

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebagai salah satu dari lima rukun Islam, ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan fisik, mental, dan finansial untuk melaksanakannya. Selain haji, umrah juga merupakan bentuk ibadah dalam ajaran Islam yang banyak diminati. Saat ini, antusiasme masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji dan umrah terus mengalami peningkatan. Namun demikian, waktu tunggu untuk keberangkatan haji reguler masih tergolong lama, meskipun jumlah pendaftarnya sangat tinggi. Kondisi ini membuka peluang bagi biro perjalanan umum untuk mengembangkan layanan mereka, khususnya dengan menawarkan program haji plus dan umrah sebagai alternatif. Fenomena ini juga tercermin dari banyaknya perusahaan travel yang secara konsisten memberangkatkan jemaah ke Tanah Suci, sebagaimana sering diberitakan di berbagai media. Hal ini menunjukkan bahwa sektor jasa perjalanan ibadah haji dan umrah memiliki prospek yang cerah dan menjadi salah satu bidang usaha yang potensial di kalangan masyarakat muslim.

Pelaksanaan ibadah haji sejatinya melibatkan berbagai pihak yang memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Di dalamnya terdapat keterlibatan biro perjalanan, kerja sama antara pemerintah, hubungan

diplomantik antarnegara, layanan katering, penyediaan akomodasi, pendamping jemaah, serta komponen penting lainnya. Oleh sebab itu, haji tidak hanya dipandang sebagai kegiatan ibadah semata, melainkan juga membawa dampak signifikan terhadap sektor ekonomi dan aktivitas bisnis secara luas. Untuk menunjang pelaksanaan ibadah haji dan umrah, umat muslim di Indonesia umumnya menjalin kemitraan dengan agen-agen perjalanan. Banyaknya jumlah biro perjalanan yang menawarkan layanan serupa membuat para calon jemaah memiliki beragam pilihan paket serta variasi harga. Namun, seiring bertambahnya jumlah penyedia jasa, praktik penipuan dalam industri ini juga semakin marak, sehingga konsumen perlu sangat cermat dalam memilih agen yang terpercaya. Ketika mempersiapkan diri untuk berhaji atau berumrah, penting bagi calon jemaah untuk mempertimbangkan kebutuhan baik di tanah air maupun di Tanah Suci. Layanan seperti pengurusan dokumen resmi, pelaksanaan bimbingan manasik (meliputi materi, metode, dan jadwal pelatihan), penyediaan perlengkapan ibadah, serta konsultasi seputar persoalan keagamaan merupakan tanggung jawab penting yang perlu diawasi oleh pihak terkait di Indonesia. Selain itu, aspek seperti tempat tinggal, sarana transportasi, penyediaan makanan, layanan kesehatan, serta pendamping ibadah juga menjadi bagian tak terpisahkan dari penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Mekkah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Pare Pare)", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, Vol 1, No 1, 2019. Hal 81.

Standar pelayanan dapat diartikan sebagai seperangkat ketentuan atau pedoman yang wajib diikuti oleh seluruh pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan publik. Ketentuan ini bertujuan untuk membantu penerima layanan memahami kebutuhan mereka, mengetahui prosedur pengajuan permohonan, serta memantau dan menilai kinerja penyedia layanan dalam memenuhi tanggung jawabnya.<sup>2</sup> Oleh sebab itu, perencanaan dan penetapan standar pelayanan harus dilakukan dengan mempertimbangkan jenis, karakteristik, serta sifat dari layanan yang disediakan, disertai dengan faktor-faktor lingkungan yang relevan. Proses ini juga perlu melibatkan masukan dan saran dari masyarakat maupun para pemangku kepentingan lainnya, termasuk kalangan birokrasi. Dengan demikian, penyusunan standar pelayanan menjadi sebuah proses yang melibatkan diskusi, perumusan, dan penataan secara menyeluruh.<sup>3</sup>

Layanan haji plus dan umrah bertujuan untuk meningkatkan kualitas ketakwaan bagi semua pihak yang terlibat, mulai dari para jemaah dan konsumen, hingga pihak biro perjalanan, pemerintah, serta pelaku usaha yang menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi jemaah. Selain dimensi spiritual, pelaksanaan haji plus dan umrah juga menghadirkan peluang ekonomi yang signifikan. Kegiatan keagamaan ini menjadi bagian dari pertemuan tahunan umat Islam di tingkat internasional, yang mencakup berbagai sektor, mulai dari industri, perdagangan, hingga layanan jasa dan manufaktur. Maka tidak

---

<sup>2</sup> Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018). Hal.36-37.

<sup>3</sup> Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik" ..., Hal..37

hanya pemerintah yang mempertimbangkan opsi ini, namun biro penyedia jasa layanan haji plus dan umrah juga akan bersaing untuk memperoleh perhatian khusus dari jemaah, semua berlomba memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan di ruang berbeda untuk mendapatkan popularitas.<sup>4</sup>

Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis secara menyeluruh terhadap respons mereka dalam menghadapi situasi yang ada. Dunia usaha juga dituntut untuk melakukan investasi serta pengembangan di bidang teknologi informasi guna mendorong lahirnya inovasi dan memberikan pelayanan optimal kepada para jemaah haji. Penggunaan analisis SWOT menjadi sangat relevan karena dapat menyediakan kerangka kerja strategis untuk mengidentifikasi ide-ide baru yang bertujuan meningkatkan mutu layanan.

Untuk mencapai peningkatan kualitas tersebut, rencana pengembangan bisnis harus mempertimbangkan faktor kekuatan, peluang, kelemahan, dan ancaman secara seimbang. Hal ini menjadi krusial mengingat masih banyak perusahaan penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang belum memahami secara mendalam prinsip-prinsip dasar manajemen usaha dan pengelolaan sumber daya manusia. Dengan memperbaiki hal tersebut, pandangan calon jemaah terhadap kualitas layanan dapat ditingkatkan. Di sisi lain, tren pertumbuhan sektor pariwisata haji dan umrah di Indonesia terus

---

<sup>4</sup> Dipo Khairul Islami, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat" (UIN Syarif Hdayatullah Jakarta, 2018).

menunjukkan peningkatan, sementara persaingan antar penyedia jasa semakin ketat di tengah era globalisasi. Oleh sebab itu, setiap biro perjalanan harus memiliki strategi bisnis yang kuat agar mampu bertahan, berkembang, dan tetap menjadi pilihan utama para jemaah, sehingga tidak kalah bersaing dengan perusahaan travel lainnya..<sup>5</sup>

*“Many services, such as guidance, awareness, transportation, and accommodation, are required during Hajj and Umrah seasons because of the huge number of pilgrims and the diversity of rituals that they have to perform. Government and private agencies and individuals compete to provide services in different ways. Every year, new services are developed by exploiting advances in technologies and service industries”.*<sup>6</sup>

Banyak layanan seperti, bimbingan, kesadaraan, transportasi dan akomodasi, diperlukan selama musim haji dan umrah karena jumlah jemaah yang sangat banyak dan beragamnya ritual yang harus mereka lakukan. Instansi pemerintah dan swasta serta individu bersaing untuk memberikan layanan dengan cara yang berbeda. Setiap tahun, layanan baru dikembangkan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan industri jasa.

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah selama ini sering dianggap kurang efektif dan efisien, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan perlindungan bagi para jemaah. Agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan sukses serta mencapai tujuan yang diharapkan, diperlukan penerapan strategi yang menyeluruh, meliputi bidang pelayanan, penyuluhan, pembimbingan, manasik, dan aspek lainnya. Dengan semakin banyaknya biro perjalanan yang menawarkan jasa haji dan umrah, masyarakat menjadi lebih sulit dalam memilih travel yang berkualitas. Oleh sebab itu,

---

<sup>5</sup> Pitaya et al.,” Paradigma Historis Backpacking Travel sebagai perjalanan wisata,” (Jurnal Pariwisata Terapan 3, No. 1 2019), hal. 34-54

<sup>6</sup> Esam Ali Khan, *An Analytical Study Of Mobile Applications For Hajj And Umroh Services*, Applied Computing And Informatics, vol.14, January 2018, h.38.

biro perjalanan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui perbaikan dan penyempurnaan yang mencakup seluruh sistem pelayanan kepada jemaah.

Masalah terkait strategi pelayanan menjadi aspek krusial dalam perusahaan jasa seperti travel haji dan umrah, sehingga hal ini mendorong peneliti untuk mengkaji bagaimana strategi pelayanan yang tepat dapat meningkatkan minat calon jemaah umrah pada PT. Wahyu Titian Insani. Seperti halnya biro perjalanan lainnya, PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin merupakan perusahaan swasta yang beroperasi di bidang pariwisata khususnya layanan haji dan umrah. Perusahaan ini berupaya membantu kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia, yang selama ini masih memiliki kekurangan terutama dalam aspek pelayanan.

Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan standar pelayanan umrah yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan terkait ibadah haji dan umrah. Regulasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, yang merupakan penyempurnaan dari undang-undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dapat dilakukan secara individu maupun kelompok melalui penyelenggaraan perjalanan ibadah. Kegiatan perjalanan ibadah haji dan umrah diselenggarakan oleh pemerintah atau biro perjalanan yang telah ditetapkan oleh menteri terkait.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh, Pasal 43.

PT. Wahyu Titian Insani adalah sebuah lembaga penyelenggara umrah yang memiliki reputasi baik berkat tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi serta kualitas layanan yang memuaskan dalam mendampingi para jemaah. Saat ini, banyak calon jemaah lebih memilih biro perjalanan yang mampu memberikan pelayanan terbaik. Setiap tahunnya, jumlah jemaah yang menggunakan layanan PT. Wahyu Titian Insani terus menunjukkan peningkatan, hal ini tak lepas dari kualitas pelayanan yang mereka berikan. Peningkatan jumlah jemaah umrah dari tahun ke tahun menunjukkan adanya pertumbuhan yang konsisten akibat tingginya minat masyarakat.

*Umrah bureau companies are very much needed to maintain the integrity and image of the company, because this can affect the buying interest of consumers or prospective Umrah pilgrims.<sup>8</sup>*

Perusahaan biro umrah sangat dibutuhkan untuk menjaga integritas dan citra perusahaan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi minat konsumen atau calon jemaah.

Perjalanan ibadah haji dan umrah memiliki peranan yang sangat penting bagi umat muslim, sehingga diperlukan upaya yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan serta ekspektasi para jemaah. Namun, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keputusan dan motivasi jemaah dalam menjalankan ibadah tersebut, yang bisa berubah-ubah. Minat jemaah untuk melaksanakan haji dan umrah dapat ditingkatkan melalui beragam strategi pelayanan. Pertama, penyampaian informasi yang jelas dan tepat mengenai prosedur, biaya, serta manfaat perjalanan haji dan umrah sangatlah vital, dan ini dapat

---

<sup>8</sup> Elpansyah, C., Nurdin, S., & Rahayu, Y. S. (2019). Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Melalui Citra Perusahaan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Umroh PT Indojava Mulia Wisata. *Jurnal Sain Manajemen*, 1(1), 85–95. Retrieved from <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index> 85

disampaikan melalui media seperti brosur, presentasi, maupun situs web yang informatif. Kedua, pelayanan yang bersahabat dan tanggap menjadi aspek utama dalam menarik minat jemaah, sehingga mereka merasa didukung sepenuhnya selama perjalanan. Ketiga, kualitas fasilitas akomodasi dan transportasi juga memegang peranan penting, karena jemaah mengharapkan kenyamanan dan keamanan sepanjang pelaksanaan ibadah.

Bapak Saridi, MM, sebagai Direktur Utama PT. Wahyu Titian Insani, menunjukkan komitmen yang kuat untuk memastikan setiap individu menerima layanan dengan standar kualitas tertinggi. PT. Wahyu Titian Insani selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi para jemaah di setiap kesempatan. Komitmen tersebut direalisasikan melalui penyelenggaraan layanan perjalanan ibadah haji, umrah, serta wisata halal.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, PT. Wahyu Titian Insani memiliki beberapa agen cabang diantaranya yaitu :

1. Cabang Banjarbaru (081255766815)
2. Cabang Barabai (081256259770)
3. Cabang tamban (085348171675)
4. Cabang anjir (081348723334)
5. Cabang kapuas (085251517234)
6. Cabang Balikpapan 085754174177)
7. Cabang Pasuruan (08125956566059)
8. Cabang Sidoarjo (08133698178)

9. Cabang Madura (081230054421)
10. Cabang Jember (081330693220)
11. Cabang Amuntai (082153925891)
12. Cabang Pelaihari (082155346887)

Sekelompok Warga Negara Indonesia (WNI) yang bermukim di Arab Saudi turut berperan sebagai *tour leader* dalam penyelenggaraan ibadah umrah oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin. Dalam menjalankan tugasnya, mereka bekerja sama sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah disusun oleh masing-masing tim. Selama proses ibadah umrah berlangsung, *tour leader* bertindak sebagai pendamping utama rombongan, memandu jalannya perjalanan dari awal hingga selesai. Oleh karena itu, kompetensi *tour leader* dalam melaksanakan tugasnya sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan ibadah umrah. Seorang *tour leader* dinilai berhasil apabila mampu mengarahkan dan memimpin rombongan dengan baik, memastikan perjalanan berjalan lancar, serta tanggap dalam menyelesaikan berbagai kendala yang mungkin timbul selama ibadah. Di Biro Alinsani, *tour leader* berasal dari kalangan laki-laki maupun perempuan yang telah dibekali dengan kemampuan serta keahlian sesuai bidangnya. Setiap *tour leader* di PT. Wahyu Titian Insani telah memiliki sertifikasi resmi sebagai bukti kompetensinya. Keberadaan *tour leader* bersertifikat merupakan praktik terbaik dalam industri perjalanan wisata karena menjamin bahwa mereka telah mengikuti pelatihan yang memadai dan memiliki pemahaman profesional dalam menjalankan perannya.

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti memutuskan untuk mengarahkan fokus penelitian pada topik dengan judul **“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umrah Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan minat jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah pada PT. Wahyu Titian Insani di Banjarmasin?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan strategi pelayanan yang digunakan dalam upaya meningkatkan minat jemaah umrah pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya :

##### 1. Secara Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, khususnya pada Program Studi Manajemen Dakwah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain

yang tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan topik strategi pelayanan.

## 2. Secara Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta menambah wawasan bagi para pembaca, khususnya bagi biro perjalanan ibadah haji dan umrah, mengenai pentingnya penerapan strategi pelayanan yang efektif. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat jangka panjang dalam pengembangan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi calon jemaah yang sedang mempertimbangkan pemilihan biro perjalanan, sebagai acuan dalam menilai standar pelayanan yang seharusnya diterapkan dalam proses keberangkatan haji dan umrah.

### b. Bagi PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan masukan dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan konkret terhadap isi serta ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan

terlebih dahulu definisi beberapa istilah kunci yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. Strategi Pelayanan

Strategi dapat dimaknai sebagai suatu rangkaian tindakan terarah dan berjangka panjang yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan, dengan memperhitungkan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan di masa yang akan datang. Di sisi lain, pelayanan merupakan bentuk usaha yang dilakukan untuk membantu, mempersiapkan, mengelola, serta memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat secara optimal. Dalam hal ini, pelayanan ditujukan kepada individu maupun kelompok dalam suatu struktur organisasi yang memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan tersebut secara sistematis.<sup>9</sup>

Dengan demikian, strategi pelayanan dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan memberikan layanan secara optimal, sehingga jemaah merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks biro ini, kualitas pelayanan memegang peranan penting karena secara langsung dapat memengaruhi minat masyarakat untuk memilih dan mendaftar melalui biro tersebut.

### 2. Peningkatan Minat Bergabung

---

<sup>9</sup> Sedarmayanti, "Manajemen Strategi", (Bandung : PT.Refika Aditama, 2016), hal.2

Menurut Adi S, kata "peningkatan" berakar dari kata "tingkat", yang mengacu pada susunan atau lapisan yang membentuk suatu keadaan tertentu. Dalam konteks ini, peningkatan diartikan sebagai proses perubahan yang mengarah pada kemajuan. Upaya ini meliputi perbaikan dalam hal kualitas, kuantitas, derajat, atau nilai sesuatu, yang pada dasarnya merupakan bentuk penyempurnaan secara bertahap. Selain itu, peningkatan juga dapat berarti pengembangan keterampilan yang telah ada atau penambahan kemampuan baru. Secara lebih luas, peningkatan mencerminkan perubahan positif yang terjadi dalam berbagai aspek, seperti ukuran, mutu, cara berinteraksi, prosedur, dan elemen-elemen lainnya.<sup>10</sup>

Minat merupakan bentuk ketertarikan seseorang terhadap sesuatu, yang dapat diwujudkan dalam bentuk fokus, kecenderungan, preferensi, ataupun keinginan terhadap objek tertentu. Menurut definisi yang dikemukakan oleh Hilgard, minat adalah kecenderungan yang menetap dalam diri seseorang untuk memberikan perhatian dan merasakan kesenangan terhadap suatu aktivitas atau isi tertentu. Minat sendiri merupakan aspek psikologis yang mampu mendorong individu dalam mencapai tujuannya. Ketika seseorang memiliki antusiasme terhadap sesuatu, ia akan lebih mudah terlibat secara emosional dan memberikan perhatian lebih. Sebaliknya, jika hal tersebut tidak memberikan rasa bahagia atau kepuasan, maka minat pun tidak akan

---

<sup>10</sup> Yunita, I., "Pengaruh Fasilitas Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Aweyan Kabupaten Balangan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB 2022).

muncul. Oleh karena itu, tingkat minat memengaruhi seberapa besar perhatian dan ketertarikan seseorang terhadap suatu objek. Sementara itu, menurut Suyanto, minat merupakan pusat perhatian yang bersifat alami, lahir dari kemauan kuat, serta dipengaruhi oleh faktor bakat dan lingkungan.<sup>11</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat jemaah haji dan umrah untuk bergabung dengan PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin cenderung dipengaruhi oleh ketertarikan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya menimbulkan rasa puas dan kebahagiaan

### 3. PT.Wahyu Titian Insani

Pada tahun 2003 PT.Wahyu Titian Insani telah berdiri pada tanggal 30 Januari tahun 2003 dihadapan Notaris Faried Zain SH MH No 2. Di tahun 2003 juga PT.Wahyu Titian Insani sudah beroperasi dengan memberangkatkan jemaah setiap bulannya dengan lancar dari tahun ketahun tanpa izin resmi dari pemerintah. Pada tahun 2017 ada berita besar yang memprihatinkan, 63.000 jemaah digagalkan berangkat umrah dengan kerugian mencapai Rp.905,33 Milyar oleh First Travel. Sejak kasus ini terjadi, pemerintah bertindak cepat mengubah peraturan bahwa setiap lembaga wisata haji dan umrah wajib memiliki izin resmi dan PT.Wahyu Titian Insani sudah bergerak cepat juga untuk membuat izin resminya tersebut.

---

<sup>11</sup> Kasbullah, K. "Survei Minat Belajar Pendidikan Jasmani dan Kesehatan ,(Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makasar, 2019).

PT.Wahyu Titian Insani ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah dengan surat keputusan No.263 tahun 2017. Tanggal 02 Maret 2020 di Jakarta PT.Wahyu Titian Insani ditetapkan kembali oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah dengan surat keputusan no 17 tahun 2020 sebagai pengganti berakhirnya surat keputusan No.227 tahun 2016. Ijin resmi ibadah umrah No.763 Tahun 2016, haji no 682 Tahun 2017. PT.Wahyu Titian Insani mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia, karena selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah umrah.

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap beberapa sumber kepustakaan, adapun kajian pustaka yang digunakan penulis ini adalah :

1. Karya Ulya Mawaddah dengan Judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan”, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2018. Penelitian ini fokusnya bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan. Persamaannya dengan peneliti teliti yaitu sama tertuju pada strategi

pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji dan umrah. Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti teliti yaitu kualitas pelayanan jemaah dan subjeknya.

2. Ismun Barokah, *Strategi Pelayanan Travel PT. Niat Suci Ke Baitullah Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Pada Tahun 2019*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Persamaan dengan penelitian ini yaitu, sama-sama membahas seputar strategi pelayanan untuk meningkatkan minat sedangkan perbedaannya yaitu, terletak pada objek dan tempat nya.
3. Herlina, *Strategi Pelayanan Travel Tazkiyah Tour Terhadap Calon Jemaah Perempuan Sebelum Menunaikan Ibadah Umrah*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Alauddin Makassar. Persamaan dengan penelitian ini dengan peneliti lakukan adalah strategi pelayanan terhadap jemaah sedangkan perbedaannya yaitu pada tempat penelitian serta peneliti ini berfokus kepada para jemaah perempuan.
4. Elfarditma Gasam, *Strategi pelayanan PT.Semesta Bertowaf 99 dalam meningkatkan jumlah jemaah umrah*. Persamaan dengan penelitian ini dengan peneliti lakukan adalah sama sama meneliti strategi pelayanan dan metodenya juga sama menggunakan deskriptif kualitatif, namun terdapat perbedaan ditempat lokasi penelitiannya.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan peneliti dalam membahas masalah yang diteliti, maka peneliti menyajikan sistem penulisan yang terbagi menjadi lima bab, berikut rinciannya :

BAB I Pendahuluan : pada bab ini peneliti mengurai mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori : bab ini berisi tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan judul penelitian seperti pembahasan tentang strategi pelayanan, haji dan lain sebagainya.

BAB III Metode Penelitian : pada bab ini peneliti menguraikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan : pada bab ini berisi tentang gambaran dan pemaparan dari data-data penelitian yang didapat.

BAB V Penutup : bab ini berisi tentang simpulan dan saran, dan bagian akhir berisi daftar pustaka serta lampiran-lampiran.