

**STRATEGI PT NUR HARAMAIN MULIA UNTUK
MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI
PROBOLINGGO**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI SYAMSUL MA'ARIF SIDDIQ
NIM : 201103040001
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025**

STRATEGI PT NUR HARAMAIN MULIA UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI PROBOLINGGO

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:
SYAMSUL MA'ARIF
NIM : 201103040001

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
DESEMBER 2025**

**STRATEGI PT NUR HARAMAIN MULIA UNTUK
MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI
PROBOLINGGO**

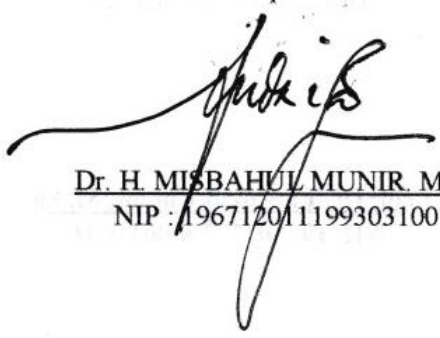
SKRIPSI

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 :

SYAMSUL MA'ARIF
NIM : 201103040001

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


Dr. H. MISBAHUL MUNIR. M. M.
NIP : 1967120111993031001

**STRATEGI PT NUR HARAMAIN MULIA UNTUK
MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI
PROBOLINGGO**

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 : 04 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Aprilva Fitriani, S.M.B., M.M.
NIP. 1991042320180122002

Sekretaris

Nasirudin Al Ahsani, M.Ag.
NIP. 199002262019031006

Anggota :

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd

2. Dr. H. Misbahul Munir, M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah



Prof. Dr. Fawaizul Umam M. Ag
NIP. 197302272000031001

MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al-Baqarah [2] : 195).*



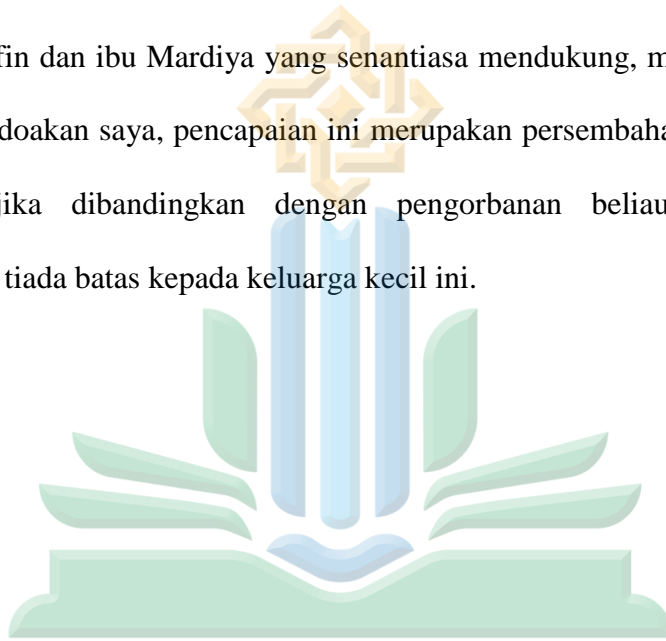
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* M. Quraish Shihab, Al-Qur'an dan Maknanya (Jakarta: Lentera Hati, 2020), 30.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat nikmat, dan karunia Allah SWT yang Maha Esa. Sholawat serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, akhirnya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yakni Bapak Samsul Arifin dan ibu Mardiya yang senantiasa mendukung, menyemangati serta selalu men-doakan saya, pencapaian ini merupakan persembahan kecil yang tiada harganya jika dibandingkan dengan pengorbanan beliau. Saya ucapkan terimakasih tiada batas kepada keluarga kecil ini.



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi syarat wajib mendapatkan gelar sarjana. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak lepas dari banyak support berbagai pihak. Untuk itu penting bagi penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni., S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Imam Turmudi, S.Pd., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen dan Penyiaran Islam.
4. Ibu Aprilya Fitriani., S.M.B., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Dakwah.
5. Bapak Dr. Misbahul Munir, M.M selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan ilmu serta wawasan baru kepada penulis.
6. Segenap bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah yang telah memberikan ilmu pada penulis.
7. Ust. Moh. Affan, M.Pd. selaku direktur operasional. Bapak Fajar dan mas Akbar selaku bagian staf pelayanan PT Nur Haramain Mulia yang sudah memberikan izin kepada peneliti.

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Jember, 04 Desember 2025

Syamsul Ma' Arif



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

ABSTRAK

Syamsul Ma'arif, 2025 : *Strategi Pt Nur Haramain Mulia Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat Di Probolinggo.*

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Travel Haji dan Umroh, Kepercayaan

Strategi dalam sebuah organisasi berfungsi sebagai landasan yang dapat menentukan tujuan yang ingin dicapai. Proses tersebut perlu memperhatikan beberapa faktor, sehingga diharapkan dapat mengurangi resiko yang akan terjadi. Karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada lembaga travel haji dan umroh, menjadi tantangan bagi PT Nur Haramain dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : 1) Bagaimana formulasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 2) Bagaimana implementasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 3) Bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 4) apa strategi yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat ?

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai formulasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain. 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain. 3) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain. 4) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi apa yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo.

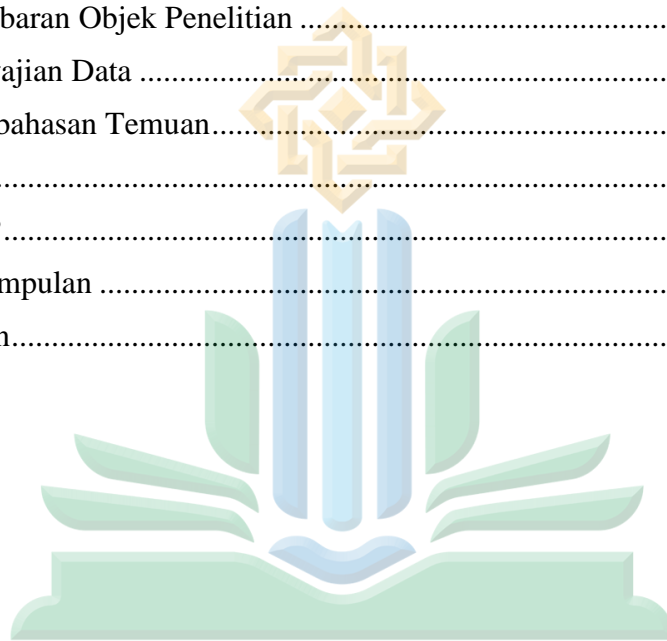
Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis metode deskriptif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data ini menggunakan pengumpulan data, kondensi data, dan menarik kesimpulan, yakni dengan mengumpulkan data.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pada tahap formulasi strategi PT Nur Haramain Mulia mencakup pengembangan visi dan misi. 1) PT Nur Haramain melakukan perencanaan secara komprehensif dengan memperhatikan komponen yang ada secara menyeluruh, demi mendapatkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. 2) PT Nur Haramain merealisasikan strategi yang telah dirumuskan melalui berbagai bentuk pelayanan nyata melalui Pembentukan struktur organisasi dan Implementasi program pelayanan berkualitas. 3) Pada tahap evaluasi strategi, PT Nur Haramain melakukan penilaian terhadap efektivitas strategi melalui masukan dan pengalaman jamaah serta hasil pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi strategi ini berfungsi sebagai upaya perbaikan berkelanjutan. 4) strategi yang paling sesuai bagi PT Nur Haramain dalam membangun kepercayaan masyarakat adalah strategi pelayanan berbasis kepercayaan yang menekankan transparansi informasi, konsistensi pelayanan, profesionalitas sumber daya manusia.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian teori.....	18
1. Manajemen Strategi.....	18
2. Analisis SWOT.....	21
3. Haji Dan Umroh	25
4. Travel Haji Dan Umroh.....	28
5. Kepercayaan Masyarakat.....	29
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi penelitian	32

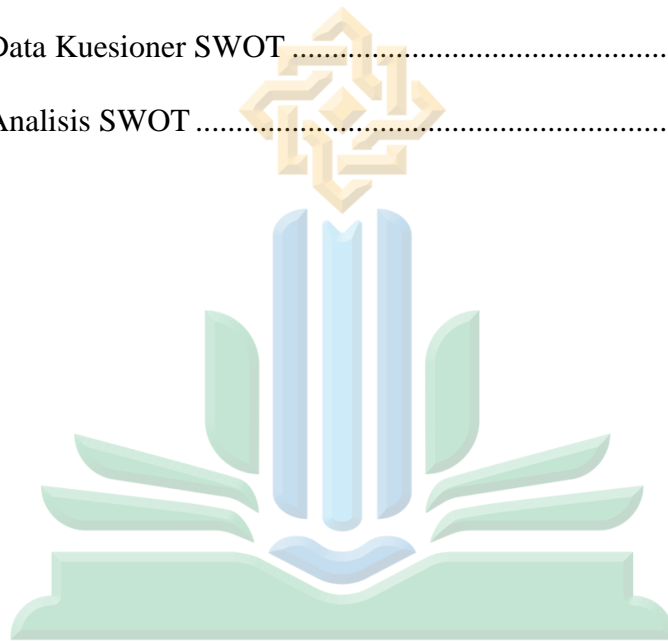
C. Subjek Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data	35
F. Keabsahan data.....	37
G. Tahap-tahap penelitian	38
BAB IV	41
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	41
A. Gambaran Objek Penelitian	41
B. Penyajian Data	48
C. Pembahasan Temuan.....	55
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71



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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 2 Matriks SWOT	22
Tabel 2. 3 Analisis SWOT	24
Tabel 4. 1 Matriks SWOT	62
Tabel 4. 2 Data Kuesioner SWOT	63
Tabel 4. 3 Analisis SWOT	64



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prosedur Pendaftaran Haji dan Umroh.....	3
Gambar 2. 1 Model Konsep Manajemen Strategi	20
Gambar 2. 2 Kuadran SWOT.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4. 2 Pelaksanaan Manasik Haji Dan Umroh	50
Gambar 4. 3 Proses Pelayanan Calon Jamaah	53
Gambar 4. 4 Hasil Perhitungan dari Matriks SWOT	66
Gambar 4. 5 Diagram SWOT PT Nur Haramain.....	66



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Islam adalah agama yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW untuk diserukan kepada seluruh umat manusia. Sumber pokok Agama Islam di antaranya ialah Al-Qur'an, hadis, ijma', dan qiyas. Islam merupakan agama yang benar dan telah dijanjikan jaminan serta pertolongan langsung dari Allah bagi umat yang mengimaninya. Lima hal pokok dalam agama Islam yaitu syahadat, salat, zakat, puasa, dan haji, hal tersebut dikenal dengan rukun islam dan menjadi dasar seseorang dapat diakui sebagai umat Islam.¹

Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang wajib atas orang islam yang mampu melaksanakannya. Ibadah yang termasuk rukun islam kelima ini wajib bagi yang sudah mampu baik materi dan fisik, apabila tidak dilaksanakan maka kurang sempurna rukun islam nya. Haji dilaksanakan hanya sekali seumur hidup dan hukumnya wajib, jika seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka usailah kewajibannya dalam melaksanakan ibadah rukun Islam yang kelima, apabila dilaksanakannya haji kedua, ketiga dan seterusnya maka hukumnya sunnah.²

Haji merupakan perjalanan ke Baitullah dan tempat tertentu, runtutan ibadah yang harus sesuai dengan syariat dan waktu yang telah ditentukan.

¹ Ahmad Sarwat, 'Haji Rukun Islam Kelima', *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, 1.2 (2019), 16-66.

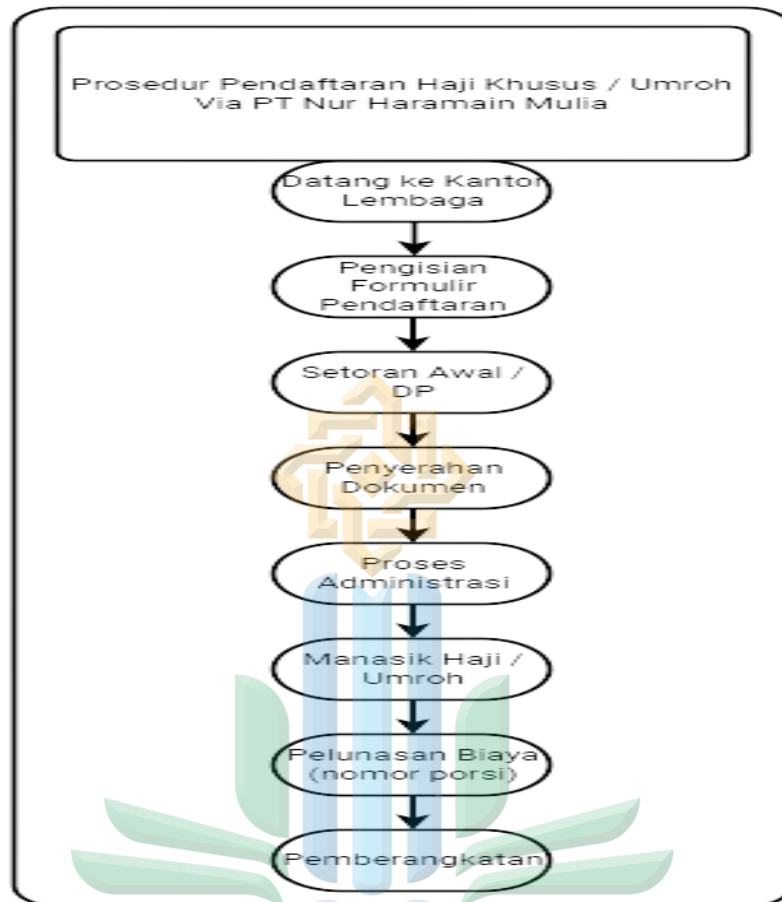
² Ziaulhaq Fathulloh, Syamsul Hadi HM, and Khusnul Hotimah, "Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang," *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam* 8, no. 1 (2022): 96, <https://doi.org/10.54471/dakwatuna.v8i1.1580>.

Ketentuan waktu ibadah haji dilaksanakan pada waktu masuknya bulan syawal hingga sepuluh hari pertama pada bulan dzulhijjah. Rute yang menjadi pelaksanaan pokok ibadah diantaranya ialah Ka'bah, Mas'a, Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Haji memiliki rangkaian ibadah yang lebih lengkap dibandingkan umroh, salah satunya ialah wukuf di Arafah yang menjadi syarat sah haji.

Berbeda dengan umrah, yang pada dasarnya adalah ibadah sunnah, namun memiliki keutamaan yang besar juga. Umrah tidak terdapat ketentuan waktu melainkan dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, dan rangkaian ibadahnya lebih singkat dari pelaksanaan ibadah haji. Tujuan pelaksanaan Ibadah haji dan umrah tiada lain untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, menyucikan diri dari dosa, dan mempersatukan umat Islam dari seluruh dunia.

Pemerintah Indonesia menyediakan pelayanan bagi umat Islam yang akan melaksanakan ibadah haji dan umroh. Pelayanan haji tersebut bertujuan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara optimal dengan menciptakan tata cara dan prosedur pelayanan kepada masyarakat demi memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan ibadah tersebut. Pelayanan jasa haji dan umroh umumnya dinaungi langsung oleh kementerian agama.

Proses pelayanan haji dan umroh pada lembaga travel haji dan umroh terdiri dari beberapa tahapan, diawali dengan pengisian formulir calon jamaah haji atau umroh disertai dengan pembayaran, informasi jadwal keberangkatan dan hal-hal yang perlu dipersiapkan. Secara rinci alur pelayanan haji dan umroh terlihat sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Prosedur Pendaftaran Haji dan Umroh

Sumber : Wawancara PT Nur Haramain Mulia

Penyelenggaraan haji telah diatur berdasarkan Undang-undang No. 8 tahun 2019 tercantum dalam pasal 1, 2 dan pasal 3. Terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sebagai landasan hukum demi menjaga dan meningkatkan kualitas Penyelenggara Haji dan Umroh dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara nyaman, tertib, dan aman paling utama ialah

sesuai dengan syariat. Adanya perundang-undangan tersebut menjadikan pelaksanaan ibadah dapat terlaksana sesuai dengan tuntunan agama.³

Lembaga travel haji dan umroh adalah sebuah entitas bisnis yang menyediakan layanan dan fasilitas dalam membantu umat muslim melaksanakan ibadah haji dan umrah. Lembaga ini menjadi perantara antara jamaah dengan pihak penyelenggara ibadah haji dan umroh di Tanah Suci. Fungsi utama lembaga penyelenggara haji dan umroh adalah membantu jamaah dalam mengurus segala hal yang berkaitan dengan perjalanan ibadah, mulai dari proses pendaftaran, pengurusan visa, pemesanan tiket pesawat dan akomodasi, hingga pendampingan selama di Tanah Suci. Dengan demikian, jamaah dapat memfokuskan pelaksanaan ibadah tanpa perlu memikirkan urusan teknis perjalanan.⁴

Seiring meningkatnya minat dan permintaan dari masyarakat, pembahasan terkait lembaga penyelenggara haji dan umroh juga semakin kompleks, di berbagai daerah termasuk di Jawa Timur masih kerap ditemui lembaga travel haji dan umroh yang tidak sesuai standar, seperti contohnya ialah tidak memiliki izin resmi dari Kementerian Agama. Probolinggo sebagai kabupaten yang masyarakatnya mayoritas Islam, juga tidak dapat dihindarkan dalam permasalahan ini.

³ Undang-Undang RI, “Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” *Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, no. 004251 (2019): 3, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>.

⁴ Lalu Ahmad Zainuri, “Pendampingan Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Azizah Lombok Tour,” *Lampu: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2022, 96–106, <https://lampu.or.id/journal/index.php/lampu> ISSN.

Dilansir dari Pantura7.com⁵ terdapat kasus penipuan yang menyebabkan para calon jamaah haji mengalami kerugian dan gagal pemberangkatan haji dikarenakan penggelapan dana yang dilakukan oleh oknum yang mengaku sebagai bagian dari biro perjalanan haji dan umroh, setelah ditelusuri ternyata lembaga biro travel tersebut mengkonfirmasi bahwa tidak ada setoran dari oknum tersebut. Dampak dari hal tersebut, masyarakat mempertanyakan kualitas dari lembaga biro tersebut, disebabkan agen yang kurang bertanggung jawab, sehingga menimbulkan keraguan di kalangan masyarakat khususnya bagi mereka yang ingin mendaftar haji atau umroh, sehingga lembaga serupa ikut menerima dampaknya, pandangan kurang baik dan kepercayaan masyarakat menurun serta desas-desus yang tidak pasti dapat memperkeruh hal tersebut.

Kepercayaan masyarakat kepada lembaga travel haji dan umroh merupakan hal yang sangat penting untuk dibangun dan dipertahankan secara berkelanjutan. Maka dari itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang harus diterapkan oleh seluruh lembaga travel haji dan umroh. PT Nur Haramain mulia yang beroperasi di wilayah kraksaan kabupaten Probolinggo dan sekitarnya sudah dikenal oleh masyarakat luas, menjadi menarik untuk dilakukan penelitian dalam konteks ini, perusahaan yang sudah berupaya mengimplementasikan berbagai strategi pelayanan untuk membangun serta mempertahankan loyalitas jamaah serta memperluas jangkauan pasarnya. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil

⁵ Ihsan mahmudi, "Jadi Korban Penipuan Biro Umroh Warga Probolinggo Lapor Polisi" Diambil dari Pantura7.com: <https://www.pantura7.com/2024/04/06/jadi-korban-penipuan-biro-umrah-warga-probolinggo-lapor-polisi/>, diakses pada 25 mei 2025.

judul, “Strategi Pt Nur Haramain Mulia Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat di Probolinggo”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan pembahasan yang menjadi pusat perhatian dalam sebuah studi, dengan tujuan memastikan penelitian berjalan sistematis dan tidak melebar dari topik utama yang telah ditetapkan.⁶ Fokus penelitian ditetapkan dengan mempertimbangkan keadaan yang ada di lapangan, dengan mengutamakan aspek-aspek yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi, nilai penting, dan masalah kritis yang perlu dipecahkan.

Penelitian ini difokuskan untuk menggali lebih dalam bagaimana strategi yang telah diterapkan pada PT Nur Haramain Mulia, sehingga dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat yang ingin mendaftar haji ataupun umroh. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada:

1. Bagaimana formulasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ?
2. Bagaimana implementasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ?
3. Bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ?
4. Apa strategi yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah tertulis, terdapat beberapa tujuan penelitian diantaranya:

⁶ Hardani and others, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai formulasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi apa yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan beberapa hal yang didapatkan baik secara teoritis ataupun praktis pada penelitian ini. Adapun beberapa manfaat yang didapatkan diantaranya:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan keilmuan terkait manajemen strategi. Manajemen strategi bermanfaat bagi organisasi dalam pengambilan keputusan terhadap permasalahan yang terjadi. Adapun dalam menganalisis ancaman dan penerapan manajemen strategi pada suatu organisasi, utamanya pada bidang yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

2. Manfaat secara praktis

- a) Bagi Lembaga Travel Haji dan Umroh

Sebagai evaluasi bagi lembaga travel haji dan umroh khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Nur

Haramain Mulia dalam membangun kepercayaan masyarakat. Menambah wawasan terkait strategi dalam mengentaskan tingginya kasus yang terkait dengan pelayanan yang kurang memuaskan dari lembaga travel haji dan umroh.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan masyarakat, terutama calon jamaah haji dalam menambah wawasan terkait kualitas pelayanan dari lembaga travel haji dan umroh. Menjadi sumber literatur yang dapat menambah wawasan masyarakat secara akurat. Mengurangi opini-opini masyarakat yang dapat menimbulkan dampak negatif.

c) Bagi Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dapat menjadi tambahan sumber literatur untuk generasi selanjutnya terkait manajemen strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, khususnya bagi Fakultas Dakwah.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah menjelaskan beberapa istilah penting yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun definisi istilah tersebut diantaranya :

1. Strategi Lembaga Travel Haji dan Umroh

Strategi ialah suatu proses dalam menentukan keputusan yang telah disusun dan direncanakan, merupakan bentuk antisipasi saat menghadapi suatu permasalahan yang akan atau telah terjadi. PT Nur Haramain dalam

membangun kepercayaan masyarakat melalui formulasi, implementasi dan evaluasi strategi yang sesuai dengan keadaan lembaga dan kebutuhan masyarakat.

Lembaga travel haji dan umroh merupakan lembaga resmi yang telah mendapatkan perizinan dari Kementerian Agama untuk memfasilitasi dan mengorganisir perjalanan suci umat Muslim dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh ke tanah suci. Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh, lembaga ini memiliki tanggung jawab penuh dalam memenuhi seluruh keperluan jamaah, mencakup pemrosesan dokumen visa, penyediaan sarana transportasi, penginapan, makanan dan minuman, serta pendampingan spiritual saat pelaksanaan ibadah berlangsung.

2. Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan ialah pondasi dari suatu hubungan, dengan terjalinnya hubungan antara dua pihak yang masing-masing memiliki kepercayaan terhadap pihak lain. Rasa percaya tersebut tidak tiba-tiba ada, namun harus mulai dibangun dari dasar agar dapat mewujudkan suatu kepercayaan dan dapat ditunjukkan kepada pihak lain.

Dalam konteks bisnis, kepercayaan menjadi faktor yang di dalamnya terjadi berbagai transaksi antara penjual dan pembeli, sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen. Kepercayaan dalam sudut pandang syariah termasuk modal penting dalam menciptakan kondisi stabilitas dan perdamaian dalam masyarakat, karena menjadi acuan moralitas serta etika masyarakat dalam interaksi sosial.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur Pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.⁷ Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bab I, Pendahuluan. Pembahasan terkait konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.
2. Bab II, Kajian Pustaka. Berisi mengenai kajian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini serta kajian teori yang menjadi landasan dalam penelitian.
3. Bab III, Metode Penelitian. Bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, kemudian teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta langkah-langkah penelitian.
4. Bab IV, Penyajian serta analisis data. Pembahasan terkait gambaran pada objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan.
5. Bab V, Penutup. Berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan dalam penelitian ialah bagian akhir yang bertujuan untuk menyajikan penjelasan singkat dan menggambarkan penutupan tentang penelitian ini. Saran merupakan temuan peneliti yang mengacu pada simpulan akhir dan dituangkan untuk memberi masukan terhadap yang diteliti.

⁷ Tim Penyusun, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” Jember: UIN Kiai Haji Achmad siddiq Jember, 2022.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang saling terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Referensi yang digunakan berasal dari jurnal-jurnal, skripsi, tesis, dan artikel ilmiah laporan penelitian. Menurut referensi yang telah dibahas maka dapat diperoleh kesimpulan atas beberapa konsep yang saling berhubungan dengan tujuan penelitian ini.

1. Indah Shoifuro, Clarashinta Canggih (2020)

Penelitian yang menjadi rujukan dilakukan oleh Indah Shoifo dan Clarashinta Canggih yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji dan Umrah”.⁸ Indah Shoifo dan Clarashinta Canggih melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan serta hubungan signifikan dengan pelanggan pada biro perjalanan haji dan umroh PT Al Falah Wisata Iman dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penelitian tersebut menghasilkan pembahasan terkait kualitas pelayanan karyawan PT Al Falah Wisata Iman yang kurang sigap dalam memberikan pelayanan terhadap keluhan dari jamaah mengenai keresahan

⁸ Indah Shoifuro and Clarashinta Canggih, “Hubungan Kualitas Pelayanan Islami Dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji Dan Umrah,” *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 1 (2020): 39–52, <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2323>.

para jamaah saat melaksanakan ibadah haji sehingga para jamaah kurang percaya dan kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah terkait kualitas pelayanan serta kepercayaan dari jamaah haji pada kualitas pelayanan yang ada pada lembaga travel haji dan umroh. Perbedaannya ialah, pada penelitian sebelumnya fokus pada evaluasi dari para jamaah haji dan umroh terkait kualitas pelayanan karyawan setelah menggunakan jasa lembaga tersebut. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada pelayanan saat pra-haji atau pada saat masyarakat melakukan pendaftaran haji atau umroh.

2. Muhammad Adam (2022)

Penelitian yang menjadi rujukan selanjutnya dilakukan oleh Muhammad Adam dengan judul “Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat”. Pada penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari promosi, harga dan kepercayaan terkait keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji di PT. Bank Muamalat Jambi, metode yang digunakan ialah kuantitatif.⁹

Penelitian tersebut membahas terkait hal yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan dalam menggunakan produk tabungan haji yang terkait dengan promosi dan harga yang ditawarkan. Peneliti menjelaskan

⁹ Muhammad Adam, “Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat,” *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 1 (2022): 107–32, <https://doi.org/10.56436/jocis.v1i1.97>.

bahwa pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung tidak signifikan dengan program yang berjalan, karena pelanggan yang terpengaruh dengan asumsi perbankan yang tidak berjalan lagi dan mengalami gulung tikar, sehingga menimbulkan keraguan pada pelanggan saat mengikuti program tabungan haji tersebut, nyatanya asumsi tersebut tidak sesuai dengan keadaan.

Persamaan pada penelitian ini ialah terdapat poin mengenai kepercayaan calon jamaah haji terhadap pelayanan yang ditawarkan dalam melakukan pendaftaran haji ataupun umroh. Perbedaan yang terlihat jelas ialah pada penelitian sebelumnya fokus pada pengaruh produk tabungan haji terhadap pelanggannya yang ditawarkan oleh PT. Bank muamalat, sedangkan penelitian ini di lembaga travel haji dan umroh, bukan hanya kepercayaan dari pelanggan melainkan peningkatan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan juga.

3. Moh. Rifa'i, Dela Maghfirah Kamila (2021)

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Moh. Rifa'i dan Dela Maghfirah Kamila dengan judul "strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo)". Penelitian ini bertujuan untuk membahas terkait strategi dalam mewujudkan kepuasan jamaah haji, yang ternyata tidak berjalan dengan baik oleh beberapa KBIHU, dari banyaknya lembaga jasa tersebut, telah melakukan segala upaya dan strategi-strategi khusus yang bertujuan memberikan pelayanan yang ideal sehingga sesuai dengan tujuan yang

dimaksud. Metode yang digunakan ialah kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwasanya terdapat beberapa strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji terdiri atas pelayanan yang disediakan oleh lembaga diantaranya ialah memberikan layanan kesehatan, dokumentasi perjalanan, *tour leader* dan *tour guide* profesional, layanan manasik haji secara maksimal, fasilitasi pembentukan forum reuni alumni haji setiap tahun, pelibatan tokoh dan profesional dalam bimbingan jamaah, memberikan fasilitas yang memadai terkait konsumsi dan media manasik. Hal tersebut perlu direncanakan secara matang agar mampu berjalan dalam jangka waktu panjang sesuai dengan yang diinginkan .

Persamaan pada penelitian ini ialah lembaga yang menjadi objek penelitian sama yaitu PT Nur Haramain mulia, serta membahas manajemen strategi pada lembaga jasa haji dan umroh. Perbedaannya ialah pada penelitian sebelumnya fokus pada strategi pelayanan saja, sedangkan penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan dan kepercayaan dari calon jamaah haji.

4. Murdiansyah Herman (2019)

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Murdiansyah Herman dengan judul “Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan haji dan umrah di kantor

Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif.¹⁰

Penelitian tersebut menghasilkan pembahasan terkait kualitas pelayanan haji dan umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, diketahui bahwa KEMENAG menerapkan lima dimensi mengenai kualitas pelayanan diantaranya ialah *reliability* (kehandalan), *tangible* (berwujud), *assurance* (jaminan), *responsiviness* (ketanggapan), dan *emphaty* (empati). Adapun faktor pendukung juga penghambat proses lima dimensi tersebut, faktor pendukung meliputi fasilitas yang lengkap, semangat karyawan, dan evaluasi tiap bulannya. Sedangkan faktor penghambatnya ialah jaringan internet yang tidak stabil, sarana prasarana yang kurang lengkap, serta terdapat pegawai yang kurang disiplin.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama mengulas kualitas yang dimiliki oleh lembaga yang menyediakan pelayanan jasa haji atau umroh, sedangkan perbedaannya ialah lembaga dan lokasi yang menjadi objek penelitian, pada penelitian sebelumnya menjelaskan secara umum dimensi kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada subjek yang berperan di dalamnya.

¹⁰ Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (2019): 1.

5. Al Kahfi (2024)

Penelitian yang menjadi rujukan selanjutnya dilakukan oleh Al Kahfi dengan judul “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah di Pt. Ar-Rahmah Wisata”. Penelitian ini bertujuan untuk mengenal terkait strategi manajemen PT. Ar-Rahmah Wisata demi meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, juga untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan umrah di PT tersebut, metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif.¹¹

Hasil dari penelitian tersebut ialah dalam strategi manajemen yang dibentuk oleh PT Ar-Rahmah Wisata dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, yakni dengan menerapkan tiga tahap melalui teori yang dinyatakan oleh Bambang Hariadi dalam perumusan strategi yang direncanakan diantaranya yakni, merekrut pegawai yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan, memberi pelatihan sesuai dengan kemampuan, serta memberikan pelayanan informasi sejelas-jelasnya dan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan umroh di PT. Ar-Rahmah Wisata ialah, kurangnya pegawai di PT. Ar-Rahmah Wisata, minimnya fasilitas di ruangan juga ruangan kantor terbilang sempit, tidak sinkronnya dokumen pribadi calon jamaah, sehingga menyulitkan proses administrasi.

¹¹ Al Kahfi, “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Di Pt. Ar-Rahmah Wisata,” *Yönetim: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2024): 45–59.

Penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki persamaan dari segi strategi meningkatkan kualitas karyawan oleh lembaga jasa haji dan umroh yang memfokuskan pada kriteria yang sesuai dengan yang diinginkan. Perbedaannya ialah dari segi lokasi penelitian dan penelitian sebelumnya hanya difokuskan pada karyawan saja, sedangkan penelitian ini juga membahas terkait kepercayaan calon jamaah.

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Judul, Tahun	Perbedaan	Persamaan
1.	Indah Shoifuro, Clarashinta Canggih, Hubungan Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji dan Umrah, 2020	pada penelitian sebelumnya fokus pada evaluasi dari para jamaah haji dan umroh terkait kualitas pelayanan karyawan setelah menggunakan jasa lembaga tersebut. Sedangkan pada penelitian ini fokus pada saat pra-haji atau pada saat masyarakat melakukan pendaftaran haji atau umroh.	Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah terkait kualitas pelayanan serta kepercayaan dari jamaah haji pada kualitas pelayanan yang ada pada lembaga travel haji dan umroh.
2.	Muhammad Adam, Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat, 2022	Perbedaan yang terlihat jelas ialah pada penelitian sebelumnya fokus pada pengaruh produk tabungan haji terhadap pelanggannya yang ditawarkan oleh PT. Bank muamalat, sedangkan penelitian ini di lembaga travel haji dan umroh, bukan hanya kepercayaan dari pelanggan melainkan peningkatan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan juga.	Persamaan pada penelitian ini ialah terdapat poin mengenai kepercayaan calon jamaah haji terhadap pelayanan yang ditawarkan dalam melakukan pendaftaran haji ataupun umroh.
3.	Moh. Rifa'i, Dela Maghfirah Kamila, strategi layanan	Perbedaannya ialah pada penelitian sebelumnya fokus pada strategi pelayanan saja,	Persamaan pada penelitian ini ialah lembaga yang menjadi objek penelitian

	dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo) , 2021	sedangkan penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan dan kepercayaan dari calon jamaah haji.	sama yaitu PT nur haramain mulia, serta membahas manajemen strategi pada lembaga jasa haji dan umroh.
4.	Murdiansyah Herman, Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah , 2019	perbedaannya ialah lembaga dan lokasi yang menjadi objek penelitian, pada penelitian sebelumnya menjelaskan secara umum dimensi kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ini difokuskan pada subjek yang berperan di dalamnya.	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama mengulas kualitas yang dimiliki oleh lembaga yang menyediakan pelayanan jasa haji atau umroh.
5.	Al Kahfi, Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah di Pt. Ar-Rahmah Wisata, 2024	Perbedaannya ialah dari segi lokasi penelitian dan penelitian sebelumnya hanya difokuskan pada karyawan saja, sedangkan penelitian ini juga membahas terkait kepercayaan calon jamaah.	persamaan dari segi strategi meningkatkan kualitas karyawan oleh lembaga jasa haji dan umroh yang memfokuskan pada kriteria yang sesuai dengan yang diinginkan.

Sumber : data diolah peneliti, 2025.

B. Kajian teori

1. Manajemen Strategi

a. Pengertian

Manajemen strategi merupakan suatu rangkaian rencana mendasar yang diciptakan oleh manajemen tertinggi kemudian diterapkan oleh seluruh anggota dalam suatu organisasi, hal tersebut dilakukan demi mewujudkan rangkaian rencana yang sebelumnya telah ditetapkan dari suatu organisasi.

Inti dari manajemen strategi ialah menentukan tujuan organisasi, baik dari segi sumber daya dan bagaimana sumber daya

tersebut dapat memanfaatkan secara maksimal demi memenuhi tujuan strategi. Konsep manajemen strategi berarti membahas hubungan antara organisasi dengan lokasi atau lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.¹²

b. Unsur Dasar Manajemen Strategi

Fred R. David menjelaskan terkait proses manajemen strategis yang terdiri dari tiga tahapan, diantaranya yaitu, formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi.¹³

1) Tahap formulasi

Formulasi strategi merupakan penetapan visi dan misi, kemudian melakukan pengenalan terhadap tantangan dan peluang yang dihadapi oleh lembaga dari sudut pandang eksternal, kemudian menetapkan keunggulan dan kelemahan yang dimiliki lembaga dari sudut pandang internal (analisis SWOT), menyusun rencana jangka panjang, yang dapat menciptakan membuat strategi alternatif dan menentukan strategi tertentu yang akan dicapai.

2) Tahap implementasi

Implementasi strategi merupakan tahap praktik dalam strategi, keputusan dari pihak berwenang akan diterapkan menjadi tindakan. Hal tersebut pastinya akan melibatkan penetapan tujuan,

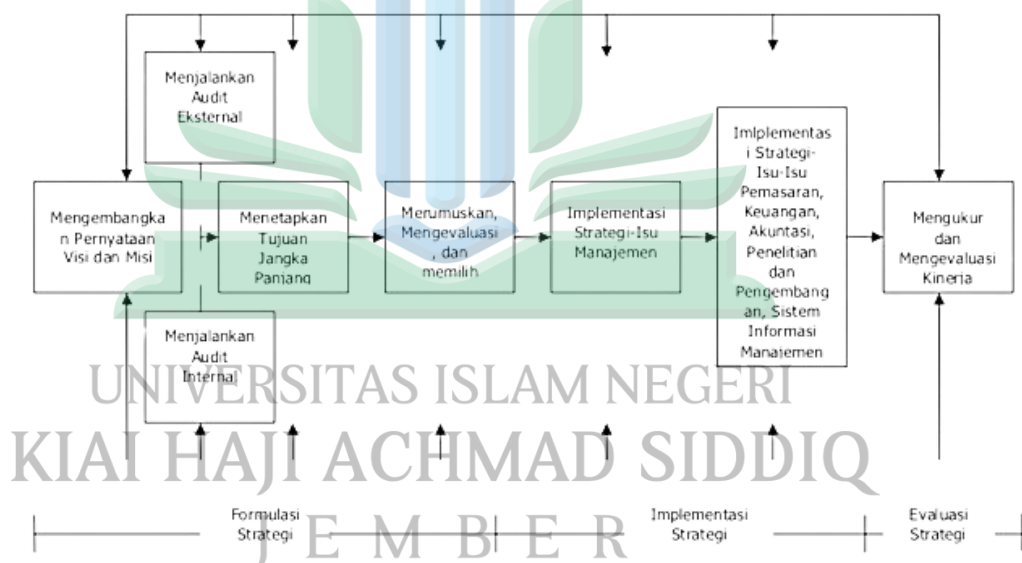
¹² Asep Suherman, *Manajemen Strategi*, 2022.

¹³ Fred R. David, dikutip dari. Antonius Setyadi, Suharno Pawirosumarto, and Sunda Ariana, *Manajemen Strategi "Seni Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Dan Manajemen Era Digital,"* 2023.

memotivasi pegawai, pembuatan kebijakan, serta penyesuaian sumber daya demi menopang strategi yang telah diformulasikan.

3) Tahap evaluasi strategi

Pada tahap evaluasi strategi akan melibatkan evaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan, serta pengambilan tindakan-tindakan korektif jika diperlukan. Evaluasi strategi dapat membantu organisasi dalam beradaptasi dan mengatasi perubahan lingkungan serta memastikan bahwa strategi yang diterapkan tetap relevan dan efektif.



Gambar 2. 1 Model Konsep Manajemen Strategi.

Sumber : Setyadi, Manajemen Strategi Seni dalam Menghadapi Persaingan Bisnis dan Manajemen Era Digital, 2023.

2. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan analisa mengenai kondisi suatu lembaga dari segi internal serta eksternal, kemudian digunakan sebagai fokus utama dalam menciptakan strategi serta program kerja. Analisis internal mencakup penilaian terkait faktor kekuatan dan kelemahan. Sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang dan tantangan.¹⁴

Analisis SWOT seringkali diaplikasikan dalam menentukan keputusan, sebab memiliki cara yang mudah dan sederhana secara efektif. Penerapan hal tersebut dapat disesuaikan pada kondisi dan situasi yang terjadi pada organisasi, baik secara internal ataupun eksternal. Data yang sudah terkumpul dari beberapa faktor kemudian dilakukan tolok ukur demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan kondisi yang terjadi. Terdapat dua macam pendekatan analisis SWOT diantaranya ialah:¹⁵

a. Pendekatan Kualitatif Analisis SWOT

Pengembangan oleh Kearns terkait pendekatan kualitatif matriks SWOT dengan menggambarkan melalui delapan bagian, sebelah kanan atas merupakan gambaran dari faktor eksternal (Peluang dan Ancaman) kemudian dua kotak sebelah kiri ialah faktor internal (kekuatan dan kelemahan). Terdapat empat kotak lain yang dimaksudkan sebagai isu strategis yang muncul sebagai hasil dari bertemunya faktor internal dan eksternal.

¹⁴ Dian Sudiantini and Hadita, "Manajemen Strategi," CV. Pena Persada, 2022, 1–81, https://fitk.iainambon.ac.id/mpu/wp-content/uploads/sites/7/2019/09/Manajemen-Strategi_LANTIP.pdf.

¹⁵ Dian Sudiantini dan Hadita. hlm. 69.

Tabel 2. 2 Matriks SWOT

Eksternal Internal	OPPORTUNITY	THREATS
STRENGTH	Comparative advantage	Mobilization
WEAKNESS	Divestment/Investment	Damage Control

Sumber: Sundiantini, Manajemen Strategi, 2022, 69.

Comparative Advantages merupakan pertemuan antara kekuatan dan peluang. Kemungkinan dapat menopang organisasi berkembang lebih cepat.

Mobilization merupakan pertemuan antara kekuatan dan ancaman, digunakan dalam pengalihan sumber daya yang merupakan kekuatan dari organisasi, untuk melemahkan ancaman dari faktor eksternal tersebut. Dapat menemukan celah merubah ancaman menjadi peluang.

Divestment/investment ialah adanya peluang yang menjanjikan namun tidak dapat dikelola dengan baik, sebab kurangnya kekuatan untuk menghadapi. Maka dari itu akan dihadapkan dengan situasi melepas peluang atau tetap memaksakan untuk memanfaatkan peluang tersebut.

Damage control termasuk kondisi paling lemah, karena bertemunya kelemahan dan ancaman dapat menyebabkan

kemungkinan bencana terjadi. Untuk menghadapinya diperlukan kontrol ekstra agar tidak mengalami keterpurukan.

b. Pendekatan Kuantitatif Analisis SWOT

Data SWOT kualitatif kemudian dilanjutkan dengan menggunakan perhitungan analisis SWOT yang telah dikembangkan oleh Robinson dan Pearce. Kemudian dapat ditemukan posisi organisasi yang sebenarnya secara pasti.

Kuantitatif analisis SWOT melalui tiga tahap perhitungan diantaranya:

1) Melakukan perhitungan skor dan bobot

Tahap pertama yaitu melakukan perhitungan skor dan bobot, pada setiap faktor SWOT diberikan skor (a) dan bobot (b). Langkah selanjutnya dikalikan demi menghasilkan nilai dengan rumus ($c = a \times b$), pada skor menggunakan skala penilaian 1-10 untuk akurasi yang lebih baik dan untuk bobot diberikan nilai dengan asumsi 1, kemudian menjumlahkan hasil perkalian dari masing-masing kategori S-W-O-T.

2) Melakukan pengurangan antara jumlah total faktor S dengan W dan faktor O dengan T.

Hasil dari pengurangan S dengan W akan memperoleh titik pada sumbu X, sedangkan hasil pengurangan O dengan T akan memperoleh titik pada sumbu Y.

3) Mencari posisi organisasi yang ada pada kuadran SWOT.

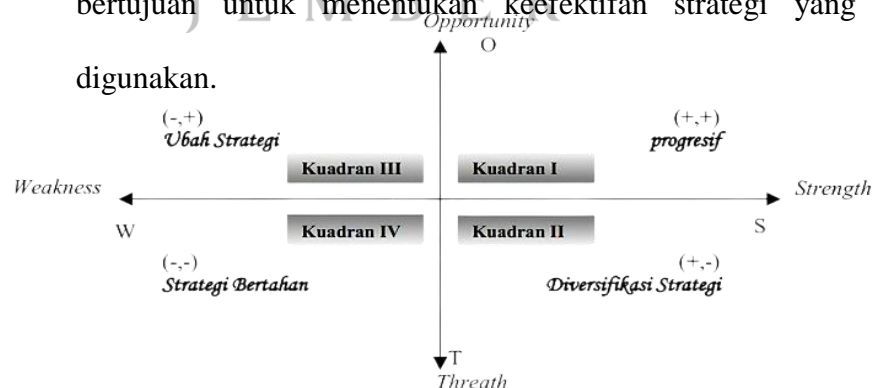
Tabel 2. 3 Analisis SWOT

No	Strength	Bobot	Rating	Skor
1				
2	Dst			
	Total kekuatan			
No	Weaknes	Bobot	Rating	Skor
1				
2	Dst			
	Total kelemahan			
Selisih total kekuatan – total kelemahan = x				

No	Opportunity	Bobot	Rating	Skor
1				
2	Dst			
	Total peluang			
No	Treath	Bobot	Rating	Skor
1				
2	Dst			
	Total ancaman			
Selisih total peluang – total ancaman = y				

Sumber: Sundiantini, Manajemen Strategi, 2022, 69.

Narasumber akan memberikan penilaian yang kemudian akan ditentukan sebagai situasi dari suatu organisasi, hal tersebut bertujuan untuk menentukan keefektifan strategi yang akan digunakan.



Gambar 2. 2 Kuadran SWOT

Sumber : M. Afif Salim, Agus B Siswanto, Analisis SWOT Dengan Metode Kuesioner, 2019.

Kuadran I (positif-positif), menunjukkan situasi suatu organisasi mempunyai kekuatan dan peluang yang tinggi. Organisasi mempunyai strategi yang progresif sehingga dapat memaksimalkan kemajuan.

Kuadran II (positif-negatif), menunjukkan organisasi mempunyai kekuatan besar saat menghadapi tantangan, tetapi juga memiliki tantangan yang cukup berat. Sehingga pada posisi ini, organisasi disarankan untuk mengembangkan strategi taktisnya.

Kuadran III (negatif-positif), artinya suatu organisasi memiliki peluang yang minim dan dianjurkan untuk merubah strategi dan memperbaiki kinerja.

Kuadran IV (negatif-negatif), menandakan suatu organisasi yang kedudukannya lemah dan memiliki tantangan yang amat besar, dimana suatu organisasi mengalami situasi dilema. Strategi yang dapat dikelola yaitu bertahan serta mengendalikan kinerja organisasi agar tidak mengalami penurunan.

3. Haji Dan Umroh

a. Pengertian Haji dan Umroh

Al-Qashdu merupakan awal mula kata dari haji yang artinya sengaja melaksanakan suatu hal yang mulia. Haji juga memiliki arti

lain yaitu menuju sesuatu, sesuai dengan syariah haji merupakan istilah dari menuju ka'bah untuk melaksanakan ritual tertentu.¹⁶

Haji pada dasarnya merupakan kegiatan ibadah yang suci bagi pelaksananya, diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umatnya yang telah mampu agar melaksanakannya. Dikatakan sebagai kegiatan suci sebab segala bentuk rangkaian kegiatannya termasuk ibadah. Haji disebut sebagai puncak ibadah yang melambangkan keimanan dan ketaatan diri secara total kepada Allah SWT.¹⁷

Pengertian umroh secara bahasa berarti mengunjungi atau ziarah. Secara syar'i memiliki arti berziarah ke baitullah (Makkah) dengan niat ihram, melakukan tawaf mengelilingi ka'bah, sa'i antara shafa dan marwah, kemudian di akhiri dengan tahallul (memotong rambut).¹⁸ Menurut pendapat Aceng Ahmad Ibadah umroh juga termasuk serangkaian pengalaman- pengalaman utusan Allah SWT yaitu nabi Ibrahim serta nabi Ismail dalam mendeklarasikan kalimat tauhid.

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

¹⁶Ahmad Sarwat, "Haji Rukun Islam Kelima", *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*, 1.2 (2019), 16–66.

¹⁷Mappanyompa, Saprun, "Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Di Masjid Riadhilus Sholihin Dusun Bertais," *Ibtida'iy: Jurnal Prodi PGMI* 7, no. 2 (2022): 1–12, <https://doi.org/10.31764/ibtidaiy.v7i2.12275>.

¹⁸Sri Istiawati, "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh," *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 6, no. 1 (2023): 47–57, <https://www.polgan.ac.id/jurnal/index.php/juripol/article/view/12240>.

b. Hukun Haji dan Umroh

Hukum melaksanakan haji merupakan hal wajib bagi setiap muslim yang mampu, berdasarkan firman Allah SWT dalam surah Ali imran ayat 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ
مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam." (QS. Al-Imran [3] : 97).¹⁹

Ibadah haji hukumnya fardhu ain yakni apabila tidak dilaksanakan sesuai ketetapanannya, maka ibadah haji tidak sempurna atau tidak mabrur, salah satu contohnya tidak melakukan wukuf di ‘Arafah. Dalam ibadah haji jika sesuatu yang diabaikan secara keseluruhan ketentuan syaratnya, maka pelaksanaan haji tetap sah, akan tetapi orang yang melaksanakannya harus membayar sanksi sesuai dengan yang telah ditetapkan. Seperti tidak melaksanakan kegiatan melempar jumrah, jika dilewatkan maka harus membayar denda.²⁰

Ulama fikih memiliki perbedaan pendapat mengenai hukum umroh, apakah hukum melaksanakan umroh itu wajib sama halnya

¹⁹ M. Quraish Shihab, Al-Qur'an dan Maknanya (Jakarta: Lentera Hati, 2020), 62.

²⁰ khofifah, Skripsi: "Efektivitas Sistem Pelayanan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji Dan Umrah Republik Indonesia (Amphuri) Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota" (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022), Hal.36.

dengan hukum haji atau tidak. Maka dari itu, ulama Hanabilah dan Syafi'iyah berpendapat terkait hukum umrah sama dengan hukum haji yakni wajib. Pendapat tersebut didasarkan pada firman Allah SWT yakni, pertama :“*waatimul hajja wal umrata lillahi*”, di dalamnya terdapat perintah untuk menyempurnakan haji dan umrah menunjukkan bahwa hukum umrah adalah wajib, yang kedua berdasarkan sabda Rasulullah SAW kepada para sahabat “barang siapa memiliki hadyu (hewan), maka hendaklah ia membebaskan dengan haji dan umrah; yang ketiga, berdasarkan pada sabda Rasulullah SAW: “umrah telah masuk ke dalam haji sampai hari kiamat” (HR. Muslim dari Jabir). Berbeda dengan ulama malikiyah dan hanafiyah yang berpendapat bahwa hukum umroh adalah sunnah, yang berpatokan pada hadits- hadits dari Nabi SAW: “Haji adalah jihad dan umrah adalah sunnah” (HR. Ibnu Abi Saibah, Abdul Hamid, Ibnu Majah dan Syafi'i menyebutnya dalam kitab Al-Umm).²¹

4. Travel Haji Dan Umroh

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah mengalami perjalanan panjang sejak era kolonial Belanda. Saat itu, jamaah haji Indonesia harus menempuh perjalanan melalui jalur laut selama berbulan-bulan. Pasca kemerdekaan, pemerintah Indonesia telah mengambil alih pengelolaan haji melalui departemen agama yang dibentuk pada 3 Januari 1946.

²¹ Nur Aisyah, Skripsi: “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Al-Fatoni Barokah Wisata Dalam Pembinaan Calon Jama'ah Di Kota Bandar Lampung*” (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), Hal.26.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menurut pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ialah lembaga yang menyediakan jasa perjalanan wisata, yang telah mendapat izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan pengorganisasian, perencanaan, pengawasan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah.²²

Lembaga travel haji dan umroh merupakan lembaga yang melayani jasa, tugasnya sebagai perantara bagi para jamaah haji ataupun umroh di tanah air. Pengertian Jasa sendiri merupakan tindakan yang tak nampak dari suatu pihak ke pihak lain, jasa dikonsumsi dan diproduksi secara berdampingan, yakni aktivitas antara *costumer* dan pemberi jasa dapat mempengaruhi hasil akhir dari jasa tersebut.²³

5. Kepercayaan Masyarakat

Indikator kepercayaan dalam hal ini dapat membangun reputasi yang baik terhadap perusahaan, dan mendapatkan *feedback* positif dari hal tersebut. Jika perusahaan tidak mempunyai reputasi yang baik dalam pandangan masyarakat, dampaknya akan berpengaruh terhadap jangka waktu dalam persaingan bisnis, dengan upaya memberikan kualitas

²² Undang-Undang RI, “Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.”

²³ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 400.

pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.²⁴

Menurut Fandy Tjiptono, kepercayaan pelanggan terhadap suatu merek dapat diukur melalui dua indikator utama, yaitu:²⁵

a. *Brand Reliability*

Merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan produk serta layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator ini menggambarkan konsistensi kinerja dari lembaga dalam menjamin kepuasan pelanggan, memenuhi ekspektasi, serta meminimalkan risiko atau kesalahan yang dapat merugikan pelanggan.

b. *Brand intentions*

Niat baik dan kejujuran lembaga terhadap konsumen, berkaitan dengan kesediaan perusahaan dalam bersikap transparan, menjaga hubungan jangka panjang, serta memberikan solusi atau ganti rugi yang adil apabila terjadi kesalahan pada produk atau layanan. Indikator ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk mengutamakan kepuasan dan kepentingan pelanggan di atas keuntungan sesaat.

Apabila kedua indikator ini terpenuhi, pelanggan akan merasa aman, dihargai, dan cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

²⁴ Isma Ismaulidina, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat, "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh," *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 2, no. 1 (2020): 12–17, <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i1.175>.

²⁵ Moh Rifa'i, Ahmad Tijani, and Zubairi Zubairi, "Otorisasi Bagi Alumni Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat," *Jurnal Asy-Syukriyyah* 23, no. 2 (2022): 247–62, <https://doi.org/10.36769/asy.v23i2.263>.

Pernyataan Mohammad dan Noorjahan mengenai kepercayaan pelanggan, kepercayaan bisa terbentuk dari suatu pengalaman dan pemahaman yang dimiliki oleh konsumen tentang suatu perusahaan, yang bersangkutan dengan produk, layanan, dan manfaat yang ditawarkan. Setiap konsumen mempunyai tingkat kepercayaan yang berbeda terhadap perusahaan yang sama, hal tersebut tergantung pada pengalaman dan persepsi masing-masing. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki pelanggan kepada perusahaan, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka. Dengan kata lain, kepercayaan memiliki hubungan positif dengan loyalitas pelanggan.²⁶

Maka dari itu kepercayaan sangat berpengaruh terhadap perkembangan kemajuan dari suatu lembaga, dikarenakan menyangkut kepuasan dan loyalitas dari masyarakat itu sendiri



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

²⁶ Mohammad dan Noorjahan, dalam skripsi Fenny Mufidta, “Analisis Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kesenjangan Ekspektasi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pengelolaan Dana Keistimewaan,” 2023, 40–45.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif yang digunakan untuk menganalisis. Pendekatan penelitian kualitatif dipilih supaya memberikan hasil terbaik untuk memahami kejadian yang ada di lapangan, secara keseluruhan dan mendiskripsikannya melalui susunan kata. Penelitian ini mengedepankan penalaran yang digabung dengan data yang didapat dari informan dan dokumen yang sudah ditemukan, sesuai dengan teori yang sudah ada sebelumnya.²⁷

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan permasalahan yang terjadi sesuai data yang didapat dari lapangan. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh PT Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

B. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Nur Haramain Mulia, yang berlokasi di Jl. IR. H. Juanda No.371, Kp. Arab, Patokan, Kec. Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011). hlm. 6.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber yang memberikan informasi terkait masalah penelitian. Penentuan subjek penelitian menggunakan Teknik *purposive sampling*. Dimana peneliti menentukan beberapa kriteria berdasarkan penilaian sendiri dengan tujuan mendapatkan informasi yang diinginkan.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat dan berkaitan langsung dengan strategi PT Nur Haramain dalam membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo, yang terdiri atas pihak internal perusahaan dan masyarakat pengguna jasa.

1. Subjek dari pihak internal meliputi pimpinan dan staf PT Nur Haramain yang terlibat dalam perencanaan serta pelaksanaan strategi pelayanan dan pemasaran, memiliki masa kerja minimal satu tahun, memahami kebijakan dan program pelayanan haji dan umroh, serta bersedia menjadi informan penelitian, diantaranya ialah :
 - a. Moh Affan
 - b. Fajar Hari Wibowo
 - c. Moh. Hasan Akbar
2. Subjek dari unsur masyarakat adalah jamaah haji atau umroh yang pernah menggunakan jasa PT Nur Haramain minimal dua kali, berdomisili di wilayah Probolinggo dan sekitarnya, serta bersedia memberikan informasi terkait pengalaman dan tingkat kepercayaan terhadap PT Nur Haramain, diantaranya ialah :

- a. Bapak Zainuddin
- b. Ibu Qurrotulaini
- c. Ibu Mar
- d. Ibu Tomi

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Metode wawancara sebagai teknik utama untuk mendalami pemahaman, mengumpulkan data, serta memperoleh wawasan lebih yang berhubungan dengan fenomena yang menjadi objek penelitian. Teknik wawancara yang digunakan ialah semi ter-struktur dan wawancara mendalam, tujuannya ialah untuk menfokuskan pada pengalaman dan wawancara yang fleksibel, demi mendapatkan data secara detail. Wawancara merupakan suatu dialog yang dapat diarahkan untuk mendapatkan hal yang diperlukan antara narasumber dan peneliti.²⁸

Peneliti dapat mengumpulkan data yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

2. Observasi

Teknik penelitian ini dilakukan dengan terjun langsung mengamati lapangan. Observasi yang dilakukan secara langsung di PT Nur Haramain Mulia, dengan memperhatikan keadaan serta suasana yang terjadi. Peneliti memperhatikan secara langsung di PT NHM dalam memberi pelayanan

²⁸ Hardani Ahyar and others, Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, 2020

kepada calon jamaah, serta mengamati strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan gambaran mengenai sudut pandang melalui dokumen baik berupa gambar, tulisan, catatan, atau yang lainnya. Dalam penelitian ini, dokumen yang diperlukan yaitu mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan calon jamaah haji atau umroh.

E. Analisis Data

Pada riset kualitatif, mengumpulkan data dilakukan melalui banyak sumber dengan menerapkan berbagai metode pengumpulan (triangulasi), yang dilakukan dengan cara berkelanjutan, sehingga mencapai titik saturasi data. Proses analisis data adalah bentuk kegiatan sistematis dalam mengolah informasi yang didapat dari berbagai sumber seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan hasil temuan yang mudah dipahami dan dapat dikomunikasikan. Tahapan analisis meliputi pengelompokan data, kategorisasi ke dalam unit-unit, sintesis informasi, penyusunan pola, seleksi data berdasarkan tingkat kepentingan, sampai penarikan kesimpulan yang dapat disampaikan secara efektif kepada pihak lain.

Maka dari itu, analisis data berperan penting dalam menata informasi mentah menjadi penelitian yang bermakna dan dapat dipahami oleh audiens

secara lebih luas.²⁹ Proses analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang dilakukan dengan empat tahap, yakni:³⁰

1. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data, informasi yang didapat melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan dasar dalam menyusun data yang dihasilkan dari lapangan. Dalam catatan ini terdapat dua kategori, yaitu, deskriptif dan reflektif. Pada segi deskriptif berhubungan dengan pengamatan objektif kepada lingkungan dan kejadian yang penelitian alami ketika proses penelitian. Catatan ini merekam dengan tepat apa yang peneliti lihat, dengar, dan saksikan tanpa adanya tambahan penafsiran pribadi. Pada bagian reflektif bertujuan memberi ruang untuk menuliskan pemikiran, kesan, dan interpretasi terhadap temuan penelitian. Bagian ini memungkinkan peneliti untuk memberikan pendapat secara subjektif dan pemahaman personal, mengenai data yang dikumpulkan. Kombinasi antara catatan deskriptif dan reflektif ini menghasilkan gambaran yang menyeluruh dan mendalam mengenai konteks penelitian. Catatan ini juga berfungsi sebagai pedoman dalam merencanakan tahapan pengumpulan data selanjutnya, memastikan hubungan dan fokus saat proses penelitian.

²⁹ Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D., 2016, hlm., 240.

³⁰ Sugiyono, "Analisis Data Kualitatif," *Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung*, 2016, 180, <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>.

2. Kondensasi data

Data yang telah didapat dari lapangan dengan jumlah tertentu yang dikumpulkan, kemudian disesuaikan dengan fokus penelitian, dirangkum, dan dipilah yang tidak diperlukan.

3. Penyajian data

Proses penyajian data merupakan tahap kritis yang dapat menentukan kualitas pemahaman hasil penelitian, peneliti memiliki beragam metode untuk mempresentasikan hasil temuan. Dalam prosesnya data yang disajikan berdasarkan visualitas yang sudah jelas

4. Penarikan kesimpulan

Merupakan Teknik analisis data yang terakhir yaitu menarik garis besar dari data-data yang sudah disajikan.

F. Keabsahan data

Dalam penelitian ini, validasi data dilakukan menggunakan teknik triangulasi. Metode ini menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data dan melibatkan pemeriksaan data eksternal sebagai pembanding. Tujuannya adalah memastikan validitas data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Secara spesifik, peneliti menerapkan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data.³¹

³¹ Meyta Pritandhari and Triani Ratnawuri, "Analisis Pembelajaran Monopoli Ekonomi (Monokomi) Pada Siswa Boarding School," *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 6, no. 2 (2018): 99–105, <https://doi.org/10.7868/s0869565218050249>.

Triangulasi merupakan salah satu teknik uji keabsahan data yang memanfaatkan yang lain untuk memperoleh kebenaran. Dimana pada Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan metode, sumber dan waktu.³²

1. Triangulasi metode merupakan teknik pemeriksaan kebenaran data dengan membandingkan atau menggabungkan data yang diperoleh melalui beberapa metode pengumpulan data yang berbeda. Peneliti membandingkan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi.
2. Triangulasi dengan sumber ialah peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dengan membandingkan data yang didapatkan dari sumber yang berbeda misalnya data yang didapat dari PT Nur Haramain Mulia yang berhubungan dengan pelayanan dan masyarakat.
3. Triangulasi waktu merupakan data yang dikumpulkan dengan ketentuan waktu. Jika terdapat perbedaan waktu dimungkinkan akan memberikan informasi yang berbeda sesuai dengan keadaan informan.

G. Tahap-tahap penelitian

Pada tahap penelitian, peneliti melakukan beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap pra-lapangan

Tahap pertama yang dilakukan oleh peneliti ialah mencari beberapa fenomena yang ada, kemudian dilanjut mencari referensi yang terkait. Peneliti mengambil permasalahan tentang meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, maka dari itu mengangkat judul

³² Hardani, dkk, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 72.

“Strategi Lembaga Travel Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus PT Nur Haramain Mulia)”

berikut tahap-tahap penelitian pra-lapangan:

- a. Menentukan lokasi penelitian
- b. Menyusun rancangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Tahap Lapangan

Setelah mendapat persetujuan formal untuk melakukan penelitian, peneliti akan memulai proses pengumpulan data di lokasi. Langkah pertama yang diambil adalah melakukan observasi langsung di tempat penelitian. Pada saat yang bersamaan, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait. Tujuan dari kedua metode pengumpulan data ini ialah untuk mengumpulkan informasi yang sesuai dengan penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati secara langsung kegiatan yang diterapkan, sementara wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan penjelasan lebih dalam dari pihak yang terlibat dalam penerapan manajemen strategi tersebut. Dengan kombinasi kedua metode ini, diharapkan dapat memperoleh data yang akurat mengenai bagaimana manajemen strategi diterapkan dalam konteks objek penelitian yang sedang diteliti.

3. Tahap Penyelesaian

Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melanjutkan ke tahap analisis data. Analisis ini merupakan langkah penting dalam mengolah informasi yang telah dikumpulkan selama penelitian. Setelah analisis data terkumpul, kemudian beralih ke tahap penyusunan laporan penelitian. Laporan ini merangkum seluruh proses penelitian, termasuk metodologi, temuan, dan kesimpulan yang diperoleh dari analisis data.

Tahap akhir dari proses ini adalah penyerahan laporan penelitian kepada dosen pembimbing. Dalam konteks ini, laporan tersebut akan diserahkan kepada Bapak Dr. H. Misbahul Munir, MM. yang berperan sebagai pembimbing penelitian. Penyerahan ini memungkinkan dosen pembimbing untuk mengoreksi, memberikan masukan, dan memvalidasi hasil penelitian yang telah dilakukan.



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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Singkat PT Nur Haramain Mulia

PT. Nur Haramain Mulia tour & travel merupakan penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji plus yang merupakan adik kandung dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Nurul Haramain Kraksaan yang telah berpengalaman menangani bimbingan haji reguler sejak tahun 2002.

Berdirinya PT. Nur Haramain Mulia tour & travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus, yang akhir-akhir ini peminatnya semakin bertambah banyak. PT. Nur Haramain Mulia tour & travel (NUR HARAMAIN TOUR) adalah travel pertama yang sudah memiliki izin sendiri di Kabupaten Probolinggo, dengan nomor izin 612 Tahun 2016.³³

Saat ini PT Nur Haramain Mulia telah di sertifikasi sebagai Biro Perjalanan Wisata (BPW) oleh salah satu Badan Sertifikasi Usaha Nasional. di Probolinggo sendiri baru PT Nur Haramain Mulia yang memiliki sertifikat sebagai Biro Penyelenggara Wisata yang tergabung dalam *Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies* (ASITA). Selain itu, Nur Haramain Mulia juga merupakan salah satu anggota tetap dari Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji & Umrah

³³ Penyusun, "Profile PT Nur Haramain," 2020.

(AMPHURI). PT Nur Haramain Mulia akan selalu amanah dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada Jamaah. Nur Haramain Mulia pada tahun 2019 kemarin telah diaudit dan diakreditasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Akreditasi dilakukan untuk evaluasi pelayanan dan perpanjangan izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Pada tanggal 19 September 2019 hasil akreditasi dan perpanjangan izin Nur Haramain Mulia keluar dengan Nomor Izin 806 Tahun 2019.³⁴

“Melayani Dengan Hati” merupakan motto yang harus dijiwai dan dihayati oleh semua pimpinan, pembimbing, dan semua petugas yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah umrah & haji plus mulai dari tanah air sampai tanah suci. Pengalaman dan pelayanan yang diberikan akan membantu jamaah mewujudkan niat untuk ibadah ke tanah suci dengan lancar dan mabrur.

2. Visi Misi PT Nur Haramain Mulia

a. Visi

“Terlaksananya bimbingan ibadah umrah & ziarah yang profesional dan terpercaya”

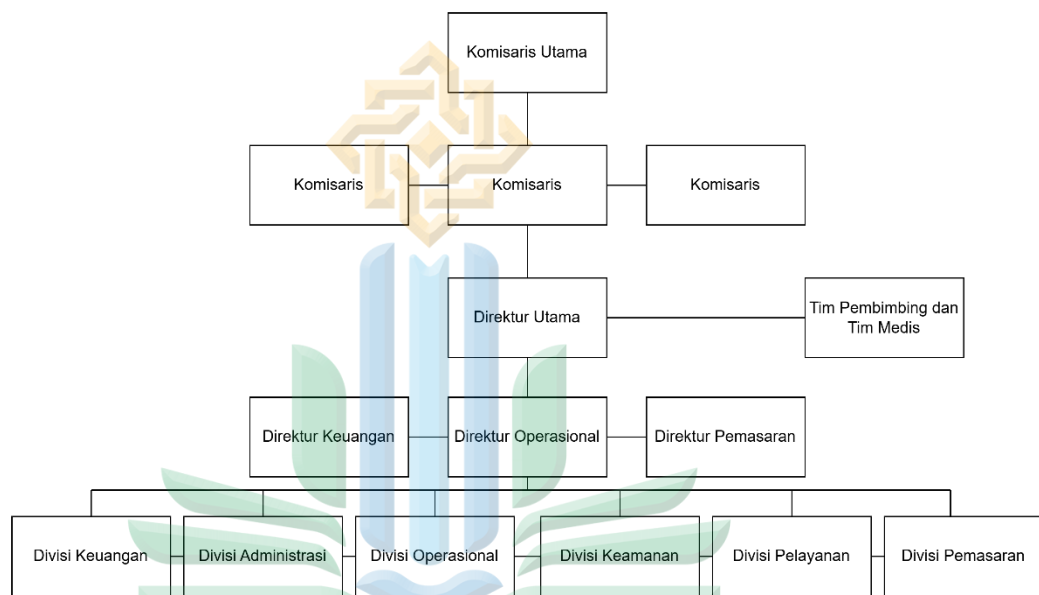
b. Misi

- 1) Melaksanakan bimbingan manasik umrah sesuai dengan ibadah Rasulullah SAW secara intensif mulai dari tanah air sampai tanah suci.

³⁴ Penyusun.

- 2) Memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya sejak awal pendaftaran sampai selesai pelaksanaan ibadah umrah.
- 3) Membina persaudaraan melalui forum silaturahmi jamaah umrah.³⁵

3. Struktur Organisasi PT Nur Haramain Mulia



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo

Sumber : Dokumentasi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo

Struktur organisasi PT Nur Haramain Mulia menerapkan model organisasi fungsional yang dipimpin oleh komisaris utama sebagai pimpinan tertinggi.

- a. Komisaris Utama
 - 1) KH. Dr. Mukhlisin Sa'ad, M.A.
- b. Komisaris
 - 1) KH. Abdullah M. Sofyan, Lc. MRKH
 - 2) KH. Dr. Moh. Rifa'i, M.Pd.

³⁵ Penyusun.

- 3) Nyai Hadiatul Maula
- c. Direktur Utama
 - 1) Ny. Hj. Zulfa Badri, S, Pd.I.
- d. Direktur
 - 1) Direktur Keuangan : Ny. Hj. Fatimah Al Zahra, S.H., M.Kn
 - 2) Direktur Operasional : Moh. Affan, M.Pd.
 - 3) Direktur Pemasaran : K. Ahmad Tijani, S.Pd.I., M.Pd.
- e. Divisi Keuangan
 - 1) Kasir : Ayu Nistia Ningsih
 - 2) Perpajakan : Rudiah Dwi Purnami, S.E.
 - 3) Akuntansi : Ahmad Ansori, S.Ak.
- f. Divisi Administrasi
 - 1) Kearsipan : Sri Wahyuni, A.Md.
 - 2) Paspur : Moh. Eko Febriyanto, S.T.
 - 3) Visa : Amirul Mu'minin, S.Ap.
- g. Divisi Operasional
 - 1) Perlengkapan : M. Burhan, S.T.
 - 2) Teknisi : Moh. Mahbub
 - 3) Sopir : Ahmad Fatoni
- h. Divisi Keamanan
 - 1) Hafid
 - 2) Atmin
 - 3) Abdul Basid
- i. Divisi Pelayanan
 - 1) Vinda Eka Yuwanita, S.E.
 - 2) Elya Istifani
- j. Divisi Pemasaran
 - 1) Kemitraan : Fajar Hari Wibowo, S.S.T.
 - 2) Hubungan Masyarakat : Moh. Khairul Anam, S.T.
 - 3) Pemasaran Digital : Moh. Hasan Akbar, S.Kom.

4. Produk dan Layanan

PT Nur Haramain Mulia menyediakan produk dan layanan terkait haji dan umroh. Pada umroh memiliki beberapa pilihan paket diantaranya ialah :

a. Super hemat

Paket umroh dengan harga yang sangat terjangkau. Dengan adanya harga yang sangat terjangkau pastinya dalam paket tersebut mengalami banyak penyesuaian, seperti fasilitas dan akomodasi sederhana atau lokasi yang cukup jauh dari masjidil haram dan masjid nabawi, penerbangan lebih ekonomis. Yang paling ditekankan terkait biaya ialah durasi perjalanan. Walaupun dengan harga yang sangat terjangkau, paket umroh ini tetap dirancang untuk memenuhi rukun dan wajib umroh.

b. Hemat

Paket ini satu tingkat diatas super hemat karena fasilitas dan akomodasi yang sedikit lebih baik, dan lokasi yang lebih dekat biayanya pastinya berada di atas paket super hemat, tapi lebih terjangkau jika dibandingkan dengan kategori di atasnya.

c. Arbain

Paket umroh Arbain secara khusus ditawarkan kepada jamaah yang ingin melaksanakan umroh di Mekkah dan menginap di Madinah kurang lebih delapan hari. Paket ini dirancang bagi jamaah yang ingin

mendapat keutamaan melaksanakan ibadah di masjid nabawi dalam waktu yang cukup lama.

d. Regular

Paket ini menjadi pilihan yang paling umum bagi banyak calon jamaah. Paket regular umumnya memiliki durasi kurang lebih 9 hingga 12 hari termasuk fasilitas dan akomodasi yang nyaman sesuai dengan standar biaya yang ditawarkan. Pilihan maskapai penerbangan dan lokasi hotel berada di kelas menengah.

e. Premium

Paket umroh premium menawarkan fasilitas dan layanan yang lebih tinggi dari pada paket regular. Hal tersebut mencakup banyak pilihan akomodasi di hotel bintang serta lokasinya sangat dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, maskapai penerbangan yang lebih nyaman, menu makanan bervariasi, dan layanan transportasi yang lebih eksklusif. Bimbingan dan pendamping ibadah dalam paket premium mungkin lebih intensif.

f. Vip

Paket umroh ini merupakan dengan paling eksklusif dan mewah. Paket ini dirancang untuk jamaah yang mengutamakan kenyamanan dan kemewahan selama menjalankan ibadah. Paket ini akomodasinya di hotel bintang lima dengan lokasi terbaik (seperti langsung menghadap pelataran masjid), transportasi pribadi atau rombongan kecil yang sangat nyaman, maskapai penerbangan kelas

bisnis atau *first class*, *lounge* khusus, dan layanan pendampingan dan bimbingan ibadah yang lebih personal dan eksklusif.

PT Nur Haramain juga menawarkan jasa pelayanan produk haji yakni :

a. Haji khusus

Haji ini merupakan program haji dengan fasilitas dan pelayanan premium masih di bawah koordinasi menteri agama, tapi dikelola oleh PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus).

Masa tunggu Haji Khusus lebih singkat, berkisar 3-8 tahun, untuk biaya ialah kisaran 247 juta, yang pasti jamaah mendapatkan fasilitas premium, durasi pelaksanaan ialah 20-30 hari, dan jarak hotel ialah sekitar 200 meter.

Pelayanan yang diberikan oleh PT Nur Haramain Mulia pastinya sudah profesional dengan mengutamakan kepuasan jamaah, baik saat pendaftaran, pelaksanaan ibadah, dan kedatangan ke tanah air. Pelayanan yang diberikan ialah :

- 1) Pelayanan pendaftaran yang profesional
- 2) Bimbingan manasik
- 3) Saat pemberangkatan (bagasi handling dan *fast track baggage*)
- 4) Pendamping (*tour leader*) yang berpengalaman
- 5) Wisata religi
- 6) Forum silaturahmi dengan jamaah.³⁶

³⁶ Penyusun.

B. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah hasil didapatkan melalui beberapa tahap wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan. Proses penelitian perlu adanya penyajian data yang merupakan penguat dalam penelitian. Dengan adanya hasil yang dianalisis, kemudian disesuaikan dengan analisis deskriptif. Sehingga dari data tersebut menghasilkan suatu kesimpulan dalam penelitian ini.³⁷

1. Formulasi Strategi yang dilakukan PT Nur Haramain

“terkait perencanaan strategi, pastinya fokus kepada pengembangan aspek yang dinilai kurang, membentuk aspek baru dengan tujuan peningkatan.”

“yang terlibat itu tergantung, setiap minggu, bulan, atau tahun, mas. Kalau mingguan itu direktur sama divisi, bulanan ada komisaris yang hadir dan direktur utama, paling lengkap itu pas evaluasi tahunan.”

PT Nur Haramain Mulia melakukan tahap perencanaan strategi secara terstruktur. Proses perencanaan dimulai dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dikenal dengan analisis SWOT. Kemudian menetapkan target-target spesifik yang ingin dicapai terutama fokus membangun kepercayaan masyarakat, PT Nur Haramain selalu memprioritaskan tinjauan dari jamaah sebagai tumpuan dalam pengembangan strategi. Puncak pelaksanaannya pada setiap tahun, PT Nur Haramain melaksanakan rapat yang membahas strategi, yakni membandingkan dengan pencapaian tahun sebelumnya.

³⁷ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021).hlm. 129.

Dalam membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan PT Nur Haramain semua terlibat, mulai dari jajaran komisaris, direktur dan divisi (operasional, pelayanan, keuangan, administrasi, pemasaran, keamanan), dari setiap anggota kerja atau perwakilan akan memaparkan perspektif yang diharapkan dapat menghasilkan formulasi strategi yang efektif.

2. Implementasi strategi yang dilakukan PT Nur Haramain

“penerapannya itu, semisal ada hal baru maka akan di jelaskan secara rinci lalu disosialisasikan, kemudian pembagian tugas, terus mengecek ketersediaan sumber daya nya”³⁸

Dalam mengimplementasikan strategi PT Nur Haramain melalui beberapa tahap. Pertama, penjelasan secara rinci strategi umum yang menjadi tujuan utama secara spesifik dengan indikator pencapaian yang terukur. Kedua, sosialisasi kepada seluruh karyawan agar dapat memahami strategi serta peran dalam area kerjanya. Ketiga, mendistribusikan kewenangan dan tanggung jawab yang tepat sasaran kepada setiap divisi dan anggota. Keempat, mengecek ketersediaan sumber daya yang mumpuni, baik SDM ataupun dari segi finansial. Setelah melalui tahapan tersebut, para karyawan diharapkan dapat mengemban tugas yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ketat namun tetap fleksibel dalam melayani kebutuhan khusus jamaah.

³⁸ Fajar.



Gambar 4. 2 Pelaksanaan Manasik Haji Dan Umroh
 Sumber : Dokumentasi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan
 Probolinggo

3. Evaluasi strategi yang dilakukan PT Nur Haramain

“pengawasan itu biasanya dilakukan oleh kepala divisi yang bertanggung jawab di setiap divisi, seperti kinerja anggota, terus ada audit yang memperhatikan standar pelayanan, yang utama yaitu evaluasi mengenai *feedback* dari jamaah”

“evaluasi setiap minggunya dilaksanakan setiap Kamis, terutama bagian divisi pasti bersamaan dengan direktur. Kalau bulanan, sama setiap Kamis, tapi yang hadir itu perwakilan dari setiap jajaran, kalau tahunan ini dari jajaran komisaris utama sampai struktur paling bawah bagian divisi itu hadir”³⁹

Sistem evaluasi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ialah terdapat beberapa langkah. Pertama, pengawasan kinerja yang dilakukan secara langsung oleh masing-masing kepala divisi yang mengemban tanggung jawab dari setiap divisi. Kedua, melaksanakan audit internal secara berkala untuk mengevaluasi kedisiplinan terhadap standar pelayanan. Ketiga, menganalisis dan mengumpulkan *feedback* dari jamaah yang didapat secara langsung atau melalui media sosial. Keempat, memperhatikan peningkatan pelayanan, seperti jumlah keluhan, tingkat

³⁹ Fajar, wawancara, 18 april 2025

kepuasan jamaah, dan survei kecepatan dalam penyelesaian masalah. Dengan adanya hasil pengawasan tersebut, akan ada evaluasi serta perbaikan secara berkelanjutan.

PT Nur Haramain mengadakan evaluasi strategi secara berkala dalam beberapa tingkatan. Mulai dari mingguan yang dilakukan oleh bagian divisi beserta direktornya, evaluasi bulanan dilaksanakan oleh seluruh jajaran anggota mulai dari direktur utama hingga ke divisi, bertujuan untuk memperhatikan kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan SOP lembaga. Evaluasi satu tahun sekali dilaksanakan guna membahas evaluasi strategis yang lebih komprehensif, untuk meninjau kembali efektivitas keseluruhan strategi dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

4. Strategi sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat

“kalau sertifikasi kami sudah ada, yang didapat dari lembaga legalitas, salah satunya dari kementerian agama”⁴⁰

“insya Allah, kami akan selalu konsisten dalam melayani calon jamaah, mengedepankan transparan dan tanggung jawab kepada jamaah”⁴¹

PT Nur Haramain Mulia memiliki berbagai izin dan sertifikasi resmi dari pemerintah dan lembaga terkait perizinan legalitas dan kredibilitas lembaga sebagai penyelenggara travel haji dan umroh. Perizinan dari Kementerian Agama, sertifikasi akreditasi dari lembaga independen, dan keanggotaan dalam asosiasi travel haji dan umroh yang

⁴⁰ Fajar, wawancara, 24 april 2025

⁴¹ Akbar, wawancara, 28 april 2025.

terpercaya. PT Nur Haramain akan selalu memastikan mengenai izin dan sertifikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam membangun reputasi yang positif, PT Nur Haramain Mulia selalu mengupayakan berbagai hal. Pastinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para karyawan akan mengedepankan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, seperti transparansi, responsif, membangun hubungan baik dengan mitra kerja, dan masih banyak lagi.

Pendapat jamaah terkait pengalaman bersama PT Nur Haramain Mulia secara keseluruhan, terutama bagi mereka yang sudah menjadi pelanggan tetap dan memiliki loyalitas terhadap lembaga. Berikut pendapat jamaah yang sudah beberapa kali menggunakan jasa dari PT Nur Haramain.

Setiap pembinaan para tenaga akan selalu memberikan yang terbaik untuk para jamaah, perjalanan umroh yang dilaksanakan terorganisir dengan baik, mulai dari mengurus pendaftaran di kantor, keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan. Bukan hanya itu pada saat pelaksanaan umroh ataupun haji, pendamping akan membawa para jamaah untuk mengunjungi tempat-tempat yang dapat menambah wawasan jamaah, seperti kebun kurma, ke peternakan unta, bahkan ke tempat peninggalan yang bersejarah. Dengan pelayanan yang konsisten, cekatan dan tidak membedakan para jamaah.

“pengalaman menggunakan jasa itu cukup puas, mulai dari awal pendaftaran hingga balik ke sini, apalagi pas waktu di tanah suci,

kan ada wisata terus ziarah, nah itu bukan hanya ke satu tempat kadang berbeda”⁴²

“pengalaman selama menggunakan jasanya, lumayan mas, saya umroh sudah 2 kali, sekarang ke tiga kalinya masih tunggu jadwal pemberangkatan.”⁴³

"Saya merasa tenang karena semua proses administrasi, seperti visa dan tiket pesawat, diurus dengan rapi. Selama di Makkah dan Madinah, kami selalu didampingi mutawif yang sabar dan berpengalaman."⁴⁴

"Pengalaman sebelum berangkat ke tanah suci yaitu, bimbingan manasik sangat membantu, terutama untuk memahami tata cara umroh yang sesuai sunnah. Saya merasa lebih percaya diri menjalankan ibadah."⁴⁵



Gambar 4.3 Proses Pelayanan Calon Jamaah

*Sumber : Dokumentasi PT Nur Haramain Mulia Kraksaan
Probolinggo*

Terkait pendapat jamaah secara keseluruhan, PT Nur Haramain Mulia dapat memahami dan memenuhi kebutuhan jamaah, baik dari segi spiritual maupun logistik, sehingga jamaah bisa fokus pada ibadah tanpa khawatir tentang hal-hal teknis.

⁴² Zainuddin, wawancara, 28 april 2025.

⁴³ Qurrotul aini, wawancara, 28 april 2025.

⁴⁴ Tomi, wawancara, 05 mei 2025.

⁴⁵ Mar, wawancara, 05 mei 2025,

Berdasarkan hasil wawancara dengan jamaah, Pelayanan yang cepat dan tanggap juga merupakan hal yang memuaskan bagi jamaah, baik saat pemberangkatan yang persiapannya cukup rumit seperti *handling* koper dan persiapan lainnya tim yang bertugas di lapangan sudah mempersiapkan demi meringankan beban para jamaah haji atau umroh saat masa pemberangkatan. Kendala yang sering dialami saat sudah di tanah suci yakni seperti keperluan mendadak dari jamaah, ketidak sesuaian kamar, dan transportasi, hal tersebut dapat diatasi dan diberikan solusi terbaik oleh para tim yang bertugas.

“kalau terkait aspek pelayanan, menurut saya itu saat bimbingan manasik mas, ustad itu jelasinnya bagus dan mudah dipahami”⁴⁶

“saya kan orangnya termasuk menengah mas, alhamdulillah dengan adanya paket umroh yang dapat disesuaikan, saya bisa sisihkan penghasilan saya buat nabung”⁴⁷

“disini itu tim yang bertugas di lapangan itu cekatan mas, jadi kalau ada kendala mereka itu segera ngatasi dengan cepat.”⁴⁸

“Saya suka suasana kekeluargaan yang dibangun oleh tim. Jamaah dari berbagai daerah terasa seperti keluarga, dan ini membuat ibadah lebih nyaman.”⁴⁹

Saran yang diberikan selanjutnya ialah untuk memberi perhatian lebih kepada jamaah yang lansia, seperti penyediaan kursi roda yang mudah untuk dibawa atau terdapat petugas yang membantu untuk memudahkan akses saat pergi ke masjid. Adapula yang menyarankan terkait biaya tambahan saat di tanah suci, seperti biaya transportasi, biaya

⁴⁶ Zainuddin.

⁴⁷ Qurrotul.

⁴⁸ Tomi, Mar. Wawancara, 05 mei 2025.

⁴⁹ Tomi, wawancara, 05 mei 2025.

untuk pergi ke ziarah dan yang lainnya, agar terlebih dahulu diinformasikan, supaya persiapan materi dari jamaah cukup untuk biaya tambahan tersebut.

“kalau bisa lebih perhatian ke jamaah lansia, seperti kursi roda yang gampang dibawa, terus sediain petugas khusus untuk mendampingi mereka”.⁵⁰

“kalau dari saya mungkin terkait informasi biaya tambahan, seperti semisal ziarah atau ada kendala terkait transportasi, soalnya biar bisaantisipasi uang saku mas”.⁵¹

“terkait pembayaran mas, soalnya saya pakai BCA, jadi harus bolak-balik ke ATM dulu”.⁵²

“dari segi waktu istirahatnya mas, soalnya saya pernah nunggu 1 jam lebih”.⁵³

Pendapat dari jamaah terkait pengalaman dan aspek yang memuaskan dalam menggunakan jasa PT Nur Haramain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang disajikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para jamaah. Namun terdapat beberapa saran dari jamaah untuk menunjang kualitas pelayanan yang disediakan, baik dari segi perhatian khusus, informasi biaya tambahan, transaksi, hingga waktu menunggu istirahat yang menurut jamaah lumayan lama.

C. Pembahasan Temuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi PT Nur Haramain dalam membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo. Kepercayaan masyarakat merupakan faktor penting bagi lembaga jasa travel haji dan

⁵⁰ Qurrotul aini, wawancara, 28 april 2025.

⁵¹ Mar, wawancara, 05 mei 2025.

⁵² Zainuddin , wawancara, 28 april 2025.

⁵³ Tomi, wawancara 05 mei 2025.

umroh, dikarenakan tingginya risiko yang dialami oleh masyarakat saat menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, strategi yang tepat dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menjaga serta meningkatkan kepercayaan jamaah. Pembahasan hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori strategi menurut Fred R. David yang meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

1. Formulasi Strategi Yang Dilakukan Oleh PT Nur Haramaim

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwasanya pada tahap perumusan strategi, PT Nur Haramain menetapkan tujuan utama perusahaan untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan profesional, amanah dan transparan. Hal tersebut dapat dilihat dari visi dan misi perusahaan yang berfokus pada kepuasan jamaah juga komitmen dalam memberikan pelayanan ibadah haji dan umroh sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam perumusan strategi tersebut, PT Nur Haramain juga mempertimbangkan kondisi lingkungan eksternal, seperti meningkatnya kekhawatiran masyarakat mengenai maraknya kasus penipuan travel haji dan umroh, sehingga perusahaan berupaya menonjolkan citra terpercaya melalui legalitas resmi, keterbukaan informasi, dan rekam jejak pelayanan yang baik. Strategi ini sejalan dengan pendapat Fred R. David yang menyatakan bahwa perumusan strategi harus didasarkan pada analisis peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan internal organisasi.

Pada tahap formulasi strategi PT Nur Haramain Mulia mencakup pengembangan visi dan misi. Visi dan misi PT Nur Haramain sesuai dengan konsep pengembangan strategi menurut Fred R. David, dijelaskan bahwa visi dan misi merupakan langkah awal yang sangat penting dalam proses manajemen strategi, fungsinya ialah sebagai pedoman arah jangka panjang lembaga.

- a. Visi dari PT Nur Haramain ialah “Terlaksananya bimbingan ibadah umrah dan ziarah yang profesional dan terpercaya,” telah mencerminkan arah jangka panjang perusahaan secara jelas, singkat, dan relevan pada fokus utama usahanya.
- b. Misi yang disusun perusahaan juga sudah sesuai, dengan menjelaskan aktivitas utama perusahaan, nilai-nilai yang dijunjung, serta produk yang dilayani. Misi tersebut mencakup :
 - 1) Pelaksanaan bimbingan manasik umrah sesuai sunnah Rasulullah SAW secara intensif
 - 2) pemberian pelayanan profesional dan terpercaya sejak awal hingga akhir pelaksanaan ibadah
 - 3) serta pembinaan ukhuwah antar jamaah melalui forum silaturahmi.

PT Nur Haramain melakukan perencanaan secara komprehensif dengan memperhatikan komponen yang ada secara menyeluruh, demi mendapatkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan visi dan misi yang jelas dan terkonsep, maka PT Nur Haramain

dinyatakan mampu menentukan arah yang akan dicapai dengan menegaskan tujuan utama dan identitasnya.

2. Implementasi strategi yang dilakukan PT Nur Haramain

Pada tahap implementasi strategi, PT Nur Haramain merealisasikan strategi yang telah dirumuskan melalui berbagai bentuk pelayanan nyata kepada jamaah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait biaya, fasilitas, serta jadwal keberangkatan kepada calon jamaah.

PT Nur Haramain dalam menerapkan strateginya secara nyata melalui tindakan yang terstruktur, yakni :

a. Pembentukan struktur organisasi

Dalam menunjang strategi yang telah ditentukan PT Nur Haramain Membentuk struktur organisasi yang jelas dengan membagi tugas dan tanggung jawab secara tepat sasaran, yaitu :

1) Membentuk divisi yang khusus menangani manasik ibadah, pelayanan jamaah, dan bagian administrasi.

2) Peningkatan kualitas SDM berupa pelatihan skil kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan potensi dan kinerja pelayanan.

Salah satu contohnya para pembimbing ibadah baik dimulai dari manasik hingga pelaksanaan ibadah haji atau umroh berlangsung, diisi oleh pendamping yang berpengalaman dan profesional. Begitupun yang bertugas di bagian pelayanan, para karyawan diikuti sertakan seminar yang bisa menambah wawasan baik terkait

perkembangan teknologi ataupun SOP pelayanan di lingkungan kerja.

b. Implementasi program pelayanan berkualitas

Berdasarkan hasil wawancara PT Nur Haramain menerapkan program pelayanan berkualitas melalui :

- 1) Prosedur yang mudah saat pendaftaran
- 2) Informasi mengenai Biaya yang transparan
- 3) bimbingan manasik secara berkala yang mudah dipahami.
- 4) Pembimbing yang mendampingi sudah berpengalaman,
- 5) akomodasi dan transportasi sesuai dengan produk yang ditawarkan.
- 6) Pelayanan pra keberangkatan, serta
- 7) Pelayanan pasca ibadah seperti Tasyakuran, pertemuan alumni jamaah, perekrutan jamaah yang memiliki potensi.

Implementasi strategi ini sesuai dengan teori Fred R. David yang menekankan bahwa strategi yang baik harus diterjemahkan ke dalam tindakan nyata melalui kebijakan, prosedur kerja, dan pemanfaatan sumber daya manusia secara optimal. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas tersebut mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi jamaah, sehingga berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap PT Nur Haramain.

c. Evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir yang penting dalam manajemen strategi.⁵⁴ Dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa PT Nur Haramain melakukan evaluasi yang difokuskan kepada kinerja karyawan dan kesesuaian penerapan strategi yang sudah digunakan. Tindakan evaluasi yang dilakukan ialah melalui :

1) Meninjau ulang faktor internal dan eksternal

Peneliti menemukan bahwa PT Nur Haramain melakukan evaluasi mengenai kondisi lingkungan, yang dapat dilihat melalui faktor eksternal dengan mengukur survei kepuasan jamaah setelah pelaksanaan ibadah, memantau perubahan yang terjadi di lingkup pasar, dan pengaruh yang disebabkan oleh pesaing. Dalam pelaksanaan evaluasi internal yang dilakukan setiap minggu, bulan hingga tahunan, yang membahas mengenai kualitas kinerja dalam pelayanan, ditujukan untuk mengetahui kemampuan lembaga terkait strategi yang sedang berjalan baik dari segi SDM, keuangan perusahaan dan teknologi yang digunakan.

2) Tindakan korektif

PT Nur Haramain melakukan tindakan korektif action, yakni dengan menemukan pihak yang paling bertanggung jawab dalam pelaksanaan program ketika terjadi ketidak suksesan. Dengan mencari siapa yang salah dan memberikan vonis kepada pihak yang menjadi

⁵⁴ Sri Budiman and Suparjo Suparjo, "Manajemen Strategik Pendidikan Islam," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 3 (2021): 515–23, <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i3.2197>.

operator atau yang bertanggung jawab, kemudian memberi perintah untuk melakukan perbaikan. Tindakan yang dilakukan PT Nur Haramain ialah menindak lanjuti ketidak sesuaian dengan rencana awal dan terkait penilaian SOP berdasarkan *feedback* dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Tindakan korektif bertujuan untuk meluruskan strategi dan meningkatkan aspek kualitas pelayanan yang mendapatkan penilaian kurang baik dalam tugasnya.

Berdasarkan teori manajemen strategi yang dinyatakan oleh Fred R. David. PT Nur Haramain Mulia melakukan beberapa tahap proses manajemen strategi secara menyeluruh demi meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat. perencanaan strategi yang tepat, implementasi yang tepat sasaran, serta evaluasi yang dilakukan secara berkala menjadi pondasi kesuksesan lembaga dalam membentuk keunggulan dan mendapat kepercayaan di kalangan masyarakat Kabupaten Probolinggo.

4. Strategi yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat.

Dari hasil penelitian ini, peneliti menemukan bahwa strategi yang sesuai dalam membangun kepercayaan masyarakat dapat dilihat melalui analisis internal dan eksternal perusahaan dalam hal tersebut peneliti telah mencantumkan strategi PT Nur Haramain yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, Berikut ulasannya.

a. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan singkatan yang dipakai untuk menyederhanakan *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats* tertentu yang merupakan faktor strategi bagi suatu perusahaan.⁵⁵

Tabel berikut merupakan matrik SWOT yang digunakan untuk mengenali faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi suatu organisasi atau bisnis.

Tabel 4. 1 Matriks SWOT

Kekuatan (S) <ol style="list-style-type: none"> 1. Legalitas resmi dari Kementerian Agama yang menjamin keabsahan operasional perusahaan sebagai penyelenggara haji dan umroh. 2. Pembimbing ibadah yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan mendalam tentang manasik haji dan umroh. 3. Track record pelayanan yang baik dengan testimonial positif dari jamaah yang telah menggunakan jasa perusahaan. 4. Transparansi biaya dan administrasi yang memberikan kejelasan kepada calon jamaah. 5. Jaringan yang kuat dengan penyedia akomodasi dan transportasi di Arab Saudi. 	Kelemahan (W) <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan jangkauan pemasaran yang masih berfokus di wilayah Kecamatan Kraksaan dan sekitarnya. 2. Keterbatasan modal untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur penunjang pelayanan. 3. Jumlah SDM yang terbatas untuk menangani peningkatan jumlah jamaah di masa yang akan datang. 4. Ketergantungan pada kondisi ekonomi dan nilai tukar mata uang dalam penentuan biaya.
Peluang (O) <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya minat masyarakat Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. 2. Kurangnya travel haji dan umroh terpercaya di wilayah Kecamatan Kraksaan. 	Ancaman (T) <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh lainnya di wilayah Probolinggo. 2. Isu penipuan biro travel haji dan umroh yang mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat. 3. Fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap

⁵⁵ Setyadi, Pawirosumarto, and Ariana, *Manajemen Strategi “Seni Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Dan Manajemen Era Digital.”* 2023, hlm. 39.

3. Perkembangan teknologi digital yang dapat dimanfaatkan untuk pemasaran dan pelayanan.	riyal Saudi yang mempengaruhi biaya operasional.
4. Potensi kerjasama dengan lembaga keuangan syariah untuk program pembiayaan haji dan umroh.	4. Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.
5. Kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.	5. Kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah.

Sumber : data wawancara dan observasi penelitian, 2025.

Setelah diketahui faktor internal dan eksternal melalui matriks SWOT, langkah selanjutnya ialah untuk menentukan bobot, rating serta skor yang didapatkan dari responden yang sudah mengisi kuesioner. Dari kuesioner menghasilkan sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Data Kuesioner SWOT

no	kekuatan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	jumlah
1	Legitimasi resmi dari Kementerian Agama yang menjamin keabsahan pelayanan ibadah haji dan umroh.	5	5	4	4	5	4	27
2	Perusahaan yang berpengalaman dan memiliki track record pelayanan yang baik dengan testimonial positif.	5	5	4	4	4	4	26
3	Transparansi biaya dan administrasi yang memberikan jaminan yang jelas tentang pelayanan yang akan diterima.	4	4	4	3	4	4	23
4	Administrasi yang memberikan jaminan yang jelas tentang pelayanan yang akan diterima.	5	4	4	4	5	4	26
5	Penyedia akomodasi dan transportasi yang nyaman dan aman.	5	5	4	4	4	4	26
	total							128
	kelemahan							
1	Keterbatasan jumlah pemasaran yang masih berfokus pada offline.	2	3	3	3	3	3	17
2	Keterbatasan modal untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur yang terbatas untuk menangani peningkatan jumlah pengunjung.	3	3	2	2	3	3	16
3	Keterbatasan jumlah tenaga kerja yang dapat menangani peningkatan jumlah pengunjung.	3	3	3	3	4	3	19
4	Keterbatasan dana untuk investasi teknologi informasi dan sistem keamanan.	3	3	2	2	3	3	16
	total							68
	peluang							
1	Peningkatan minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umroh.	4	4	4	4	4	4	24
2	Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.	4	3	3	3	3	3	19
3	Perkembangan teknologi digital yang dapat dimanfaatkan untuk pemasaran dan pelayanan.	5	5	4	4	5	4	27
4	Potensi kerjasama dengan lembaga keuangan syariah untuk program pembiayaan haji dan umroh.	4	3	3	3	3	3	19
5	Kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.	4	4	4	4	4	4	24
	total							113
	ancaman							
1	Persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh.	4	4	4	4	4	4	24
2	Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.	4	4	4	4	4	4	24
3	Kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah.	5	5	3	3	3	3	22
4	Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.	4	3	3	3	4	3	20
5	Kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah.	2	2	2	2	2	2	12
	total							102

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Hasil dari tabel diatas kemudian ditentukan bobot, rating dan skor. Dengan perhitungan bobot = jumlah : total, kemudian rating = jumlah : responden, dan skor = bobot x rating.⁵⁶ Dapat dilihat hasil dari bobot, rating dan skor dari tabel berikut.

Tabel 4. 3 Analisis SWOT

No	Kekuatan (S)	Bobot	Rating	Skor
1	Legalitas resmi dari Kementerian Agama yang menjamin keabsahan operasional perusahaan sebagai penyelenggara haji dan umroh.	0,23	5	1,15
2	Pembimbing ibadah yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan mendalam tentang manasik haji dan umroh.	0,19	4	0,76
3	<i>Track record</i> pelayanan yang baik dengan testimonial positif dari jamaah yang telah menggunakan jasa perusahaan.	0,16	4	0,64
4	Transparansi biaya dan administrasi yang memberikan kejelasan kepada calon jamaah.	0,2	4	0,8
5	Jaringan yang kuat dengan penyedia akomodasi dan transportasi di Arab Saudi.	0,22	4	0,88
		1		4,21
No	Kelemahan(W)	Bobot	Rating	Skor
1	Keterbatasan jangkauan pemasaran yang masih berfokus di wilayah Kecamatan Kraksaan dan sekitarnya.	0,25	3	0,75
2	Keterbatasan modal untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur penunjang pelayanan.	0,23	3	0,69
3	Jumlah SDM yang terbatas untuk menangani peningkatan jumlah jamaah di masa yang akan datang.	0,28	3	0,84
4	Ketergantungan pada kondisi ekonomi dan nilai tukar mata uang dalam penentuan biaya.	0,24	3	0,72
		1		3
	<i>Strength – weaknesses =</i>		1,21	
No	Peluang (O)	Bobot	Rating	Skor
1	Meningkatnya minat masyarakat	0,21	4	0,84

⁵⁶Sudiantini and Hadita, “Manajemen Strategi.”

	Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh.			
2	Kurangnya travel haji dan umroh terpercaya di wilayah Kecamatan Kraksaan.	0,17	3	0,51
3	Perkembangan teknologi digital yang dapat dimanfaatkan untuk pemasaran dan pelayanan.	0,24	5	1,2
4	Potensi kerjasama dengan lembaga keuangan syariah untuk program pembiayaan haji dan umroh.	0,17	3	0,51
5	Kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.	0,21	4	0,84
		1		3,9
No	Ancaman (T)	Bobot	Rating	Skor
1	Persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh lainnya di wilayah Probolinggo.	0,23	4	0,92
2	Isu penipuan biro travel haji dan umroh yang mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat.	0,23	4	0,92
3	Fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap riyal Saudi yang mempengaruhi biaya operasional.	0,22	4	0,88
4	Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.	0,2	3	0,6
5	Kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah.	0,12	2	0,24
		1		3,56
	<i>Opportunity – Treath =</i>		0,34	

Sumber: data hasil wawancara penelitian 2025.

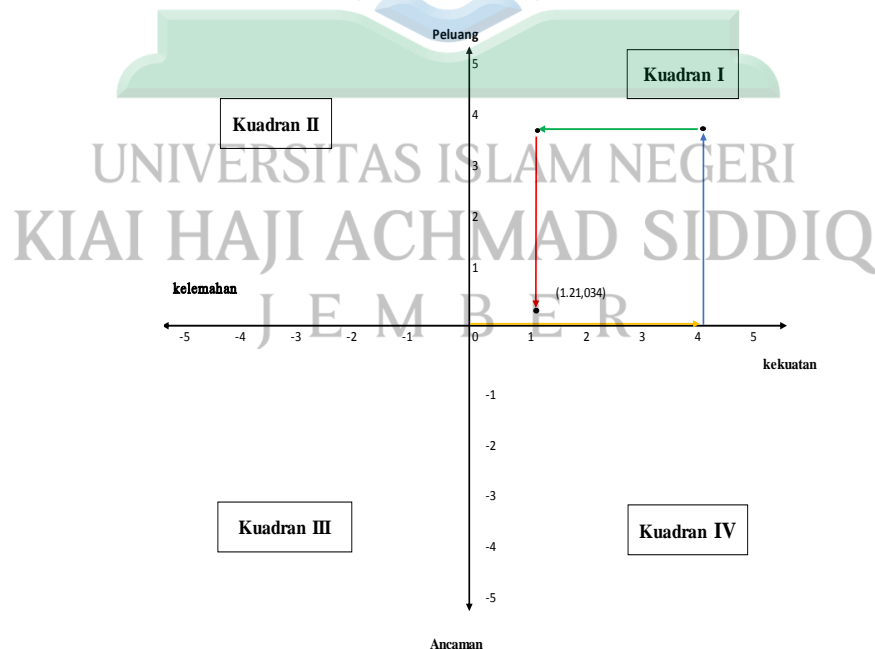
Tabel di atas merupakan hasil dari analisis pendekatan kuantitatif matriks SWOT, yang ditujukan kepada narasumber untuk memberikan penilaian atau rating sesuai dengan keadaan lingkungan di PT Nur Haramain. Dengan adanya penilaian tersebut ditemukanlah bobot dan rating, kemudian diolah kembali untuk mendapatkan skor.

total (s+w)	selisih (s-w)		total (o+t)	selisih (O-t)
7,21	1,21		7,46	0,34
sumbu x = 1.21				
sumbu y = 0,34				

Gambar 4. 4 Hasil Perhitungan dari Matriks SWOT

Sumber : data diolah peneliti, 2025.

Kemudian dioperasikan dengan kekuatan dikurangi kelemahan, begitu juga peluang dikurangi ancaman, sehingga menghasilkan angka yang dapat menentukan posisi koordinat PT Nur Haramain, sebagaimana berikut :



Gambar 4. 5 Diagram SWOT PT Nur Haramain

Sumber : data diolah peneliti, 2025..

Diagram di atas menunjukkan posisi PT Nur Haramain berada pada kuadran I, menunjukkan posisi *Strength-Opportunities*. Pada kuadran tersebut menunjukkan bahwasanya posisi PT Nur Haramain dapat memanfaatkan strategi progresif dengan memaksimalkan kekuatan yang ada pada internal yaitu, legalitas resmi lembaga dan peluang dari eksternal yaitu, meningkatnya minat masyarakat kabupaten Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. Dengan mengkombinasi strategi *Strength-Opportunities* yang sesuai hal tersebut dapat menetapkan strategi dari PT Nur Haramain.

b. Penetapan Tujuan Jangka Panjang

PT Nur Haramain bisa menentukan strategi yang tepat dengan memperhatikan faktor yang sangat berpengaruh dari kekuatan, peluang, kelemahan dan ancaman. seperti:

- 1) Kekuatan : Legalitas resmi dari Kementerian Agama dan lembaga perizinan yang menjamin keabsahan operasional perusahaan sebagai penyelenggara haji dan umroh. Jaringan yang kuat dengan penyedia akomodasi dan transportasi di Arab Saudi.
- 2) Kelemahan : Keterbatasan jangkauan pemasaran yang masih berfokus di wilayah Kecamatan Kraksaan dan sekitarnya. Jumlah SDM yang terbatas untuk menangani peningkatan jumlah jamaah di masa yang akan datang.

- 3) Peluang : Meningkatnya minat masyarakat Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. Kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.
- 4) Ancaman : Persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh lainnya di wilayah Probolinggo.

Tujuan dari penetapan jangka panjang ialah demi mempertahankan bahkan mengembangkan strategi yang sudah ditentukan sejak awal. faktor yang paling berpengaruh dan dapat menjadi investasi demi meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan profesional, mengembangkan kapasitas pegawai yang kurang memuaskan berdasarkan *feedback* dari pelanggan dengan mengikut sertakan pelatihan, serta memperluas jangkauan pasar

c. Pengembangan strategi alternatif

Untuk optimalisasi strategi yang telah ditentukan, PT Nur Haramain menciptakan strategi cadangan jika sewaktu waktu strategi yang telah ditetapkan mengalami kendala, hal tersebut demi meminimalisir adanya resiko terjadi, diantaranya ialah:

- 1) S-O Strategi: mengandalkan *track record*, jaringan kerjasama, dan pelayanan profesionalisme demi memanfaatkan adanya kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.
- 2) S-T Strategi: menggunakan keunggulan kualitas pelayanan sebagai pembeda dari kompetitor.

- 3) W-O Strategi: melakukan perekrutan SDM yang kompeten dan memberikan pelatihan kepada para pegawai serta membangun kerjasama dengan lembaga keuangan syariah.
- 4) W-T Strategi: fokus pada efisiensi untuk mengatasi keterbatasan modal dan menghindari persaingan langsung dengan kompetitor.

d. Pemilihan Strategi

Berdasarkan hasil analisis terhadap strategi yang diterapkan, faktor pendukung dan penghambat, serta analisis SWOT, strategi yang sesuai bagi PT Nur Haramain dalam membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo adalah strategi yang menekankan pada penguatan pelayanan yang transparan, profesional, dan berkelanjutan. PT Nur Haramain perlu memaksimalkan kekuatan internal berupa legalitas resmi, pengalaman pelayanan, dan pendampingan jamaah yang intensif, serta memanfaatkan peluang meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memilih travel haji dan umroh yang terpercaya.

Perusahaan juga perlu meminimalkan kelemahan dengan meningkatkan promosi digital dan kualitas komunikasi, serta mengantisipasi ancaman persaingan dan maraknya kasus penipuan travel dengan memperkuat citra amanah dan akuntabilitas pelayanan. Strategi tersebut sejalan dengan konsep manajemen strategis menurut Fred R. David yang menekankan pentingnya kesesuaian antara faktor internal dan eksternal dalam mencapai tujuan organisasi, khususnya dalam membangun kepercayaan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada tahap formulasi strategi PT Nur Haramain Mulia mencakup pengembangan visi dan misi. Visi dan misi PT Nur Haramain. PT Nur Haramain melakukan perencanaan secara komprehensif dengan memperhatikan komponen yang ada secara menyeluruh, demi mendapatkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Pada tahap implementasi strategi, PT Nur Haramain merealisasikan strategi yang telah dirumuskan melalui berbagai bentuk pelayanan nyata melalui Pembentukan struktur organisasi dan Implementasi program pelayanan berkualitas
3. Pada tahap evaluasi strategi, PT Nur Haramain melakukan penilaian terhadap efektivitas strategi melalui masukan dan pengalaman jamaah serta hasil pelayanan yang telah diberikan. Evaluasi strategi ini berfungsi sebagai upaya perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi serta analisis SWOT, strategi yang paling sesuai bagi PT Nur Haramain dalam membangun kepercayaan masyarakat adalah strategi pelayanan berbasis

kepercayaan yang menekankan transparansi informasi, konsistensi pelayanan, profesionalitas sumber daya manusia. Strategi tersebut dinilai mampu memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki perusahaan sekaligus meminimalkan kelemahan dan menghadapi berbagai ancaman dalam industri travel haji dan umroh.

B. Saran

Setelah memaparkan pembahasan penelitian, maka selanjutnya peneliti memberikan sara-saran kepada pihak sebagai berikut :

1. Bagi PT Nur Haramain Mulia

Kepada lembaga PT Nur Haramain diharapkan untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas, dengan terus melakukan inovasi terkait aspek kualitas pelayanan yang diberikan, bisa melalui pemanfaatan teknologi digital berbasis aplikasi untuk memudahkan jamaah, penyediaan ruang tunggu yang nyaman kepada pelanggan.

2. Bagi Masyarakat atau calon jamaah

Kepada masyarakat atau calon jamaah dalam memilih lembaga travel haji dan umroh atau lembaga serupa, diharapkan untuk tidak mudah tergiur dengan promosi yang dilebih-lebihkan serta tidak menelan mentah-mentah isu yang masih belum tentu kebenarannya, supaya tidak menimbulkan hal yang dapat merusak nama baik dari suatu lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, Suherman. *Manajemen Strategi*, 2022.
- Budiman, Sri, and Suparjo Suparjo. "Manajemen Strategik Pendidikan Islam." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* 5, no. 3 (2021).
- Fathulloh, Ziaulhaq, Syamsul Hadi HM, and Khusnul Hotimah. "Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang." *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam* 8, no. 1 (2022).
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty,, Apt Evi Fatmi Utami, M Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, Nur Hikmatul Auliya. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitaif. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta*. Vol. 61, 2020.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (2019).
- Ismaulidina, Isma, Effiati Juliana Hasibuan, and Taufik Wal Hidayat Wal Hidayat. "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji Dan Umroh." *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)* 2, no. 1 (2020).
- Istiawati, Sri. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Wanprestasi Perjalanan Umroh." *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)* 6, no. 1 (2023).
- Kahfi, Al. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Di Pt. Ar-Rahmah Wisata." *Yönetim: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2024).
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Mufidta, Fenny. "Analisis Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kesenjangan Ekspektasi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pengelolaan Dana Keistimewaan," 2023.
- Muhammad Adam. "Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat." *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 1 (2022).

- Nur Solikin. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Penyusun. "Profile PT Nur Haramain," 2020.
- Penyusun, Tim. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah." jember: UIN Kiai Haji Achmad siddiq Jember, 2022.
- Pritandhari, Meyta, and Triani Ratnawuri. "Analisis Pembelajaran Monopoli Ekonomi (Monokomi) Pada Siswa Boarding School." *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 6, no. 2 (2018).
- Rifa'i, Moh & Dela Maghfirah Kamila. "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji." *Haramain* 01, no. 01 (2021).
- Rifa'i, Moh, Ahmad Tijani, and Zubairi Zubairi. "Otorisasi Bagi Alumni Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat." *Jurnal Asy-Syukriyyah* 23, no. 2 (2022).
- Saprun, Mappanyompa. "Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Di Masjid Riadhul Sholihin Dusun Bertais." *Ibtida'iy : Jurnal Prodi PGMI* 7, no. 2 (2022).
- Setyadi, Antonius, Suharno Pawirosumarto, and Sunda Ariana. *Manajemen Strategi "Seni Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Dan Manajemen Era Digital,"* 2023.
- Shoifuro, Indah, and Clarashinta Canggi. "Hubungan Kualitas Pelayanan Islami Dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji Dan Umrah." *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 1 (2020).
- Sudiantini, Dian, and Hadita. "Manajemen Strategi." CV. Pena Persada, 2022.
- Sugiyono. "Analisis Data Kualitatif." *Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung*, 2016.
- Undang-Undang RI. "Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan ibadah Haji Dan Umrah." *Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, no. 004251 (2019).
- Zainuri, Lalu Ahmad. "Pendampingan Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Azizah Lombok Tour." *Lampu: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2022.

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode penelitian	Fokus penelitian
Strategi PT Nur Haramain Mulia Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat Di Probolinggo	1. Strategi PT Nur Haramain mulia	Teori : Fred R.David -Formulasi strategi -Implementasi strategi -Evaluasi strategi	Primer : Wawancara, observasi, dokumentasi	Pendekatan kualitatif, metode deskriptif.	1) Bagaimana formulasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 2) Bagaimana implementasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 3) Bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan oleh PT Nur Haramain ? 4) apa strategi yang sesuai untuk membangun kepercayaan masyarakat ?
	3. kepercayaan masyarakat.	Fandy tjiptono -Brand reability -Brand intentions	Sekunder : Buku, artikel, jurnal	Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dokumentasi.	

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Syamsul Ma' Arif

NIM : 201103040001

Fakultas/ Prodi : Dakwah / Manajemen Dakwah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "Strategi PT Nur Haramain Mulia Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat di Kabupaten Probolinggo" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh isi, data, analisis, maupun kesimpulan yang terdapat dalam skripsi ini merupakan hasil pemikiran, penelitian, dan kerja saya pribadi, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang secara jelas merujuk pada sumber yang digunakan dan telah dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil penjiplakan atau dibuat oleh pihak lain, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi dan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dari pihak mana pun.

Jember, 04 Desember 2025
Yang menyatakan,



SYAMSUL MA' ARIF
NIM : 201103040001



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

Lampiran-lampiran

Pedoman Wawancara

Strategi PT Nur Haramain Mulia untuk membangun kepercayaan masyarakat di Probolinggo

Identitas Informan

Nama Informan:

Jabatan:

A. Formulasi, Implementasi, dan evaluasi Strategi

1. Bagaimana proses perencanaan strategi di PT Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Siapa saja yang terlibat dalam perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana proses penerapan strategi yang telah dirumuskan dalam aktivitas operasional sehari-hari?
4. Bagaimana sistem pengawasan yang diterapkan untuk memastikan strategi pelayanan berjalan sesuai rencana?
5. Seberapa sering evaluasi strategi pelayanan dilakukan?
6. Bagaimana prosedur pendaftaran jamaah haji dan umroh di PT Nur Haramain Mulia?
7. Bagaimana program pembinaan dan bimbingan manasik yang diberikan kepada calon jamaah?
8. Apa saja fasilitas yang disediakan selama proses bimbingan manasik?
9. Bagaimana PT Nur Haramain memastikan kenyamanan jamaah selama perjalanan?
10. Bagaimana sistem penanganan komplain atau ketidakpuasan jamaah?
11. Bagaimana strategi untuk mempertahankan hubungan dengan jamaah setelah perjalanan selesai?
12. Apa program pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan?

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat

a. Kepada staf

1. Apa saja izin dan sertifikasi yang dimiliki oleh PT Nur Haramain Mulia?
2. Bagaimana upaya PT Nur Haramain Mulia dalam membangun reputasi positif?

b. Kepada jamaah

1. Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan jasa lembaga travel ini
2. Apakah aspek pelayanan yang memuaskan bagi anda?
3. Apakah aspek yang perlu ditingkatkan dari pelayanan dari lembaga?

Pertanyaan SWOT

A. Pertanyaan terkait Kekuatan (Strengths)

1. Bagaimana proses PT Nur Haramain Mulia mendapatkan legalitas resmi dari Kementerian Agama dan apa saja persyaratan yang harus dipenuhi?
2. Bagaimana proses rekrutmen dan pelatihan pembimbing ibadah di PT Nur Haramain Mulia untuk memastikan mereka memiliki pengetahuan yang mendalam tentang manasik haji dan umroh?
3. Bagaimana cara PT Nur Haramain Mulia membangun dan mempertahankan track record pelayanan yang baik selama ini?
4. Apa strategi PT Nur Haramain Mulia dalam menerapkan transparansi biaya dan administrasi kepada calon jamaah?
5. Bagaimana PT Nur Haramain Mulia membangun dan memelihara jaringan dengan penyedia akomodasi dan transportasi di Arab Saudi?

B. Pertanyaan terkait Kelemahan (Weaknesses)

1. Apa strategi jangka pendek dan jangka panjang untuk memperluas jangkauan pemasaran di luar wilayah Kecamatan Kraksaan?

2. Bagaimana rencana PT Nur Haramain Mulia dalam mengatasi keterbatasan modal untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur penunjang?
3. Bagaimana strategi perusahaan dalam mengatasi keterbatasan SDM untuk mengantisipasi peningkatan jumlah jamaah di masa mendatang?
4. Langkah apa yang diambil perusahaan untuk mengurangi ketergantungan pada kondisi ekonomi dan fluktuasi nilai tukar mata uang?

C. Pertanyaan terkait Peluang (Opportunities)

1. Bagaimana PT Nur Haramain Mulia menganalisis dan memanfaatkan tren peningkatan minat masyarakat Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh?
2. Apa strategi perusahaan untuk memanfaatkan peluang dari kurangnya travel haji dan umroh terpercaya di wilayah Kecamatan Kraksaan?
3. Media digital apa saja yang saat ini digunakan perusahaan, dan bagaimana rencana pengembangan pemanfaatan teknologi digital untuk pemasaran dan pelayanan?
4. Bagaimana bentuk kerjasama dengan lembaga keuangan syariah yang sudah atau akan dijalin untuk program pembiayaan haji dan umroh?
5. Apa saja program ibadah plus wisata religi yang telah dikembangkan, dan bagaimana respons masyarakat terhadap program tersebut?

D. Pertanyaan terkait Ancaman (Threats)

1. Strategi apa yang diterapkan untuk menghadapi persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh lainnya di wilayah Probolinggo?
2. Bagaimana cara PT Nur Haramain Mulia membedakan diri dari isu penipuan biro travel haji dan umroh yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat?
3. Apa langkah-langkah mitigasi yang dilakukan perusahaan untuk menghadapi fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap riyal Saudi?

4. Bagaimana perusahaan beradaptasi terhadap perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh?
5. Apa strategi kontingensi yang dimiliki PT Nur Haramain Mulia dalam menghadapi kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah?

Kuesioner SWOT

Identitas respondent

Nama :

Profesi :

Petunjuk pengisian

Untuk kepentingan penelitian, kami mempercayakan bapak/ibu sebagai salah seorang responden. Jawaban bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini sangat kami harapkan. Beri tanda centang pada kolom yang bapak/ibu pilih, jika:

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak penting

3 = Tidak tahu/ragu-ragu

4 = Penting

5 = Sangat penting

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

Daftar pertanyaan.

No	Variabel	Skor				
		1	2	3	4	5
Kekuatan (S)						
1	Legalitas resmi dari Kementerian Agama yang menjamin keabsahan operasional perusahaan sebagai penyelenggara haji dan umroh.					
2	Pembimbing ibadah yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan mendalam tentang manasik haji dan umroh.					
3	Track record pelayanan yang baik dengan testimonial positif dari jamaah yang telah menggunakan jasa perusahaan.					
4	Transparansi biaya dan administrasi yang memberikan kejelasan kepada calon jamaah.					
5	Jaringan yang kuat dengan penyedia akomodasi dan transportasi di Arab Saudi.					

		Skor				
Kelemahan (W)		1	2	3	4	5
1	Keterbatasan jangkauan pemasaran yang masih berfokus di wilayah Kecamatan Kraksaan dan sekitarnya.					
2	Keterbatasan modal untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur penunjang pelayanan.					
3	Jumlah SDM yang terbatas untuk menangani peningkatan jumlah jamaah di masa yang akan datang.					
4	Ketergantungan pada kondisi ekonomi dan nilai tukar mata uang dalam penentuan biaya.					

	Peluang (O)	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Meningkatnya minat masyarakat Probolinggo untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh.					
2	Kurangnya travel haji dan umroh terpercaya di wilayah Kecamatan Kraksaan.					
3	Perkembangan teknologi digital yang dapat dimanfaatkan untuk pemasaran dan pelayanan.					
4	Potensi kerjasama dengan lembaga keuangan syariah untuk program pembiayaan haji dan umroh.					
5	Kesempatan pengembangan program ibadah plus wisata religi yang diminati masyarakat.					

	Ancaman (T)	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Persaingan harga dengan kompetitor travel haji dan umroh lainnya di wilayah Probolinggo.					
2	Isu penipuan biro travel haji dan umroh yang mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat.					
3	Fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap riyal Saudi yang mempengaruhi biaya operasional.					
4	Perubahan kebijakan dan regulasi dari pemerintah Saudi Arabia terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.					
5	Kondisi sosial politik dan keamanan di Timur Tengah yang dapat mempengaruhi kenyamanan ibadah.					



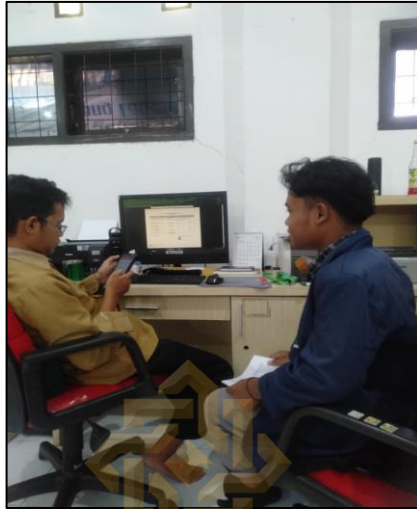
DOKUMENTASI



Sertifikat PIHK dan Sertifikat PPIU PT Nur Haramain Mulia,
didapatkan melalui website resmi PT Nur Haramain.



Salinan perizinan dari PPIU dan PIHK sebagai penyelenggara perjalanan ibadah
Haji dan Umroh, didapatkan melalui website resmi PT Nur Haramain.



Wawancara dengan bapak Fajar Hari Wibowo, S.S.T.
(divisi pemasaran)



Wawancara dengan mas Moh. Hasan Akbar, S.Kom.
(divisi pelayanan dan pemasaran bagian digital)



Wawancara dengan bapak Zainuddin dan ibu Qurrotulaini
(pelanggan PT Nur Haramain)



Wawancara dengan ibu Mar dan ibu Tomi
(pelanggan PT Nur Haramain)



Tempat parkir dan halaman PT Nur Haramain.



prosesi pemberangkatan jamaah di PT Nur Haramain.



Pelaksanaan penyambutan jamaah dari tanah suci dan souvenir yang akan di berikan pasca ibadah. di PT Nur Haramain.

Izin penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136
email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B. 1376 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/03/2025 24 Maret 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Pimpinan Lembaga PT Nur Haramain Mulia

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Syamsul Ma'Arif
NIM : 201103040001
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Semester : XI (sebelas)

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 Lembaga Travel Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus di PT Nur Haramain Mulia Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo)"

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,


Dr. HUN YUSUFA M.A.



Surat selesai penelitian



PT. NUR HARAMAIN MULIA

tour & travel (umrah & haji plus)

JL. IR. H. JUANDA NO. 370 PATOKAN KRAKSAAN PROBOLINGGO

TELP. (0335) 843022, 8401062, 082302003045, email: nur.haramaintour@yahoo.com, www.nurharamainmulia.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0400/A.2/PT.NHM/IV/2025

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh. Affan, M.Pd.
Jabatan : Direktur Operasional PT. Nur Haramain Mulia Tours & Travel Probolinggo
Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No. 370 Patokan Kraksaan Probolinggo Jawa Timur

Menerangkan dengan sebenar-benarnya, bahwa:

- Nama : Syamsul Ma'arif
Tempat/Tanggal Lahir : Probolinggo / 21-02-2002
Jenis Kelamin : Laki-Laki
NIM : 201103040001
Alamat : Dsn Plapak RT/RW 19/05 Besuk Agung Kec. Besuk Kab. Probolinggo

Nama di atas benar-benar telah melakukan penelitian di PT. Nur Haramain Mulia yang dilaksanakan ada 18 Maret hingga 22 April 2025.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat digunakan sebagaimana semestinya.


Probolinggo, 22 April 2025
Direktur Operasional,


PT. NUR HARAMAIN MULIA
UMRAH & HAJI PLUS
MOH. AFFAN, M.Pd.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R







BIOGRAFI PENULIS

Nama : Syamsul Ma'Arif

NIM : 201103040001

Fakultas/Prodi : Dakwah/ Manajemen Dakwah

Tempat, Tanggal lahir: Probolinggo, 21 Februari 2002

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat : Dusun Plakpak, Besuk Agung, Besuk, Probolinggo.

No. Telp : 083895302511

Email : ariffme21@gmail.com

Riwayat Pendidikan : RA Raudatus Salam

SDN Besuk Agung

MTS Zainul Hasan Genggong

MA Zainul Hasan Genggong