

**ANALISIS STRATEGI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN JAMA'AH HAJI PLUS
DI PT. AL BADRIYAH WISATA
PROVINSI BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Manajemen Haji Dan Umroh

DI SUSUN OLEH:

DEVITA RAMADANI
NIM. 1911170004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2023 M/1444 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon
(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)51171-51172
Website : www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayan Jemaah Haji Plus di PT. Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu*, yang disusun oleh:

Nama : **Devita Ramadani**
NIM : **1911170004**
Program Studi : **Manajemen Haji dan Umroh**
Bentuk Tugas Akhir : **Skripsi**
Judul Skripsi : **Analisis Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayan Jemaah Haji Plus di PT. Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu**

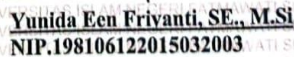
Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2023 M
Syawal 1444 H

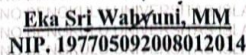
Pembimbing I

Pembimbing II


Idwal, B.MA
NIP. 198307092009121005


Yunida Een Frivanti, SE., M.Si
NIP. 198106122015032003

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Eka Sri Wabyuni, MM
NIP. 197705092008012014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAN ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon
(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)51171-51172
Website : www.uinufsbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayan Jemaah Haji Plus di PT. Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu"**,

yang disusun oleh:

Nama : Devita Ramadani

NIM : 1911170004

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang **Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu** pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Juli 2023

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umroh dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 01 Oktober 2023 M

Tim Sidang Munaqasyah

Sekretaris

Ketua

Dr. Desi Isnaini, M.A.

NIP. 19741202200604001

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, M.A.

NIP. 19741202200604001

Penguji II

Yenti Sumarni, M.M.

NIP. 197904162007012020



Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Haji Plus di PT. Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 18 September 2023 M
Rabiul Awal, 1445 H

Melaksanakan pernyataan



Dovra Radialdali
NIM. 1911170004

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN JAMA'AH HAJI PLUS DI PT. AL BADRIYAH WISATA PROVINSI BENGKULU

Oleh: Devita Ramadani (1911170004)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji plus di PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data penelitian ini yaitu direktur, divisi Humas, divisi pemasaran dan Divisi Administrasi PT. Al Badriyah wisata Provinsi Bengkulu. Adapun teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pelayanan yang di berikan PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu terhadap jama'ah haji plus ialah fasilitas hotel dan pelayanan sangat baik dan memuaskan, pengurusan dokumen pasport dan visa perjalanan haji plus bekerja professional dan dapat diperpanjang jadwal keberangkatan dan kembalinya jama'ah haji plus sesuai waktu, 2) faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji plus di PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu meliputi banyaknya persaingan yang ada, tinggi nya calon jama'ah yang berusia lanjut dan berisiko tinggi, kurangnya fasilitas yang memadai, kurangnya penggunaan sistem digitalisasi atau media sosial dan lain-lain, 3) Adapun cara meningkatkan pelayanan jama'ah haji plus di PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu yaitu dengan cara mengadakan sosialisasi penyelenggaraan haji dengan pembinaan untuk peningkatkan pelayanan dan perlindungan terhadap calon jama'ah haji memberikan informasi dan pengetahuan tentang menjalankan ibadah haji.

Kata kunci: analisis strategi, mutu pelayanan, haji plus

ABSTRACT

ANALYSIS OF STRATEGY IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE FOR JAMA'AH HAJJ PLUS AT PT. AL BADRIYAH TOURISM BENGKULU PROVINCE

By: Devita Ramadani (1911170004)

The purpose of this study was to find out how to improve the quality of service for pilgrims plus at PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu Province. The type of research used in this research is qualitative research. The data sources of this research are the director, Public Relations division, marketing division and Administration Division of PT. Al Badriyah tour of Bengkulu Province. The data collection techniques carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that 1) the services provided by PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu Province to the pilgrims plus are hotel facilities and very good and satisfying services, processing of passport documents and Hajj travel visas plus professional work and extendable departure and return schedules plus pilgrims according to time, 2) inhibiting factors in improving the quality of services for plus pilgrims at PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu Province include the amount of competition that exists, the high number of prospective pilgrims who are elderly and at high risk, lack of facilities adequate, lack of use of digitalization systems or social media and others, 3) As for how to improve services for pilgrims plus at PT Al-Badriyah Wisata Bengkulu Province, namely by holding socialization of the organization of the pilgrimage with coaching to improve service and protect prospective pilgrims provide information and knowledge about performing the pilgrimage

Keywords: strategy analysis, service quality, hajj plus

MOTTO

”Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS AL-INSYIRAH 5)

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaan dan alasan”

(DEVITA RAMADANI)

”jadilah seperti pion catur meskipun perlahan tapi terus melangkah maju tanpa berpikir untuk mundur”

(Alex Candra Subrata)

“Percayalah kepada allah ketika sesuatu tidak berjalan seperti yang kamu harapkan allah memiliki rencana yang baik untuk dirimu”



PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang,dengan penuh rasa syukur atas nikmat-nya ku persembahkan skripsi ini untuk

1. Yang paling pertama dan utama terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat kesehatan,kekuatan dan mampukan serta lancarkan semua kegiatan selama perkuliahan.
2. Kedua orang tua ku tercinta,ayahanda ku Hamidan dan ibunda ku Mahmilunallazi terima kasih yang telah membesarkan ku dan mendidik ku serta mendukung ku setiap langkah yang aku lalui serta senantiasa mendo'a kan ku.
3. Kakak ku Januari Efendi,ayuk ku Minarti Purnama Sari,Heni Puspita yana,Rina Apriyani,dan adik ku Hermin Apriyansa yang tersayang ,yang selalu beri dukungan,men-suport dan memberi motivasi hidupku sampai detik ini.
4. Kakak ipar rama dan keponakan ku syadira sari ramadani tercinta yang selalu beri dukungan dan men-suport ku sampai saat ini
5. Teman ku Alex Cander Subrata yang selalu memberi dukungan, motivasi dan mensuport aku sampai detik ini.
6. Prof.Dr.H.Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
7. Dr.H.Supardi,M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam,Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

8. Eka Sriwahyuni.MM selaku ketua jurusan Prodi Manajemen Haji dan Umrah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi penulis
9. Idwal B,MA selaku pembimbing I Dan Yunida Een Friyanti, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing, membantu dan memotivasi dalam penulisan dan dalam penyelenggaraan tugas akhir
10. Faisal Mustaqin selaku ketua jurusan prodi manajemen haji dan umrah.
11. Selaku Dosen dan staf karyawan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
12. Kepala cabang dan staf PT-Albadriyah Wisata Provinsi Bengkulu
13. Sahabat clara opranita sari depi,deva melisa dan aksola yang telah mendukung dan memberi motivasi sampai saat ini.
14. Ayu Evita Purnamasari yang telah membantu, memberi motivasi dan dukungan saat ini.
15. Teman-teman manajemen haji dan umrah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Angkatan 2019.
16. Almamater tercinta UINFAS Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Analisis Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji plus di PT AL-BADRIYAH Wisata Provinsi Bengkulu”***. Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program Studi Manajemen Haji dan Umroh pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memfasilitasi penulis dalam menimba ilmu dan menyelesaikan studi.

2. Dr.H.Supardi, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi penulis.
3. Eka Sriwahyuni, MM selaku ketua jurusan Prodi Manajemen Haji dan Umrah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi penulis.
4. Faisal Mustaqin, S.E.MSM Ketua Prodi Manajemen Haji dan Umrah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan studi penulis.
5. Idwal B, M.A Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu dan pemikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Yunida Een Friyanti, SE.,M.Si pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, waktu dan pemikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan staf karyawan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan studi penulis.
8. Kepala cabang dan staf PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu, yang telah mengizinkan dan membantu penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Para jama'ah haji plus,yang telah mengizinkan dan membantu penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca pada umumnya.

Bengkulu, Agustus 2023

Devita Ramadani

NIM.1911170004



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Waktu dan Tempat Penelitian	13
3. Informan Penelitian	13
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data ..	13
5. Teknik Analisis Data.....	16
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	19
1. Konsep Analisis.....	19

a. Pengertian Analisis	19
b. Jenis Analisis	20
2. Strategi Mutu Pelayanan.....	21
a. Pengertian Strategi.....	21
b. Pengertian Mutu.....	23
c. Pengertian Pelayanan.....	25
d. Bentuk Pelayanan	27
e. Konsep Mutu Pelayanan	31
f. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..	35
3. Haji Dan Ruang Lingkupnya.....	37
a. Pengertian Haji	37
b. Syarat Wajib Haji	39
c. Rukun Haji	40
d. Wajib Haji	42
4. Haji Plus atau Haji Khusus	45
a. Pengertian Haji Plus	45
b. Persyaratan Penyelenggara Ibadah Haji Plus/Khusus	47
c. Hak dan Kewajiban Penyelenggara Ibadah Haji Plus / Khusus	47
B. Kerangka Berpikir.....	49

BAB III GAMBARAN UMUM PT ABADRIYAH WISATA PROVINSI BENGKULU

A. Sejarah PT Abadriyah Wisata Provinsi Bengkulu .	50
B. Visi Misi PT Abadriyah Wisata Provinsi Bengkulu	53
C. Struktur Organisasi PT Abadriyah Wisata Provinsi Bengkulu	53
D. Legalitas PT Abadriyah Wisata Provinsi Bengkulu	53

BAB IV HASIL PENELITIAN

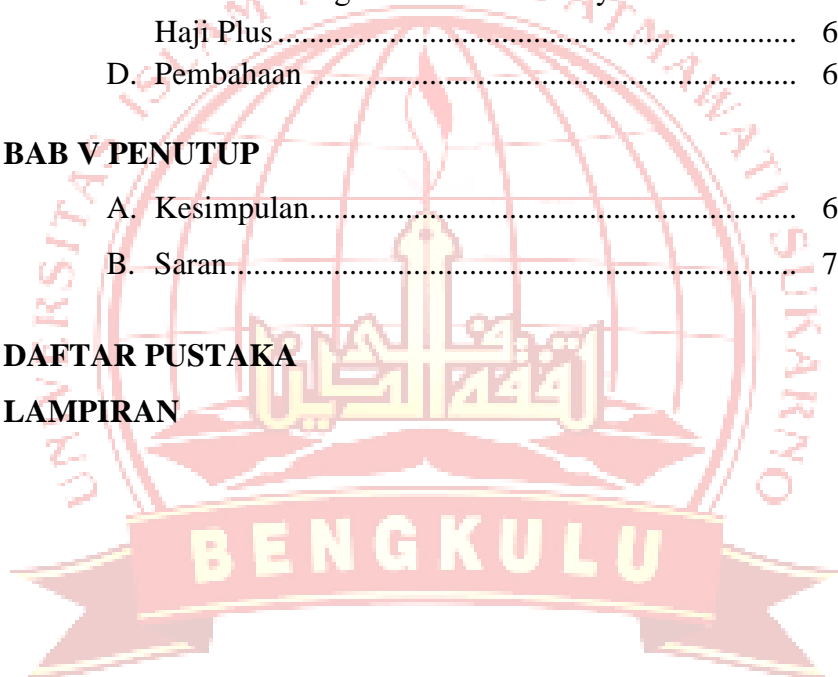
A. Strategi PT. AL-BADRIYAH Wisata Provinsi Bengkulu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji Plus.....	56
B. Faktor penghambat dan pendukung Mutu Pelayanan Jama'ah Haji Plus di PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.....	58
C. Cara PT Al-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji Plus.....	60
D. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Struktur Kepengurusan Organisasi di PT. Albadriyah Wisata Provinsi Bengkulu	54
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Susunan Pengurus PT PT Abadriyah Wisata
Provinsi Bengkulu

