

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Biro perjalanan umrah dan haji, PT. Nurza Tanjung berdiri sejak tahun 2005 dan beralamat di Jalan Kupang Permai RT.15 Tanjung, Tabalong, Kalimantan Selatan. Dengan motto, “Membantu mewujudkan niat Anda ke Tanah Suci dengan baik, murah, dan benar.” PT. Nurza Tanjung memberikan layanan khusus umrah dan haji, dan para jamaah merasa puas dengan layanan tersebut. Dalam sebuah pelayanan, kebahagiaan jamaah menjadi prioritas utama dan sangat penting. Sebab, kualitas pelayanan yang buruk akan merusak nama baik perusahaan jika tidak mampu memberikan pelayanan yang prima. Begitu pula Allah SWT memerintahkan hamba-hamba-Nya untuk melakukan pekerjaan yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Melayani sesama dengan niat yang tulus merupakan hal yang dapat dilakukan oleh setiap manusia untuk mendapatkan keberkahan Allah SWT.

Dengan demikian bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S. al Baqarah/2: 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيطَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah SWT) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah SWT Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”<sup>1</sup>

Untuk menyeimbangkan kinerja layanan yang ditawarkan, diperlukan rencana peningkatan kualitas layanan. Rencana ini harus mencakup langkah-langkah untuk menjaga kualitas layanan, belajar dari keluhan pelanggan, dan mengatasi manajemen perusahaan yang buruk. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, yang jika diabaikan, akan menyebabkan jamaah memilih tempat travel umrah lain.

Uraian pelayanan umrah yaitu terbagi dalam bentuk bimbingan ibadah, pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi dan transportasi.<sup>2</sup>

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung serta yang menjadi penunjang dan penghambatnya. Dengan demikian peneliti mengambil suatu judul penelitian “**PENERAPAN STRATEGI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP JAMAAH UMRAH PADA PT. NURZA TANJUNG**”.

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan mushaf Al-Quran, 2019)

<sup>2</sup> Zulkipli, Muhammad arif dan Zulfadli Hamzah, SYARIKAT “*Analisis pelayanan ibadah umrah pada perusahaan jasa penyelenggara umrah di Kota Pekanbaru*” Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau, 2022, h. 65, Vol.5 no.1.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Nurza Tanjung?
2. Apa saja faktor penunjang dan penghambat penerapan strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Nurza Tanjung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung.
2. Untuk mengetahui faktor penunjang dan penghambat penerapan strategi dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Nurza Tanjung.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat memberikan sumbangan ilmiah terhadap pengembangan ilmu pengetahuan pada jurusan Manajemen Dakwah.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi PT. Nurza Tanjung untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah kedepannya.

## E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kekeliruan pada istilah dalam judul penelitian ini maka perlu adanya batasan dalam perumusan definisi operasional mengenai “*Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung*”, yaitu sebagai berikut:

### 1. Penerapan Strategi

Penerapan strategi di PT. Nurza Tanjung dilakukan melalui serangkaian langkah yang terencana dan sistematis dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah umrah.<sup>3</sup> Proses ini meliputi perencanaan program layanan yang mencakup penyediaan fasilitas yang memadai, pengaturan jadwal keberangkatan yang efisien, serta pemberian panduan ibadah yang jelas dan informatif. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi elemen penting, di mana kualitas pembimbing ibadah dan staf pendukung harus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Penggunaan teknologi dalam layanan, seperti sistem reservasi online dan komunikasi digital, juga diterapkan untuk memastikan kemudahan akses bagi jamaah dan efisiensi operasional.<sup>4</sup>

### 2. Pelayanan terhadap Jamaah Umrah

Pelayanan terhadap jamaah umrah mencakup berbagai aspek yang bertujuan memberikan pengalaman yang nyaman, aman, dan memuaskan bagi jamaah selama melaksanakan ibadah. Indikator utama yang digunakan untuk

---

<sup>3</sup> Anita Sahputri, Arifah Devi Fitriani, and Nur'ani, 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2023', *Jurnal Ners*, 8.1 (2024), pp. 46-338.

<sup>4</sup> Achmad Yasin, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pt Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan', *JIEB*, 2, 2024, pp. 19-208.

mengukur kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan jamaah terhadap berbagai layanan seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang disediakan. Kecepatan dan responsivitas dalam menangani keluhan jamaah juga menjadi tolak ukur penting dalam menilai kualitas pelayanan.<sup>5</sup> Selain itu, keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan spiritual jamaah, seperti pembimbingan ibadah dan aktivitas religius lainnya, menunjukkan sejauh mana pelayanan dapat mendukung ibadah yang khusyuk dan lancar.

### 3. Faktor Penunjang

Faktor penunjang merupakan elemen-elemen yang membantu keberhasilan penerapan strategi dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu faktor utama adalah ketersediaan sumber daya yang mencakup tenaga kerja yang kompeten, pendanaan yang memadai, dan infrastruktur yang mendukung. Komitmen manajemen terhadap perbaikan layanan juga menjadi faktor penting, di mana adanya dukungan dari pimpinan memastikan penerapan strategi berjalan sesuai rencana.<sup>6</sup> Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang canggih dapat mempermudah akses informasi dan proses reservasi, sehingga memberikan kenyamanan lebih bagi jamaah dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan.

### 4. Faktor Penghambat

---

<sup>5</sup> Alhabshi, S. O. (2020). *The Dynamics of Hajj and Umrah Services*. Kuala Lumpur: Ilmiah Publishers.

<sup>6</sup> Ni Putu Sri Supertini, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, and Ni Nyoman Yulianthini, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja', *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2020), h 61, doi:10.23887/pjmb.v2i1.26201.

Faktor penghambat adalah tantangan yang dapat menghalangi keberhasilan penerapan strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah ketidaksesuaian antara kebutuhan jamaah dengan layanan yang tersedia, misalnya dalam hal preferensi fasilitas atau jadwal keberangkatan.<sup>7</sup> Keterbatasan dalam hal dana, sumber daya manusia, atau sarana prasarana juga dapat menjadi hambatan yang signifikan. Selain itu, hambatan teknis atau operasional, seperti keterlambatan keberangkatan atau gangguan pada sistem reservasi, dapat mengurangi tingkat kepuasan jamaah dan menghambat pencapaian tujuan pelayanan yang optimal.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Hasil dari penelusuran yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan pembahasan yang dilakukan, yaitu:

*Pertama*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam yang disusun oleh Renny Oktafia dan Almun Wakhida Candra dengan judul “*Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo*”.<sup>8</sup> Pada jurnal tersebut yang menjadikan sebagai kajian pada penelitian kali ini memiliki kesamaan pada konteks yang diangkat yaitu membahas bagaimana strategi meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah melalui penerapan manajemen pelayanan prima, yang dimana pelayanan menjadi faktor utama terwujudnya kepuasan. Perbedaan dari penelitian ini dilihat dari objek

---

<sup>7</sup> Muhammad Noor, ‘Haji Dan Umrah’, *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4.1 (2018), pp. 38–42, doi:10.34128/jht.v4i1.42.

<sup>8</sup> Renny Oktafia and Almun Wakhida Candra, ‘Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021.

tempat yang berbeda serta konteks pada jurnal tersebut hanya berfokus pada manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah sedangkan pada penelitian Penulis hanya terkhusus pada jamaah umrah saja.

*Kedua*, Skripsi yang disusun oleh Maratus Soleha dengan judul “*Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah*”. Adapun hasil dari penelitian ini diketahui memiliki kesamaan pada pembahasan tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah yang membedakan hanya pada objek pelayanan yaitu pada jamaah umrah yang bersifat umum (menyeluruh) sedangkan pada penelitian yang disusun oleh Maratus Soleha terkhusus pada penyandang disabilitas.<sup>9</sup>

*Ketiga*, Skripsi yang disusun oleh Maharani dengan judul “*Strategi meningkatkan pelayanan Jamaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Ansor Madinah Barokah Yogyakarta*”. Adapun hasil dari penelitian ini diketahui memiliki pembahasan yang sama dengan penelitian penulis yaitu mengenai strategi meningkatkan pelayanan jamaah umrah, hal ini mencakup bahasan pada penelitian ini yang dimana tujuan utama dari peningkatan kualitas pelayanan adalah kepuasan para jamaah. Sedangkan, perbedaan dari penelitian ini dengan skripsi yang ditulis oleh Maharani terdapat pada objek tempat penelitiannya dan objek yang tidak terkhusus pada jamaah umrah saja tetapi juga jamaah haji Plus.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Almun Wakhida Candra and Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021).

<sup>10</sup> Sheila Novila and Abdul Mujib, “Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023).

Hasil penelusuran menunjukkan bahwa ada beberapa studi yang relevan dengan topik peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan jamaah umrah. Meskipun masing-masing penelitian memiliki fokus dan konteks yang berbeda, secara umum, mereka semua menekankan pentingnya manajemen pelayanan dalam mencapai kepuasan jamaah. Penelitian pertama menyoroti penerapan manajemen pelayanan prima, sedangkan yang kedua lebih fokus pada pelayanan untuk jamaah disabilitas. Penelitian ketiga mencakup strategi meningkatkan pelayanan untuk jamaah umrah dan haji.

Kesamaan di antara penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, perbedaan dalam konteks dan objek penelitian masing-masing memberikan gambaran yang lebih luas tentang tantangan dan strategi yang dapat diterapkan dalam pelayanan umrah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur dengan memfokuskan pada strategi meningkatkan pelayanan spesifik untuk jamaah umrah di PT. Nurza Tanjung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen dakwah maupun praktik pelayanan yang lebih baik dalam industri perjalanan umrah.

#### **G. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:



Bab I adalah pendahuluan yang meliputi: latar belakang rumusan masalah tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penelitian.

Bab II adalah berisi tentang kajian teori dan kerangka pikir.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, lokasi penelitian, data penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup gambaran umum, lokasi penelitian, serta penyajian dan analisis data yang dikumpulkan

Bab V berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.