

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya” ini ditulis oleh Arum Wulan Dari, NIM. 126407212036, Jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan dosen pembimbing Retno Dewi Zulaikah, S.H.I, M.E.

Kata Kunci: *Strategi peningkatan kualitas pelayanan, Haji dan Umrah, PT. Arrobbani Berkah Ilahi, Analisis SWOT*

Latar belakang penelitian ini adalah perkembangan bisnis travel haji dan umrah yang semakin meningkat menimbulkan persaingan bisnis yang semakin ketat pula. Sehingga sebagai penyelenggara dituntut untuk menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang tepat dimana pelayanan sangatlah diperlukan dalam upaya meningkatkan jumlah serta menjaga loyalitas jamaah. Seperti yang dilakukan oleh PT. Arrobbani Berkah Ilahi strategi yang digunakan yakni strategi pelayanan serta analisis SWOT.

Fokus penelitian dalam skripsi ini yaitu (1) Bagaimana strategi PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah (2) Apa kekuatan dan peluang yang ada di PT. Arrobbani Berkah Ilahi (3) Apa kelemahan dan ancaman yang di hadapi PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya (4) Bagaimana hasil analisis SWOT yang dapat diterapkan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun Teknik analisis data yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengesahan data yaitu menggunakan triangulasi teknik, dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) PT. Arrobbani Berkah Ilahi berhasil meningkatkan layanan haji dan umrah melalui fasilitas yang memadai, ketepatan jadwal, pendampingan profesional, layanan khusus bagi lansia, dan pemanfaatan teknologi digital. Evaluasi rutin dan pendekatan kekeluargaan pasca ibadah turut memperkuat kepercayaan dan loyalitas jamaah. (2) PT. Arrobbani Berkah Ilahi memiliki kekuatan berupa izin resmi, pengalaman sejak tahun 2017, dan pelayanan berkualitas. Peluang tersedia lewat pengembangan wisata halal, kemitraan strategis, dan teknologi digital. Namun, perusahaan menghadapi tantangan kebijakan pemerintah dan biaya operasional tinggi. (3) Kelemahan yang dihadapi perusahaan adalah biaya operasional tinggi, dan ancamannya adalah persaingan antar bisnis serta ketidakpastian global. (4) PT. Arrobbani Berkah Ilahi menerapkan strategi SO dengan memanfaatkan kekuatan untuk menangkap peluang melalui promosi testimoni jamaah di media sosial, pengembangan layanan haji, umrah, dan wisata halal yang variatif, serta peningkatan kualitas pelayanan guna menjaga loyalitas jamaah.

ABSTRACT

Thesis entitled "Strategy to Improve the Quality of Hajj and Umrah Services of PT. Arrobbani Berkah Ilahi Surabaya City" was written by Arum Wulan Dari, NIM. 126407212036, Department of Sharia Tourism, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung, with supervisor Retno Dewi Zulaikah, S.H.I, M.E.

Keywords: Strategy to improve service quality, Hajj and Umrah, PT. Arrobbani Berkah Ilahi, SWOT Analysis

The background of this research is the increasing development of the hajj and umrah travel business which has also led to increasingly tight business competition. So as an organizer, it is required to implement the right service quality improvement strategy where service is very much needed in an effort to increase the number and maintain the loyalty of the congregation. As done by PT. Arrobbani Berkah Ilahi, the strategy used is a service strategy and SWOT analysis.

The focus of research in this thesis is (1) What is the strategy of PT. Arrobbani Berkah Ilahi, Surabaya City in improving the quality of hajj and umrah services (2) What are the strengths, opportunity of PT. Arrobbani Berkah Ilahi Surabaya (3) What are the weaknesses, threats of PT. Arrobbani Berkah Ilahi Surabaya City (3) How can the results of the SWOT analysis be applied in the strategy to improve the quality of hajj and umrah services of PT. Arrobbani Berkah Ilahi Surabaya City.

This study uses a qualitative research type with a descriptive approach. The data sources obtained are primary data and secondary data. Data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The data analysis technique is by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Data validation techniques use technical triangulation, and source triangulation.

The results of the study show that (1) PT. Arrobbani Berkah Ilahi has succeeded in improving hajj and umrah services through adequate facilities, punctuality, professional assistance, special services for the elderly, and the use of digital technology. Routine evaluation and a family approach after worship also strengthen the trust and loyalty of the congregation. (2) PT. Arrobbani Berkah Ilahi has the strength in the form of official permits, experience since 2017, and quality service. However, the company faces challenges from government policies and high operational costs. Opportunities are available through the development of halal tourism, strategic partnerships, and digital technology. (3) For this reason, the company needs a flexible strategy to face global competition and uncertainty. (4) PT. Arrobbani Berkah Ilahi implements an SO strategy by utilizing strengths to capture opportunities through promoting pilgrim testimonials on social media, developing various hajj, umrah, and halal tourism services, and improving service quality to maintain pilgrim loyalty.