

MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI PT. AR-RAHMAH WISATA

Al Kahfi

Magister Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Indonesia

ABSTRACT

This study discusses "Strategic Management in Improving the Quality of Umrah Services at PT. Ar-Rahmah Wisata" which is the background of this research is firstly the lack of human resources at PT Ar-Rahmah Wisata, secondly the lack of facilities available at PT Ar-Rahmah Wisata, and thirdly in the administrative process of prospective pilgrims there is a lack of synchronization of identity documents pilgrims themselves, thus complicating the process of making passports and other documents. This study aims to determine the management strategy of PT Ar-Rahmah Wisata in improving the quality of Umrah services, then to find out what are the inhibiting factors in improving the quality of Umrah services at PT Ar-Rahmah Wisata. This type of research is a qualitative research, with secondary and primary data sources. With data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this study is descriptive qualitative by means of data reduction, data presentation, and conclusions. The results obtained from this study are for the management strategy carried out by PT Ar-Rahmah Wisata in Improving Service Quality by applying the three stages of the theory put forward by Bambang Hariadi: Formulation of the planned strategy: recruiting good, friendly, and responsive and have skills, provide training to its employees, provide guidance and training to congregations, as well as provide information services and ease of payment, Strategy Implementation, PT Ar-Rahmah Wisata implements it optimally so that it can improve its service performance to the fullest, and Strategy Evaluation results of PT. Ar-Rahmah Wisata looks successful and effective, the evaluation is done by Measuring Employee Performance and re-evaluating the implementation of the previous strategy.

Keywords: *Strategic Management, Service Quality, Umrah*

PENDAHULUAN

Manajemen Strategi pelayanan itu diberikan dengan baik, sehingga menciptakan rasa kepercayaan. Strategi menekankan bagaimana suatu organisasi bertindak dalam menghadapi segala bentuk persaingan dalam dunia bisnis, dengan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, guna untuk memperlancar kegiatan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan atau ditargetkan. Ada beberapa perusahaan yang sukses dengan strategi yang diterapkan, dan tidak sedikit yang gagal akibat tidak efektifnya strategi yang dilaksanakan.¹ Pemahaman strategi yang dimaksud tersebut adalah bagaimana perusahaan akan menjalankan usahanya dengan baik, memperhatikan peluang dan ancaman yang ada.

Salah satu penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dan perlu untuk diperhatikan adalah terkait penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Secara khusus penyelenggaraan haji dan umroh merupakan tanggung jawab pemerintah (dalam hal ini Departemen Agama) sebab yang memiliki "payung" undang undang tentang

¹ Amirullah. *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020) h.4

penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah Departemen Agama.² Suksesnya penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan hasil kontribusi dari berbagai pihak, baik instansi pemerintahan maupun swasta. Kesuksesan dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah kesuksesan yang bersifat kolektif dan bukan parsial.

Haji dan umroh adalah Salah salah satu ibadah yang diwajibkan setiap muslim untuk melaksanakannya bagi yang mampu, dan kewajiban ini adalah rukun islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan maka akan mendapatkan pahala. Haji dilakukan sekali seumur hidup, Sementara umrah bisa dilakukan berkali kali. Ini berarti bahwa orang yang sudah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajiban orang tersebut. Haji yang selanjutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya itu adalah ibadah sunnah.³

Kesempatan atau peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan dan memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas dan pengelolaan yang tentunya berbeda-beda untuk sebuah popularitas. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya. Bila pelayanan atau jasa tinggi maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa diterima rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Menurut bapak Ismail Yusuf selaku Direktur PT Ar Rahmah Wisata Dalam hasil Wawancara pada tanggal 27 Oktober 2022 beliau mengatakan bahwasanya PT Ar Rahmah wisata merupakan salah satu Biro yang Melakukan perjalanan khusus, yang juga mengambil peran dan mulai memberangkatkan jamaah umroh sejak tahun 2010 hingga saat ini dan telah banyak menghantarkan jamaah ketanah suci dan melancarkan pelaksanaan ibadah umroh di Indonesia. Berbagai Pelayanan yang disediakan biro ini seperti tiket pesawat pengurusan perjalanan umroh, perjalanan wisata religi serta pengurusan dokumen-dokumen penting seperti visa dan paspor. Rangkaian pengelolaan umroh yang meliputi pembinaan calon jamaah, proses pemberangkatan dan perlindungan jamaah menjadi kegiatan yang difokuskan dalam travel ini secara sungguh sungguh sebagai pelayanan terbaik yang diberikan kepada jamaah pengguna jasa umroh dari PT. Ar Rahmah Wisata.⁴

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di PT Ar Rahmah wisata pada tanggal 27 oktober 2022, peneliti langsung mengamati keadaan dilokasi

²Musda Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media,2003), h.12

³Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* (Jakarta : Prenada Media, 2003), h. 227

⁴ Hasil Wawancara Bersama Bapak Ismail Direktur PT Ar Rahmah Wisata, Pada Tanggal 2 November 2022 Jam 11:23

penelitian yang ada di PT Ar Rahmah wisata. Disana peneliti melihat bahwasanya masih terdapat beberapa kekurangan dan sangat perlu untuk ditingkatkan. PT Ar Rahmah masih memiliki kekurangan Sumber daya manusia, terlihat hanya ada 2 orang karyawan yang bekerja melayani calon jamaah di PT tersebut. Dan juga kantor biro ini sangat kecil dan terlihat sempit, dan masih kurangnya fasilitas untuk memaksimalkan pelayanan calon jamaah, seperti tidak tersedia *costumer service*, kursi tamu, dan beberapa hal lainnya. Disisi lain pada tanggal 2 November 2022 peneliti melakukan Observasi Kembali di PT Ar Rahmah Wisata, saat itu sedang berlangsung kegiatan manasik Umroh, yang mana peneliti melihat bahwa jamaah diberikan pembinaan dengan materi saja dengan ditayangkan slide power point, karena keterbatasan sarana dan prasarana peragaan untuk manasik.⁵

Selain Observasi peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Heri selaku karyawan yang ada di PT Ar Rahmah wisata, beliau mengatakan bahwasanya kendala yang sering terjadi dilapangan adalah sering terjadi kesalahan data pribadi jamaah sehingga ini juga menyulitkan proses pemberkasan pendaftaran umroh, jadi jamaah sendiri yang harus memproses perbaikan data tersebut, kendala dilapangan lainnya yang biasa terjadi juga keterlambatan bus dalam menjemput jamaah, tentu ini membuat jamaah merasa tidak nyaman. Selain itu beliau juga mengatakan bahwasanya PT Ar Rahmah wisata tidak mempunyai cabang lain, sehingga menurut peneliti sangat sulit bagi calon jamaah yang jauh untuk mendapatkan informasi dari biro ini, disisi lain biro ini juga tidak mempunyai Akun media sosial seperti Instagram, Facebook, twitter dll, sebagai pusat informasi bagi calon jamaah.⁶

METODE

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *field riset* dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi dengan langsung kelapangan melihat fenomena yang terjadi dan menganalisis sesuai dengan teori yang ada, kemudian tehnik analisis data yang digunakan reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen strategi berasal dari dua suku kata yaitu manajemen dan strategi, Secara etimologis kata manajemen berasal dari Bahasa inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan penegelola Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya koordinasi untuk mencapai tujuan.⁷ Sedangkan dalam Bahasa Arab, istilah

⁵ Hasil Observasi Peneliti Di PT Ar Rahmah Wisata, Pada Tanggal 27 Oktober 2022 Jam 14:23

⁶ Hasil Wawancara Bersama Bapak Heri Karyawan PT Ar Rahmah Wisata, Pada Tanggal 2 November 2022 Jam 10:28

⁷ M.Munir, Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana 2006) H.9

manajemen diartikan sebagai *an-nizam* atau *at-tanzhim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan sesuatu pada tempatnya.⁸ Robert kritiner mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia. Sedangkan dalam Bahasa sederhananya, pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisir guna mencapai sasaran yang ditentukan dalam organisasi ataupun Lembaga. Secara Elobaratif pengertian manajemen juga diorientasikan pada penekanan secara kontinu untuk memerhatikan aspek aspek lingkungan yang terkandung. Dalam hal ini peningkatan, efisiensi, dan efektivitas sangat mempengaruhi dalam pencapaian tujuan.⁹

Kesimpulan dari pengertian diatas, bahwa manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Pada pengertian diatas diatas terdapat tiga dimensi yang penting, yaitu : *pertama*, Manajemen terjadi berkat kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pengelola. *Kedua*, kegiatan dilakukan secara Bersama sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan. *Ketiga*, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi.

Strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategia*" yang berarti kepemimpinan atas pasukan atau seni memimpin pasukan. Kata "*strategia*" bersumber dari kata "*stategos*" yang berkembang dari kata stratus (tentara) dan kata "*agein*" (memimpin) sampai masa awal industrialisasi. Jika diumpakan dalam sudut pandang militer ialah cara menyusun kekuatan dan menetapkan pasukan di medan perang agar dapat mengalahkan musuh. Menurut Supriyono, mengatakan bahwa: "Strategi adalah satu kesatuan rencana perusahaan atau organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan." selain itu Menurut Pearce dan Robinson (1997; 2) mengatakan bahwa: "Strategi adalah rencana manajer yang berskala besar dan berorientasi kepada masa depan untuk berinteraksi dengan lingkungan persaingan guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen strategi merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuan. Manajemen strategi dapat diartikan sebagai seni dan

⁸ *Ibid h.9*

pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya, sebagaimana disyaratkan oleh definisi ini, manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan atau akuntansi, produksi atau operasi, peneliti dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional.¹⁰ Maksudnya tujuan dari manajemen strategi disini ialah dapat menggunakan dan menciptakan berbagai peluang baru.

Tahap-tahap (proses) yang perlu dilakukan suatu organisasi pada dasarnya meliputi tiga tahap utama yang saling berkaitan. Dan inilah yang menjadi teori yang digunakan dalam penelitian ini, Pertama, perumusan strategi (*strategy formulation*), kedua implementasi strategi (*strategy implementation*) dan ketiga evaluasi dan pengendalian strategi (*strategy control*)¹¹

Kualitas Pelayanan

Terdapat dua suku kata kualitas dan pelayanan, kualitas ialah kadar, taraf atau derajat. sedangkan pelayanan ialah perihal atau cara melayani. Menurut Fandi Tjipto kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen¹²

Fandy Tjiptono diidentifikasi menjadi lima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan dan ini juga menjadi teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, antara lain: ¹³

No	Indikator	Deskripsi
1	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2	Keandalan (<i>realibility</i>)	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Keinginan para staf untuk membantu para jamaah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang

¹⁰ Fred.R. David, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2010) h.5
¹¹Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), H.3
¹² Fandy Tjipto, *Pemasaran Jasa*,(Malang: Banyumedia Publishing, 2007) h.82
¹³ Fandy Tjiptono, *strategi pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2001) h.26

dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5	Empati	Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami jamaah.
---	--------	---

Ruang Lingkup Umrah

Umrah dalam pengertian syara' adalah mengunjungi Baitullah (Ka'bah) sewaktu-waktu untuk melaksanakan ibadah. Ibadah yang dimaksud adalah ibadah khusus sebagaimana yang dicontohkan Rasulullah SAW yang meliputi Niat, Thawaf, Sa'i dan Tahallul. Adapun waktunya sepanjang tahun kecuali di Hari Arofah (9 Dzulhijjah), Hari Nahar (10 Dzulhijjah) dan Hari Tasyrik (11-13 Dzulhijjah), karena pada hari-hari tersebut adalah waktu bagi yang melaksanakan ibadah Haji.

Ada beberapa keutamaan atau fadhilah yang Allah Subhanahu wataala berikan kepada orang yang melaksanakan ibadah umroh, sebagaimana yang disabdakan Rasulullah SAW, yaitu, Sebagai tamu Allah dan doanya diijabah (dikabulkan), diampuni segala dosanya, dan jihadnya kaum perempuan. Adapun syarat, rukun dan wajib umrah yaitu, Syarat Umroh: Islam, Baligh, Berakal, Merdeka (bukan budak) dan Istitho'ah (mampu dalam semua hal). Sebagian ulama menambahkan bagi wanita harus bersama Mahromnya. Adapun Rukun Umroh: Ihrom (Niat), Thawaf, Sa'i, Tahallul. sementara Wajib Umroh: Berihram dari Miqat dan Menghindari hal-hal yang diharamkan selama berihrom.

Berdasarkan hasil wawancara, yang diperoleh oleh peneliti melalui wawancara maka peneliti memperoleh informasi, data atau keterangan sebagai berikut:

Strategi PT. Ar-Rahmah wisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh

Strategi merupakan suatu cara untuk mencapai tujuan dengan berdasarkan Analisa terhadap faktor eksternal dan internal, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara di PT. Ar-rahmah wisata, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan PT. Ar-rahmah wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelayan umrah. Adapun strategi PT. Ar-Rahmah wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah dengan menggunakan 3 tahapan dari teori yang kemukakan oleh oleh Bambang Hariyadi yang meliputi :

a. Perancangan Strategi Atau Formulasi Strategi

Formulasi strategi ialah suatu proses penyusunan Langkah Langkah atau sebuah perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umrah kepada jamaah.

perencanaan artinya penentuan secara matang dan cerdas tentang apa yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka untuk mencapai tujuan.¹⁴

Menurut bapak ismail selaku direktur PT. Arrahmah wisata, sebagai berikut : “Hal pertama yang menjadi strategi dalam membangun suatu bisnis atau perusahaan pasti nya adalah menetapkan yang namanya visi misi ataupun tujuan dari didirikannya suatu usaha tersebut, dan saya selaku pimpinan PT arrahmah wisata sebelumnya saya juga tidak pernah yang Namanya membuat strategi secara khusus untuk memajukan PT arrahmah wisata ini, namun kami disini akan selalu memberikan yang terbaik kepada calon jamaah kami apabila melaksanakan umrah di PT Arrahmah wisata ini, dan saya akan senantiasa bertanggung jawab atas apapun yang terjadi di PT arrahmah wisata. Selain itu PT. Arrahmah wisata juga tidak mempunyai program yang signifikan dalam meningkatkan pelayanannya, kami cukup dengan bagaimana mendekati jamaah, memberikan keyakinan pada jamaah itu, bahwa kita akan memastikan jamaah itu pasti berangkat, menanamkan kepercayaan kepada jamaah kiranya, dia dapat ikut PT. Arrahmah ini untuk melaksanakan umrah dan tidak gagal untuk berangkat, tentu dengan tarif yang bersaing juga sesuai dengan fasilitas yang kami berikan.¹⁵

Sementara menurut bapak heri selaku karyawan PT. Arrahmah wisata, yaitu “PT. Arrahmah wisata Palembang, bisa dikatakan tidak mempunyai strategi secara khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kita tidak ada merumuskan strategi secara khusus seperti, membuka layanan promosi, kita tidak pernah pasang spanduk, bagi bagi browsur dll, yang kami lakukan adalah selalu berusaha dengan segala kemampuan yang bisa kami berikan kepada jamaah dalam membantu jamaah untuk melaksanakan umrah maka akan kami kerjakan, karena apabila jamaah puas dengan pelayanan kami maka pastinya dia akan bercerita kepada tetangganya, keluarganya, secara tidak langsung inilah yang menjadi strategi kami, dan itu sangat berpengaruh kepada perkembangan PT Ar-rahmah Wisata¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwasanya perumusan strategi pelayanan merupakan proses penyusunan Langkah-langkah kedepan yang dimaksud untuk mencapai visi dan misi perusahaan, dalam tahap ini merumuskan visi, misi ialah sebagai suatu pedoman pelaksanaan pelayanan yang ingin dicapai, dapat diketahui sehubungan dengan perumusan visi, misi ini sendiri maka PT. Arrahmah wisata juga menetapkan visi, yakni menjadi biro perjalanan umrah yang unggul, maju, dan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Sementara salah satu misi nya adalah

¹⁴Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis* (Malang:Banyumedia Publishing, 2005) H.3

¹⁵ H.Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, *Wawancara* 01 Januari 2023

¹⁶ Heri munandar, karyawan PT.Ar-rahmah Wisata, *wawancara*, 28 desember 2022

mewujudkan pelayanan yang prima sesuai prosedur tanpa dipungut biaya, Adapun sasarannya adalah kepuasan penerima layanan. Bapak ismail mengatakan “Agar tercapainya visi misi, atau strategi yang dibuat maka proses perencanaan strategi yang dilakukan PT. Arrahmah wisata adalah dengan memperhatikan dari segi sumber daya manusia, program yang dilakukan dalam melakukan pelayanan, serta fasilitas yang dimiliki, PT. Arrahmah wisata untuk mencapai visi misi yang telah ditetapkan maka dirumuskanla beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Umrahnya melakukan rekrut sumber daya manusia yang baik, ramah dan tanggap serta memiliki *skill*, memberikan pelatihan kepada para pegawainya, memberikan bimbingan dan pelatihan kepada jamaahnya dan memberikan layanan informasi dan kemudahan pembayaran¹⁷

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi sering kali disebut dengan tahap pelaksanaan dalam manajemen strategi, melaksanakan strategi berarti memobilisasi karyawan dan pimpinan untuk menempatkan strategi yang telah diformulasikan menjadi Tindakan yang terealisasikan. Adapun hasil implementasi startegi yang telah direncanakan atau ditetapkan oleh bapak ismail selaku pimpinan PT. Arrahmah wisata yaitu, “baik, sebelumnya PT ini memang memiliki kebijakan artinya pt ini memiliki rangkaian konsep yang menjadi pedoman ataupun dasar rencana kita dalam melaksanakan suatu pekerjaan, Adapun kebijakan dari PT. Arrahmah wisata adalah memberikan layanan yang baik dan memuaskan calon jamaah, memenuhi peraturan yang berlaku, mengembangkan usaha dalam bidang jasa layanan wisata, serta memelihara, membangun dan meningkatkan citra perusahaan. kebijakan ini kami buat sepenuhnya untuk kebaikan pt arrahmah wisata dalaam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada jamaah”¹⁸

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak heri yang merupakan salah seorang pegawai PT. arrahmah wisata, beliau mengatakan: “strategi yang telah ditetapkan tentunya akan kami terapkan dalam ruang lingkup PT. arrahmah wisata ini, lagi lagi diterapkan dengan memberikan pelayanan yang baik lagi, selain itu kami juga menarik pendapat ataupun keluhan dari jamaah dengan membagikan kuisisioner yang akan di isi oleh jamaah dan akan di kumpulkan sebelum jamaah hotel sebelum kepulangan, jadi dari hasil kuisisioner itu nantinya yang akan menjadi bahan pertimbangan kita untuk perubahan atau perbaikan kedepannya, baik dari sisi pelayanan, dari sisi cara-cara kita selama proses sebelum keberangkatan hingga pasca kepulangan jamaah. dari hasil

¹⁷ H.Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, *Wawancara* 01 Januari 2023

¹⁸ H.Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, *Wawancara* 01 Januari 2023

wawancara diatas, bahwa PT. Arrahmah wisata telah menetapkan kebijakan kebijakan untuk memaksimalkan”¹⁹

Hasil wawancara dapat peneliti simpulkan bahwasanya pt arrahmah wisata selalu memperhatikan kekurangan ataupun kesalahan yang ada di PT arrahmah wisata salah satunya dengan menyebarkan kuisioner kepada jamaah, sebagai salah satu cara mereka untuk mengetahui kekurangan dari PT tersebut, dengan tujuan sebagai evaluasi untuk perusahaan kedepannya. Tujuannya ialah memberikan kenyamanan bagi jamaah, serta berfungsi untuk mempermudah jamaah dalam melakukan segala hal yang berhubungan dengan pelayanan umrah dan lainnya. Tentu kebijakan yang telah ditetapkan di PT Arrahmah wisata tentu bukan tanpa dasar, semuanya dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan, dan memberikan pelayanan serta kepercayaan kepada calon jamaah umrah, agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang serta mampu bersaing dengan dengan perusahaan sejenis lainnya.

Selain itu dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada jamaah PT. Arrahmah wisata perlu melakukan beberapa tahapan strategi sebagai berikut:

1) Merekrut Sumber Daya Manusia Yang Baik, Ramah Dan Tanggap Serta Memiliki Skill

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak ismail selaku pimpinan PT. arrahmah wsata sebagai berikut : bapak ismail mengatakan bahwa “kami berusaha memberikan yang terbaik kepada jamaah kami yang akan mendaftarkan diri mereka disini, untuk itu saya rasa perlu bagi saya untuk merekrut pegawai-pegawai yang bukan hanya memiliki skill, akan tetapi juga memiliki attitude yang baik untuk melayani jamaah, oleh karena itu kami benar- benar menyeleksi karyawan yang akan kami terima bekerja dibidang kami, yaa bisa dikatakan kami merekrut sumber daya manusia yang baik, yang bisa dipercaya, dalam memberikan pelayanan yang baik,karena ujung ujung nya manfaat atau feedback nya akan Kembali pada perusahaan kami”²⁰ sementara menurut salah satu jamaah PT. Ar- Rahmah wisata mengatakan “orang orang yang ada disana ramah-ramah, dan tidak sombong, Ketika saya bertanya merekapun menjawab dengan jelas dan baik, jadi awalnya saya tdk mengerti apa apa mengenai pendaftaran umrah dan syarat syaratnya, tapi alhamdulillah ketika saya ke PT Arrahmah wisata semua proses administrasi pendaftaran umrah saya dibantu prosesnya, dan saat itu ada sedikit kesalahan dalam data data pribadi saya, tapi staf dari PT. Arrahmah wisata

¹⁹ Heri munandar, karyawan PT.Ar-rahmah Wisata, wawancara, 28 desember 2022

²⁰ H.Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, Wawancara 01 Januari 2023

ini berusaha menjelaskan dengan baik kepada saya mengenai letak kesalahannya, dan setelah itu saya diberikan arahan oleh mereka”²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari beberapa narasumber diatas maka peneliti dapat menyimpulkan menurut bapak ismail, bahwa mereka berusaha memberikan yang terbaik selama ini terhadap jamaah mereka, untuk itu beliau merasa sangat penting untuk merekrut SDM yang baik, tidak hanya memiliki skill, tapi juga memiliki attitude yang baik, agar menciptakan citra pelayanan yang baik. dari PT. Arrahmah wisata sendiri juga menyeleksi setiap karyawan yang diterima bekerja. sementara menurut pegawai PT. arrahmah wisata dengan merekrut pegawai yang baik, tentu akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaannya, dengan merekrut pegawai yang baik maka memungkinkan konsumen akan menjadi pelanggan setia bagi perusahaan, karena mereka merasa nyaman.

2) Memberikan Pelatihan Para Pegawai

Memberikan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi pada keberhasilan perusahaan. hal ini terus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan, komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik, maka perekrutan para petugas pelayanan pelanggan perlu lebih diperhatikan, dalam artian orang yang direkrut bukan orang yang hanya memahami tugasnya saja, akan tetapi juga harus memiliki penilaian yang baik dan nyaman dengan keputusan yang diambilnya sendiri. jika perusahaan melakukan perekrutan dan pelatihan pegawai secara baik, maka perusahaan akan memiliki pegawai yang produktif. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak ismail selaku pimpinan PT. Arrahmah wisata, “iya sebelumnya Ketika perekrutan pegawai, kami tentu tidak memilih secara sembarangan, tentunya dengan beberapa tahapan proses yang harus dilalui, setelah kami terima untuk menjadi pegawai di PT Arrahmah wisata ini tentunya akan kami ajarkan lagi bagaimana system kerjanya, dan juga pastinya akan kami berikan pelatihan kepada pegawai baru maupun pegawai lanjutan, untuk pegawai baru tentu pelatihan diberikan saat awal pertama masuk bekerja, sebagai orientasi pengenalan, kemudian pegawai- pegawai dilatih dalam hal memberikan pelayanan yang benar kepada jamaah, saya juga selalu mengupayakan seluruh pegawai PT. arrahmah wisata ini untuk mengikuti pelatihan khusus tentang haji dan umrah yang biasa diadakan pihak kemenag, sehingga menambah keterampilan dan potensi pegawai kami, tujuannya agar pegawai lebih menguasai pekerjaannya, dari pada sebelum mendapatkan pelatihan, lebih efisien waktu karena pegawai dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing”²² sementara menurut salah satu jamaah PT. Ar-Rahmah wisata mengatakan bahwa “menurut saya pelayanannya sudah

²¹ Agung Wijaya, Jamaah PT. Ar-Rahmah Wisata Bulan November, *Wawancara*, 29 Desember 2022

²² H. Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, *Wawancara* 01 Januari 2023

maksimal dan seluruh pegawai juga profesional dalam bekerja, walaupun ada kesalahan kesalahan sendikit tentu itu hal biasa, karena semuanya juga pasti ada salah, tapi di PT. arrahmah saya yakin semua pegawainya adalah pegawai pegawai handal yang punya banyak pengalaman dalam memberikan pelayanan umrah kepada jamaahnya"²³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat peneliti simpulkan bahwasanya, pimpinan PT. Arrahmah wisata selalu memberikan pelatihan kepada semua pegawai-pegawainya, tidak hanya pegawai baru, tetapi pegawai lama juga tetap diberikan peringatan dan pelatihan untuk meningkatkan skill masing masing pegawai didalam bekerja, tahap ini dilakukan untuk melatih kemampuan para pegawai yang ada, agar mereka dapat melaksanakan tugas mereka sesuai dengan baik, dan tentu memberikan efek baik kepada perusahaan salah satu bentuk kepedulian pimpinan adalah memberikan pelatihan haji dan umroh kepada pegawainya, pelatihan yang pernah di ikuti adalah pelatihan di kantor kemenag. pelatihan seperti ini sangat dibutuhkan semua pegawai, agar lebih baik dan bertanggung jawab. karena setiap pelayanan yang baik bisa meminimalisir complain yang terjadi baik intern maupun ekstern

3) Memberikan Bimbingan Dan Pelatihan Kepada Jamaah.

Jamaah adalah konsumen yang harus diperhatikan penuh, mereka harus dimanjakan dengan pelayanan bagai seorang raja. tanpa pelayanan yang penuh tentu orang tidak akan pernah tertarik dengan produk yang ditawarkan para pegawai PT. Arrahmah wisata akan melayani dengan ramah, serius, dan bersungguh- sungguh, baik akan saat dan setelah menggunakan jasa PT. Arrahmah wisata ini. dalam melayani jamaah, PT arrahmah wisata melakukan serangkaian aktivitas pelayanan untuk jamaahnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada bapak ismail selaku Pimpinan PT. Arrahmah wisata mengenai pemberian bimbingan dan pelatihan kepada jamaah, beliau mengatakan : "iya, kami akan selalu memberikan bimbingan kepada jamaah kami, baik sebelum keberangkatan, Ketika keberangkatan maupun pasca keberangkatan, jadi ketika ada jamaah yang mendaftarkan diri untuk melaksanakan umrah, maka akan kami arahkan semuanya, setelah jamaah melewati beberapa rangkaian administrasi artinya jamaah sudah resmi untuk melaksanakan umrah pada PT kami, maka tugas kami adalah memberikan bimbingan sebelum keberangkatan, salah satu bimbingan yang wajib kami lakukan adalah bimbingan manasik umrah terlebih dahulu, untuk pelaksanaannya 1 kali untuk manasik umrah, tapi itu sudah keseluruhan, kita ambil satu hari biasanya hari sabtu atau minggu. dari pagi sampai makan siang,

²³ Wiyanda, Jamaah PT. Ar-Rahmah Wisata Bulan Oktober, *Wawancara*, 29 Desember 2022

jadi disitu dijelaskan detail apa apa proses pelaksanaan ibadah umrah, dijelaskan bagaimana proses dimadinah, dan dimakkah, selain itu, teknis seluruh terkait fasilitas yang akan didapatkan jamaah, baik mengenai hotel, dan pesawat apa yang digunakan itu semua dipaparkan atau dijelaskan melalui presentasi menggunakan power point, dan setiap jamaah diberikan buku materi manasik umrahnya”²⁴ Sementara menurut bapak agung Wijaya yang merupakan salah satu jamaah yang melaksanakan umrah pada bulan November 2022 di PT. Arrahmah wisata, beliau mengatakan: “sebelum berangkat waktu itu kami diberikan bimbingan manasik umrah itu 1 kali kalua gak salah, saat itu kami di berikan bimbingan manasik haji di masjid terdekat Karena ruangan PT arrahmah tidak memadai, saat itu ya kami diberikan bimbingan, pelatihan manasik umrah dengan baik, berjalan lancar, bimbingan sebelum keberangkatan itu penting menurut saya, agar Ketika kita udah dalam perjalanan umrah nantinya kita tidak kaget lagi dengan keadaan disana gitu”²⁵

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwasanya PT. Arrahmah wisata selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada seluruh jamaahnya, mulai dari pra keberangkatan, maupun pasca keberangkatan, PT. arrahmah wisata memberikan bimbingan sekaligus arahan kepada jamaah sebelum keberangkatan adalah dengan memberikan bimbingan manasik umrah kepada jamaah nya, yang mana dalam pelaksanaan manasik umrah tersebut langsung dipimpin oleh bapak H. ismail selaku direktur atau pimpinan PT. Arrahmah wisata ini, jadi semuanya dalam awasan pimpinan langsung, agar Ketika ada kendala apa apa jamaah dapat langsung menyampaikannya kepada bapak ismail.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi merupakan tahap terakhir dari strategi, setelah melaksanakan semua yang sudah menjadi perencanaan, yang paling penting untuk menjadi perhatian dalam organisasi adalah dengan melakukan evaluasi dilakukan untuk menilai dan mengukur sydah sampai mana keberhasilan yang diraihinya. PT. arrahmah wisata memiliki Langkah dalam proses evaluasi yaitu dengan pengukuran kinerja dan dari pelaksanaan strategi.

1. Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja pelayanan memiliki standar yang baik, Ketika hendak melakukan pengukuran kinerja itu sendiri berfokus pada pandangan kedepan dalam artian diwaktu yang akan datang. Jika ada penyimpangan akan

²⁴ H.Ismail Umar, Direktur PT. Ar-Rahmah Wisata, *Wawancara* 01 Januari 2023

²⁵ Agung Wijaya, Jamaah PT. Ar-Rahmah Wisata Bulan November, *Wawancara*, 29 Desember 2022

dilakukan evaluasi setidaknya penyimpangan tersebut sudah diketahui. dapat peneliti analisis bahwasanya PT. arrahmah wisata selalu memberikan evaluasi kepada jamaah maupun pegawainya untuk mningkatkan pelayanan dari PT. arrahmah ini.selain itu kinerja pegawai dalam semua bidang juga akan menjadi evaluasi, pegawai yang dapat memberikan pelayanan dengan baik maka akan diberikan reward salah satunya adalah di ajak umrah secara gratis, begitupun sebaliknya, jamaah memberikan pelayanan kurang baik maka akan diberikan teguran atau peringatan agar mampu memperbaiki kesalahan sebelumnya, itulah manfaat dari evaluasi.

PT. arrahmah wisata melakukan evaluasi dengan cara pengukuran kinerja pegawai, agar mengetahui kualitas dari kinerja pegawainya. pelayanan yang baik berasal dari kinerja pegawainya yang baik, maka dari itu dalam proses pelayanan peran pegawai sangatlah berperan aktif, dengan adanya pengukuran kinerja pelayanan adalah Langkah untuk mengatasi kesalahan yang terjadi dalam proses pelayanan. selain itu bapak Lukman mengatakan bukti dari pelayanan yang diberikan PT arrahmah itu baik adalah dilihat dari keadaan jamaah yang mengulang Kembali dan mengajak, sahabat, keluarga, tetangga nya untuk melaksanakan umrah melalui PT. arrahmah wisata ini, artinya jamaah puas dengan pelayanan di sini sehingga jamaahnya mengulang lagi untuk berangkat umrah melalui PT.Arrahmah wisata lagi, PT arrahmah akan senantiasa optimis dalam memberikan pelayanan yang optimal kedepannya agar terus dapat mempertahankan citra perusahaan dengan baik.

2. Ditinjau dari pelaksanaan strategi

Salah satu tujuan PT Arrahmah wisata adalah menjadi travel umrah yang Amanah, untuk mencapai itu perlu pelaksanaan strategi yang tepat terutama dalam pelayanan. dalam strategi pelayanan, PT. Arrahmah wisata terus mempertahankan semua Langkah-langkah strategi yang telah disepakati, mulai dari perekrutan SDM, memberikan pelatihan SDM, dan memberikan bimbingan serta arahan kepada jamaah, hal tersebut dilakukan agar para SDM di PT. Arrahmah wisata mampu memberikan pelayanan dengan prima.

Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Ar-rahmah Wisata

Setiap perusahaan akan selalu memiliki rintangan dalam melakukan sesuatu, terkhusus mencapai tujuan bersama. dalam memberikan pelayanan PT Arrahmah wisata tidak terlepas dari berbagai macam kendala yang terjadi, karena suatu situasi, keadaan dan kondisi. Menurut bapak heri selaku karyawan PT. Arrahmah wisata beliau mengatakan : "memang untuk mencapai kata sempurna itu benar benar harus membutuhkan perjuangan, namun kami telah

memberikan yang terbaik kepada jamaah kami, tetapi masih saja terjadi beberapa kendala yang tidak kita inginkan, sebenarnya kami disini semenjak pasca pandemi covid hanya ada beberapa karyawan yang aktif hingga saat ini, bisa dikatakan yang aktif cuman kami berdua disini, jadi kami kalau ada jamaah yang mendaftarkan diri kami mengurus semua dokumen dokumen jamaah, sebenarnya sudah terbiasa tapi kami juga merasa adalah sedikit kesulitan kesulitan terutama dalam proses administrasi salah satunya ketidak sinkronan data jamaah itu membuat kami harus membantu jamaah mengurus lagi, karena kesalahan data pribadi menghambat pembuatan paspor, jadi dari SDM perlu ditambah lagi, untuk saat ini kita memakai seadanya dulu yang penting semuanya berjalan dengan baik dan dapat diselesaikan tepat waktu”²⁶

Sementara menurut bapak agung Wijaya salah satu jamaah PT. Arrahmah wisata beliau mengatakan : “hambatan kami selama ini alhamdulillah bisa diatasi semua oleh pihak PT. Arrahmah wisata, sehingga PT arrahmah wisata tidak memberikan kesan buruklah kepada kami, tapi demi meningkatkan pelayanan maka hal hal kecil pun harus menjadi perhatian pihak Arrahmah wisata, selain itu menurut saya PT. arrahmah wisata harus menambah fasilitas didalam kantor nya, seperti tempat pelayanan *costumer service* nya, TV, kursi tunggu, dll, selain itu PT. arrahmah wisata harus memperluas bangunan nya lah, karena kondisi saat ini ruangan terbatas atau sempit”²⁷

Dari hasil penelitian diatas, Maka PT arrahmah wisata memiliki beberapa kendala dalam pelayanannya, yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya fasilitas penunjang pelayanan yang ada didalam kantor, dan kantornya pun sempit, selain itu terdapat kendala dalam pelayanan administrasi yaitu ketidak sinkronan data pribadi jamaah, sehingga menjadi kendala dalam pembuatan passport.

Peneliti menganalisa tentang kendala yang terjadi di PT. Arrahmah wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dilihat dari hasil penelitian kurangnya sumber daya manusia, sehingga membuat karyawan bentrok dalam menyelesaikan tugas tugasnya, jadi karyawan mempunyai tugas yang double tidak hanya dibidangnya saja, namun disemua bidang demi menyelesaikan tugasnya, agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan. Ketidak sinkronan dokumen pribadi calon jamaah umrah, sehingga menghambat pembuatan passport jadi jamaah harus diarahkan untuk melakukan perbaikan, dan ini memakan waktu juga bagi karyawan agar dapat terselesaikan masalahnya. Dan kurangnya fasilitas dalam ruangan PT. arrahmah wisata, dan Ruangan PT.

²⁶ Heri munandar, karyawan PT.Ar-rahmah Wisata, wawancara, 28 desember 2022

²⁷ Agung Wijaya, Jamaah PT. Ar-rahmah wisata bulan November, wawancara, 29 Desember 2022

arrahmah wisata sempit, mengenai fasilitas tentu dapat mengurangi kenyamanan jamaah di dalam ruangan, seperti tidak terdapat tempat pelayanan *costumer service* nya, TV, kursi tunggu, dan tempat pelatihan manasik umrahnya. Jadi dari beberapa kendala yang terjadi, maka penulis menganalisa bahwa perlu bagi PT. arrahmah wisata untuk menanggulangi kendala yang terjadi demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. arrahmah wisata tersebut. dalam hal ini PT. Arrahmah wisata perlu menambah sumber daya manusia atau pegawainya dan memberikan tugas pegawai pada bidangnya masing masing sehingga bisa lebih menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan baik,

KESIMPULAN

Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Ar-Rahmah wisata yaitu dengan menggunakan tiga tahapan dari Teori yang dikemukakan oleh Bambang Hariadi : Formulasi Strategi, Implementasi Strategi, dan Evaluasi Strategi, Adapun hasil penelitian menunjukkan upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada jamaah dengan melakukan beberapa tahapan strategi, yaitu, Merekrut sumber daya manusia yang Baik, Ramah, dan Tanggap serta Memili *Skill*, memberikan Pelatihan kepada Para Pegawainya, memberikan bimbingan dan pelatihan kepada jamaah, serta memberikan layanan informasi dan kemudahan pembayaran. selain itu Adapun Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Umrah di PT. Ar-Rahmah Wisata yaitu : Pertama, kurangnya sumber daya manusia atau pegawai di PT. Ar-Rahmah wisata, Kedua, kurangnya fasilitas dalam ruangan dan kantornya sangat sempit, dan Ketiga, ketidak sinkronan dokumen pribadi calon jamaah umrah, sehinga menyulitkan proses administrasi.

REFERENSI

- Amirullah. (2020). *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia. (2003). *Menyelami Seluk-beluk Ibadah dalam Islam* . Jakarta: Prenada Media
- Hariadi, B. (2005). *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis* . Malang bayumedia Publishing, 2005): bayumedia Publishing
- Koentjaraningrat. (1991). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Musda Mulia, M. (2003). *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: prenada media.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakarta : bumi Aksara.
- M.Munir, W. I. (2006). *Manajemen Dakwah* . Jakarta : kencana
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Tjipto, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: banyumedia Publishing