennya.

3. Inovasi Pelayanan yang Ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemi Covid-19

a. Bekerja Secara Daring atau Jarak Jauh (Remote Working)

Daring adalah singkatan dari dalam jaringan, yaitu istilah yang digunakan sebagai pengganti kata online yang sering orang Indonesia gunakan dalam penggunaan aktivitas yang berkaitan dengan jaringan internet. Daring adalah terjemahan dari istilah online yang bermakna tersambung ke dalam jaringan internet.

Namun hasil dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, travel kamilah wisata muslim bondowoso tidak menggunakan sistem daring atau kerja jarak jauh. Travel kamilah tetap bekerja secara offline setiap harinya dengan menerapkan beberapa protokol kesehatan covid-19.

b. Meningkatkan kemampuan berdigital (*upskilling digital*)

Upskilling digital bukan hanya dalam mengajarkan tentang pengoprasian perangkat baru, namun yang terpenting adalah memiliki pengalaman dalam berfikir, bertindak, berkembang, dan bertahan di era digital yang berkelanjutan dari waktu ke waktu. Di era pandemi covid-19 meningkatkan kemampuan berdigital sangatlah penting guna memperlancar kegiatan yang dilakukan dari jarak jauh.

Travel kamilah tidak terlalu mengoprasikan digitalisasi pada masa pandemi covid-19 karena bekerja secara offline datang ke kantor seperti biasa.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh Travel Kamilah pada masa pandemi covid-19 adalah tetap melakukan kegiatan seperti biasanya yaitu melakukan kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh staf bagian marketing. Kegiatan tersebut dilakukan untuk menarik minat jamaah untuk menggunakan jasa Travel Kamilah dalam melakukan ibadah haji dan umroh sekaligus menyambung silaturahmi dengan jamaah yang sudah mendaftar karena ketika jamaah mendaftar secara otomatis banyak berkas yang dibutuhkan kantor terkait paspor dan visa serta menginfokan update terbaru info pemberangkatan. Selain kegiatan kunjungan yang dilakukan setiap hari, travel kamilah pada masa pandemi covid-19, juga melakukan kegiatan sosialisai. Kegiatan tersebut dilakukan bagi jamaah yang sudah mendaftarkan diri menggunakan jasa Travel Kamilah, kegiatan sosialisasi ini dilakukan setiap 2 minggu sekali.
2. Cara Travel Kamilah agar dapat memahami kebutuhan konsumen adalah dengan melakukan komunikasi dengan baik dengan konsumen pengguna jasa. Selain itu, Travel Kamilah juga memanfaatkan internet yaitu membuat grup whatsapp bersama konsumennya, digunakan apabila ada keluhan-keluhan atau pertanyaan yang ingin konsumen ajukan. Akan tetapi Travel Kamilah tidak membuat survey pertanyaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

3. Travel Kamilah tidak terlalu mengoprasikan digitalisasi pada masa pandemi covid-19 karena bekerja secara offline datang ke kantor seperti biasa. Kegiatan-kegiatan yang tetap dilakukan secara tatap muka membuat Travel Kamilah tidak terlalu mementingkan peningkatan kemampuan digitlisasi. Travel Kamilah menggunakannya ketika akan melaksanakan rapat sementara bapak kepala cabang sedang berada di luar kota, maka rapat tersebut dilakukan menggunakan zoom-meeting.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah disimpulkan, skripsi ini memiliki bebrapa saran diantaranya ebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan atau Travel

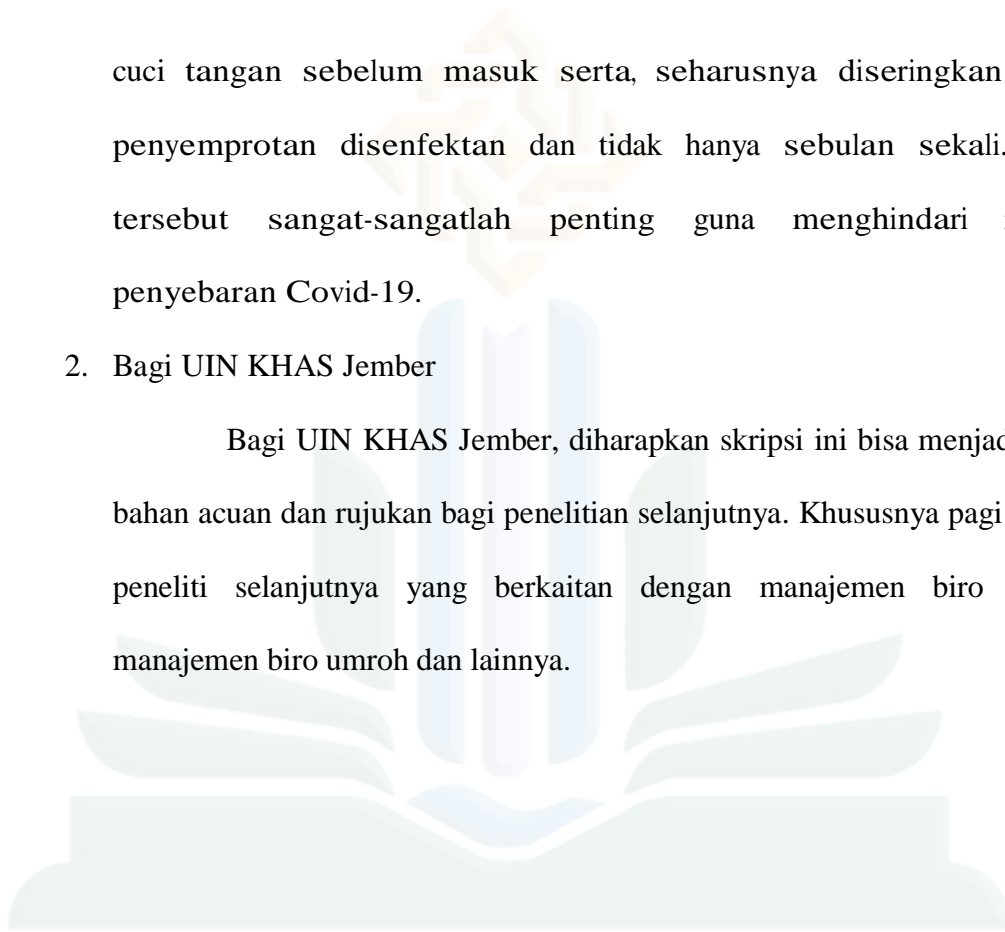
Sebuah perusahaan atau travel harus lebih teliti lagi dalam perihal sarana-prasana yang ada di kantor, apa saja kebutuhan yang ada di kantor, khususnya sarana-prasarana atau fasilitas yang ada di kantor memang harus diperhatikan kekeurangan dan kelebihanannya, baik itu fasilitas ruangan kantor, tempat parkir, toilet dan lain-lain.

Pada masa pandemi sekarang, tentu banyak sekali yang harus diperhatikan oleh perusahaan perihal mengikuti protokol kesehatan secara keseluruhan guna menyeimbangkan kesehatan dengan keefektifan kegiatan perusahaan. seperti menyediakan penceklokan suhu tubuh itu juga penting. Karena agar kita mengetahui para konsumen yang datang apa dalam keadaan sehat atau sedang tidak enak badan, serta menyediakan face-shield dan

cuci tangan sebelum masuk serta, seharusnya diseringkan juga penyemprotan disinfektan dan tidak hanya sebulan sekali. Hal tersebut sangat-sangatlah penting guna menghindari rantai penyebaran Covid-19.

2. Bagi UIN KHAS Jember

Bagi UIN KHAS Jember, diharapkan skripsi ini bisa menjadikan bahan acuan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Khususnya bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen biro haji, manajemen biro umroh dan lainnya.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Aizah Afqorina
NIM : D20174021
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah
Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk berproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 29 September 2021

Saya yang menyatakan



AIZAH AFAQORINA
NIM. D20174021

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Fokus Penelitian	Indikator	Metode Penelitian	Sumber Data
Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso Pada Masa Pandemic Covid-19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi 2. Pelayanan Kepuasan Konsumen 3. Jamaah Haji dan Umroh 4. Pandemi Covid-19 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tangible b. Reliability c. Responsiveness d. Assurance e. Empathy 2. Kepuasan Konsumen <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami Konsumen b. Membuat Konsumen Mengerti Pelayanan c. Memberikan Kesan Positif 3. Pandemi Covid-19 <ol style="list-style-type: none"> a. Bekerja Jarak Jauh b. Upskilling Digital 	<ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana strategi pelayanan biro haji dan umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso pada masa pandemic covid-19 b. Bagaimana strategi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dalam mengukur kepuasan jamaah haji dan umroh pada masa pandemic covid-19? c. Bagaimana Inovasi pelayanan biro haji dan umroh di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso pada masa pandemic covid-19? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>reability</i> <ol style="list-style-type: none"> a. konsistensi dengan pelayanan b. kesesuaian janji 2. <i>responsiveness</i>: <ol style="list-style-type: none"> c. respon terhadap keluhan konsumen d. tanggap dalam pelayanan 3. <i>assurance</i>: <ol style="list-style-type: none"> e. jaminan pelayanan f. penyambut an terhadap konsumen 4. <i>Empathy</i>: <ol style="list-style-type: none"> g. Perhatian terhadap konsumen h. Layanan informasi 5. <i>Tangibles</i>: <ol style="list-style-type: none"> i. Fasilitas Sarana prasarana <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Konsumen <ol style="list-style-type: none"> j. Mendengarkan keluhan konsumen k. Merespon dengan baik 2. Membuat Konsumen Mengerti Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan fasilitas Tanya jawab 3. Memberikan Kesan Positif <ol style="list-style-type: none"> m. Menggunakan metode 3S: senyum,salam,sapa <ol style="list-style-type: none"> 1. Pandemi Covid-19 <ol style="list-style-type: none"> n. Bekerja secara daring (<i>remote working</i>) o. Meningkatkan digitalisasi (<i>upskilling digital</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Penelitian Kualitatif 2. Jenis Penelitian: Deskriptif Kualitatif 3. Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik Analisis <ol style="list-style-type: none"> a. Reduksi data 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala (pimpinan) Cabang travel kamilah wisata muslim bondowoso b. Karyawan 2. Dokumen atau arsip: Observasi dan dokumentasi



KEMENTERIAN AGAMA RI INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, kode Pos: 68136
Website: fdakwah.iain-jember.ac.id - e-mail: fdaiinjember@gmail.com

Nomor :B. /In.20/6.d/PP.00.9/
/2021 Lampiran :-
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

29 Juli 2021

Yth.

Kantor Kamilah wisata sub cabang bondowoso

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Aizah Afqorina
NIM : D20174021
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Masa Pandemi Covid-19"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Siti Raudhatul Jannah



PT.KAMILAH WISATA MUSLIM
Biro Perjalanan Umroh dan Haji Khusus

Jl. Raya Pakisan No 362 (Depan Alfamart) Tenggarang – Bondowoso 68281

Surat Keterangan Penelitian

Nomor:05.88/SP/KC/IX/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bahrul Rasyid S. Kom
Jabatan : Kepala PT. Kamilah Wisata Muslim Sub Cab Bondowoso
Alamat : Perum Taman Mutiara, Pejaten, Bondowoso

Maka dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Aizah Afqorina
NIM : D20174021
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah Melaksanakan Penelitian Skripsi dengan Judul " Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Kamilah Wisata Muslim Sub Cab Bondowoso pada masa pandemi Covid 19" yang dilaksanakan mulai tanggal 04 Agustus 2021 sampai 09 September 2021.

Demikian surat ini diberikan, harap digunakan semestinya.

Bondowoso, 29 September 2021

PT. Kamilah Wisata Muslim

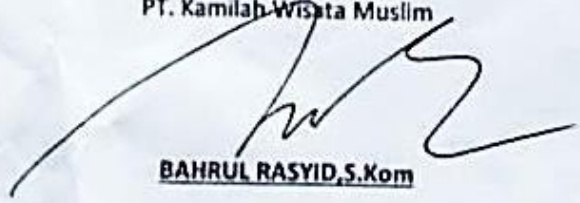


(Handwritten signature)
[Bahrul Rasyid S. Kom]
Kepala Sub Cab Bondowoso

Jurnal Kegiatan Penelitian
Lokasi : Kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso

No	Tanggal	Kegiatan Penelitian	TTD
1	29 Juli 2021	Memberikan Surat Izin Penelitian	
2	02 Agustus 2021	Konfirmasi Surat Ke Kamilah Wisata Muslim Bondowoso	
3	04 Agustus 2021	Meminta Data Seputar Kamilah Wisata Muslim Bondowoso	
4	12 Agustus 2021	Wawancara Dengan Direktur Marketing Jatim (Ustad Zainul Arifin, S.Sos, MM)	
5	13 Agustus 2021	Wawancara Dengan Kepala Sub Cabang Bondowoso (Bahrul Rasyid, S.Kom)	
6	20 Agustus 2021	Wawancara Dengan Kepala Administrasi (Yulika Alsah Nur Rohmah)	
7	23 Agustus 2021	Wawancara dengan konsumen Travel Kamilah Wisata Muslim (Hj Siti Wardatul)	
8	24 Agustus 2021	Wawancara dengan konsumen Travel Kamilah Wisata Muslim (Naqsyabandi)	
9	24 Agustus 2021	Wawancara dengan konsumen Travel Kamilah Wisata Muslim (Ahmad Sadili)	
10	31 Agustus 2021	Observasi Sekaligus mengambil dokumentasi tentang Travel Kamilah Wisata Muslim	
11	09 September 2021	Meminta surat keterangan selesai penelitian di Travel Kamilah Wisata Muslim	
12			

Bondowoso. 09 September 2021
Kepala Sub Cabang Bondowoso
PT. Kamilah Wisata Muslim


BAHRUL RASYID, S.Kom

DOKUMENTASI

Suasana Kegiatan Pelayanan Sosialisasi di Kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso



Kegiatan Pelayanan Manasik Qolbu di Lantai 2 Kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso



Kegiatan Wawancara dengan Kepala Sub Cabang Kamilah Wisata Muslim Bondowoso



Kegiatan Wawancara dengan Staf Administrasi di Kantor Kamilah Wisata Muslim Bondowoso



Kegiatan Pelayanan Kunjungan di Rumah Konsumen
(Ibu Hj. Wardhatul Hasanah)



Kegiatan Pelayanan Kunjungan di Rumah Konsumen (Bapak Naqsyabandi)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

PEDOMAN WAWANCARA

Hari/Tanggal: Rabu, 13 Agustus 2021

Narasumber : Bapak Bahrul Rosyid, S.Kom

Jabatan : Kepala Sub Cabang Bondowoso

Waktu : 09.30 wib

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
2. Apa visi misi dan tujuan Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
4. Apa saja program yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
5. Bagaimanakah strategi pelayanan yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso terutama pelayanan di masa pandemi ?
6. Apa yang membedakan Kamilah Wisata Muslim Bondowoso dengan biro haji lainnya di bondowoso?
7. Tantangan apa saja yang hadapi Kamilah Wisata Muslim Bondowoso di masa pandemi?
8. Bagaimana menghadapi tantangan tersebut?

Hari/Tanggal : Senin, 23 Agustus 2021

Narasumber :Hj. Wardatul Hasanah (konsumen)

Waktu :15.00 wib

1. Apa alasan ibu memilih Travel Kamilah Wisata Muslim Bondowoso sedangkan ada banyak travel biro haji dan umroh lainnya di bondowoso?
2. Apa saja fasilitas yang ibu dapatkan selama menggunakan jasa Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
3. Berapa biaya yang harus dibayar untuk mendaftar atau menggunakan jasa Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
4. Dengan biaya dan fasilitas itu, apakah sudah sesuai dengan harapan ibu?
5. Apakah pelayanan di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso baik menurut ibu?
6. Apakah ibu merasa puas dengan pelayanan tersebut?
7. Menurut ibu apakah staf sudah berpengalaman dalam memberikan pelayanan?
8. Ketika melaksanakan ibadah haji/ umroh apakah ada pengalaman yang tidak menyenangkan bagi ibu?
9. Apakah ibu masih ingin merasakan kembali jasa Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?

Hari/Tanggal : Senin, 20 Agustus 2021

Narasumber : Yulika Aisah Nur Rohmah

Jabatan : Staf Administrasi

Waktu :13.00 wib

1. Bagaimanakah strategi pelayanan yang ada di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso terutama pelayanan di masa pandemi covid-19
2. Apakah ada perbedaan pelayanan di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso selama masa pandemi dengan sebelum adanya masa pandemi?
3. Berapakah jumlah jamaah yang terdaftar melakukan perjalanan haji dan umroh sebelum masa pandemi serta jamaah yang terdaftar setelah masa pandemi?
4. Bagaimanakah cara dalam mengukur kepuasan konsumen terutama di masa pandemi covid-19, apakah menggunakan anket atau kuisioner ?
5. Bagaimanakah cara kamilah menanggapi keluhan konsumen, terutama keluhan-keluhan konsumen di masa pandemi covid-19
6. Apa saja protokol kesehatan yang kamilah berikan kepada konsumen di masa pandemi?
7. Apakah kamilah memiliki inovasi pelayanan di masa pandemi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen?
8. Apakah kamilah menggunakan sistem daring untuk bekerja di masa pandemi covid-19?
9. Mengapa kamilah lebih memilih bekerja secara tatap muka di masa pandemi covid-19?

Hari /Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2021

Narasumber : Bapak Naqsyabandi (konsumen)

Waktu :16.00 wib

1. Menurut bapak, apakah staf di Kamilah Wisata Muslim Bondowoso ramah?
2. Pelayanan apa saja yang bapak dapatkan ketika menggunakan jasa di kamilah pada masa pandemi covid-19?
3. Apakah kamilah sudah menggunakan protokol kesehatan dengan baik?
4. Apakah bapak merasa nyaman dan puas ketika memasuki kantor kamilah atau ketika mengikuti kegiatan-kegiatan di kamilah?
5. Apa saja fasilitas yang ibu dapatkan selama menggunakan jasa Kamilah Wisata Muslim Bondowoso?
6. Apakah harga dan fasilitas yang ada di kamilah sesuai dengan yang ada di brosur?
7. Apabila ada keluhan mengenai pelayanan, bagaimana cara bapak dalam menyampaikan keluhan tersebut?
8. Apakah staf kamilah menggunakan sistem kekeluargaan ketika berkomunikasi dengan bapak selaku konsumen kamilah?

BIODATA PENULIS

Nama : Aizah Afqorina
Nim : D20174021
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 10 Oktober 1998
Alamat : Dusun Karangpring, RT 002 RW 007, Desa Karangpring,
Kecamatan Sukorambi, Kabupaten Jember.
Jurusan : Manajemen Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Azziyadah
2. SD Negeri Karangpring 03
3. SMP,I Sunan Kali Jaga
4. MA Nurussoleh
5. Universitas Islam Negeri KH Achmad Shidiq Jember

RIWAYAT ORGANISASI

1. ICIS (*Institute Of Culture And Islamic Studies*) UIN KHAS
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER