

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO
TRAVEL NAJMA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas Akhir Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Dalam Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh :

FIKRI HAIKHAL
NIM. 3620054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO
TRAVEL NAJMA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas Akhir Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Dalam Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh :

FIKRI HAIKHAL
NIM. 3620054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fikri Haikhal
NIM : 3620054
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO TRAVEL NAJMA”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,


Fikri Haikhal
NIM. 3620054

NOTA PEMBIMBING

Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I

**Desa Karangjampo RT.01 RW.04 Jln. Moh Komari, Dukuh Pulosari,
Kecamatan Tirto, Kabupaten Pekalongan.**

Lamp : 4 (Empat Eksemplar)

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Fikri Haikhal

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

di-

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Fikri Haikhal

NIM : 3620054

Judul : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO TRAVEL NAJMA**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 8 Juli 2024

Pembimbing,


Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
NIP. 197010052003121001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email : fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : **FIKRI HAIKHAL**
NIM : **3620054**
Judul Skripsi : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI BIRO TRAVEL NAJMA**

yang telah diujikan pada Hari Rabu, 24 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

Penguji II

Nurul Maisval, M.H.I
NIP. 199105042020122012

Pekalongan, 29 Juli 2024

Disahkan Oleh

Dekan



Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṣ	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

1. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

2. *Ta Marbutah*

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مراجعة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

3. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

4. *Kata sandang (artikel)*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sempang.

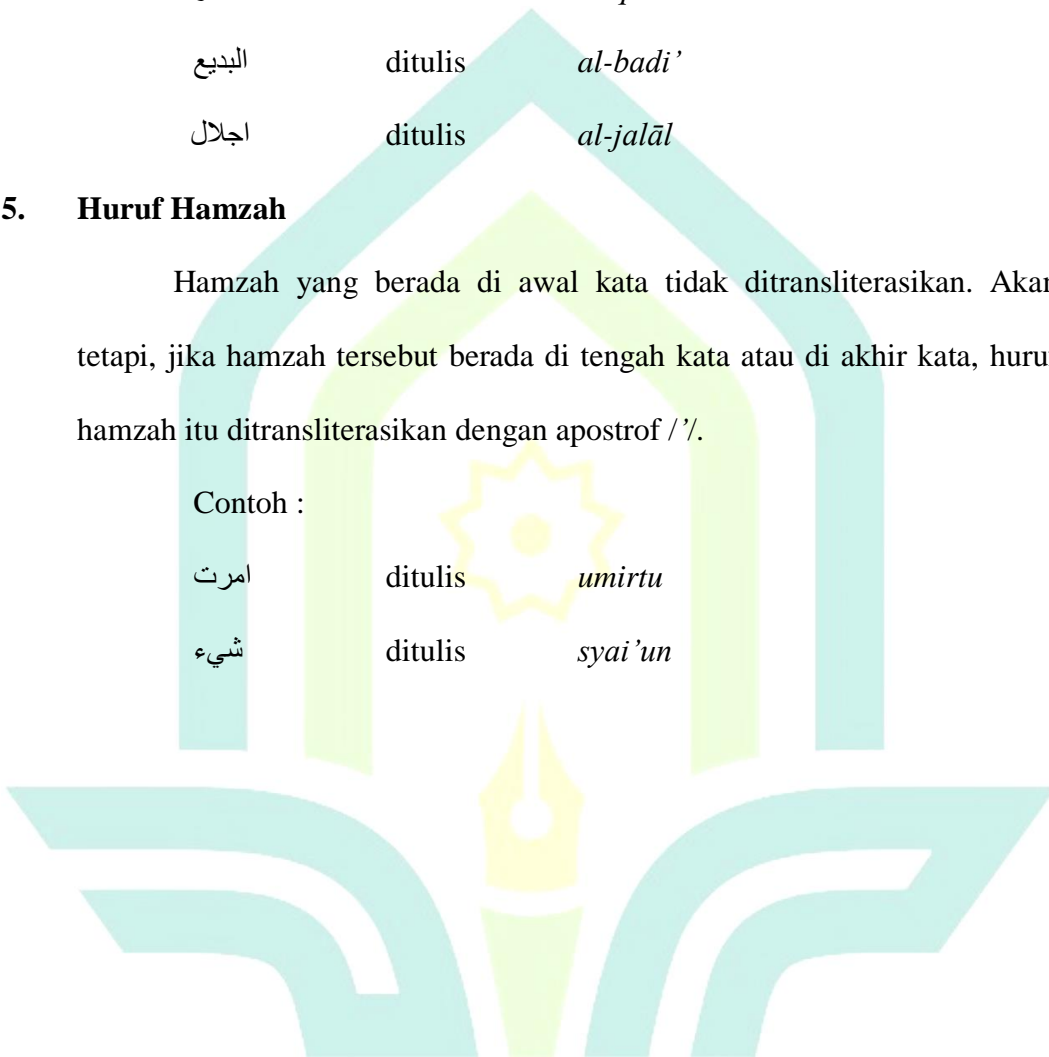
Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البدیع ditulis *al-badi'*

اجلال ditulis *al-jalāl*

5. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.


Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat kepada Allah S.W.T Tuhan yang maha esa atas segala limpahan kekuatan, kesehatan, dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad S.A.W yang semoga kita semua mendapatkan syafaat dihari akhir nanti. Sebagai rasa syukur dan cinta peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Rahadi dan Ibu Kasno'ah yang selalu menyemangati, memotivasi, dan memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil yang diberikan selama saya berkuliah di UIN K.H Abdurahman Wahid.
2. Kakak saya Vidya Setyaningsih yang telah membantu saya dalam mengarahkan dan membantu menemani selama proses penelitian berlangsung.
3. Keluarga besar dari bapak dan ibu yang membantu menyemangati agar skripsi segera diselesaikan.
4. Dosen wali akademik saya yaitu Ibu Lia Afiani, M.Hum. yang telah mengarahkan, membimbing, dan menerima judul skripsi yang saya buat.
5. Dosen pembimbing skripsi saya yaitu Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I yang memberikan bimbingan dan masukan selama proses penelitian berlangsung.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya dan staff FUAD yang mendukung selama masa perkuliahan.

7. Kepada orang terdekat saya Fina Karhomatul Aulia yang mendukung, menemani, menyemangati, dan memberikan arahan selama proses penelitian berlangsung.
8. Kepada biro travel haji dan umrah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan yang bersedia menjadi bahan penelitian.
9. Seluruh teman seangkatan jurusan Manajemen Dakwah.



MOTTO

“Perjalanan ribuan mil dimulai dari satu langkah yang diyakini”



ABSTRAK

Haikhal, Fikri. 2024. Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di Biro Travel Najma. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I.

Kata Kunci : Manajemen Strategi, Pelayanan, Haji dan Umrah

Pada era pandemi covid-19 banyak perusahaan yang mengalami kerugian karena daya beli masyarakat yang kurang. Dampak dari pandemi tersebut menyebabkan roda perekonomian dimasyarakat rendah. Akan tetapi terdapat sebuah perusahaan dibidang jasa layanan haji dan umrah yang bernama PT. Najma Global Sejahtera yang membuka cabang perusahaan diwilayah Pekalongan pada saat pandemi covid-19 dan terbilang cukup bagus. Hal ini dikarenakan meski berdiri saat ditengah efek pandemi dalam ekonomi, PT Najma mampu memberikan pelayanan haji dan umrah. Manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah inilah yang akan peneliti kaji. Penelitian ini mencoba menggali tentang manajemen strategi pada perusahaan PT. Najma Global Sejahtera dalam membangun perusahaan, layanan yang diberikan PT. Najma Global Sejahtera dalam melayani calon jamaah haji atau umrah, dan program yang ditawarkan oleh perusahaan kepada calon jamaah haji dan umrah.

Penelitian ini memiliki maksud sebagai jawaban terhadap rumusan masalah yang terdapat didalam penelitian yaitu terkait tentang bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh biro travel PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dan faktor pendukung dan penghambat PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini didalamnya menggunakan metode penelitian lapangan atau field research dengan pendekatan kualitatif dan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun dalam tahap menganalisis data meliputi pengumpulan data, kategorisasi data (reduksi), verifikasi data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah di biro travel PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan berjalan sesuai harapan dari perusahaan. Dibuktikan dari pelayanan yang semakin baik dan mengalami peningkatan didalam segi fasilitas untuk melayani jamaah haji dan umrah namun terdapat kendala dari segi sumber daya manusia yang kurang didalam cabang Pekalongan. Adapun faktor penghambat dan pendukung dari proses manajemen strategi pelayanan haji dan umrah di biro travel PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dapat diatasi oleh perusahaan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur terpanjatkan kehadiran Allah S.W.T Tuhan semesta alam yang telah memberi karunia, rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan kepada hambanya. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W yang syafaatnya kita harapkan dihari akhir nanti. Selanjutnya, penulis akan mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam menulis skripsi yang berjudul “ Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di Biro Travael Najma” baik berupa dukungan moril atau materil. Karena penulis yakin tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan yang diberikan, penulis akan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Dengan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. Sam’ani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Ketua Program studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Lia Afiani, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, masukan, motivasi, dan do’a dalam masa perkuliahan.

5. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Dosen Pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan masukan, arahan, dan doa selama proses penelitian berlangsung.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah dan Program Studi Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan yang bertugas di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurahman Wahid Pekalongan.
8. Pejabat Perpustakaan Universitas Islam Negeri K.H Abdurahman Wahid Pekalongan.
9. Manajer PT. Najma Global Sejahtera Ibu Ranny Dwi dan manajer wilayah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan Bapak Sulistyو beserta para jamaah umrah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan yang telah bersedia menjadi bahan penelitian skripsi.

Penulis sadar bahwa penelitian skripsi yang dibuat masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xii
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Analisis Teori	8
2. Penelitian Yang Relevan	13
3. Kerangka Berpikir	17
F. Metode Penelitian.....	19
1. Metode Pendekatan Penelitian	19
2. Lokasi Penelitian	20
3. Sumber Data	20
4. Metode Pengumpulan Data	21
5. Teknik Analisis Data	21
G. Sistematika Penelitian	25

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Strategi	26
1. Pengertian Manajemen Strategi	26

2. Unsur Unsur Manajemen	28
3. Fungsi Manajemen Strategi.....	30
4. Tujuan Manajemen Strategi	32
5. Tahap Manajemen Strategi	34
6. Manfaat Manajemen Strategi	37
B. Kualitas Pelayanan	38
C. Tinjauan Umum Haji dan Umrah.....	40
1. Pengertian Haji dan Umrah.....	40
2. Landasan Hukum Haji dan Umrah.....	43

BAB III GAMBARAN UMUM PENERAPAN MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PT NAJMA GLOBAL SEJAHTERA

A. Profil PT. Najma Global Sejahtera.....	45
1. Sejarah Berdirinya PT. Najma Gobal Sejahtera.....	45
2. Visi dan Misi PT. Najma Global Sejahtera.....	49
3. Struktur Organisasi Perusahaan	49
B. Penerapan Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Najma Global Sejahtera.....	50
1. Perencanaan (<i>Planning</i>)	50
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	58
3. Penerapan (<i>Actuating</i>).....	60
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	65
5. Evaluasi	66
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Strategi	67
1. Faktor pendukung Manajemen Strategi	67
2. Faktor Penghambat Manajemen Strategi	69

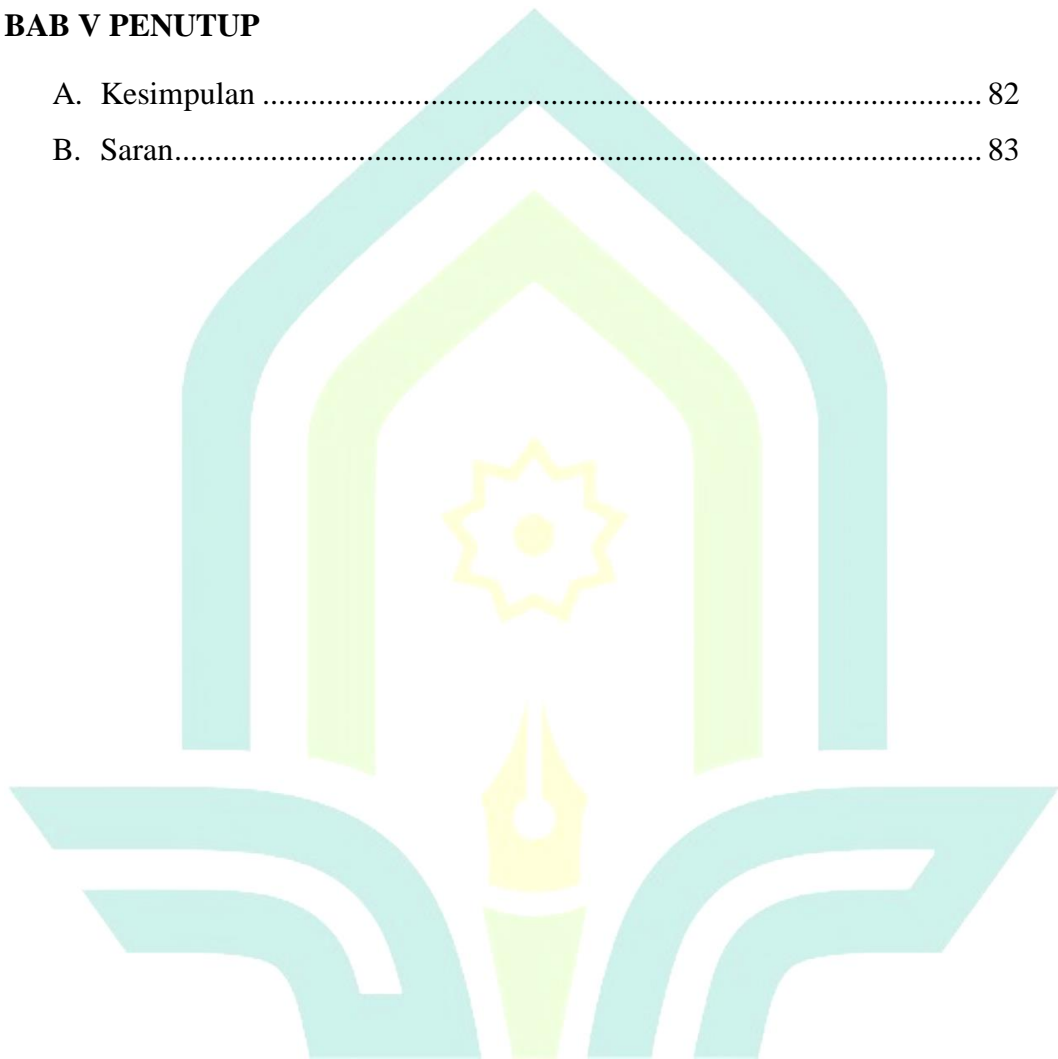
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah di Biro Travel Najma.....	70
1. Perencanaan.....	71
2. Pengorganisasian.....	72

3. Pelaksanaan.....	73
4. Pengawasan.....	74
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah	76
1. Analisis Faktor Pendukung	76
2. Analisis Faktor Penghambat	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir.....	18
Bagan 3.1 Susunan Organisasi PT. Najma Global Sejahtera.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jamaah Haji dan Umrah	48
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penunjukan Pembimbing

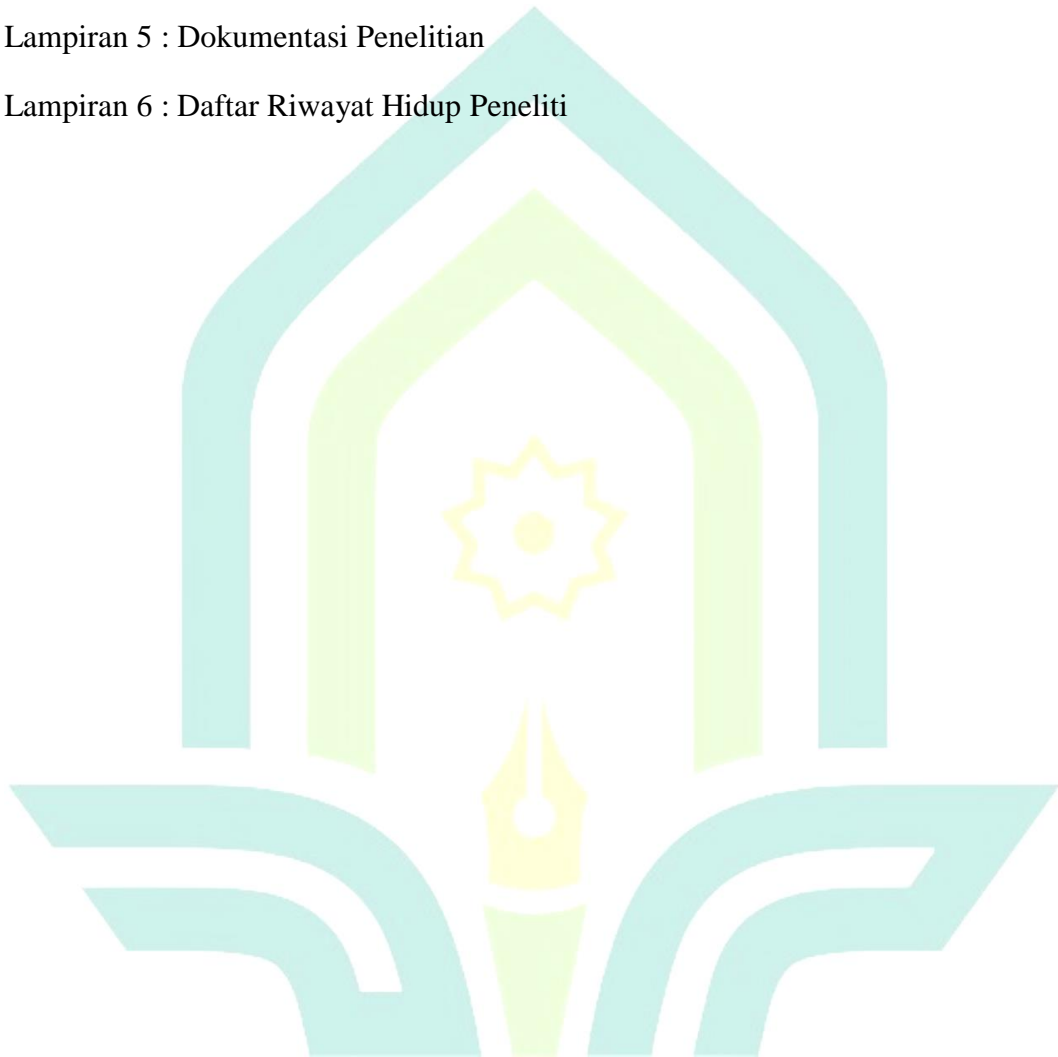
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Pedoman Observasi dan Wawancara

Lampiran 4 : Transkrip Wawancara

Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup Peneliti



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah suatu ibadah yang memiliki hukum wajib bagi umat Islam yang mampu dalam proses pelaksanaannya dan ibadah umrah bagi sebagian ulama memiliki hukum wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah dan waktu pelaksanaannya bisa kapan saja, ibadah umrah juga bisa dikatakan sebagai hajjul asyghar atau haji kecil.¹ Indonesia merupakan Negara dengan penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia dan pemerintah Indonesia berhasil mendapatkan kuota haji dari pemerintah Arab Saudi lebih banyak dari Negara lain.²

Ibadah haji dan umrah dapat dijadikan sebagai jembatan agar lebih dekat dengan Allah S.W.T dengan cara mengunjungi, melaksanakan, dan berizarah di tanah suci. Haji dan umrah merupakan sebuah ibadah yang memiliki keterkaitan seperti dalam hal syarat wajib, syarat sah, sunnah-sunnah, hal yang membuat batal, dan perkara yang tidak bisa dilakukan (haram) selama ibadah dan ibadah haji dilakukan pada bulan haji (dzulhijjah) sedangkan umrah dapat dilakukan kapan saja selain pada saat pelaksanaan ibadah haji.

¹ Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah* (Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010), hlm.138.

² Harimurti Hartono, *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kemudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji: Dinamika Dan Perspektif Haji Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), hlm.250.

Allah S.W.T berfirman didalam surat Ali Imran ayat 97 yang berbunyi :

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا مِ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa 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. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

ibadah haji selalu diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia setiap tahunnya kecuali saat terjadi wabah covid-19 saat melanda dunia. Pelaksanaan ibadah haji sudah diatur didalam undang-undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, didalam undang undang tersebut berisi tentang penyelenggaraan ibadah haji dan penjelasan tentang pelaksanaan haji serta tujuan dari pelaksanaan tersebut yaitu untuk melakukan pembinaan dengan sesuai syariat, pelayanan yang dapat memuaskan jamaah, dan perlindungan terhadap para jamaah. Hal tersebut dilakukan agar jamaah haji merasa aman dan nyaman.³

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah harus memperhatikan 2 hal pada saat penyelenggaraan berlangsung yaitu harus memperhatikan standar pelaksanaan dan pelayanan jamaah saat di tanah air dan di tanah suci. Perusahaan travel dibidang haji dan umrah harus memperhatikan proses layanan yang diberikan seperti pada saat proses pendaftaran, pengumpulan berkas atau

³ Nurawi Arif, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001: Dinamika Perspektif Haji Di Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008), hlm.232.

dokumen, bimbingan dan latihan manasik, persediaan sarana dan prasarana, dan penyedia layanan konsultasi terkait masalah ibadah haji dan umrah. Pelayanan yang dimaksud yaitu meliputi perlengkapan, sarana dan prasarana, transportasi, kesehatan, dan bimbingan terhadap para jamaah.

Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah sebagai bukti takwa hamba kepada Allah S.W.T dan agar memperdalam nilai spiritual yang terdapat didalam diri seseorang yang menjalankannya. Dibalik itu, ibadah haji dapat berperan sebagai alat penggerak ekonomi bagi para pelaku jasa perjalanan ibadah haji dan umrah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji terdapat beberapa sektor industri yang terlibat selama prosesnya, seperti industri transportasi, konsumsi, perhotelan, perdagangan, dan asuransi. Dengan peluang tersebut menjadikan pihak perusahaan swasta dan pemerintah membuat layanan jasa pemberangkatan haji dan umrah. Dengan nilai ekonomi yang menarik menjadikan banyak perusahaan bersaing untuk mendapatkan calon jamaah haji atau umrah agar menggunakan jasanya.⁴

Industri jasa perjalanan haji dan umrah memiliki perkembangan yang sangat pesat dibuktikan dengan terdapat banyak agen perjalanan disetiap kota. Hal tersebut dapat menjadikan persaingan yang ketat antar perusahaan layanan haji dan umrah. Persaingan tersebut menjadikan seluruh perusahaan jasa haji dan umrah mempunyai sebuah strategi yang tepat dan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh

⁴ Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Hajj Neglected Fortune: Dinamika Perspektif Haji Di Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008), hlm.237.

perusahaan travel haji dan umrah apabila sesuai dengan yang diharapkan dan layanan tersebut akan menjadikan kunci untuk bersaing dengan perusahaan lain dan memiliki pengaruh terhadap perusahaan.

Ciri ciri pelayanan perusahaan jasa travel haji dan umrah yang baik yaitu seperti memberikan sarana dan prasarana yang memadai, melayani jamaah dengan baik, mempunyai komunikasi yang baik, mempunyai wawasan tentang ibadah haji dan umrah yang luas, bertanggung jawab, amanah, dan mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada para jamaah. Kualitas didalam pelayanan perusahaan memiliki peran penting karena bisa menjadikan citra positif terhadap perusahaan.

Di Kabupaten Pekalongan terdapat salah satu perusahaan jasa travel haji dan umrah yang bernama PT. Najma Global Sejahtera. Biro ini memiliki izin resmi dari pemerintah Indonesia melalui SK.KEMAG/PPIU No.548 Tahun 2020 sehingga legalitas perusahaan tidak perlu diragukan lagi oleh para calon jamaah. Letak lokasi perusahaan ini berada di Kecamatan Kedungwuni. Proses berdirinya cabang perusahaan ini di Pekalongan terbilang cukup unik karena dibuka pada tahun 2020 dimana pada saat itu wabah covid-19 sedang melanda wilayah Indonesia.⁵

PT. Najma Global Sejahtera merupakan perusahaan yang berfokus dibidang jasa perjalanan haji dan umrah. Saat awal pembentukan perusahaan di Pekalongan, PT. Najma Global Sejahtera ini belum bisa melaksanakan

⁵ Hasil wawancara dengan Sulistyio manajer PT. Najma Pekalongan, 17 November 2023 di PT. Najma Pekalongan

pemberangkatan umrah karena terkait terkendalanya izin keluar negeri. PT. Najma baru bisa memberangkatkan jamaah umrah setelah pemerintah Arab Saudi sudah memberi izin kedatangan jamaah umroh dari luar negeri dan pemerintah dalam negeri mengeluarkan izin pelaksanaan ibadah umroh yaitu pada tanggal 13 Januari 2022 (era *new normal*) dengan aturan yang ketat. Biro travel haji dan umroh PT. Najma baru bisa memberangkatkan jamaah umrah 3 bulan setelah izin umrah dikeluarkan karena mengumpulkan kuota jamaah umrah terlebih dahulu sebanyak 45 orang dari berbagai cabang perusahaan PT. Najma. Pada awal 2023, PT. Najma Global Sejahtera sudah mampu memberangkatkan jamaah umrah 1 bulan sekali dengan kuota 45 orang dengan sistem yang sama yaitu mengumpulkan jamaah yang diambil dari setiap cabang PT. Najma diantaranya yaitu dari Pekalongan, Pemalang, Tegal, Pangkal Pinang, dan Kalimantan.

Pencapaian PT. Najma Global Sejahtera tersebut terbilang cukup baik karena perusahaan merupakan salah satu perusahaan haji dan umrah baru di Pekalongan. Diperolehnya pencapaian tersebut karena strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Najma Global Sejahtera dalam melayani jamaahnya dari awal pendaftaran hingga pemberangkatan jamaah umrah serta saat jamaah umrah pulang ke Indonesia dan fasilitas yang terbaik yang diberikan oleh perusahaan sesuai jenis umrah yang yang dipilih oleh jamaah.

Perusahaan ini memiliki beberapa produk layanan seperti promo umrah (1 tahun 2-3 kali), umrah reguler, umrah plus, haji plus dan haji double plus. Khusus untuk umrah reguler dibagi menjadi 2 yaitu umrah reguler paket 9 hari

dan paket 12 hari. Biro ini memiliki visi agar bisa membuat layanan haji plus itu mudah dan harga yang terjangkau bagi kalangan tertentu. Dalam mengenalkan layanan tersebut, pihak biro menggunakan teknik marketing dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh pelanggan yang sudah menggunakan jasa dari biro ini dalam melaksanakan ibadahnya. Selain itu, biro ini juga menggunakan brosur sebagai media iklan agar calon konsumen dapat mengetahui informasi mengenai biro haji dan umroh PT. Najma Global Sejahtera.

Proses yang dilalui oleh PT. Najma Global Sejahtera terbilang tidak mudah karena diperlukan manajemen strategi agar bisa membaca rencana, melakukan rencana, dan menerapkan rencana yang sudah diatur sedemikian rupa. Kemudian perusahaan dituntut untuk melakukan evaluasi disetiap pelayanan yang diberikan agar mampu mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dari hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk membahas mengenai manajemen strategi pelayanan yang terdapat di biro ini, karena biro ini mampu bertahan disaat terjadi wabah covid-19 dan mampu bersaing dengan biro-biro lainnya. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti manajemen strategi pelayanan haji dan umrah yang terdapat di biro PT. Najma Global Sejahtera dengan maksud sebagai syarat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di Biro Travel Najma”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh biro travel PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui tentang strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di biro travel Najma.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat didalam proses manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di biro travel Najma.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan tambahan dalam khasanah keilmuan dibidang manajemen strategi pelayanan haji dan umrah serta dapat dijadikan sebagai bahan penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Untuk peneliti manfaat ini dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu tentang manajemen strategi pelayanan haji dan umrah yang terdapat di biro travel Najma

b. Bagi Biro Travel Haji Dan Umrah

Dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan referensi atau rujukan dalam meningkatkan layanan haji dan umrah didalam perusahaan haji dan umrah.

c. Bagi Pembaca

Hasil dan data yang didapatkan dari sebuah penilitan ini dapat digunakan sebagai arsip dan dapat dimanfaatkan sebagai rujukan keilmuan bagi pembaca mengenai manajemen strategi pelayanan haji dan umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

a. Manajemen Strategi

Manajemen berasal dari kata *manus* yang memiliki arti tangan dan *agere* yang bermakna melaksanakan. Dua kata tersebut digabungkan hingga tercipta kata manajer yang memiliki arti menangani. Manajemen dalam bahasa indoensia mempunyai arti pengolahan atau pengelolaan, arti luas manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya yang ada didalam sebuah perusahaan dengan maksud untuk mencapai visi dan misi atau tujuan dari sebuah perusahaan atau organisasi.⁶

⁶ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan Edisi 4* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm.7.

Pendapat dari George R. Terry mengenai manajemen didalam buku karya Rosady Ruslan, ia berpendapat bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang diawali dari proses *planning* (Perencanaan), *organizing* (Pengorganisasian), *actuating* (Pelaksanaan), dan *controlling* (Pengawasan) atau disebut dengan POAC. Proses dari POAC tersebut diterapkan melalui sumber daya yang terdapat didalam sebuah perusahaan atau organisasi.⁷ Fungsi POAC memiliki tujuan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan oleh perusahaan. Berikut penjelasan tentang fungsi POAC :

1.) *Planning* (Rencana)

Planning atau perencanaan merupakan fungsi manajemen dalam proses pemikiran yang terkait dengan perusahaan atau organisasi dengan pemikiran yang pertama berorientasi dimasa depan, berkembang dengan visi dan misi yang telah dirancang, dan keputusan yang bijak dan merealisasikan segala program dan kebijakan perusahaan.⁸

Pendapat dari Erly Suandy tentang perencanaan yaitu perencanaan merupakan peoses yang memiliki maksud agar dapat menentukan tujuan perusahaan atau organisasi kemudian

⁷ Rusady Ruslan, *Manajemen Public Realition Dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.1.

⁸ Taufiqurokhman, "*Konsep Dan Kajian Ilmu Perencanaan,*" *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama*, 2008, hlm.2, <http://fisip.moestopo.ac.id/storage/Buku/buku-04-taufiquokhman-konsep-dan-kajian-ilmu-perencanaan-belum-isbn.pdf>.

menyajikan secara jelas bentuk program yang akan ditentukan, menentukan strategi yang akan digunakan, dan realisasi atau penerapan program yang akan diterapkan oleh perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan.⁹

2.) *Organizing* (Organisasi)

Pengorganisasian merupakan suatu proses penataan didalam organisasi dengan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Proses yang dimaksud yaitu berkaitan dengan penempatan atau pembagian kerja, jabatan, tanggung jawab, dan wewenang oleh perusahaan.¹⁰

3.) *Actuating* (Pelaksanaan)

Pergerakan merupakan proses realisasi atau tindakan dalam melaksanakan segala program dengan mengendalikan sumber daya yang terdapat didalam perusahaan untuk mencapai visi dan misi dari perusahaan.¹¹

4.) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan merupakan tindakan dalam mengawasi segala aktifitas yang terkait dengan pekerjaan dari anggota organisasi maupun perusahaan dengan maksud agar memastikan segala

⁹ Erly Suandy, *Perencanaan Pajak*, Revisi (Jakarta: Salemba Empat, 2003), hlm. 2.

¹⁰ Hari Nugroho, *Pengantar Manajemen (Konsep Dan Pendekatan Teoritis)* (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020), hlm.39-40.

¹¹ Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2012). hlm.38.

rencana dan program-program yang sudah dirumuskan dapat sesuai rencana.

Strategi merupakan suatu cara agar dapat mempermudah dan membantu dalam memecahkan masalah dengan langkah-langkah yang sudah direncanakan dalam menyelesaikan permasalahan baik didalam perusahaan maupun didalam organisasi. Henry Mintzberg didalam Arianto berpendapat tentang definisi dari strategi yaitu strategi dapat dimanfaatkan dalam membantu visi dan misi dari perusahaan. Selain itu, strategi dapat dimanfaatkan untuk menentukan suatu program yang digunakan untuk bersaing dan menentukan hasil kinerja dari perusahaan.¹²

Didalam buku manajemen strategi karya Zuriani Ritonga, Certo (2010) berpendapat bahwa manajemen strategi merupakan suatu analisis, keputusan, maupun aksi oleh perusahaan yang berfungsi sebagai alat untuk menciptakan atau mempertahankan kelebihan perusahaan dalam persaingan. Dalam pendapat dari Certo tersebut memiliki 2 elemen utama manajemen strategi. Elemen pertama, manajemen strategi pada suatu perusahaan berhubungan dengan proses manajemen strategi yang berjalan, analisis, keputusan, dan tindakan. Manajemen strategi berhubungan pada cara manajemen menganalisis sasaran yang didalamnya berisi visi dan

¹² Efendi Arianto, *Pengantar Manajemen Strategi Kontemporer, Strategi Di Tengah Operasional* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm.63.

misi dan menganalisis kondisi didalam (*internal*) perusahaan maupun luar (*eksternal*) perusahaan. Kemudian, perusahaan harus mampu menciptakan keputusan yang strategis.¹³

Elemen kedua, manajemen strategi merupakan studi yang berhubungan dengan bagaimana perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan yang lain. Dalam elemen ini, pimpinan harus bisa menciptakan keunggulan dalam perusahaannya yaitu dengan cara membuat layanan yang unik dan sulit ditiru oleh perusahaan lain.¹⁴

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan elemen yang penting dan harus diterapkan didalam perusahaan barang maupun jasa dengan baik agar dapat menjaga reputasi perusahaan. Masa ini, banyak pengguna layanan jasa atau barang yang kritis kepada perusahaan, sikap kritis tersebut dilakukan baik saat menggunakan jasa layanan maupun sesudah menggunakan jasa layanan. Para pengguna jasa layanan (konsumen) sekarang banyak yang menuntut agar produk atau layanan yang diberikan sebanding dengan nilai pembayarannya.

Menurut Juran, kualitas memiliki definisi sebagai kesesuaian terhadap sesuatu yang akan dipakai, definisi ini berkaitan pada kekhususan suatu produk barang atau jasa yang dapat mencukupi ekspektasi dari pelanggan dan terhindar dari sebuah kekurangan.

¹³ Zuriani Ritonga, *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2012). hlm. 4.

¹⁴ Zuriani Ritonga, *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. hlm. 5.

Levelock, Peterson, dan Walker berpendapat didalam Tjiptono bahwa kualitas adalah sistem yang dapat dilihat dari 2 komponennya, yaitu bagaimana pelaksanaan operasi jasa dan bagaimana cara menymapaikan jasa.¹⁵ Dari hal tersebut dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan mempunyai makna keunggulan yang berasal dari layanan perusahaan yang diberikan kepada konsumennya dengan tujuan agar pelanggan dapat merasa puas.¹⁶

c. Haji dan Umrah

Haji dan umrah merupakan ibadah yang penting bagi pengikut Islam. Kata haji berasal dari bahasa arab *al hajju* dan memiliki makna al qosdhu atau biasa diartikan seseorang yang dengan sengaja mengunjungi Baitullah dengan maksud untuk melakukan ritual keagamaan dan melaksanakan ibadah haji dengan sesuai syarat pelaksanaan. Syarat tersebut sudah diatur didalam agama islam dan umrah memiliki arti berziarah yaitu umat islam yang melaksanakan ibadah umrah dibarengi dengan berziarah.¹⁷

2. Penelitian yang Relevan

Dalam membuat penelitian ini, peneliti mencari dan menggunakan referensi yang memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Terdapat beberapa referensi penelitian yang telah dibuat sebelum penelitian ini dilakukan sehingga dapat menjadi sumber data acuan

¹⁵ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI," *Jurnal Ekonomi volume 7 Nomor 2* (2016);, hlm. 117.

¹⁶ Nasution, *Pembelajaran Quantum Learning* (Bandung: Aglesindo, 2004), hlm.15.

¹⁷ Aden Rosadi, *Ibadah Haji Di Indonesia* (Bandung: CV. Arvino Raya, 2011), hlm.3.

dari segi problematika penelitian dengan maksud dapat membedakan penelitian sebelumnya.

Dengan ini peneliti menampilkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti :

- a. Jurnal penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”. Penelitian tersebut dibuat pada tahun 2019 oleh mahasiswa UIN Surababaya.¹⁸ Penelitian yang dilakukan tersebut berisi tentang bagaimana pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto. Penelitian tersebut dilakukan karena program dari Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto yaitu program layanan 1 atap yang diharapkan mampu memudahkan proses pelayanan bagi para calon jamaah haji pada saat pendaftaran. Sehingga segala proses pelayanan dan kegiatan yang berkaitan dengan ibadah haji dapat terkoordinasi dengan baik dan diharapkan mampu membuat para jamaah merasa nyaman. Penelitian tersebut mempunyai persamaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu didalamnya membahas tentang manajemen yang berkaitan dengan pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah dan penelitiannya menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan haji dan umrah saja sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki fokus pada manajemen dan

¹⁸ Mukti Ali et al., “MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): hlm.1.

strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah serta lokasi yang berbeda dari penelitian.

- b. Penelitian skripsi dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” penelitian ini disusun oleh Muhammad Ali Y dari Universitas Mulawarman yang berfokus di Kementerian Agama Kota Samarinda.¹⁹ Pada penelitian tersebut didalamnya membahas tentang keberhasilan program pelayanan haji didalam Kementrian Agama Kota Samarinda dimulai dari proses pendaftaran bagi para calon jamaah hingga pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji selesai. Hasil dari penelitian tersebut yaitu lancarnya proses pelayanan didalam Kementrian Agama Kota Samarinda. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu didalamnya membahas mengenai strategi pelayanan haji yang tidak rumit dan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu penelitian ini hanya berfokus pada 1 objek saja yaitu haji sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti membahas 2 objek yaitu haji dan umrah dan tempat pelaksanaan penelitian berbeda.
- c. Jurnal penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah di Pt

¹⁹ Muhammd Ali Yusni, “*STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA*”, *EJournal Ilmu Pemerintahan* Volume 3 (2015): hlm.18.

Mabruro Sidoarjo” yang dibuat oleh A. W. Candra dan Reny Oktafia dari Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Penelitian ini membahas tentang bagaimana manajemen layanan prima yang terdapat di biro travel PT. Mabruro Tour and Travel dan agar mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan program layanan prima yang memiliki tujuan agar dapat membuat jamaah merasa puas.²⁰ Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini membahas tentang bagaimana cara agar dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan kepada pelangganya dan metode penelitian yang digunakan juga menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini hanya fokus pada manajemennya saja sedangkan dari peneliti fokus pada manajemen strategi pada objek penelitiannya.

- d. Jurnal penelitian dengan judul “MANAJEMEN STRATEGIS TRAVEL HAJI DAN UMRAH DI MATARAM (Studi Komparasi : Manajemen Oprasional, Pelayanan dan Pemasaran)” yang dibuat oleh Ulya Hilalatul Hasbi dan Muhammad Syaoki. Lokasi dalam penelitiannya yaitu terletak di PT. Mahisa Mataram dan PT. Muhsinin Mataram. Penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana manajemen strategis yang dilakukan oleh kedua biro sehingga mampu mendapatkan pelanggan (jamaah) yang cukup banyak. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang

²⁰ Almun Wakhida Candra and Renny Oktafia, “PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT MABRURO SIDOARJO,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7 (2021): hlm. 1, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

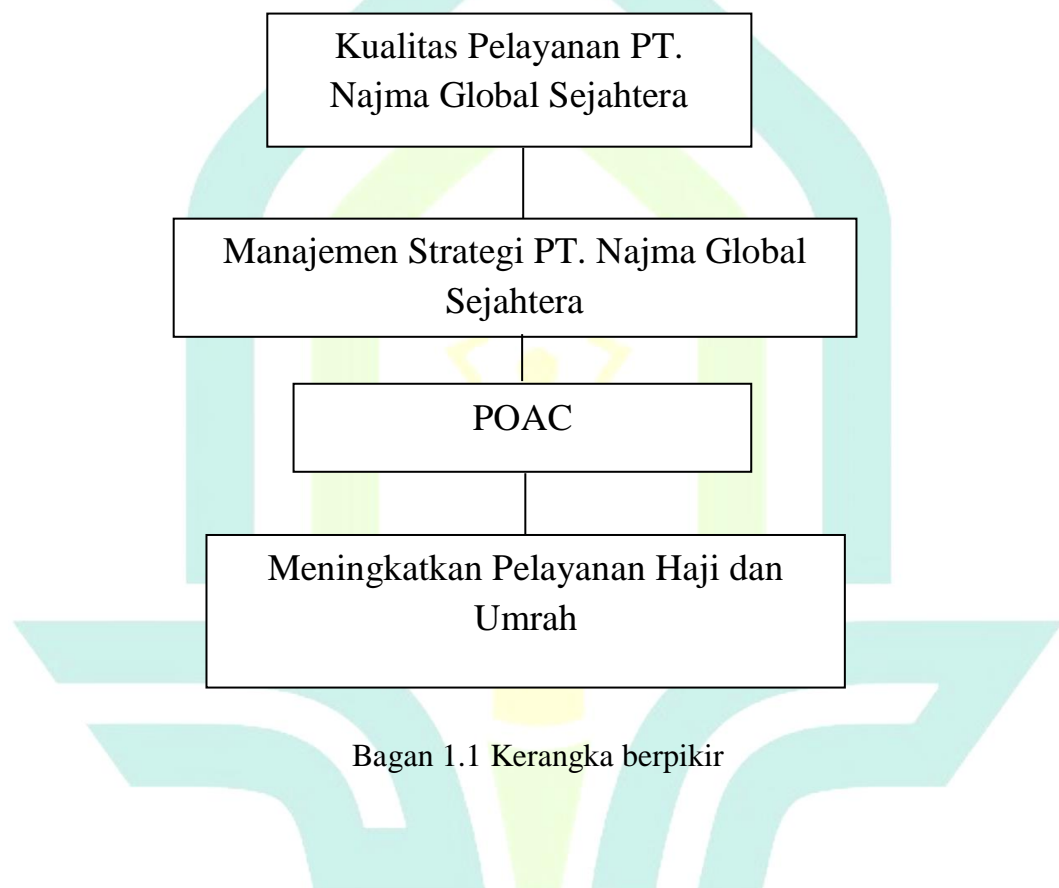
akan diteliti yaitu membahas mengenai manajemen yang terdapat di biro haji dan umroh, menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan meneliti biro haji dan umroh yang baru dibangun. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu dapat dilihat dari lokasi penelitian dan objek penelitiannya dimana pada penelitian ini membahas 2 objek, objek pertama PT. Mahisa Mataram dan objek kedua PT. Muhsinin Mataram sedangkan penelitian yang akan diteliti hanya satu objek saja yaitu PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan.

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menurut Sugiyono diartikan sebagai suatu model yang sudah dibuat secara urut (terstruktur) agar bisa mengetahui teori yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang terjadi. Penelitian membutuhkan kerangka berpikir agar dapat menjelaskan secara teoritis dan rinci pada suatu permasalahan yang terdapat di penelitian yang dibahas.²¹ Penelitian yang akan dibahas yaitu mengenai manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas haji dan umroh di PT. Najma Global Sejahtera pekalongan. Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di biro Najma dapat dianalisis melalui fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC). Selain itu, biro Najma dituntut untuk melaksanakan evaluasi perusahaan sebagai bahan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

²¹ Muhammad Sidik Priadana and Denok Sunarsih, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang: Pascal Books, 2021). hlm. 150.

Fungsi POAC sendiri didalam suatu perusahaan dapat berperan sebagai rangkaian proses perusahaan dalam menuju sesuatu yang diharapkan. Kemudian dari fungsi tersebut dapat melihat apa saja faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam proses meningkatkan pelayanan yang terdapat didalam biro Najma. Kerangka berpikir yang digunakan agar bisa melihat faktor-faktor dari penelitian ini dapat dilihat melalui bagan berikut:



Bagan 1.1 Kerangka berpikir

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan diskriptif dan pendekatan kualitatif. Penelitian diskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan hasil dari penelitian dengan menyeluruh, sesuai kondisi, dan akurat²² sedangkan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didalamnya berisi data tertulis dari tujuan atau objek penelitian, wawancara langsung dengan objek penelitian, dan pengamatan yang menghasilkan data penelitian yang terdiri data wawancara dan kata kata tertulis dari objek penelitian.

Penelitian kualitatif mempunyai fokus pada aspek terpenting dari sebuah objek penelitian baik terkait barang maupun jasa. Hal yang diambil dari penelitian kualitatif seperti suatu kejadian, gejala sosial, dan fenomena yang terjadi dilapangan. Hasil yang ditemukan didalam objek penelitian dapat dikembangkan yang kemudian diproses hingga menjadi konsep teori didalam penelitian. Penelitian kualitatif dapat menjadi rujukan pada teori yang bersifat praktis, kebijakan, masalah sosial, dan suatu tindakan.²³ Metode penelitian ini digunakan berlandaskan dengan kondisi objek penelitian yang alami. Teknik dalam mengumpulkan data dari metode penelitian ini menggunakan cara gabungan (triangulasi) yaitu dengan

²² Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, Dan Prosedur* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), h.59.

²³ Djunaidi Ghony and Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), h.25.

wawancara, pengamatan objek, dan dokumentasi serta melakukan analisis dari permasalahan yang diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan didalam perusahaan haji dan umrah tepatnya di perusahaan PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dengan alamat jalan raya Paesan Utara, Surabayan, Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan Jawa tengah dengan kode 51173.

3. Sumber Data

Ada 2 sumber data yang terdapat pada penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, berikut penjelasannya :

a. Data Primer

Sumber data ini berasal dari objek asli penelitian tanpa melalui perantara. Sumber data primer dari penilitan ini diperoleh dari manajer wilayah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan yaitu Bapak Sulistyو dan jamaah umrah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan.

b. Data Sekunder

Sumber data ini berasal dari penelitian yang sudah dibuat secara sistematis, terdokumentasi, dan sudah terpublish (tersebar). Data sekunder ini memiliki 2 macam jenis yaitu sumber data internal dan sumber data eksternal, sumber data internal didapatkan dari dokumen yang terdapat diperusahaan berupa arsip perusahaan maupun laporan perusahaan sedangkan sumber data eksternal berasal

dari buku, *e-book*, jurnal penelitian, dan website dari lembaga yang terpercaya.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam metode ini membahas proses pengumpulan data yang akan dijadikan penelitian oleh peneliti. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara

Dalam metode wawancara teknik yang diaplikasikan yaitu dengan melakukan wawancara langsung pada objek penelitian yaitu kepada Bapak Sulistyو selaku manajer wilayah PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dan jamaah dari PT. Najma Global Sejahtera dengan maksud agar mendapatkan data dan informasi yang valid dan akurat. Dalam melaksanakan proses wawancara, peneliti sudah menyiapkan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian. Pembahasan didalam wawancara tersebut mengenai bagaimana strategi manajemen dari PT. Najma Global Sejahtera terkait peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Dari hasil wawancara tersebut akan mendapatkan data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian.

b. Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mendapatkan dan mengambil data penelitian dengan cara melalui pengamatan secara langsung dilokasi penelitian dengan tujuan mencari data dan fakta dilapangan secara langsung. Dari pengamatan tersebut

peneliti akan mencatat dan mendokumentasikan data tersebut yang kemudian akan dianalisis guna kebutuhan penelitian.²⁴ Observasi yang dilakukan didalam penelitian ini yaitu dengan melaksanakan pengamatan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh biro travel PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan kepada pelanggannya.

c. Dokumentasi

Pada teknik dokumentasi yaitu menggunakan metode pengumpulan data yang berfokus pada perspektif subjek dengan mengumpulkan semua informasi baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dilapangan.²⁵

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang berupa proses penelitian yang dilakukan setelah seluruh data yang terdapat dilapangan terkumpul. Analisis data digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat didalam penelitian secara lengkap. Ketepatan dalam proses pelaksanaan analisis data dapat berpengaruh terhadap keakuratan dan kredibilitas data dalam mengambil kesimpulan dari penelitian yang berlangsung.²⁶ Dalam proses analisis data terdiri atas langkah – langkah seperti pengumpulan data,

²⁴ Sudaryono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 216.

²⁵ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu - Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2019), hlm. 143.

²⁶ Ali Muhson, "TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF," *n.d.*, 1.

kategorisasi data (reduksi data), dan penarikan kesimpulan.²⁷ Penjelasan sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Proses ini memiliki hubungan pada saat proses penggalan data atau informasi dan sumber data yang digunakan didalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif sumber data yang digunakan didalamnya didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan sumber data tertulis. Dalam mencari data berupa wawancara atau observasi, peneliti menggunakan metode wawancara langsung kepada objek penelitian dan pengamatan terhadap objek penelitian yang selanjutnya didokumentasikan dengan cara mengambil foto, audio, dan catatan. Selain itu, untuk menambahkan data tambahan peneliti memanfaatkan referensi dari berbagai sumber antara lain yaitu buku, jurnal penelitian, *e-book*, dan website yang relevan dengan penelitian.²⁸

b. Kategorisasi Data (Reduksi Data)

Kategorisasi data merupakan proses penelitian dengan cara memilih data, menyederhanakan data, dan mengekstraksi data yang sudah didapatkan dari hasil yang terdapat dilapangan. Proses kategorisasi data berperan untuk mengelola data yang kemudian akan

²⁷ Nurisma Rahmatika, "4 Tahap Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Sosial," medcom.com, 2022.

²⁸ Moleong and Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya., 2000).

dilakukan penyaringan dan dipilih untuk membuat kesimpulan penelitian.

c. Verifikasi Data

Dalam proses verifikasi data, peneliti melakukan pengecekan ulang data yang sudah didapatkan yang kemudian akan dianalisis agar dapat mengetahui keabsahan data penelitian dengan kejadian yang terdapat di lapangan.

d. Penarikan Kesimpulan

Dalam tahap menarik kesimpulan, peneliti menggunakan langkah-langkah yang sudah dilalui dalam pelaksanaan penelitian. Dalam tahap ini peneliti akan menyimpulkan hasil penelitian secara rinci dan simple dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan.

G. Sistematika Penelitian

Dalam menulis penelitian ini, menggunakan sistematika penelitian untuk mendapatkan gambaran mengenai penelitian yang akan dibahas, antara lain sebagai berikut :

Bab I pendahuluan. Dalam bab ini memuat beberapa pokok pembahasan, diantaranya yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penelitian.

Bab II landasan teori. Pembahasan pada bab ini meliputi teori manajemen strategi serta tinjauan umum tentang kualitas pelayanan haji dan umrah seperti pengertian manajemen strategi, fungsi manajemen strategi, tujuan manajemen strategi, manfaat manajemen strategi, pengertian kualitas pelayanan, dan pengertian haji dan umrah.

Bab III gambaran umum dan hasil penelitian. Pada bab ini hal yang dibahas didalamnya berisi mengenai gambaran umum dari penelitian dan hasil penelitian yang akan dibahas mengenai sejarah berdirinya biro travel Najma, visi misi, struktur perusahaan, Manajemen strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan haji dan umrah dan faktor pendukung dan penghambat.

Bab IV analisis hasil penelitian. Pada bab ini peneliti akan menguraikan temuan dari analisis manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dan faktor pendukung dan penghambat manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan.

Bab V Penutup. Pada bab ini berisi tentang hasil akhir dari penelitian (penutup) yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

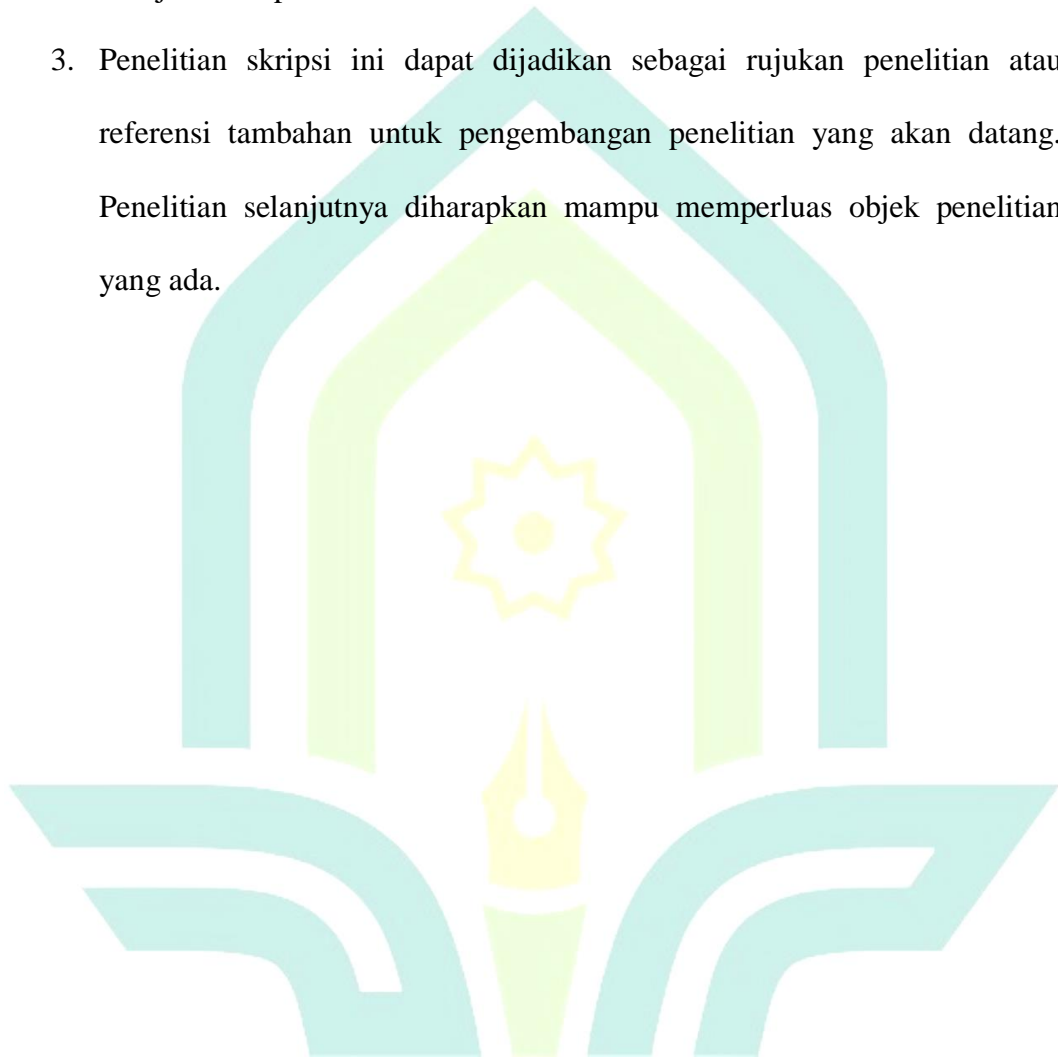
A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka kesimpulan dengan rumusan masalah dengan proses tahapan penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan fungsi manajemen dan strategi yang dilakukan oleh biro travel PT. Najma Global Sejahtera sudah cukup baik dan sesuai dengan fungsi dasar manajemen. Hal tersebut ditandai dengan dijalankannya fungsi manajemen POAC (*Planning, organizing, actuating, controlling*) oleh biro travel PT. Najma Global Sejahtera sehingga mampu membantu dalam hal meningkatkan pelayanan dan kualitas dari biro tersebut. Dalam memberikan kualitas pelayanan PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan mengalami peningkatan dalam segala layanannya dan sukses dalam menjalankan kegiatan haji dan umrah.
2. Faktor yang mendukung dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Najma Global Sejahtera yaitu letak geografis perusahaan yang strategis, komunikasi antar anggota yang baik, komitmen perusahaan, fasilitas yang diberikan, dan perusahaan legal atau resmi yang diakui oleh pemerintah. Sedangkan faktor penghambat dalam kegiatan manajemen pelayanan di biro travel Najma yaitu tidak stabilnya kurs rupiah terhadap dolar, sumber daya manusia yang terbatas dicabang Pekalongan, dan persaingan antar perusahaan dibidang haji dan umrah.

B. Saran

1. Peneliti menyarankan agar PT. Najma Global Sejahtera Pekalongan dapat menambah atau merekrut karyawan atau staff agar tidak ada staff atau karyawan yang merangkap tugas.
2. Menjalankan promosi melalui media sosial secara rutin.
3. Penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian atau referensi tambahan untuk pengembangan penelitian yang akan datang. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu memperluas objek penelitian yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghamrawi, Syekh Muhammad Al-Zuhri. *Al-Siraj Al-Wahhaj*. Beirut: Dar Al Kutub Al Ilmiah, 1996.
- Ali, Mukti, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, Ni'matus, and Sholihah. "MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MOJOKERTO." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 1.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Economy Of Hajj Neglected Fortune: Dinamika Perspektif Haji Di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008.
- Arianto, Efendi. *Pengantar Manajemen Strategi Kontemporer, Strategi Di Tengah Operasional*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Arif, Nurrawi. *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001: Dinamika Perspektif Haji Di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008.
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia. "PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT MABRURO SIDOARJO." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7 (2021): 1. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- CH, Moh Nafi'. *Haji Dan Umrah Sebuah Cermin Hidup*. Surabaya: Erlangga, 2015.
- David, F.R. *Strategic Management Concepts and Cases, A Competitive Advantage Approach, 15th Edition*. London: Pearson Education Limited, 2015.
- Edison, Emron. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ghony, Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Gumelar, Agung. "Haji Itu Wukuf Di 'Arafah (7)." jabar.nu.or.id, 2022. <https://jabar.nu.or.id/ngalogat/haji-itu-wukuf-di-arafah-7-yuyG2>.
- Handoko, Tarsisius Hani. *Manajemen*. Yogyakarta: BBFE, 2003.
- Hartono, Harimurti. *Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kemudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji: Dinamika Dan Perspektif Haji*

- Indonesia. Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia / H. Malayu S.P. Hasibuan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Hawwas, Sayyed. *Fiqh Ibadah*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Herdianysah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu - Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2019.
- Himpuh.or.id. "Kumpulan Peraturan Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah," n.d. <https://himpuh.or.id/blog/detail/334/kumpulan-peraturan-penyelenggaraan-ibadah-haji-dan-umrah>.
- Hitt, Michael A., Duane Ireland, and Robert Hoslisson. *Manajemen Strategis, Konsep Daya Saing Dan Globalisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Husein, Umar. *Strategi Management in Action*. Jakarta: PT Gramedia Utama, 2001.
- Julitawaty, Wily. *Manajemen Komunikasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Kotler, and Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Mansur, Yusuf. *Travel Guide Haji & Umrah*. Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010.
- Maulana, Ade Syarif. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI." *Jurnal Ekonomi Nomor 2 7* (2016): 117.
- Moerir, . *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Moleong, and Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya., 2000.
- Muhson, Ali. "TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF," n.d., 1.
- Nasution. *Pembelajaran Quantum Learning*. Bandung: Aglesindo, 2004.
- Noor, Juliansyah. *Penelitian Ilmu Manajemen*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Noor, Muhammad. "Haji Dan Umrah." *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42. <https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42>.
- Nugroho, Hari. *Pengantar Manajemen (Konsep Dan Pendekatan Teoritis0*. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020.
- Pearce, John A, and Richard Barden Robinson. *Manajemen Strategis (Formulasi, Implementasi, Dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

- Priadana, Muhammad Sidik, and Denok Sunarsih. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Priharto, Sugi. “Sistem Produksi: Pengertian, Jenis, Tujuan, Dan Contohnya.” 2020.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Rahmatika, Nurisma. “4 Tahap Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Sosial.” medcom.com, 2022.
- Ritonga, Zuriani. *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2012.
- Rosadi, Aden. *Ibadah Haji Di Indonesia*. Bandung: CV. Arvino Raya, 2011.
- Ruslan, Rusady. *Manajemen Public Realition Dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Sanjaya, Wina. *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, Dan Prosedur*. Jakarta: Prenada Media Group, 2015.
- Suandy, Erly. *Perencanaan Pajak*. Revisi. Jakarta: Salemba Empat, 2003.
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Syahfitri, Mega Naliyah, and Danang Kusnanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 2 (2021): 216–37. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>.
- Taufiqurokhman. “Konsep Dan Kajian Ilmu Perencanaan.” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama*, 2008, 1–106. <http://fisip.moestopo.ac.id/storage/Buku/buku-04-taufiquokhman-konsep-dan-kajian-ilmu-perencanaan-belum-isbn.pdf>.
- Terry, George Robert. *Prinsip-Prinsip Manajemen Terjemahan J. Smith*. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Balai Pustaka, 2005.
- Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan Edisi 4*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Yusni, Muhammd Ali. “STUDI TENTANG PELAYANAN HAJI DI

KEMENTERIAN AGAMA KOTA SAMARINDA.” *EJournal Ilmu Pemerintahan* Volume 3 (2015): 318.

Zulkifli. *Metodologi Pengajaran Bahasa Arab*. Pekanbaru: Zanafa Publising, 2011.



Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Fikri Haikhal
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 21 Desember 2001
Agama : Islam
Alamat :Desa Wiroditan, Kecamatan Bojong
Kabupaten Pekalongan

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Rahadi
Pekerjaan : Pedagang
Nama Ibu : Kasno'ah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Desa Wiroditan Kecamatan Bojong

C. Pendidikan

SDN 01 Wiroditan : 2008-2014
SMP N 1 Bojong : 2014-2017
SMA N 1 Kajen : 2017-2020
UIN K.H Abdurahman Wahid : 2020-2024