

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. Arrobbani Berkah Ilahi merupakan salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang berlokasi di Kota Surabaya. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2017, perusahaan ini telah aktif dalam menyelenggarakan berbagai program ibadah mulai dari umrah reguler, umrah privat, umrah group, hingga haji khusus dan haji furoda. Legalitas perusahaan ini terjamin dengan kepemilikan izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Lokasi kantor pusatnya berada di Jl. Raya Wisma Lidah Kulon No. 2, Surabaya, Jawa Timur.²

PT. Arrobbani Berkah Ilahi mampu memberangkatkan jamaah umrah secara rutin setiap bulan dengan kuota hingga 45 orang per keberangkatan. Selain itu, biro ini juga menyediakan program keberangkatan “*by request*” tanpa batas minimum jumlah peserta. Keunggulan layanan yang ditawarkan meliputi jadwal keberangkatan yang tepat waktu, program ziarah lengkap di Makkah dan Madinah, pendampingan penuh oleh pembimbing berpengalaman, serta pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kesempurnaan ibadah jamaah.³ Program haji yang disediakan pun cukup beragam. Tersedia haji khusus (kuota resmi pemerintah) dengan masa tunggu

² Hasil wawancara dengan Khusein selaku manager PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya, 12 November 2024 di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

³ Hasil wawancara dengan Khusein manager PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya, 12 November 2024 di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

5–7 tahun, serta dua jenis haji furoda yang langsung berangkat tanpa antrean kuota, yaitu paket hemat dan paket VIP. Perbedaan keduanya hanya terletak pada kualitas akomodasi dan harga, sementara seluruh pelayanan inti dan fasilitas utama tetap sama.⁴

PT. Arrobbani Berkah Ilahi memiliki visi menjadi penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al-Quran dan sunnah. Sedangkan misinya memberikan kemudahan bagi jamaah dengan menghadirkan pilihan layanan bervariasi sesuai kebutuhan, menjadi penyelenggara yang amanah profesional yang berfokus pada kepuasan pelanggan, menyelenggarakan perjalanan umrah dan haji khusus dengan kualitas layanan terbaik untuk mencapai kesempurnaan ibadah. PT. Arrobbani Berkah Ilahi juga menyediakan tim yang berpengalaman dengan menguasai ilmu syar'i umrah dan haji, berpengalaman tinggal di tanah suci, menguasai bahasa Arab dan juga bahasa Inggris yang siap membantu jamaah saat menjalankan ibadah di tanah suci.

Pencapaian keberangkatan rutin setiap bulan oleh PT. Arrobbani Berkah Ilahi menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan cukup berhasil dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jamaah. Dengan demikian, di tengah tingginya persaingan antar biro perjalanan ibadah yang tersebar di Kota Surabaya dan kota-kota besar lainnya di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang penting. Saat ini, masyarakat memiliki banyak pilihan biro travel untuk menunaikan ibadah haji dan umrah,

⁴ Hasil wawancara dengan Khusein manajer PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya, 12 November 2024 di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

dan keputusan mereka sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jamaah tidak hanya menilai dari harga, tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, bimbingan ibadah, kredibilitas, serta kepuasan pengalaman dari awal pendaftaran hingga kepulangan.

Pelayanan yang baik dapat ditandai dengan keberadaan karyawan yang profesional, sarana dan prasarana memadai, informasi layanan yang transparan, kecepatan dalam merespon kebutuhan jamaah, komunikasi yang jelas, serta kemampuan untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan. Tidak kalah penting, pelayanan juga harus dilaksanakan secara sopan, ramah, tanggap, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan jamaah.⁵ Strategi peningkatan kualitas pelayanan inilah yang kini menjadi fokus penting bagi biro perjalanan seperti PT. Arrobbani Berkah Ilahi. Strategi tersebut mencakup upaya perencanaan program, implementasi di lapangan, evaluasi rutin, dan adaptasi terhadap masukan pelanggan. Di samping itu, teknik pemasaran juga menjadi aspek pendukung dalam memperkenalkan layanan kepada masyarakat. PT. Arrobbani Berkah Ilahi memanfaatkan kombinasi promosi online, penyebaran brosur, serta strategi pemasaran dari mulut ke mulut melalui jamaah yang telah menggunakan layanannya.

Jika ditinjau lebih luas, industri penyelenggaraan ibadah haji dan umrah bukan hanya sekadar ibadah spiritual, melainkan juga memiliki dampak ekonomi yang sangat besar. Sektor ini bersinggungan dengan berbagai industri lain seperti transportasi, konsumsi, akomodasi, perdagangan, hingga asuransi.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 9.

Oleh karena itu, biro perjalanan haji dan umrah turut berperan dalam mendukung perekonomian nasional, khususnya sektor jasa. Dalam konteks kebijakan nasional, penyelenggaraan ibadah haji telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada jamaah secara maksimal agar mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai tuntunan ajaran Islam.⁶

Dengan demikian, pemerintah dan biro swasta memiliki tanggung jawab bersama dalam memastikan kualitas penyelenggaraan ibadah ini. Berdasarkan pemaparan tersebut, terlihat bahwa pelayanan biro perjalanan haji dan umrah, khususnya PT. Arrobbani Berkah Ilahi memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah dan kepuasan jamaah. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh biro ini. Penelitian ini tidak hanya penting sebagai bahan evaluasi internal perusahaan, tetapi juga sebagai kontribusi ilmiah dalam mengembangkan pelayanan haji dan umrah di Indonesia yang lebih profesional, amanah, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

Dari hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk membahas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. Arrobbani Berkah

⁶ Nurrawi Arif, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO: Dinamika Prespektif Haji di Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008), hal.232

Ilahi Kota Surabaya ini, karena biro ini mampu bertahan dan bersaing dengan biro-biro lainnya. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi dengan maksud sebagai syarat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul **“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya dalam meningkatkan kepuasan jamaah?
2. Bagaimana strategi yang tepat dalam menyusun dan memanfaatkan kekuatan serta peluang untuk meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya?
3. Bagaimana strategi yang efektif dalam mengatasi kelemahan dan menghadapi ancaman guna meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya?
4. Bagaimana hasil analisis SWOT yang dapat diterapkan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah.
2. Untuk mengetahui apa saja kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang (SWOT) PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui hasil analisis SWOT yang dapat diterapkan dalam strategi peningkatan pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

D. Pembatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan dalam permasalahan yang akan penulis angkat, dengan tujuan untuk menghindari perluasan materi yang akan dibahas. Adapun batasan masalah yang akan penulis angkat adalah tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Sebagaimana yang telah diuraikan penulis mengenai tujuan serta pembatasan penelitian diatas, jadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran terhadap kajian kualitas pelayanan khususnya yang berkaitan dengan strategi pelayanan haji dan umrah.

2. Secara Praktis

a. Bagi pemilik serta karyawan travel haji dan umrah

Dengan adanya penelitian ini mampu memberikan masukan berupa pemikiran sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan strategi kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.

b. Bagi akademik

Bagi akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan bagi berbagai kalangan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan referensi tambahan serta bahan bacaan bagi mahasiswa pada umumnya, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mempelajari strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umrah. Sehingga penelitian dengan tema sejenis dapat terus diikuti perkembangannya.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman serta memudahkan memahami tentang judul diatas, maka penulis memberikan pembahasan istilah yang terdapat dalam judul ini.

1. Strategi Peningkatan

Strategi peningkatan adalah pendekatan yang sistematis dan terencana untuk melakukan perbaikan dalam berbagai aspek organisasi yang melibatkan identifikasi masalah yang ada, analisis data untuk memahami akar penyebab, serta pengembangan rencana tindakan yang jelas untuk mencapai hasil yang lebih baik. Dengan strategi peningkatan yang efektif, organisasi dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan kepuasan pelanggan secara signifikan.⁷

Strategi peningkatan didefinisikan sebagai serangkaian langkah terencana yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi. Proses ini mencakup analisis menyeluruh terhadap kondisi saat ini, penetapan tujuan yang spesifik, serta pengembangan rencana aksi yang terukur. Melalui penerapan strategi peningkatan, organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan secara lebih baik.⁸

Strategi peningkatan adalah pendekatan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam suatu organisasi. Proses ini meliputi analisis mendalam terhadap kondisi yang ada, identifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan pengembangan rencana aksi yang

⁷ Rakhmat, J. *Manajemen Kualitas dan Peningkatan Kinerja* (Bandung: Alfabeta, 2021), Hlm. 78.

⁸ Supriyadi, A. *Manajemen Perubahan dan Peningkatan Kinerja* (Jakarta: Media Pressindo, 2020), Hlm. 45.

spesifik. Dengan menerapkan strategi peningkatan, organisasi dapat mengoptimalkan sumber daya saing di pasar secara berkelanjutan.⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan yang dibahas dalam judul penelitian ini adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya kepada jamaah haji dan umrah yang sesuai dengan keinginan jamaah.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial, beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan. Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur).

Namun, definisi berbasis manufaktur mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi “*fitness for*” dan “*conformance to requirements*” kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relatif suatu produk dikaitkan dengan harga produk.¹⁰

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal

⁹ Sembiring, E. *Dasar-Dasar Manajemen dan Peningkatan Kinerja Organisasi* (Jakarta: Salemba, 2019), Hlm. 102.

¹⁰ Dedi Adriana, dkk., *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm. 67.

sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah yang memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa yang ditangani.¹¹

Dengan kata lain dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.¹² Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dimaksud dalam judul penelitian ini adalah sejauh mana layanan yang diberikan kepada calon jamaah haji maupun umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi untuk memenuhi harapan pelanggan.

3. Haji Dan Umrah

Haji dan umrah merupakan kegiatan berkunjung ke baitullah yang dilakukan oleh umat muslim dengan niat beribadah.

4. PT. Arrobbani Berkah Ilahi

PT Arobbani Berkah Ilahi merupakan salah satu PT. travel haji dan umrah yang berada di Kota Surabaya. PT. Arrobbani berkah ilahi ini menyediakan layanan tour and travel khusus untuk ibadah haji dan umrah dengan menawarkan paket perjalanan lengkap dengan bimbingan muthowif dan muthowifah yang berpengalaman untuk memastikan ibadah yang aman, nyaman dan khusuk.

G. Sistematika Penulisan

¹¹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 41.

¹² AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 17

Pada penelitian ini dituliskan dalam enam bagian yang terdiri dari bagian awal hingga akhir. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, bab ini merupakan bagian yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika penulisan.

Bab II kajian pustaka, bab ini merupakan bagian yang memuat teori tentang strategi, kualitas pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan.

Bab III metode penelitian, bab ini merupakan bagian yang memuat metode penelitian seperti pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV hasil analisis, bab ini merupakan bagian yang memuat hasil penelitian dengan cara memaparkan data dengan topik sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan analisis data.

Bab V pembahasan, bab ini merupakan bagian yang memuat pembahasan dari rumusan masalah yang ada.

Bab VI penutup, bab ini merupakan bagian akhir dalam lembar penelitian yang memuat kesimpulan akhir dari rumusan masalah yang dibahas dalam bab sebelumnya, serta memuat kritik dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.