

**STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL PEKALONGAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI
KHUSUS**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

SABILA ERISTIYA PUTRI

NIM. 3619065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL PEKALONGAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI
KHUSUS**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

SABILA ERISTIYA PUTRI

NIM. 3619065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sabila Eristiya Putri

NIM : 3619065

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS*" adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik dengan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 3 Juli 2023

Yang menyatakan



Sabila Eristiya Putri
NIM.3619065

NOTA PEMBIMBING

Dr. Agus Fakhrina, M.S.I
GTA Jl. Seroja II No. 25 RT 08/RW 04 Tanjung Tirto Pekalongan

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Sabila Eristiya Putri

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari:

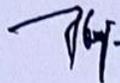
Nama : Sabila Eristiya Putri
NIM : 3619065
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : **STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL
PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH
HAJI KHUSUS**

Dengan ini saya mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 18 Juli 2023
Pembimbing,



Dr. Agus Fakhrina, M.S.I
NIP. 197701232003121001



**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/i:

Nama : **Sabila Eristiya Putri**
NIM : **3619065**
Judul Skripsi : **STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL
PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS**

yang telah diujikan pada Hari Rabu, 26 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Bimbingan Penyuluhan Islam.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr.H Khoirul Basyar, M.Si
NIP. 197010052003121001

Penguji II

Irfandi M.H
NIP. 198511202020121004

Pekalongan, 27 Juli 2023

Disahkan Oleh
Dekan

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. 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu 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	Sa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)

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 di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	’	koma terbalik (di atas)
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
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ﺀ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
---------------	---------------	---------------

أ = a		أ = ā
إ = i	أ ي = ai	إ ي = ī
و = u	أ و = au	أ و = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

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

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

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

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *arrojulu*

السيدة ditulis *assayyidah*

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

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. 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:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurah kepada Rasulullah Nabi Muhammad Shollallahu 'Alaihi Wassalam, Keluarga, Shahabat, serta pengikut beliau yang istiqomah hingga hari akhir. Sebagai rasa cinta dan kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu saya tercinta, Ibu Eriyah. Selesainya skripsi ini saya persembahkan khusus untuk beliau karena telah menjadi ibu yang terbaik dan berkat doa beliau saya bisa sampai pada titik ini.
2. Bapak yang saya sayangi, Bapak Suim. yang telah berkenan membantu dalam hal biaya selama pendidikan saya.
3. Adik satu-satunya, Bayu Irawan yang selalu mendukung dan menghibur.
4. Teman terbaik M. Rizki Andrianto yang selalu mendukung dan membantu.
5. Bapak Dr. Agus Fakhrina, M.S.I, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya selama perjalanan penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staff UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
7. Semua teman-teman Manajemen Dakwah maupun pihak-pihak terkait yang telah singgah dalam berbagi suka dan duka, berperan dalam terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

MOTTO

“Setiap Keberhasilan yang diraih bukanlah karena kita yang hebat, tetapi doa ibu kita yang paling Kuat”

ABSTRAK

Putri, Eristya Sabila. 2023. Strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus. Skripsi. Jurusan/Fakultas: Manajemen Dakwah/Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Dr. Agus Fakhrina, M.S.I.

Kata Kunci: strategi, pelayanan, haji khusus, ibadah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh mahalnya biaya untuk daftar ibadah haji khusus serta banyaknya persaingan antar sesama biro haji & umrah sehingga pelayanan prima adalah harapan setiap jemaah haji khusus. Karena Albilad Tour & Travel Pekalongan adalah biro swasta yang menyelenggarakan ibadah haji khusus dan umrah, maka dalam pelaksanaan kegiatannya diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Untuk menghadapi persaingan yang ada diperlukan strategi dalam pelayanan kepada jemaah haji khusus. Karena itu, penelitian ini membahas mengenai Strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimanakah strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus? Bagaimanakah Pelayanan Ibadah Haji Khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikankesimpulan. Dalam penelitian ini sumber data primer adalah pembimbing sekaligus penasihat di Albilad Tour & Travel Pekalongan dan staf khusus Albilad Tour & Travel Pekalongan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Albilad Tour & Travel Pekalongan ditemukan dua strategi peningkatan pelayanan publik yang dikemukakan oleh David Osborne yaitu Strategi Inti (*Core Strategy*) dan Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*). Pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Kemenag RI pada PMA no.22 tahun 2011 tentang pelayanan ibadah haji khusus, sedangkan untuk indikator lainnya terdapat kendala yang datang dari luar, namun selebihnya masih dapat diatasi dengan baik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmatnya kepada kita, sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. Yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak, aamiin.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi dengan judul “Strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus”, baik berupa dorongan moril maupun materil. Karena peneliti yakin tanpa bimbingan, bantuan maupun dukungan tersebut, sulit rasanya bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Untuk itu, izinkan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan,
2. Bapak Dr. Sam’ani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan,.
3. Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan,.
4. Bapak Wirayudha Pramana Bakti M.Pd selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah.

5. Bapak Dr. Agus Fakhrina, M.S.I, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu serta ketabahan dan kesabarannya dalam membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan staf TU serta karyawan yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama belajar di kampus UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Pimpinan kantor Albilad Tour & Travel Pekalongan, segenap Staf Albilad Tour & Travel Pekalongan yang telah bersedia membantu peneliti dalam menyediakan data untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik dan jasa yang diberikan kepada peneliti mendapat pahala berlipat ganda dari Allah SWT. peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan demi peningkatan kualitas peneliti yang akan datang.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati, karya ini peneliti persembahkan, disertai harapan semoga kehadirannya membawa manfaat dalam memperkaya wacana intelektual dunia islam.

Pekalongan, 3 Juni 2023

 Peneliti

SABILA ERISTIYA PUTRI
NIM.3619065

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Analisis Teoritis	8
2. Penelitian Terdahulu	12
3. Kerangka Berfikir	15
F. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Lokasi Penelitian	16

3. Sumber Data Penelitian.....	17
4. Metode Pengumpulan Data	18
5. Teknik Analisis Data	19
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Ruang Lingkup Strategi Pelayanan.....	22
1. Pengertian Strategi	22
2. Tahapan-tahapan Strategi	23
3. Strategi Peningkatan Pelayanan	25
B. Standar Pelayanan Ibadah Haji Khusus	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Kualitas Pelayanan	30
3. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	31
4. Standar Pelayanan Minimal Ibadah Haji Khusus	35
C. Ibadah Haji Khusus	39
1. Pengertian Ibadah Haji	39
2. Implementasi Ibadah Haji	40
3. Haji Khusus.....	45
BAB III STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL	
PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN	
PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS	48
A. Gambaran Umum PLHUT Kabupaten Pekalongan.....	48
1. Profil ALBILAD Tour&Travel Pekalongan	48

2. Sejarah ALBILAD Tour&Travel Pekalongan	48
3. Struktur Organisasi ALBILAD Tour&Travel Pekalongan	50
4. Visi dan Misi ALBILAD Tour&Travel Pekalongan	51
5. Program Kerja ALBILAD Tour&Travel Pekalongan.....	51
B. Strategi ALBILAD Tour&Travel Pekalongan Dalam	
Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus	53
1. Strategi Inti (<i>Core Strategy</i>)	55
2. Strategi Konsekuensi (<i>Consequencess Strategy</i>)	56
3. Strategi Pelanggan (<i>Costumer Strategy</i>)	57
4. Strategi Pengawasan (<i>Control Strategy</i>)	59
5. Strategi Budaya (<i>Culture Strategy</i>).....	60
C. Pelayanan Ibadah Haji Khusus di ALBILAD Tour&Travel	
Pekalongan	61
1. Pendaftaran.....	62
2. Bimbingan Ibadah Haji Khusus	64
3. Transportasi Haji Khusus	65
4. Akomodasi dan Konsumsi	66
5. Kesehatan Jemaah Haji	69
6. Perlindungan Haji.....	71
7. Administrasi dan Dokumen Haji.....	72
BAB IV ANALISIS STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL	
PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN	
PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS	72

A. Analisis Strategi ALBILAD Tour&Travel Pekalongan	
Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus.....	74
B. Analisis Pelayanan Ibadah Haji Khusus di ALBILAD	
Tour&Travel Pekalongan	78
BAB V PENUTUP	81
Kesimpulan	81
Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap muslim mendambakan untuk bisa melaksanakan ibadah haji, yaitu datang ke Mekkah untuk beribadah dan menghadap langsung ke Ka'bah. Meskipun pada pelaksanaan ibadah haji membutuhkan pengorbanan secara jasmani dan rohani namun tentunya setiap muslim ingin menjalankan ibadah tersebut, khususnya masyarakat muslim Indonesia yang setiap tahunnya menjadi jamaah terbanyak di dunia ketika pelaksanaan haji tiba. Disamping itu juga dalam melaksanakannya memerlukan waktu, biaya dan kemampuan fisik yang mumpuni.¹

Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan diwajibkan bagi setiap muslim untuk menunaikannya dengan catatan Mampu (*Istitho'ah*). Pengertian haji terbagi menjadi dua, yaitu Haji merupakan ibadah yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim dan berada di urutan yang kelima dalam rukun Islam dengan catatan mampu menziarahi ka'bah di musim Haji serta dapat menunaikan amalan haji di tanah suci seperti ihram, tawaf, sai dan wukuf. Pengertian haji yang kedua ialah mengacu pada orang-orang yang telah melakukan perjalanan ke Mekah untuk memenuhi rukun Islam kelima dan telah menambahkan gelar didepan nama mereka sekembalinya dari tanah suci.² Selain itu, ketika sudah mampu

¹ Yainal Mustakim, "Evaluasi Pelayanan Prima Jama'ah Haji Khusus Pada PT.Proconfo Indah Di Jakarta Selatan Tahun 2016" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), 3.

² Abdul Malik, "BADAL HAJI," *Raudhhah* Vol.IV, No (2016): 98.

untuk melaksanakan ibadah haji, jamaah haji akan mendambakan untuk mencapai sebuah prestasi pada kegiatan ibadah haji selama ada di tanah suci dan pulang ke tanah air, yaitu mendambakan gelar sebagai haji mabrur.³

Haji khusus atau biasa disebut masyarakat umum Haji Plus adalah ibadah haji yang diselenggarakan oleh “Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)”. Kemenag juga mengawal pelaksanaan ibadah haji khusus yang disertai dengan surat izin pemberangkatan yang sah. Pengertian haji khusus sendiri memiliki dua model yaitu Haji Khusus yang memiliki kouta haji dari pemerintah dengan masa tunggu 5 hingga 7 tahun dan sesuai dengan kouta daerah masing-masing. Model yang kedua yaitu Haji Furoda dimana pelaksanaan ibadah haji Furoda adalah tanpa menunggu pemberangkatan atau langsung dalam satu tahun melaksanakan ibadah haji karena secara kouta Haji Furoda berada di luar kuota dari pemerintah dan mendapatkan undangan langsung dari kerajaan Arab. Ibadah haji khusus dalam pelaksanaannya ditetapkan dalam PMA Nomor 23 Tahun 2016, bahwa yang menyelenggarakan ialah PIHK dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanannya yang bersifat khusus⁴

Selain itu, ibadah haji khusus dalam penyelenggaraannya pemerintah menetapkan undang-undang mengenai standarisasi melalui Peraturan Menteri Agama Republik (PMA) Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Ibadah Haji khusus. Berdasarkan peraturan

³ Yainal Mustakim, “Evaluasi Pelayanan Prima Jama’ah Haji Khusus Pada PT.Proconfo Indah Di Jakarta Selatan Tahun 2016,” 4.

⁴Peraturan Menteri Agama Repubiik Indonesiia Nomor 23 Tahun 2016, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus*, Bab 1 Pasal 1

tersebut pada bagian Bab II Pasal 3 menjelaskan bahwa PIHK wajib memberikan kepada jemaah haji khusus yang meliputi:

Pendaftaran ibadah haji khusus, Bimbingan ibadah jemaah haji khusus, Transportasi jemaah haji khusus, Akomodasi dan konsumsi haji khusus, Kesehatan jemaah haji khusus, Perlindungan jemaah haji khusus, dan Administrasi dan dokumen.⁵

Albilad Tour & Travel Pekalongan merupakan penyelenggara ibadah haji khusus dan haji furoda yang secara mandiri tanpa bekerjasama dengan biro lain. Dari hasil observasi peneliti menyimpulkan bahwa tidak semua biro travel haji & umrah dapat menyelenggarakan atau memberangkatkan haji khusus. Hal tersebut dikarenakan untuk menjadi Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) harus mendapatkan izin dari Kementerian Agama dengan memenuhi persyaratan untuk menjadi PIHK.

Sebagai PIHK, Albilad Tour & Travel Pekalongan perlu melakukan strategi pada pelayanan ibadah haji khusus karena beberapa hal. *Pertama*, penyelenggara ibadah haji khusus hanyalah Albilad Tour & Travel itu sendiri, disamping banyaknya persaingan antar sesama biro. *Kedua* biaya ibadah haji khusus termasuk mahal untuk kisaran biaya tersebut mencapai 150 juta hingga 200 juta pada setiap jemaah yang ingin mendaftar sehingga calon jemaah tentu memiliki ekspektasi pelayanan yang tinggi terhadap Albilad Tour & Travel Pekalongan. Kemudian SDM di Albilad Tour &

⁵ Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011*, 2011.

Travel dibagian tenaga marketnya masih tergolong sedikit yang bersedia dalam melakukan pelayanan kepada calon jemaah haji dimana staf yang berjaga dikantor hanya ada satu dua staf saja yang melayani pendaftaran calon jemaah haji sehingga kurangnya minat jemaah untuk memilih perjalanan ibadahnya dengan biro tersebut.⁶

Dari beberapa hal tersebut pada suatu penyelenggara haji perlu melakukan strategi dalam meningkatkan pelayanan sehingga jemaah akan merasa dipenuhi dalam segala kebutuhan dari awal pendaftaran hingga pulang dari tanah suci dan menjalankan ibadahnya sesuai dengan syariat dan lebih efisien. Pelayanan merupakan salah satu prioritas utama bagi penyelenggara haji dalam menjalankan kegiatan oprasional dalam ibadah haji. Istilah pelayanan dapat diartikan dari kata “layan” artinya ialah sebagai pemberian bantuan dalam bentuk menyediakan segala sesuatu kepada orang lain yang akan diperlukannya guna menunjukkan perbuatan melayani. Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrem sehingga dengan begitu diambil kesimpulan bahwasanya pelayanan sesungguhnya akan terus beriringan dengan kehidupan manusia.

Dalam Tjiptono, Gronroos mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan tidak berwujud yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa. Kegiatan

⁶ Wawancara, Bapak Aziz Pembimbing Albilad Tour&Travel Pekalongan, 21 Maret 2023

ini ditawarkan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Sementara itu, Elhaitammy dalam Tjiptono menegaskan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang unggul dalam cara pegawai melayani pelanggan dengan memuaskan dan sikapnya. Secara umum, ide ini terdiri dari empat komponen utama: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dari keempat komponen tersebut menjadi satu kesatuan layanan yang terintegrasi, layanan komponen ini di bawah standar jika ada komponen yang hilang.

Strategi pelayanan dapat menjadi suatu pedoman dan acuan bagi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah yang terbaik, maka empat komponen tersebut akan jauh lebih baik dan optimal jika disertai dengan strategi pelayanan yang tepat.⁷ Strategi merupakan arah keseluruhan yang digunakan oleh organisasi atau dapat dikatakan strategi adalah prioritas yang ditetapkan pada suatu organisasi dalam menemukan dari beberapa pilihan tentang bagaimana cara yang terbaik untuk mencapai misi dalam suatu organisasi. Dalam menciptakan pelayanan terbaik maka suatu organisasi atau penyelenggara haji akan mencapai beberapa tujuan, antaranya ialah meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus disediakan penyelenggara haji kepada jemaah, keefektivan dan efisien dalam pelayanan akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi, dan peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan

⁷ Donni Juni Priansa, *Manajemen Organisasi Publik* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2018), 116–117.

serta kemudahan kepada jemaah haji sehingga akan dapat menumbuhkan citra yang baik terhadap penyelenggara haji.⁸

Jika memberikan pelayanan kepada jemaah haji memuaskan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan berhasil atau dapat mencapai target bagi penyelenggara ibadah haji. Namun sebaliknya, jika penyelenggara haji tidak mencapai pelayanan yang optimal maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk dan memberikan kesan yang negatif.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai **STRATEGI ALBILAD TOUR & TRAVEL PEKALONGAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH HAJI KHUSUS.**

B. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang masalah pada penelitian ini yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus?
2. Bagaimana Pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁸ Maharani, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di PT.Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta," *Universiti Kebangsaan Malaysia* Vol.6, No. (2020): 260.

1. Mengetahui strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus.
2. Mengetahui pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan.

D. Manfaat penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat keilmuan pada prodi manajemen dakwah khususnya tentang strategi penyelenggara haji dalam meningkatkan ibadah haji khusus yaitu dalam bentuk karya tulisan ilmiah dan menjadi daya tambah wawasan pembaca terutama terkait pelayanan pada ibadah haji khusus.

2. Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian yang peneliti kaji dan dirangkum secara baik agar dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang secara mendalam dan secara sistematis mengenai pelayanan ibadah haji khusus.

- b. Bagi mahasiswa manajemen dakwah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam bentuk tulisan skripsi bagi mahasiswa Manajemen Dakwah yang akan melakukan penelitian khususnya mengenai ibadah haji khusus.

- c. Bagi Albilad Tour & Travel Pekalongan

Penelitian yang peneliti lakukan di Albilad Tour & Travel ini diharapkan dapat menjadikan sumbangan pemikiran dan juga bahan untuk pertimbangan sebagai upaya dalam melaksanakan PIHK khususnya pada pelayanan haji khusus.

d. Bagi jemaah haji Albilad Tour & Travel Pekalongan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan bagi jemaah haji khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan yang sudah melaksanakan haji dan juga dapat dijadikan acuan kepada calon jemaah haji yang ingin melakukan perjalanan haji menggunakan penyelenggara ibadah haji di Albilad Tour & Travel Pekalongan.

e. Bagi Perpustakaan UIN KH.Abdurrahman Wahid Pekalongan

Selain ingin menyumbangkan untuk Albilad Tour & Travel Pekalongan. Peneliti juga ingin memberikan karya tulisan ilmiah kepada perpustakaan dalam bentuk skripsi yang diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai referensi keilmuan tentang pelayanan haji khusus.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis teoritis

a. Pelayanan Ibadah Haji Khusus

Menurut AS. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan seseorang melalui tindakan orang lain yang diterima secara langsung, atau dapat dijelaskan sebagai

tindakan dari orang lain yang dilakukannya untuk bertujuan agar kedua belah pihak mendapatkan keuntungan dan kepuasan.⁹ Proses pelayanan yang baik didasarkan pada sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi layanan organisasi dan dirancang serta diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁰

Pelayanan ibadah haji khusus sendiri tertuang dalam undang-undang Pasal 3 pada PMA “Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 22 Tahun 2011 Bab II tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus”. Terdapat SPM (standar pelayanan minimal) dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus. Standar ini mencakup segala hal mulai dari pelayanan pendaftaran hingga administrasi dan dokumen haji khusus. Dengan demikian PIHK akan mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang sudah ditetapkan.

Standar pelayanan ibadah haji khusus yang dijelaskan Kemenag dalam undang-Undang mencakup beberapa hal, seperti; Pendaftaran Haji Khusus; Bimbingan Ibadah Haji; Transportasi Haji Khusus; Akomodasi dan Konsumsi Haji Khusus; Pelayanan kesehatan Jemaah Haji; Perlindungan Jemaah Haji Khusus; Administrasi dan Dokumen Haji.

⁹ Fahrul Ihsan, “Pengukuran Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Khusus Pada PT.Raudhah Amani Wisata Jakarta Selatan” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), 16.

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Manajemen Organisasi Publik*, 116.

b. Strategi Pelayanan

Dalam Fandy Tjiptono menurut Pierce-Robinson, strategi memiliki arti sebagai “*game plan*” pada suatu organisasi atau perusahaan, dimana sumber-sumber baik sumber daya manusia maupun dari sumber material ataupun uang dialokasikan melalui rencana yang telah diformulasikan dan didesain sedemikian rupa hingga tersedia suatu kerangka kerja yang sangat mungkin dapat terjadi pengambilan keputusan-keputusan pada perusahaan yang bersifat manajerial.

Strategi merupakan keputusan pada manajemen puncak dan SDM yang dibutuhkan dengan aksi potensial oleh perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi dapat mempengaruhi perkembangan pada perusahaan dalam jangka panjang, hal tersebut dapat berorientasi kemasa yang akan datang biasanya hingga lima tahun kedepan, strategi mempunyai konsekuensi multifungsi atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan baik pertimbangan dari faktor eksternal atau internal yang dihadapi oleh perusahaan.¹¹

Menurut David Osborne merumuskan bahwa terdapat 5 (lima) strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik, Adapun 5 indikator untuk menelusuri strategi dalam meningkatkan pelayanan

¹¹ Dipo Khairul Islami, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014), 14.

yang ditujukan ke publik ialah Strategi Inti (*Core Strate*), Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*), Strategi Pelanggan (*Costumer Strategy*), Strategi Pengawasan (*Control Strategy*), Strategi Budaya (*Culture Strategy*)¹²

Dari penjelasan mengenai strategi dan pelayanan ibadah haji, maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan ibadah haji adalah berbagai upaya perhatian dari sebuah penyelenggara haji kepada CJH guna menciptakan kelancaran pada pelaksanaan ibadah haji yaitu dengan memperhatikan manajemen yang tidak hanya secara *Ilahiyah* namun juga secara *Ilahiyah*. Selain itu, terdapat undang-undang Republik Indonesia yang masih dalam ruang lingkup pelayanan haji dimana aturan didalamnya meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan khususnya pada pelayanan yaitu mengenai administrasi, bimbingan manasik pra-haji, pelaksanaan haji ketika di tanah suci dan pasca haji, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan.¹³

c. Haji Khusus

Haji Khusus atau biasa disebut dengan Haji Plus merupakan ibadah haji yang hanya membutuhkan waktu pemberangkatan antara lima dan tujuh tahun untuk menyelesaikannya. Perbedaan

¹² dkk Eko Wicaksono, "Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolingga Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji," *Jiannia (Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Niaga)* Vol. 1, No (2023): 13–14.

¹³ dkk Yuyun Yuningsih, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi," *Academic Journal of Hajj and Umra* Vol.1, No. (2022): 56.

Haji Khusus dengan Haji Reguler yang paling menguntungkan bagi jamaah adalah pada masa tunggu keberangkatannya dimana Haji Reguler masa tunggu nya sampai 32 tahun di tahun 2022. Pihak swasta atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) mengelola atau menyelenggarakan Ibadah Haji Khusus, namun disamping itu pemerintah Indonesia (Kementerian Agama) tetap mengawasi dan mengaturnya.

Haji khusus memiliki kuota tersendiri dibanding haji reguler pada setiap tahunnya, dan kuota tersebut ditetapkan oleh Peraturan Menteri Agama (PMA) RI yang sebagai batasan alokasi pada porsi pemberangkatan ibadah haji untuk jamaah haji khusus dalam menunaikan ibadahnya yang diberangkatkan oleh PIHK (penyelenggara ibadah haji khusus). Oleh karena itu, Haji Khusus juga dapat dikatakan sebagai jalan pintas untuk berhaji dalam segi masa tunggu haji di Indonesia yang membutuhkan waktu sampai kurang lebih 20-30 tahun. Haji khusus adalah orang yang pergi ke Arab Saudi untuk menunaikan Ibadah Haji, diberangkatkan dan dipulangkan dari tanah suci ke tanah air oleh PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus), dengan menggunakan pelayanan yang secara khusus sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM).¹⁴

¹⁴ Aulia Hermayanti Prameswari, "Sistem Pendaftaran Haji Khusus Dalam Memperoleh Keberangkatan Pada Direktorat Bina Umrah Dan Haji Khusus Kementrian Agama RI" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 10.

2. Penelitian yang Relevan

Agar penelitian dalam penelitian ini lebih relevan, penulis memulai dengan melakukan kajian pustaka yang dapat menjadi referensi bagi peneliti lain. Terdapat beberapa Judul penelitian yang terdahulu yang hampir mirip bahkan sama namun sebenarnya berbeda, Judul-judul tersebut antara lain:

Pertama; Muza Yana, penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus Di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020”¹⁵. Dalam penelitian mengangkat tentang strategi pelayanan pada haji khusus namun hanya pada pelayanan administrasi pendaftaran yang berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha, sedangkan yang peneliti lakukan ialah tentang strategi pelayanan ibadah haji khusus dengan secara keseluruhan yaitu dari pendaftaran hingga dokumen haji.

Kedua; Dipo Khoirul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Marga Suci Minarfa Jakarta Pusat”.¹⁶ Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang dapat menjadi kepuasan kepada jemaah haji sehingga perlu meningkatkan strategi dalam pelayanan. Hampir sama dengan yang akan peneliti lakukan yaitu

¹⁵ Muza Yana, “Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus Di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

¹⁶ Dipo Khairul Islami, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat.”

mengangkat mengenai strategi dalam peningkatan pelayanan namun bedanya pada objek penelitian haji dan umrah dan haji khusus.

Ketiga; Siti Nurhalimah, penelitian yang berjudul “*Implementasi Strategi Perencanaan Haji Khusus Pada PT. Sahid Gema Wisata (Sahid Tour Cabang Yogyakarta) Tahun 2017.*”¹⁷ Dalam penelitian ini mengangkat tentang strategi atau cara-cara yang dilakukan biro untuk meningkat perekrutmen jemaah haji khusus dan pelayanan haji khusus baik jangka pendek atau dalam jangka panjang. Sedangkan peneliti yang dilakukan ialah mengangkat strategi yang dilakukan penyelenggara haji dengan meningkatkan pelayanan pada jemaah haji khusus supaya lebih maksimal. Hampir sama namun berbeda pada konteks strategi perencanaan, yang peneliti lakukan tidak mengangkat tentang strategi perencanaan.

Keempat; Eko Wicaksono, dkk., penelitian yang berjudul “*Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji.*”¹⁸ Dalam penelitian ini mengangkat mengenai bagaimana strategi pada Kemenag Kabupaten Probolinggo dalam meningkatkan pelayanan karena dilihat dari peningkatan jumlah jemaah haji terlebih lagi Kemenag merupakan penyelenggara agama yang secara resmi dan sebagai *leading sector* pada penyelenggaraan

¹⁷ Siti Nurhalimah, “Implementasi Strategi Perencanaan Haji Khusus Pada PT. Sahid Gema Wisata (Sahid Tour Cabang Yogyakarta) Tahun 2017” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018).

¹⁸ Eko Wicaksono, “Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji.”

ibadah haji. Perbedaan dengan yang dilakukan peneliti terletak pada objek penelitian yaitu pada penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) dengan Kementerian Agama, namun terdapat persamaan yang berlandaskan undang-undang mengenai standar pelayanan.

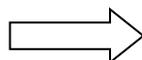
3. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini terdapat kerangka berpikir yang diharapkan dapat menjelaskan pokok atau inti dari penelitian yang akan dikaji yang dapat menjadi relevan.¹⁹ Sebelum penelitian dilakukan, peneliti melakukan langkah awal dengan observasi secara langsung ke Albilad Tour & Travel Pekalongan dengan melihat keadaan yang ada, selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada objek yang bersangkutan. Peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan uraian yang telah dijelaskan yaitu berjudul “Strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Khusus” maka kerangka berpikir dalam penelitian ini digunakan indikator-indikator melalui bagan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Kerangka Berfikir





F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

G. Metode Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis untuk memaparkan semua data yang diperoleh dari lapangan dan mendapatkan kesimpulan dimana jenis yang dihasilkan adalah bentuk tulisan dan kata-kata.²⁰ Menurut teori Bogdan dan Taylor, metodologi kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.²¹ Metode deskriptif adalah cara untuk melihat keadaan kelompok manusia saat ini, suatu objek, suatu kondisi, cara berpikir, atau sekelompok peristiwa.²² Dalam metode tersebut dapat diterapkan pada penyajian data penelitian ini yaitu menyajikannya secara praktis dalam menjelaskan dan mendeskripsikan pelayanan haji khusus yang sama dengan apa yang didapatkan dilapangan.

1) Objek Penelitian

²⁰ Ahmad Taufik, "Evaluasi Pelayanan Jamaah Haji Khusus Pada PT.Armindo Jaya Tur Kota Depok Tahun 2018," n.d., 9.

²¹ Lexy J Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), 3.

²² Ayu Mayuroh, "Optimalisasi Bimbingan Dan Pelayanan Ibadah Jamaah Haji Khusus Pada PT.Alia Indah Wisata Tahun 2014," *Skripsi* (2015): 8.

Penelitian ini akan dilakukan di Albilad Tour & Travel Pekalongan yang beralamat di Jl. Gajah Mada No.24, Kecamatan Pekalongan Barat, Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51113.

2) Sumber Data

Adapun pada jenis penelitian yang digunakan, peneliti mengumpulkan sumber data, dimana sumber data tersebut diperoleh berupa data primer dan data sekunder :

a) Data Primer

Sumber data yang disebut data primer berasal dari orang pertama, atau informan pertama, yang menguasai topik permasalahan yang sedang diteliti dengan secara jelas dan lebih rinci.²³

Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu diperoleh secara langsung dengan cara mewawancarai pihak-pihak yang terlibat yaitu melakukan wawancara dengan Bapak Aziz sebagai pembimbing di Albilad Tour & Travel Pekalongan dan Ibu Ana selaku staf khusus di Albilad Tour&Travel Pekalongan. Hal ini

²³ Yendi Dwi Saputra, “Dakwah Melalui Pembinaan Jamaah Haji Dan Umroh” (Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, 2022), 36.

memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi data terbaik yang diperlukan untuk penguatan data.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang berasal dari subjek penelitian secara tidak langsung. Pada data ini lebih fokus kepada data yang bersifat pendukung dan juga data tambahan dalam sumber data sekunder, khususnya hasil pencarian sebelumnya seperti jurnal, tesis, buku, makalah, situs web, literatur, dan sumber lain yang relevan.

3) Pengumpulan Data

- 1) Wawancara, pada pengumpulan data melalui wawancara merupakan langkah pertama yang berfungsi untuk mendapatkan data-data mengenai suatu proses yang telah berlangsung untuk memperoleh keterangan informasi yang lengkap dari narasumber dengan melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan pelayanan ibadah haji khusus atau hal yang lainnya.²⁴ Dalam proses pembuatan skripsi ini melakukan wawancara kepada Bapak Aziz selaku pembimbing di Albilad Tour & Travel dan Ibu Ana selaku staf khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan dan Ibu Hj.Rahayu selaku jemaah haji khusus dari Albilad Tour&Travel Pekalongan.

²⁴ Prameswari, "Sistem Pendaftaran Haji Khusus Dalam Memperoleh Keberangkatan Pada Direktorat Bina Umrah Dan Haji Khusus Kementerian Agama RI," 19.

- 2) Observasi, melakukan observasi secara sistematis terhadap fenomena atau masalah yang sedang diselidiki adalah proses pengumpulan data melalui observasi.²⁵ Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap biro yang menyelenggarakan ibadah haji khusus dan juga pengamatan pada kesesuaian standarisasi yang telah ditetapkan pada peraturan Kemenag.
- 3) Dokumentasi, pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pengumpulan data yang didapatkan dari dokumen yaitu seperti data, arsip-arsip dan gambar ataupun dokumentasi dalam bentuk yang lainnya.²⁶ Penggunaan data dokumentasi juga merupakan penunjang kevalidan data dan mendukung hasil penelitian pada pengumpulan data yang sebelumnya yaitu wawancara dan observasi.

4) Analisis Data

Peneliti menggunakan model interaktif dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis data setelah dikumpulkan dari lapangan. Analisis model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan dikutip oleh Sugiyono.

a. Reduksi Data

²⁵ Taufik Illahi, "Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah" (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 12.

²⁶ Taufik Aillahi, "Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah," 12.

Karena banyaknya data yang ditemukan di lapangan, maka perlu dilakukan filtering agar lebih fokus pada proses reduksi data yang meliputi meringkas, memfokuskan, dan membuang data yang penting saja.²⁷ Data yang dibutuhkan pada pengumpulan data mengenai Optimalisasi Pelayanan Ibadah Haji Khusus Pada Albilad Tour & Travel, peneliti mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, penyajian data merupakan penyajian yang akan mempermudah bagi peneliti untuk dapat memahami apa yang terjadi, sehingga setelah dapat memahami permasalahan yang terjadi maka peneliti dapat merencanakan apa yang akan dilakukan selanjutnya,²⁸ dalam melakukan penelitian. Bentuk penyajian data pada penelitian ini adalah berupa uraian dan tabel data mengenai Optimalisasi Pelayanan Haji Khusus Pada Albilad Tour & Travel Pekalongan, sehingga data lebih tersusun dan lebih mudah untuk dapat dipahami.

c. Verifikasi dan kesimpulan

Analisis data selanjutnya yaitu dilakukan penarikan kesimpulan yang bersifat sementara dikarenakan dalam penelitian dapat berubah melalui pengumpulan bukti yang lebih kuat dan

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 247.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

persuasif. Setelah itu dilakukan verifikasi dari data yang ditemukan di lapangan sehingga analisis data dapat ditarik kesimpulan akhir mengenai optimalisasi pelayanan haji khusus pada Albilad tour & travel Pekalongan.

H. Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah memahami pembahasan skripsi dan dapat memberikan gambaran umum, maka dikembangkan dengan metode beberapa bab dalam sistematika penulisan.

Bab I : PENDAHULUAN meliputi, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan semuanya tercakup dalam bab ini. Bab II : LANDASAN TEORI, Bab ini merupakan kumpulan teori yang menjelaskan apa yang dimaksud dengan pelayanan ibadah haji khusus, strategi peningkatan kualitas pelayanan, dan ibadah haji khusus. Bab III : HASIL PENELITIAN, Bab ini berisi tentang gambaran umum yang meliputi profil Albilad Tour & Travel Pekalongan, sejarah berdirinya, program haji khusus, dan visi dan misi serta hasil penelitian dari lapangan mengenai strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus dan mengenai bagaimana pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour & Travel Pekalongan. Bab IV : ANALISIS PENELITIAN, Bab ini membahas tentang analisis strategi Albilad Tour & Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus dan analisis terkait bagaimana pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour &

Travel Pekalongan. Bab V : Penutup, yaitu pada bab ini merupakan bab penutup secara keseluruhan dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan bab satu sampai bab empat pada penelitian ini dapat tarik kesimpulan terkait Strategi Albilad Tour&Travel Pekalongan Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji Khusus, bahwa dapat diketahui Albilad Tour&Travel Pekalongan menggunakan strategi yang peneliti kaji mengenai teori strategi peningkatan kinerja pelayanan public terhadap calon jemaah haji khusus, dan terkait pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour&Travel Pekalongan dengan menggunakan standar pelayanan minimal pada PMA No.22 Tahun 2011, antaranya sebagai berikut:

1. Strategi Albilad Tour&Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus ialah dengan menggunakan Strategi Inti (*Core Strategy*), dan Strategi Pelanggan (*CustomerStrategy*), dimana pelayanan yang dilakukan terhadap jemaah haji khusus dengan secara langsung dan mendatangi rumah CJH khusus untuk meningkatkan pelayanan kepada haji khusus, dan sebelum dilakukan atau diselenggarakannya pelaksanaan ibadah haji Albilad Tour&Travel Pekalongan membuat manajemen yang baik yaitu memerhatikan POAC (*Planning, Organizing, Actuacting, Controlling*).
2. Pelayanan ibadah haji khusus di Albilad Tour&Travel Pekalongan dari proses pendaftaran, bimbingan manasik haji, transportasi, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jemaah haji, perlindungan jemaah haji sampai

adminstrasi dan dokumen haji dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut secara keseluruhan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang tertera di PMA no 22 tahun 2011 tentang pelayanan Haji Khusus. Tidak ada unsur yang berlebihan dalam pelayanan dan juga tidak ada yang kurang dari standar tersebut pada pelayanan yang diberikan untuk jemaah haji khusus yang diselenggarakan oleh Albilad Tour&Travel Pekalongan.

B. Saran

Setelah semuanya telah disimpulkan dari hasil penelitian ini, maka terdapat saran dari peneliti terhadap Strategi Albilad Tour&Travel Pekalongan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus yang diharapkan dapat menambah faktor penunjang keberhasilan untuk kedepannya:

1. Diharapkan dapat menanggulangi kendala-kendala yang terjadi dari pihak luar agar proses pelayanan berjalan dengan sesuai rencana.
2. Mampu meningkatkan pengawasan terhadap staf yang ada dikantor Albilad Tour&Travel Pekalongan.
3. Diharapkan agar terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji khusus kepada jemaah.

DAFTAR PUSTAKA

- 2023, 21 Juni. "Wawancara Dengan Bapak Aziz, Penasehat Sekaligus Pembimbing Albilad Tour & Travel Pekalongan" (n.d.).
- . "Wawancara Dengan Bu Ana Staf Khusus Albilad Tour & Travel Pekalongan" (n.d.).
- Ahmad Taufik. "Evaluasi Pelayanan Jamaah Haji Khusus Pada PT.Armino Jaya Tur Kota Depok Tahun 2018," n.d.
- Dipo Khairul Islami. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.
- Donni Juni Priansa. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2018.
- Eko Wicaksono, dkk. "Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolingga Dalam Meningkatkan Pelayanan Haji." *Jiannnia (Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Niaga)* Vol. 1, No (2023).
- Eliza Rahmawati. "Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT.Patuna Mekar Jaya Tahun 2018." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Fahrul Ihsan. "Pengukuran Kepuasan Calon Jamaah Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Khusus Pada PT.Raudhah Amani Wisata Jakarta Selatan." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.
- H. Lukmanul Hakim. "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang." *Jurnal Politikom Indonesiana* Vol. 2 No. (2017).
- Indonesia, Peraturan Menteri Agama Republik. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus No 22 Tahun 2011*, n.d.
- Iwan Hermawan. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*, 2019.
- Khusus, Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011*, 2011.
- Lwxy J Moloeng. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012.
- Maharani. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di PT.Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta." *Universiti Kebangsaan Malaysia* Vol.6, No. (2020).
- Malik, Abdul. "BADAL HAJI." *Raudhhah* Vol.IV, No (2016).
- Mayuroh, Ayu. "Optimalisasi Bimbingan Dan Pelayanan Ibadah Jamaah Haji Khusus Pada PT.Alia Indah Wisata Tahun 2014." *Skripsi* (2015).
- Muhammad Ali Yusni. "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda." *eJurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 3, No (2015).
- Muhammad Faiz Imanuddin. "Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Tansur Muthmainnah Jakarta Barat." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.

- Muhammad Irkham Baykhaqi. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kaemetrian Agama Kabupaten Tangerang." Universitas Islam Negeri Islam Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Muza Yana. "Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Ibadah Haji Khusus Di PT. Citra Wisata Dunia Yogyakarta Tahun 2020." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Nur Annisa Fitrah. "Haji Dan Umrah Dalam Kajian Fiqh." Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu., 2022.
- Nur Siti Aliyah. "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008.
- Nurputi Yunita Simarmata, Edy Sutrisno. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi." *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik* Vol. 4, No (2022).
- PMK No 23 Tahun 2016. "No Title." *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus* (n.d.).
- Prameswari, Aulia Hermayanti. "Sistem Pendaftaran Haji Khusus Dalam Memperoleh Keberangkatan Pada Direktorat Bina Umrah Dan Haji Khusus Kementrian Agama RI." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Resti Wildayati, dkk. "Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* Vol.17, No (2017).
- Siti Nurhalimah. "Implementasi Strategi Perencanaan Haji Khusus Pada PT. Sahid Gema Wisata (Sahid Tour Cabang Yogyakarta) Tahun 2017." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2010.
- Taufik Illahi. "Sistem Penyediaan Transportasi Udara Dalam Pengoptimalan Pelayanan Jemaah Haji Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Wawancara Jemaah Haji khusus ibu Hj Rahayu. "26 Juli 2023" (n.d.).
- Yainal Mustakim. "Evaluasi Pelayanan Prima Jama'ah Haji Khusus Pada PT.Proconfo Indah Di Jakarta Selatan Tahun 2016." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Yendi Dwi Saputra. "Dakwah Melalui Pembinaan Jamaah Haji Dan Umroh." Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, 2022.
- Yuyun Yuningsih, dkk. "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi." *Academic Journal of Hajj and Umra* Vol.1, No. (2022).
- Zuriani Ritonga. *Buku Ajar Manajemen Strategi (Teori Dan Aplikasi)*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020.