

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lima rukun Islam salah satunya adalah Haji. Ibadah Haji merupakan kesempatan untuk membersihkan diri secara spiritual dan mendekatkan diri kepada Allah. Para jamaah haji berusaha meningkatkan kesadaran spiritual mereka melalui berbagai ritual yang dilakukan selama perjalanan haji, diantaranya thawaf mengelilingi Ka'bah, sa'i dari bukit Safa sampai Marwah, serta beribadah di Mina, Arafah, dan Muzdalifah.

Konferensi Internasional tahunan umat Islam adalah mempertemukan puluhan sektor industri, manufaktur, komersial, dan jasa. Oleh karena itu, kemungkinan ini tidak hanya dipertimbangkan oleh pemerintah, namun juga oleh kantor-kantor penyelenggaraan haji yang berlomba-lomba merebut simpati jamaah haji, yang kesemuanya menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan untuk mempopulerkan diri dikalangan jamaah haji, pelayanan, dan perlindungan sekaligus kelebihan fasilitas yang berbeda.¹

Mengingat adanya animo masyarakat dalam melaksanakan ibadah haji, tentunya memerlukan berbagai modifikasi dan perbaikan oleh penyelenggara yang berbeda-beda, tergantung pada perubahan zaman dan arah situasi. Pada tahun 1990an, persyaratan kualitas mungkin tidak lagi penting bagi calon jamaah haji. Penting bagi mereka untuk berangkat dengan selamat dan kembali serta melakukan ibadah haji dengan bahagia.

Haji tidak hanya menjadi ibadah sakral umat Islam, Di sisi lain, perdebatan mengenai ibadah haji tidak hanya terjadi pada satu pihak (masyarakat), namun juga pada persoalan pelaksanaannya yang merupakan persoalan yang sangat serius dan mendesak. Selama ini menunaikan ibadah haji selalu bernilai simpanan, dan tugas-tugas baru selalu bertambah setiap tahunnya. Permasalahan mendasar yang selalu muncul dan relevan untuk

¹ Antonio, *Economic of Hajj Neglected Fortune: Dinamika Perspektif Haji Di Indonesia*.

dievaluasi antara lain: penyelenggaraan (pejabat yang berwenang menyelenggarakan ibadah haji), kebijakan mengenai BPIH, biaya hidup (akomodasi), biaya transport, konsumsi (karting kota), panitia kelembagaan.

Dalam lima tahun, PT. Saudraku memberangkatkan 1091 jemaah haji dan umrah. Dalam hal pelayanan pemasaran, PT. Saudaraku memiliki tiga komitmen yang melampaui komitmen yang sudah ada dari masing-masing PPIU untuk memberikan standar pelayanan kepada masyarakat Khususnya sebagaimana tercantum dalam PMA Nomor 8 Tahun 2018 Ini termasuk pedoman mengenai umroh dan transportasi lokal Makanan.

Perjalanan PT. Saudaraku dan strategi pelayanan pemasaran yang dilakukan terus ditingkatkan dan dimaksimalkan oleh PT. Saudaraku, walaupun seorang, tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan dari pelayanan itu sendiri. Hal ini tentu menarik untuk mengetahui strategi apa yang dimiliki PT. Saudaraku agar bisa menjadi pilihan masyarakat luas dalam menjadi penyedia jasa terpercaya yang berbasis di Tulungagung.

Berdasarkan perkiraan awal peneliti, PT. Saudaraku selalu melakukan kegiatan perbaikan berkelanjutan dengan menggunakan segala macam strategi yang diterapkan oleh Hamel dan Prahalad dan ini dilakukan berdasarkan harapan pelanggan. Oleh karena itu, permintaan dan keluhan setiap pelanggan atau masyarakat dipertimbangkan dan diperhitungkan secara cermat. Pelayanan pemasaran yang diberikan PT. Saudaraku adalah rintisan kepada masyarakat serta strategi apa yang diterapkan pasti akan memberikan dampak bagi perusahaannya, baik dampak yang menguntungkan maupun dampak negatif bagi perusahaan.

Setelah melalui pertimbangan yang matang, penulis yakin bahwa strategi yang diterapkan oleh PT. Saudaraku ini sangat bermanfaat, seperti bermanfaat bagi setiap kantor penyedia layanan haji dan umrah terutama bagi perusahaan yang baru berdiri dan pengusaha yang memiliki sumber daya manusia sendiri. Dengan demikian penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Strategi Pelayanan Haji Dan Umroh PT.**

Saudaraku dalam meningkatkan kualitas ibadah Haji Dan Umroh di Kabupaten Tulungagung”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pemasaran PT. Saudaraku dalam mencari customer di kabupaten Tulungagung ?
2. Bagaimana Strategi PT. Saudaraku dalam meningkatkan pemahaman bagi calon Jamaah Haji ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana strategi pemasaran PT. Saudaraku dalam mencari customer di kabupaten Tulungagung.
2. Menganalisis bagaimana strategi PT. Saudaraku meningkatkan pemahaman bagi calon Jamaah Haji.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Teoritis

Harapan dari penelitian ini bisa menambah pengetahuan tentang dakwah khususnya tentang “Strategi Pemasaran Haji dan Umroh di PT Saudaraku”.

2. Praktis

a. Bagi PT Saudaraku

Harapan dari penelitian ini dapat berkontribusi menjadi evaluasi, masukan PT. Saudaraku dalam menerapkan strategi pemasaran.

b. Bagi Mahasiswa

Harapan dari penelitian ini dapat berkontribusi dalam menambah khazanah literature bagi penelitian dalam bidang ilmu dakwah.

E. Metodologi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan *field research*. Pengumpulan data lapangan dengan mengobservasi fenomena ilmiah ilmiah (Susanto, 1999). Adapun maksud dari *field research* adalah menelaah secara komprehensif strategi pelayanan pemasaran haji dan umrah di PT Saudaraku dan dampak terhadap ibadah di kabupaten Tulungagung. Dengan melakukan penelitian yang ditunjukkan secara langsung ke lokasi penelitian dan data-data dapat diperoleh dari lapangan dengan tempat penelitian yang akan di teliti di PT Saudaraku Tulungagung.

Penelitian kualitatif deskriptif “merupakan jenis penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara menyeluruh, dengan menggunakan deskripsi dalam bentuk bahasa dan kata-kata, serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah dalam konteks alamiah tertentu” (Moleong, 2008). Pendekatan deskriptif digunakan dalam pengumpulan informasi status suatu gejala, hanya untuk memberikan gambaran yang akurat tentang variabel, gejala, dan kondisi, tanpa bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu (Arikunto, 1998). Bodgan dan Taylor mendefinisikan “metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati”.²

² Irkhamiyati, “Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES ‘Aisyiyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital” Perpustakaan UNISA Yogyakarta, Vol. 13, No. 1, (Juni, 2017), 41.

b. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini berada di PT. Saudaraku Tulungagung, alasan penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut karena PT Saudaraku adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah di Tulungagung.

c. Sumber Data

Data yang berasal dari responden, yaitu objek yang dijadikan sarana memperoleh data penelitian. Data primer diperoleh dari hasil wawancara ketua rombongan di PT. Saudaraku di Kabupaten Tulungagung.³

d. Teknik Pengolahan Data

1. Reduksi Data

Reduksi data melibatkan cara merangkum, mengkategorikan, serta memilih tema dan pola tertentu dari data yang ada. Bertujuan menyusun data lengkap dalam bentuk yang lebih terkelola. Proses ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan aspek-aspek permasalahan atau fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Penyajian Data

Dalam konteks penyajian data, informasi disampaikan melalui teks naratif, serta dalam bentuk diagram, dan bagan. Berbagai bentuk ini digunakan untuk mengintegrasikan informasi menjadi suatu bentuk yang koheren dan mudah dipahami, memudahkan dalam melihat perkembangan situasi, dilakukan analisis tambahan Dalam kasus ini, data yang disajikan berhubungan dengan informasi dari narasumber tentang strategi pelayanan pemasaran dan peningkatan pemahaman calon jama'ah Haji.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), Cet. Ke 8, 137.

e. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data penelitian dibutuhkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi digunakan sebagai alat penelitian kualitatif memotret informasi secara langsung. Bisa saja informasi yang muncul sangat berharga mengobservasi “Strategi pelayanan haji dan umrah yang diterapkan oleh PT. Saudaraku dan Strategi pelayanan pemasaran terhadap customer di Kabupaten Tulungagung”⁴

2. Wawancara

Adapun metode wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang berpedoman wawancara pada garis besar permasalahan, di mana pedoman wawancara disusun secara lengkap dan sistematis tidak digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan datanya.⁵

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data dengan mengambil informasi dari berbagai dokumen yang ada di di tempat kegiatan sehari-harinya. Jenis dokumen mencakup dokumen pribadi seperti surat pribadi, catatan harian, dan autobiografi, serta dokumen resmi seperti surat keputusan, instruksi, memo, dan surat bukti kegiatan yang dikeluarkan oleh instansi tertentu. Dalam penelitian ini, dokumentasi melibatkan berkas-berkas yang terdapat di PT. Saudaraku di Kabupaten Tulungagung.

f. Teknik Keabsahan Data

Dalam metode pengumpulan data peneliti tidak menerima begitu saja tanpa pengujian lebih lanjut. Temuan-temuan penelitian harus dapat dipertanggungjawabkan, oleh karena itu, peneliti harus memastikan

⁴ Albi Anggito, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 109-110

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 198.

keabsahan data yang diperoleh dengan mengujinya. Proses pemeriksaan keabsahan data ini bukan hanya untuk menanggapi kritik terhadap validitas penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah, tetapi juga merupakan tahap yang penting dalam penelitian kualitatif itu sendiri.⁶

Dalam memastikan keabsahan data dapat digunakan teknik triangulasi, di mana data diperoleh melalui beragam sumber dan beragam cara, kemudian disilangkan untuk memastikan keakuratan dan kevalidan informasi yang didapatkan. Dalam penelitian ini, keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber, di mana karyawan PT. Saudaraku bertindak sebagai sumber data yang dikumpulkan, serta melalui proses pengolahan data yang cermat.

g. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data, peneliti menggunakan data yang didapatkan dalam bentuk uraian dan dianalisisa dengan metode berfikir induktif yang bersumber dari kabar “Strategi pemasaran haji dan umrah di PT. Saudaraku terhadap customer”⁷

⁶ Umriati, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020). 105.

⁷ Helaluddin, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 102.