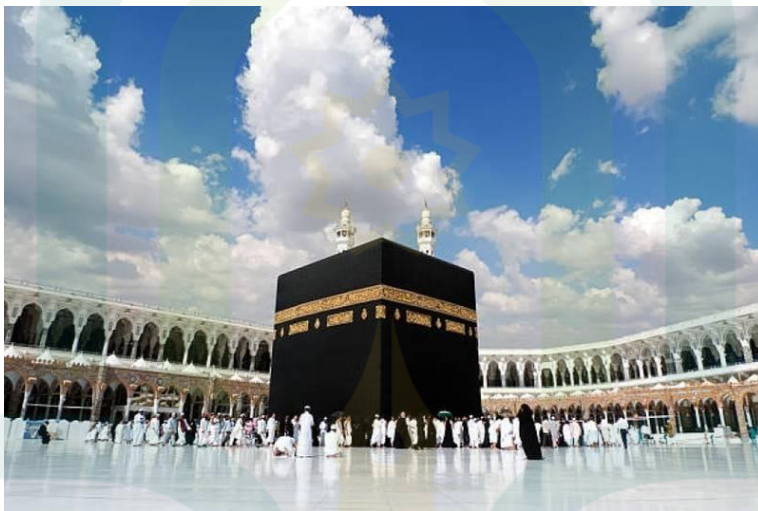




**STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH
IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH
KOPENA PEKALONGAN**



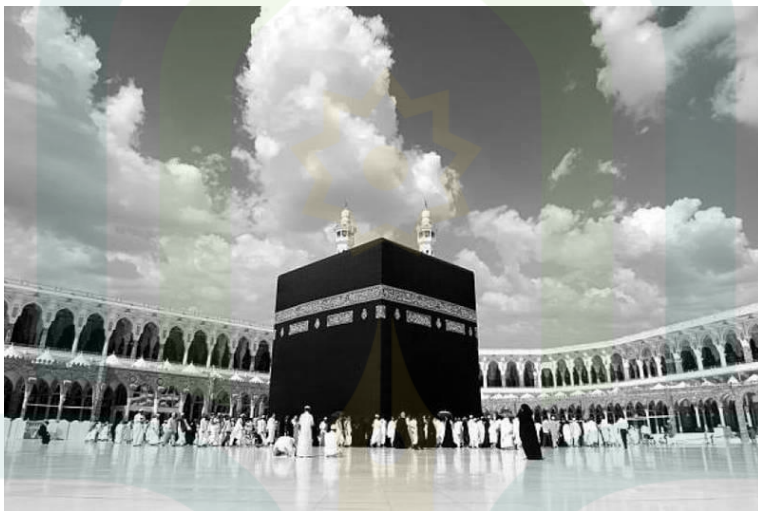
RIZQIANA ZAKHROLA

NIM. 3618012

2025



**STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH
IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH
KOPENA PEKALONGAN**



RIZQIANA ZAKHROLA

NIM. 3618012

2025

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH
IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH
KOPENA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIZQIANA ZAKHROLA
NIM. 3618012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH
IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH
KOPENA PEKALONGAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

RIZQIANA ZAKHROLA
NIM. 3618012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqiana Zakhrola
NIM : 3618012
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul : **STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN JAMA'AH IBADAH UMROH DI KBIHU
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah dirujuk sumbernya. Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 2 Juni 2025

Yang Menyatakan,



FAMX385240070
Rizqiana Zakhrola

NIM. 3618012

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah M.S.I

Perumahan Beringin Lestari Jln. Bukit Beringin Utara XIV blok D.307
Wonosari, Ngaliyan, Kota Semarang

Lamp : 4 (Empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Rizqiana Zakhrola

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 kami kirimkan naskah skripsi saudara:

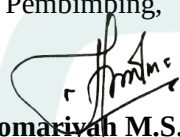
Nama : Rizqiana Zakhrola
NIM : 3618012
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : **STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH
IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH
KOPENA PEKALONGAN**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut segera dimunaqosahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 Juni 2025
Pembimbing,


Qomariyah M.S.I

NIP. 198407232019032003



**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 : **Rizqiana Zakhrola**

NIM : **3618012**

Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN JAMA'AH IBADAH UMROH DI
KBIHU ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN**

yang telah diujikan pada Hari Rabu, 9 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Hanif Ardiansyah, M.M

NIP. 199106262019031010

Penguji II

Nurul Maisyal, M.H.I

NIP. 199105042020122012

Pekalongan, 14 Juli 2025

Disahkan Oleh

Dekan



Dr. Tri Astutik Harvati, M.Ag

NIP. 197411182000032001

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	ś	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	z	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
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

1. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

2. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة 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*

البرر 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 mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

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	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Diri sendiri yang telah kuat melalui proses perkuliahan yang panjang dan berusaha keras menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah bersabar dan bertahan dalam setiap proses skripsi dan pendewasaan ini.
3. Bapak Chalimin dan Ibu Kasmiyatun, terimakasih telah melahirkan saya ke dunia ini dan selalu mendoakan saya.
4. Bapak Sunarjono dan Ibu Siti Wahyuti yang telah membesarkan saya selama ini dan selalu mendoakan serta selalu memberikan dukungan terhadap saya.
5. Untuk dosen pembimbing skripsi Qomariyah M.S.I Terimakasih untuk segala masukan, saran dan kritik yang luar biasa dalam menyusun dan menyajikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusannya.
6. Sahabat saya Putri Aulia, Arifatun Inayah, Diah Setyawati, Enysa Agata, Luthfiana Kamilatunnisa, Yayang Feby, Nindia Amelia, dan Nila Qurotul Uyun. Terimakasih selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman – teman sekelas saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih karna telah memberikan warna dalam masa perkuliahan ini.

MOTTO

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain."
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, dan ad-Daruquthni).



ABSTRAK

Rizqiana Zakhrola, 3618012, Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan, Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing: Qomariyah M.S.I.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepercayaan, Jamaah, Ibadah Umroh

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan umat Islam untuk melaksanakan ibadah umroh, disertai dengan maraknya biro perjalanan umroh yang tidak profesional sehingga menimbulkan kerugian bagi jamaah. Di tengah kondisi tersebut, kepercayaan jamaah menjadi unsur yang sangat penting dan harus dibangun melalui pelayanan yang amanah, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, diperlukan kajian strategis terhadap lembaga yang terbukti mampu mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan jamaah, salah satunya adalah KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pengurus dan jamaah, serta dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada analisis strategi pelayanan berdasarkan teori *Service Triangle* dan *Total Quality Service (TQS)* yang meliputi strategi layanan, kualitas sumber daya manusia, serta sistem pelayanan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Assalamah menerapkan strategi pelayanan yang terstruktur dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Strategi tersebut mencakup kemudahan dalam proses administrasi, pelatihan manasik yang intensif dan berkelanjutan, pelayanan spiritual yang hangat dan ramah, serta penyediaan fasilitas yang memadai selama proses ibadah umroh. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis jamaah, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan spiritual, sehingga menciptakan pengalaman ibadah yang menyeluruh dan berkesan.

Keseluruhan strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan tingkat kepercayaan jamaah terhadap KBIHU Assalamah, yang ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah keberangkatan umroh dan loyalitas jamaah dari tahun ke tahun. Penelitian ini merekomendasikan agar pelayanan terus dikembangkan dengan memperhatikan kebutuhan jamaah yang dinamis serta memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung sistem pelayanan yang efisien dan transparan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil 'alami>n, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini. Sholawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya bisa terus beristiqomah. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, ialah membuat sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Oleh sebab itu, penulis menyusun skripsi ini dengan berjudul: **“Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan”**.

Dalam penyusunan karya ilmiah, peneliti sangat berterimakasih kepada berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat, bimbingan, dan dukungan baik berupa moral, materil maupun spiritual sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Qomariyah, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hanif Ardiansyah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Ahmad Hidayatullah, M.Sos. selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Dakwah.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.

7. Seluruh Staf Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
8. Pejabat Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Seluruh informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sebagai bahan skripsi.
10. Orang tua, kakak, keponakan, adik sepupu, kakak sepupu, serta sahabat terima kasih atas doa, kasih sayang, dan bimbingan, semangat dan bantuan baik materi maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 2 Juni 2025
Penulis

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 I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Landasan Teori	6
2. Penelitian Relevan	10
3. Kerangka Berpikir	14
F. Metodologi Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Strategi.....	20
B. Pelayanan	29
C. Kepercayaan.....	33
D. Ibadah Umrah	38
E. Tingkat Keberhasilan.....	26

**BAB III STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN JAMAAH IBADAH UMROH DI KBIHU
ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN..... 51**

- A. Gambaran Umum KBIHU Assalamah Kota Pekalongan 51
 - 1. Letak geografis 51
 - 2. Sejarah berdirinya KBIHU Assalamah Kota Pekalongan . 52
 - 3. Potensi KBIHU Assalamah Kota Pekalongan 53
 - 4. Legalitas KBIHU Assalamah Kota Pekalongan 55
 - 5. Visi, Misi dan Motto KBIHU Assalamah Kota
Pekalongan..... 55
- B. Strategi Pelayanan Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah Kopena
Kota Pekalongan 60
- C. Tingkat Keberhasilan (Efektivitas) Strategi Pelayanan Ibadah
Umroh Yang Diberikan KBIHU Assalamah Kopena Kota
Pekalongan..... 68

**BAB IV ANALISIS STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH IBADAH
UMROH DI KBIHU ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN 74**

- A. Analisis Strategi Pelayanan Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah
Kopena Kota Pekalongan..... 74
- B. Analisis Tingkat Keberhasilan (Efektivitas) Strategi Pelayanan
Ibadah Umroh Yang Diberikan KBIHU Assalamah Kopena Kota
Pekalongan..... 78

**BAB V ANALISIS STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH IBADAH
UMROH DI KBIHU ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN 85**

- A. Kesimpulan 85
- B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN 91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah sunnah yang memiliki nilai spiritual mendalam bagi umat Islam. Tidak seperti ibadah haji yang hanya dapat dilakukan pada waktu-waktu tertentu, umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun, memberikan fleksibilitas bagi umat Islam dalam menunaikannya. Dalam praktiknya, umrah tidak hanya memerlukan kesiapan finansial dan fisik, tetapi juga mental dan spiritual. Ibadah ini menuntut jamaah untuk menjalani perjalanan ruhani yang melibatkan kedisiplinan, kesabaran, dan keikhlasan dalam beribadah.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, Ibadah Umrah adalah kegiatan ibadah Baitullah di luar musim haji dengan tujuan melaksanakan Ibadah Umrah melalui Tawaf, Sai, dan Tahalul.² Menurut Kementerian Agama RI, tata kelola umrah di Indonesia mengalami perkembangan signifikan, terutama pasca pandemi. Laporan tersebut menegaskan bahwa penyelenggara ibadah umrah harus memiliki kemampuan dalam manajemen layanan, mulai dari bimbingan ibadah, pengelolaan dokumen perjalanan, hingga pendampingan selama di Tanah Suci.³ Selain itu, aspek fiqh dan etika juga menjadi hal penting yang perlu dipahami penyelenggara dan jamaah.⁴

Terkait dengan penyelenggaraan umrah, pemerintah mengambil langkah tegas untuk mencegah permasalahan di tahun

¹ Ahsin Sakho Muhammad, *Oase Al-Qur'an untuk Haji & Umrah* (Jakarta: Qaf, 2019), hlm. 30–45.

² Prof. Dr. Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, cet. ke-7 (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 70.

³ Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kemenag RI, *Umrah Indonesia: Ringkasan Sejarah dan Tata Kelola Umrah Indonesia* (Bogor: PHU Kemenag, 2020), hlm. 45–60.

⁴ Jamaluddin Hashim, *Fiqh Umrah Kontemporer: Norma Baharu* (Kuala Terengganu: Darul Syakir, 2022), hlm. 100–115.

lalu, yaitu maraknya kasus lembaga umrah yang banyak menimbulkan kerugian bagi sebagian jamaah umrah, biro perjalanan umrah wajib mendapatkan izin resmi sesuai dengan Keputusan Menteri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Umrah, yang meliputi: Aspek-aspek penting yang meliputi pelatihan, pelayanan dan perlindungan harus dipenuhi agar kegiatan umrah berjalan dengan lancar dan berkualitas.⁵

Dunia usaha haji dan umrah menunjukkan adanya persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan data dari Kementerian Agama, Sebelum pandemi COVID-19, jumlah jamaah umrah asal Indonesia sempat mencapai 505.217 orang pada awal Januari 2020.⁶ Namun, akibat pandemi, angka tersebut turun drastis dan pada akhir tahun 2020 hanya tercatat 659 jamaah yang berhasil berangkat secara resmi.⁷ Setelah masa pandemi, pelaksanaan ibadah umrah kembali menunjukkan tren positif. Tahun 2022 mencatat lonjakan jumlah jamaah yang mencapai 1.402.629 orang, kemudian sedikit menurun menjadi 1.176.250 orang pada tahun 2023.⁸ Pada tahun 2024, angka tersebut kembali naik menjadi 1.467.005 jamaah, dan hingga pertengahan tahun 2025, tepatnya per tanggal 13 April, sudah terdapat 648.485 jamaah yang diberangkatkan secara resmi dari Indonesia.⁹

Oleh karena itu, tidak hanya pemerintah yang harus memanfaatkan peluang ini, tetapi juga menuntut setiap perusahaan

⁵ Kementerian Agama Jateng, "PMA nomor 8 tahun 2018 cegah biro umrah nakal," www.jateng.kemenag.go.id, last modified 2018, diakses Juni 29, 2021, <https://jateng.kemenag.go.id/pma-nomor-8-tahun-2018-cegah-biro-umrah-nakal>.

⁶ Bareksa, Hingga Awal Januari 2020, Jamaah Umrah Asal Indonesia Capai 505 Ribu, diakses 9 Juli 2025, <https://www.bareksa.com/berita/umroh/2020-01-13>

⁷ BPKH, *Kemenag Catat 659 Jamaah Ikut Umrah di Masa Pandemi*, diakses 9 Juli 2025, <https://bphk.go.id/kemenag-catat-659-jamaah-ikut-umroh-di-masa-pandemi>.

⁸ Kementerian Agama RI, Umrah 2023 Tembus 1.176.250 Jamaah, diakses 9 Juli 2025, <https://kemenag.go.id/berita/read-umrah-2023-tembus-1176250-jamaah-indonesia-terbanyak-keempat-di-dunia-bv9pz>.

⁹ GoodStats, *Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu per April 2025*, diakses 9 Juli 2025, <https://goodstats.id/article/jumlah-jamaah-umrah-indonesia-tembus-648-ribu-per-april-2025-terus-meningkat-sejak-2022-myGHb>.

biro haji dan umrah dapat menyediakan barang atau jasa yang berkualitas kepada jamaah dengan pelayanan yang baik. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu memiliki tenaga yang profesional, sarana dan prasarana yang baik, tersedianya produk yang diinginkan dan tanggung jawab setiap masyarakat dari awal hingga akhir operasi, kemampuan untuk melayani dengan cepat dan akurat, mengomunikasikan dengan jelas dan efektif informasi umum lainnya yang dapat menimbulkan kepercayaan pada masyarakat.¹⁰

Saat ini biro jasa umroh semakin banyak dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang menawarkan berbagai penawaran yang sangat menarik, namun proses pelayanannya kurang maksimal dan tidak memberikan nilai kepuasan pelanggan sehingga kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan berkurang. KBIHU dituntut untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik yaitu kemudahan yang memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan, sehingga pelanggan dapat selalu menggunakan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas baik akan menjadi penilaian mandiri bagi pengguna jasa sebanding dengan tingkat kepercayaan jamaah terhadap masyarakat pelayanan haji dan umrah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat penjualan produk karena konsumen puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan.¹¹

Oleh karena itu, KBIHU harus memberikan pelayanan prima kepada setiap jemaah seoptimal mungkin, karena hal tersebut menentukan eksistensi KBIHU di masyarakat. Tidak hanya dengan layanan bimbingan, tetapi juga dengan layanan yang dikenal jamaah sehingga dapat menumbuhkan sikap yang baik terhadap KBIHU. Jika apa yang diterima pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan dapat mencapai kepuasan dan akan memiliki sikap kepercayaan, begitu pula sebaliknya apabila ekspektasi pelanggan

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

¹¹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm 5.

melebihi apa yang dari yang diterima maka pelanggan tidak akan puas bahkan muncul sikap tidak percaya. Dalam hal ini perusahaan harus meningkatkan kepuasan tersebut sehingga pelanggan tidak beralih pada perusahaan lain untuk memenuhi kebutuhannya.¹²

KBIHU Assalamah Kota Pekalongan berdiri pada tahun 1996 sebagai lembaga atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dibawah naungan Kopena (Koperasi Pemuda Buana) yang merupakan lembaga keuangan tetapi bertempat di Graha Albaika, yang menjadi gedung pusat pelayanan dan kegiatan bimbingan bagi jamaah. KBIHU Assalamah Kota Pekalongan bertujuan untuk menjadi KBIHU yang senantiasa melayani, membimbing dan melindungi jamaah umrah dan haji dengan sepenuh hati dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan dapat memberikan informasi terkait Haji dan Umrah melalui media online dan melayani masyarakat dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan Islami.¹³

Salah satu kelebihan KBIHU Assalamah Kota Pekalongan adalah kemudahan pengurusan administrasi, sehingga calon jamaah umroh merasa nyaman dalam mempersiapkan ibadah umroh. Selain kemudahan administratif, Selain itu, fasilitas dan layanan yang ditawarkan juga menjadi daya tarik tersendiri. Produk utama yang diberikan berupa bimbingan manasik umrah, edukasi ibadah secara praktis, serta pendampingan rohani yang dilakukan secara rutin dan terstruktur. Dengan pendekatan ini, KBIHU Assalamah berhasil menarik kepercayaan dari calon jamaah, baik yang baru pertama kali berangkat maupun jamaah lama yang loyal dan merekomendasikan kepada orang lain.

Dampak dari kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari peningkatan jumlah jamaah dari tahun ke tahun. Pada periode

¹² Ahmad Guspul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*, Jurnal (Wonosobo: Universitas Sains Al Qur'an, 2013), hlm 40-41.

¹³ Khilyatul Aulia, Staff Pelayanan KBHU Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 21 Februari 2023.

sebelumnya, KBIHU Assalamah hanya mampu memberangkatkan jamaah umrah sebanyak tiga kali dalam setahun dengan total sekitar 100 orang jamaah. Namun saat ini, berkat keunggulan dan perbaikan layanan, KBIHU Assalamah mampu melakukan pemberangkatan rutin setiap bulan dengan jumlah rata-rata 20 jamaah per kloter. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan signifikan dalam jumlah kepercayaan dan minat masyarakat untuk menggunakan jasa KBIHU Assalamah sebagai pendamping ibadah umrah mereka.¹⁴

Strategi yang diterapkan, serta pelayanan yang dilakukan KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan terhadap jamaah ini tentu akan memberikan dampak terhadap perusahaan, baik itu dampak yang menguntungkan bagi perusahaan ataupun kurang menguntungkan bagi perusahaan. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna menjawab permasalahan tersebut. Untuk itu penulis mengambil judul **“Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Jamaah Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan ibadah umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan ?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan strategi pelayanan ibadah umroh yang diberikan KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan ?

C. Tujuan Penelitian

Penyusunan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui Strategi Pelayanan Ibadah Umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan.

¹⁴ Khilyatul Aulia, Staff Pelayanan KBHU Assalamah Kopena Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 21 Februari 2023.

2. Untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan Strategi Pelayanan Ibadah Umroh yang diberikan KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan

D. Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian ini antara lain:

- a. Manfaat secara akademis

Sebagai salah satu perwujudan dan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UIN KH. Adurrahman Wahid, yaitu penelitian terkait dengan program studi Manajemen Dakwah.

- b. Manfaat secara praktis

Dapat memahami strategi pelayanan jamaah umroh, terutama di di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan.

- c. Manfaat secara ilmiah

Dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

- a. Teori Strategi

Strategi memiliki sistem dan alasan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi merupakan sebuah rencana yang terpadu, menyeluruh, dan terkoordinasi yang menghubungkan keunggulan perusahaan dengan tantangan lingkungan, dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh perusahaan.¹⁵ Strategi mampu

¹⁵Lawrence & William, *Manajemen Strategis dan KebijakanPerusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 1988), hlm. 12

dikatakan secara suatu kegiatan orientasi guna menciptakan pandangan terhadap letak daerah yang dapat dianggap penting, dimana kegiatan orientasi itu dilaksanakan secara sadar menurut peninjauan yang normal.¹⁶

Fungsi strategi antara lain:

- 1) Menyampaikan tujuan (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain.
- 2) Menghubungkan dan mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang yang ditawarkan oleh lingkungan
- 3) Memanfaatkan kesuksesan saat ini dan mengeksplorasi peluang baru.
- 4) Menghasilkan dan mengelola sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan saat ini
- 5) Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan organisasi di masa depan
- 6) Menanggapi dan merespons situasi baru yang terjadi sepanjang waktu.¹⁷

Secara umum strategi dapat dibagi menjadi dua jenis dilihat dari tingkatannya.¹⁸

- 1) Strategi pada tingkat perusahaan (*corporate-level strategy*)

Suatu strategi yang mencerminkan arah

¹⁶ Sesra Budio, *Strategi Manajemen Dakwah*, Vol.2, No.2, Jurnal Menata 2019, hlm.58.

¹⁷ Sofjan Assauri, *Strategic Management Sustainable Competitive Advantages* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 7

¹⁸ Erni Trisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana PMG, 2012), hlm. 133

perusahaan secara keseluruhan yang bertujuan untuk pertumbuhan bagi perusahaan secara keseluruhan bagi manajemen berbagai macam bisnis lini produk. Suatu perusahaan menerapkan strategi korporat terkait persaingan antar perusahaan di seluruh industri yang dikelolanya.

2) Strategi pada tingkat bisnis (*business-level strategy*)

Strategi pada tingkat bisnis merupakan opsi strategi yang diterapkan oleh perusahaan terkait dengan persaingan bisnis yang dijalankan pada beberapa jenis usaha yang diperdagangkan.

3) Strategi Fungsional (*Fungsional Strategy*)

Strategi ini dipakai pada tingkat fungsional, seperti operasional, pemasaran, keuangan, dan sumber daya manusia. Strategi ini merujuk pada dua tingkat strategi sebelumnya yaitu strategi korporasi dan strategi bisnis. Strategi fungsional juga dikenal sebagai value-based-strategy. Difokuskan untuk meningkatkan produktivitas sumber daya yang digunakan dalam menyediakan nilai terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan rencana strategis adalah:¹⁹

- 1) Menentukan visi misi perusahaan
- 2) Evaluasi kinerja saat ini terhadap pencapaian visi misi perusahaan
- 3) Merumuskan rencana strategis guna mencapai tujuan

¹⁹Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 105-106

perusahaan

- 4) Melaksanakan rencana strategis
- 5) Menilai hasil dan merevisi kembali proses perencanaan strategis.

b. Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²⁰ Menurut H. N. Casson, layanan merupakan tindakan yang dilakukan untuk memuaskan, memberikan arahan, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan reputasi baik dan meningkatkan penjualan serta pendapatan.²¹

Teori pelayanan berkualitas, menurut Karl Albert ada 2 yaitu :

1) *Service Triagle*

Yaitu model manajemen pelayanan yang terbagi ke dalam 3 elemen, diantaranya:

a) Strategi Layanan

Strategi untuk memberikan layanan kepada konsumen dengan kualitas terbaik sesuai standar yang berlaku.

b) Sumber daya manusia yang menyediakan pelayanan orang yang berinteraksi langsung atau tidak langsung dengan pelanggan.

²⁰Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, Ed III, Cet, II, 2002), hlm. 646

²¹Herbert N. Casson, *Petunjuk Praktis Dalam Berusaha*, Penerjemah: Suryo Endra, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hlm.93

c) Sistem Layanan

Sistem yang melibatkan seluruh fasilitas yang tersedia, termasuk tenaga kerja yang dimiliki perusahaan, dalam prosedur memberikan layanan kepada pelanggan.²²

2) *Total Quality Service*

Total Quality Service merupakan kemampuan suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas tinggi kepada individu yang memerlukan pelayanan, yakni konsumen, karyawan, dan pemilik.²³

Total Quality Service memiliki 5 elemen yang saling terkait satu sama lain :²⁴

- a) *Market and customer research* (riset pasar dan pelanggan)
- b) *Strategi formulation* (perumusan strategi)
- c) *Education, training and communication*
- d) *Process improvment* (penyempurnaan proses)
- e) *Assesment, measurement and feedback* (penelitian, pengukuran dan umpan balik)

2. Penelitian Relevan

Setelah penelitian menelusuri berbagai dari sumber yang memiliki keterkaitan antara penelitian dengan peneliti

²² Ratminto, dkk. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm 80.

²³ M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), edisi ke 2, hlm. 22

²⁴ Mohammad Zamroni & I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, *Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam memenuhi Kepuasan Masyarakat (Society Satisfaction)*, Jurnal PPS-FH, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, Vol. V No. 2, Agustus 2005).

yang lain dengan topik yang hampir sama, penulis bukanlah yang pertama yang membahas tentang strategi pelayanan jamaah ibadah umroh. ada beberapa karya yang dapat dijadikan rujukan untuk mendorong penulis skripsi adalah :

Pertama, jurnal “Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan” Lamongan 2021 karya dari Siti Noor Aliya, Ahmad Ubaidillah, Moh. Ah. Subhan. Za. Dalam penelitian ini dibahas mengenai pendekatan layanan PT. Surya Tour Hidayah yang menerapkan prinsip layanan berdasarkan perspektif agama Islam seperti bersikap ramah tamah, saling membantu, berpenampilan sopan dan sesuai dengan aturan, jujur, bertanggung jawab dan tidak memihak dalam melayani jamaah, serta tanggap dalam menanggapi keluhan yang diterima jamaah.²⁵ Penelitian ini memiliki kesamaan dalam membahas pendekatan layanan. Namun, terdapat perbedaan dalam objek penelitian dan fokus pembahasan.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Latifah, Fisher Zulkarnaen, Arif Rahman. Tahun 2020 dengan judul “Strategi KBIH dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep strategi yang diterapkan LHM dalam penyelenggaraan layanan program bimbingan haji baik di sini maupun di Tanah Suci, serta implementasi dan evaluasi strategi pelayanan LHM untuk memuaskan jemaah.²⁶ Penelitian ini sesuai dengan apa yang penulis lakukan, namun penulis memiliki beberapa bagian yang berbeda yaitu objek penelitian dan penelitian ini lebih konseptual dalam sistem

²⁵ Siti Noor Aliya, Ahmad Ubaidillah, Moh. Ah. Subhan. Za, *Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan*, Jurnal Keislaman, (Lamongan: Universitas Islam Lamongan, Vol. 1, No. 1, 2021).

²⁶ Lilis Latifah, Fisher Zulkarnaen, Arif Rahman, *Strategi KBIH dalam Memberikan Pelayanan Prima terhadap Calon Jemaah Haji Tahun 2016*, Jurnal Manajemen Dakwah, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, Vol. 5 No. 3, 2020).

penilaian strategi arah penelitian ini.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Ainurrohmah, dkk. Pada tahun 2016 dengan judul “Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima”. Hasil dari penelitian ini adalah proses perencanaan pelayanan perusahaan. Strategi manajemen meliputi strategi pengembangan produk, penetapan harga dan strategi pengembangan pasar. Walaupun strategi yang diterapkan oleh PT. Tujuan dari Noor Abika Tour Travel adalah untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan jamaah selama perjalanan ibadah haji di tanah air atau di Tanah Suci, yang memberikan kepuasan bagi para jamaah.²⁷ Penelitian ini sependapat dengan penelitian penulis, namun ada bagian penulis yang berbeda yaitu pada saat penelitian, dimana penelitian sebelumnya dilakukan pra pandemi sedangkan penelitian tambahan dilakukan pasca pandemi. Tujuan atau fokus penelitian juga berbeda karena penelitian sebelumnya dilakukan di PT Abika Tour Travel.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah. Tahun 2018 dengan judul “Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Hasil penelitian menyimpulkan strategi service excellence KBIH Masjid Raya Bandung yang digunakan untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan aktual seperti berbagai fasilitas pelayanan KBIH yang mempromosikan kenyamanan pelanggan dan kompetensi staf, serta sikap kepuasan kebutuhan emosional seperti penampilan fisik dan perilaku juga menjadi tanggung jawab bagi jemaah. Budaya pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung pada proses pelaksanaannya

²⁷Ainurrohmah, dkk, *Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima*, *Jurnal Manajemen Dakwah*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, Vol. 1, No. 4, 2016)

terlihat sangat baik.²⁸ Temuan ini sejalan dengan hasil studi yang penulis lakukan, meskipun ada perbedaan pada waktu penelitian, di mana penelitian sebelumnya dilakukan sebelum pandemi, sedangkan penelitian terbaru dilakukan setelah terjadinya pandemi.

Kelima, Skripsi oleh Furqon Mukminin, S1 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2015, dengan judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)”. Hasil penelitian Pelayanan Haji dan Umrah Sultan Agung Tour & Travel Semarang cukup baik karena pelaksanaannya dilakukan sesuai teori dan praktek. Meskipun belum secara resmi diakui sebagai penyelenggara Haji Plus dalam hal izin, pelayanan ini didukung oleh fasilitas yang diberikan, seperti hotel berbintang empat dan lima, pesawat non-transit, dokter pendamping, dan sebagainya. Namun, beberapa faktor penghambat masih ada, seperti banyaknya keluhan dari jemaah mengenai menu makanan dan keterlambatan penerbangan akibat cuaca buruk.²⁹ Penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu fokus pada layanan biro perjalanan Haji dan Umrah. Meskipun demikian, penelitian ini berbeda dalam waktu dan objek yang diambil. Penelitian sebelumnya membahas Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang), sementara penelitian ini membahas Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Umroh di

²⁸ Siti Nurhasanah, *Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*, Skripsi Manajemen Dakwah, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2018).

²⁹ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)*, Skripsi Manajemen Dakwah, (Semarang: UIN Walisongo, 2015).

KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan.

3. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir termasuk kerangka konseptual. Kerangka berfikir adalah sebuah rangkaian penjelasan dari pertanyaan mengenai kerangka konsep dalam pemecah suatu masalah yang mengidentifikasi atau merumuskan. Urutan berfikir logis dapat digunakan sebagai ciri dalam berfikir ilmiah yang kemudian digunakan untuk pemecahan masalah di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan dalam pelayanan jamaah ibadah umroh.



Bagan 1.1 Kerangka Berfikir

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan dari lokasi penelitian, jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat

deduktif kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan analisis yang akan berlangsung terhadap data primer dengan melalui interview secara langsung maupun tidak langsung. Kemudian setelah data lapangan sudah terkumpul peneliti melakukan pengolahan dan menelaah data dengan memerlukan uraian deskriptif-kualitatif.³⁰

Penelitian kualitatif merupakan salah satu macam penelitian yang dihasilkan dari penemuan serta tidak bisa didapat dengan memerlukan prosedur statistik atau melalui cara kuantitatif.³¹ Penelitian yang dilakukan sebagai gambaran atau penjelasan terkait suatu keadaan secara objektif termasuk dalam penelitian deskriptif.³² Sedangkan metode deskriptif-kualitatif merupakan data yang sudah diperoleh dari peneliti kemudian data tersebut digambarkan dan dijelaskan dengan menggunakan kata atau kalimat untuk memperoleh sebuah kesimpulan. Tujuannya yaitu untuk mendeskripsikan, penggambaran peneliti secara terstruktur, actual, dan akurat tentang bukti-bukti yang telah diteliti.³³

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer ini memperoleh informasi secara langsung dari tempat atau objek penelitian. Dalam sumber data penelitian ini memperoleh sumber pertama dimana sebuah

³⁰Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 26

³¹ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 21.

³²Wiratama Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 49

³³Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Qualitative Research Approach), (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 1

data dihasilkan. Data primer telah dianggap sebagai data yang lebih akurat sebab data tersebut didapatkan dengan detail dan terperinci.³⁴ Adib Ahkami dan Khilyatul Aulia selaku Staff KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan merupakan sumber primer yang diterapkan pada penelitian penulis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah memperoleh data dari sumber kedua sebagai alat pengumpulan data atau informasi untuk menjawab masalah yang akan diteliti. Bisa diartikan juga data didapat secara tidak langsung dari tempat yang diteliti, yaitu jurnal, dokumen, buku, serta informasi yang berkaitan dengan penelitian³⁵ strategi pelayanan jamaah ibadah umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan merupakan sumber data sekunder yang diterapkan di penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data dalam penelitian, maka peneliti memerlukan tiga metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yaitu sarana untuk mengumpulkan data dengan sistem pengamatan dengan fenomena atau gejala yang akan diteliti. Observasi harus dilakukan secara sistematis dan terarah agar hasil observasi memungkinkan untuk diuraikan secara ilmiah.³⁶

Peneliti memerlukan Teknik observasi untuk menggali informasi secara langsung terkait dengan strategi jamaah

³⁴Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79

³⁵ Amirullah, *“Metode Penelitian Bisnis”* (Pendekatan kuantitatif dan kualitatif), (Malang: Media Nusa Creative, 2016), hlm. 29

³⁶Drs. Cholid Narbuko, *“Metode Penelitian”*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hlm. 7

ibadah umroh pada KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan.

b. Wawancara

Komunikasi secara langsung dengan acara tanya jawab seputar tema yang akan diteliti merupakan metode wawancara. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang sebuah tema yang diteliti.³⁷ Dalam penelitian, penulis langsung mewawancarai pengurus KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan dan juga customer.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang didapatkan dari instansi atau lembaga maupun dari perorangan. Dalam pengambilan gambar yang dilakukan oleh peneliti merupakan salah satu pengumpulan bukti dokumentasi agar dapat memperkuat hasil penelitian.³⁸ Pemanfaatan dokumen bukan hanya menjadi pelengkap penelitian kualitatif, namun merupakan perkara yang tidak dapat dipisahkan dalam mengumpulkan data pada metodologi penelitian kualitatif.

4. Teknik Analisis Data

Metode Analisa data merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian ilmiah, penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman yang terbagi menjadi 3 tahap yaitu:³⁹

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum dan memfokuskan tema yang akan diteliti dan dianggap penting. Reduksi data dilakukan secara terus menerus selama penelitian

³⁷Dr. R.A Fadhallah, “Wawancara”, (Jakarta: UNJ Press, 2021), hlm. 2

³⁸Nurhadi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133

³⁹ Salim dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 149

berlangsung. Dengan begitu dapat memudahkan penulis memperoleh gambaran serta dapat memudahkan penulis dalam pengumpulan data selanjutnya.⁴⁰

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini tentang bagaimana strategi jamaah ibadah umroh pada KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan yaitu berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan pengambilan Langkah dan proses penyimpulan dalam penelitian perlu adanya berbagai informasi yang tersusun dengan baik. Menurut Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah berupa teks narasi.⁴¹

Pada penyajian data ini akan mendeskripsikan tentang bagaimana strategi pelayanan jamaah ibadah umroh pada masa KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan.

c. Verifikasi

Langkah selanjutnya menurut Miles dan Huberman adalah verifikasi. Penyimpulan awal pada penelitian yang bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.⁴²

Landasan awal pada penelitian ini akan disesuaikan dengan teori dan analisis yang ada, kemudian menjadi satu kesimpulan tentang strategi pelayanan jamaah ibadah umroh

⁴⁰Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 147

⁴¹Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 149

⁴² Salim & Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Citapustaka Media, 2012), hlm.150.

pada masa KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan sistematika penulisan skripsi yang masing-masing mempunyai titik berat berbeda, walaupun berbeda tetap dalam suatu kesatuan yang saling melengkapi. Adapun yang dimaksud sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan. Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II adalah landasan teori. Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai pengertian strategi, fungsi strategi, langkah-langkah strategi, pelayanan, dasar-dasar pelayanan dan ibadah umroh.

Bab III adalah gambaran umum KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan dan hasil penelitian. Pembahasan pada bab ini meliputi gambaran umum KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan yang mencakup letak geografis, sejarah berdiri, potensi, legalitas, visi misi dan motto, produk KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan, serta strategi dan tingkat keberhasilan pelayanan jamaah ibadah umroh KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan

Bab IV adalah analisis hasil penelitian. Yang berisi baik analisis strategi pelayanan jamaah ibadah umroh KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan, dan analisis tingkat keberhasilan strategi pelayanan jamaah ibadah umroh KBIHU Assalamah Kopena Pekalongan.

Bab V adalah penutup. Bab ini menguraikan bab akhir dari penulisan skripsi yang berisikan terkait kesimpulan dan saran.

BAB V

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN JAMAAH IBADAH UMROH DI KBIHU ASSALAMAH KOPENA PEKALONGAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan ibadah umroh yang diterapkan oleh KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan bersifat menyeluruh dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Melalui pendekatan teknis, administratif, emosional, dan spiritual, serta penerapan konsep *Service Triangle* dan *Total Quality Service*, KBIHU berhasil membangun sistem pelayanan yang profesional, humanis, dan adaptif terhadap kebutuhan jamaah.

Tingkat keberhasilan strategi tersebut tercermin dari efektivitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan jamaah, ditandai dengan peningkatan jumlah jamaah setiap tahun, tercapainya target kloter, serta tumbuhnya kepercayaan dan loyalitas jamaah. Pelayanan yang menyentuh aspek religius dan emosional ini menjadi kekuatan utama dalam membentuk citra KBIHU Assalamah sebagai lembaga penyelenggara umroh yang amanah dan terpercaya.

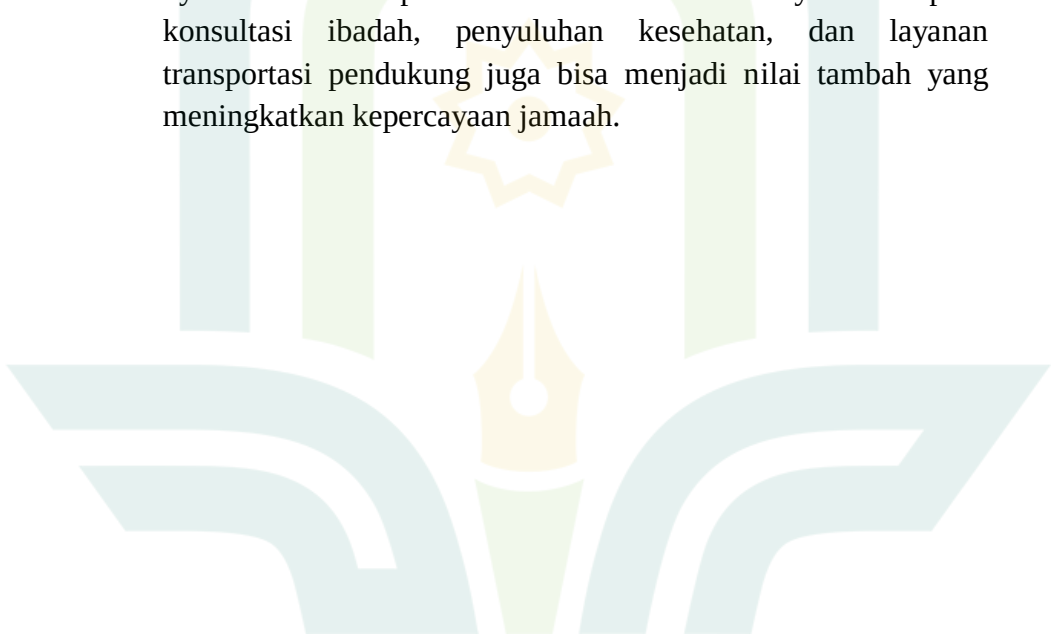
B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas strategi pelayanan ibadah umroh di KBIHU Assalamah Kopena Kota Pekalongan, penulis memberikan beberapa saran strategis sebagai berikut:

1. Peningkatan kompetensi SDM KBIHU perlu menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan keterampilan secara berkala bagi seluruh staf dan pembimbing ibadah. Pelatihan ini mencakup aspek teknis pelayanan, manajemen konflik, komunikasi interpersonal, dan pemahaman mendalam tentang ibadah umroh. Dengan SDM yang terlatih, kualitas pelayanan akan semakin profesional dan memenuhi harapan jamaah.
2. Penguatan sistem evaluasi internal terhadap pelayanan perlu dilakukan secara lebih sistematis dan transparan. KBIHU dapat

menggunakan instrumen survei kepuasan jamaah secara rutin sebagai bahan perbaikan layanan. Hasil evaluasi dapat dijadikan dasar dalam mengambil kebijakan strategis maupun penyesuaian layanan secara berkala.

3. Optimalisasi teknologi informasi pemanfaatan teknologi informasi perlu lebih dioptimalkan, seperti pengembangan aplikasi layanan jamaah berbasis mobile, digitalisasi data jamaah, dan penyebaran informasi terkini melalui website resmi. Inovasi ini akan memudahkan komunikasi, pemantauan proses layanan, dan meningkatkan keterlibatan jamaah secara digital.
4. Peningkatan fasilitas fisik dan layanan pendukung perlu dilakukan peningkatan dan pemeliharaan terhadap fasilitas kantor, ruang manasik, serta area pelayanan lainnya agar tetap nyaman dan representatif. Penambahan layanan seperti konsultasi ibadah, penyuluhan kesehatan, dan layanan transportasi pendukung juga bisa menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepercayaan jamaah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, S. W. (1996). *Manajemen strategik*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Ainurrohmah, A., dkk. (2016). Strategi PT. Noor Abika Tour dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(4). Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Ajat, R. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alifiulahtin, U. (2014). *Perilaku organisasi: Kajian teoritik & empirik terhadap budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepercayaan dan komitmen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Amir, S. (2010). *Garis-garis besar fiqh*. Jakarta: Kencana.
- Amirullah. (2016). *Metode penelitian bisnis (Pendekatan kuantitatif dan kualitatif)*. Yogyakarta: Media Nusa Creative.
- Barata, A. A. (1998). *Bisnis dan hukum perdata dagang SMK*. Bandung: Armico.
- Casson, H. N. (1981). *Petunjuk praktis dalam berusaha* (S. Endra, Trans.). Surabaya: Usaha Nasional.
- David, F. R. (2002). *Manajemen strategi dan konsep*. Jakarta: Prenhallindo.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (1997). *Kamus besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus besar Bahasa Indonesia* (Edisi ke-3, Cet. ke-2). Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendy, O. U. (2000). *Ilmu, teori, dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- Griffin, J. (2015). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan konsumen* (Edisi Indonesia). Jakarta: Erlangga.
- Guspul, A. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus pada nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)* [Skripsi, Universitas Sains Al-Qur'an]. Wonosobo.
- Ihamuddin, & Nasution, M. L. I. (2017). *Teologi Islam warisan pemikir Muslim klasik*. Makassar: Perdana Publishing.
- Ismaulidina, I., Hasibuan, E. J., & Hidayat, T. W. H. W. (2020). Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1).
- Jasfar, F. (n.d.). *Manajemen jasa: Pendekatan terpadu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama Jawa Tengah. (2021, Juni 29). *PMA Nomor 8 Tahun 2018 cegah biro umrah nakal*. <https://jateng.kemenag.go.id/pma-nomor-8-tahun-2018-cegah-biro-umrah-nakal>
- Kotler, P. (1997). *Marketing management*. Jakarta: Prenhallindo.
- Latifah, L., Zulkarnaen, F., & Rahman, A. (2020). Strategi KBIH dalam memberikan pelayanan prima terhadap calon jemaah haji tahun 2016. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(3). Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.
- Moeloeng, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mukminin, F. (2015). *Manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah (Studi kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang)* [Skripsi, UIN Walisongo]. Semarang.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen mutu terpadu* (Edisi ke-2). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Narbuko, C. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhasanah, S. (2018). *Strategi pelayanan prima KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji* [Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati]. Bandung.
- Nurhadi. (2021). *Metode penelitian ekonomi Islam*. Surabaya: Media Sains Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*. Jakarta.
- Purhantara, W. (2010). *Metode penelitian kualitatif untuk bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramlawati. (2020). *Total management quality*. Makassar: [Penerbit tidak disebutkan].
- Rachmat, H. (2014). *Manajemen strategik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen strategi*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2005). *Organisasi kepemimpinan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Singka, E. J. (2020, November 12). Berhaji dan ber-umrah di masa pandemi COVID-19. *Puskes haji.kemendes.go.id*.

<https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/11/12/berhaji-dan-ber-umrah-di-masa-pandemi-covid-19>

- Siti Noor Aliya, Ubaidillah, A., & Subhan, M. A. (2021). Strategi pelayanan ibadah haji dan umroh di PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan. *Jurnal Keislaman*, 1(1). Lamongan: Universitas Islam Lamongan.
- Sofjan, A. (2016). *Strategic management sustainable competitive advantages*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sujarweni, W. (2015). *Metode penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarto. (2005). *Strategic manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Amus.
- Tarigan, H. G. (2009). *Pengajaran wacana*. Bandung: Angkasa.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yuningsih, Y., Bagja, H., & Aulia, B. (2022). *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi*. Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra, 1(1).
- Zamroni, M., & Handayani, I. G. A. K. R. (2005). Pentingnya kualitas pelayanan (service quality) dalam memenuhi kepuasan masyarakat. *Jurnal PPS-FH*, 5(2), Agustus. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.