

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji (*asal maknanya*) adalah "menyengaja suatu". Haji yang di maksud disini (*menurut syara'*) ialah "sengaja mengunjungi ka'bah (*rumah suci*) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat" yang tertentu".¹

Haji diwajibkan atas orang yang kuasa satu kali seumur hidup. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS.Ali-Imran/3:9797.

فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ سَبَّأً إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَى وَ اللَّهِ
الْعَالَمِينَ عَنِ اللَّهِ

Artinya:

"Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". (q.s. Ali-Imran 3: 9797).

Ibadah haji merupakan ritual yang memerlukan kematangan dari beberapa aspek dalam diri seseorang. Umat Islam yang bermaksud melaksanakan rukun Islam yang kelima ini harus memenuhi kriteria istitha'ah, yang mencakup materi, fisik dan mental. Ibadah haji juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Bahkan Ibadah Haji menjadi media investasi syiar dan kekuatan islam yang dahsyat.

¹ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2013). h. 247

Indikatornya bisa dilihat dalam prosesi Wukuf, Thawaf, Sa'i dan Jamarat.²

Haji adalah rukun islam,sesuai dengan hadis yang di riwayatkan oleh bukhari dan muslim, yang berbunyi “islam itu di dirikan di atas lima dasar, yaitu mengakui tiada tuhan yang patut di sembah kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat,mengeluarkan zakat, puasa di bulan Ramadhan,dan haji ke Baitullah.³ Wajib untuk setiap muslim yang mampu, sekali seumur hidup. Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah allah dan menjauhi segala larangannya, Al-Qur'an dan hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim,salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan, Allah berfirman dalam QS.Al-Imran/3:97

عَلَىٰ وَرَأْسِهِ ۖ وَنَحَلَهُ ۖ وَنَمَسَهُ ۚ وَمَنْ هَدَاهُ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ ۚ وَمَنْ كَفَرَ ۖ فَإِنَّ اللَّهَ فَارٌّ مُّكْرِمٌ ۚ وَسَيُجَنَّبُهَا الْمُتَّقُونَ
عَلَىٰ وَرَأْسِهِ ۖ وَنَحَلَهُ ۖ وَنَمَسَهُ ۚ وَمَنْ هَدَاهُ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ ۚ وَمَنْ كَفَرَ ۖ فَإِنَّ اللَّهَ فَارٌّ مُّكْرِمٌ ۚ وَسَيُجَنَّبُهَا الْمُتَّقُونَ

² Yuhadi, dkk, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan),” *Jurnal Ekombis Review* 10, No. 2 (2022): 1068.

³ Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), h. 55

Artinya :”Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.⁴

Mengingat ibadah haji merupakan suatu perjalanan ibadah yang memerlukan waktu yang cukup lama dan tempat yang sangat jauh serta waktu yang telah ditentukan, maka diperlukan pembekalan jamaah dengan ilmu manasik haji maka kesulitan ibadah akan menjadi mudah, keraguan akan menjadi yakin, pemahaman yang sempit akan berubah menjadi kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji.⁵

Karena itu ibadah haji merupakan kegiatan yang sangat penting yang di dalamnya memerlukan adanya pengelolaan khususnya yang mengurus kegiatan yang menyangkut pelayanan-pelayanan yang akan dibeikan calon jamaah haji. salah satunya yaitu pelayanan dalam memberikan bimbingan manasik ibadah haji ,maka sudah menjadi kewajiban bagi kalian (umat muslim) menyelesaikan manasik haji dan meninggalkan sikap berbangga-bangga terhadap

⁴ QS. Ali-Imran Surah 3 Ayat 97

⁵ Ahmad Kaertono, *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Ibadah Haji Menurut Empat Mazhab* (Jakarta: Pustaka Cendekia Muda, 2016), h. 85.

leluhur sebagaimana bisa kalian lakukan pada masa jahiliyah ,kini berdzikirlah dan anugrahkan tuhan kalian.⁶

Berdasarkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Penyelenggaraan haji selama tahun - tahun yang lalu ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji.

Negara atau pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan amanah Undang-Undang yang berlaku. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dan pasal 3. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik- baiknya

⁶ Imam Jalaludin Al Mahalliy and Imam Jalaludin As Suyuthi, *Tafsir Jalain* (PT. CV Sinar Baru), h. 109.

bagi jama'ah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁷

Pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun telah berupaya meningkatkan sistem manajemen, pelayanan, pembinaan, perlindungan serta akuntabilitas penyelenggaraan ibadah haji secara komprehensif. Dalam hal bimbingan manasik haji, selain yang difasilitasi oleh pemerintah, setiap calon jamaah haji secara mandiri perlu meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta wawasan tentang ibadah haji dari berbagai aspeknya sehingga memperoleh haji mabrur yang tercermin dalam perilaku sehari-hari.

PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani perjalanan haji yang sudah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan haji khusus. Sehingga banyak biro haji dan umroh yang belum resmi turut serta dalam pembuatan visa dan lain-lain pada PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.

Pelayanan yang ada dilakukan oleh PT Albadriyah Provinsi Bengkulu yaitu membantu pembuatan paspor, membantu pembuatan buku suntik meningitis, visa dan hotel langsung diurus kantor, hotel bintang 4-5, makan jamaah menu indonesia 3x sehari, bus AC terbaru, *tour guide indonesia plus*

⁷ Dirjen Haji, "Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 2 Dan Pasal 3."

mutawiff, ciry tour, dan handling koper jamaah adalah tanggung jawab PT Abadriyah wisata provinsi bengkulu.

Dari penjelasan yang telah terparap di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang strategi yang dilakukan PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu dalm meningkatkan mutu pelayanan terhadap Jemaah haji dengan mengambil judul penelitian **“Analisis Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama’ah Haji Plus di PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan untuk mempermudah pembahasan dan analisis, pokok permasalahan tersebut dirincikan dalam beberapa permasalahan penelitian antara lain:

1. Bagaimana strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan jama’ah haji plus di PT. Al Badriyah wisata Provinsi Bengkulu?
2. Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan PT. Al Babdriyah Wisata Provinsi Bengkulu terhadap jama’ah haji plus?
3. Bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan jama’ah haji plus di PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji plus di PT. Al Badriyah wisata Provinsi Bengkulu.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan PT. Al Babdriyah Wisata Provinsi Bengkulu terhadap jama'ah haji plus.
3. Untuk mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji plus di PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian sudah dapat dicapai dengan baik diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini id harapkan dapat menambah khasanah tentang ilmu pengetahuan khususnya jurusan haji dan umroh dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan pelajaran dan studi banding oleh peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

KBIH Provinsi Bengkulu ,hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal kelompok bimbingan haji (KBHI)prinsi bengkulu dalam menentukan langkah-langkah perbaikan guna mencapai dan meningkatkan mutu pelayanan kepuasan jamaah haji plus.

3. Penulis

Peneliti ini akan menjadi sarana bagi penulis untuk memperaktekkan apa yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan sehingga penulis dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman kerja

4. Akademis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi tambahan bahan acuan bagi penelitian yang akan datang terutama yang membahas mengenai kepuasan jama'ah dan dapat menjadi tambahan ilmu secara umum.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh H. M. Nasrun Nazaruddin, dkk yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari’ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan haji dan umrah PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah Tour & Travel di Bandar Lampung yang bersama-sama merupakan badan usaha itu menyediakan jasa atau penyedia layanan ziarah haji dan umrah di Baitullah. Dua penyajian data yang berbeda akan memberi kita informasi yang valid mengenai suatu program dan layanan yang ditawarkan kepada calon jemaah haji yang membutuhkan. Dari analisis

yang akan dilakukan akan meminimalkan kesalahan di masa mendatang.⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Moh. Rifa'I dan Dela Maghfiroh Kamila yang berjudul "Strategi Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)"

Hasil penelitian dalam jurnal ini menjelaskan bahwa strategi layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji terdiri atas layanan dokumentasi perjalanan (*Travel document*), memberikan layanan kesehatan (*Teoritis & praktis*), TL (*Tour Leader*) dan TG (*Tour Guide*) profesional, memberikan layanan manasik haji secara maksimal, memfasilitasi pembentukan forum reuni berkaitan dengan konsumsi dan media manasik haji, pelibatan tokoh dan professional dalam bimbingan jamaah.⁹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani yang berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus di Pt. Al-anshor Madinah Barokah Yogyakarta"

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan analisis SWOT, dimana Sw adalah bagian internal perusahaan dan OT adalah bagian eksternal

⁸ H. M. Nasrun Nazaruddin and Dkk, "Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari'ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir Dan Al Madinah)," *Jurnal Nizham* 8, No. 1 (2020): 95.

⁹ Moh. Rifa'I and Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)," *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1, No. 1 (2021): 2.

perusahaan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kekuatan dan peluang PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta lebih dominan dari pada kelemahan dan ancaman yang dimiliki oleh perusahaan sehingga PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta memiliki peluang yang kuat untuk dapat mempertahankan eksistensinya di masyarakat dan akan meningkatnya jumlah konsumen.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil analisis *Service Quality* yang membuktikan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta melakukan terobosan strategi berupa: program tiga kali umrah, pelayanan *door to door*, sistem bayar lunas diakhir. PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta juga hampir memenuhi kualifikasi Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan ibadah umrah khususnya pada bidang pelayanan dan akan segera melakukan akreditasi. Dengan analisis yang telah dilakukan diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan terkait agar dapat mengambil langkah dan strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.¹⁰

¹⁰ Maharani, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta," *Jurnal MD* 6 No.2 (2020): 257.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah kualitatif. Menurut Sugiono penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar. Sementara penyajian. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif.¹¹

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹²

Menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Lexy J. mendefinisikan metode penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang

¹¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001), h. 3

¹² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009).

dan perilaku yang dapat diamati.¹³ Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu penelitian yang melihat objek penelitian sebagai kesatuan yang terintegrasi, yang peneluhannya kepada satu kasus dan dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.¹⁴

Penelitian yang dilakukan berada dalam lingkup wilayah penelitian haji dan umrah, untuk itu penelitian menggunakan pendekatan manajemen. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan manajemen dalam penelitian haji dan umrah, penelitian meminjam teori-teori yang telah mapan dalam bidang disiplin ilmu manajemen untuk mengungkapkan dan menjelaskan mengenai suatu fenomena atau gejala yang terkait

¹³ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 2001), h. 23

¹⁴ Burhan Bungin, *Penelitian: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 68

dengan Strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji plus di PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 8 Mei-8 Juni 2023 di desa Seluma dan di PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu jama'ah haji plus dan bendahara PT. Al Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu dan jama'ah haji plus di PT AL-Badriyah Wisata Provinsi Bengkulu.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek data yang dapat diperoleh.¹⁵ Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulisan menggunakan sumberdata lapangan (*field research*) dan data perpustakaan (*library research*) yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas. Untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

¹⁵ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).

1) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara data langsung pada subjek sebagai suatu informasi. Adapun subjek yang dimaksud tersebut yaitu direktur, divisi Humas, divisi pemasaran dan Divisi Administrasi PT. Al Badriyah wisata Provinsi Bengkulu yang merupakan informan kunci dalam penelitian ini.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh penelitian dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia.

b. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.¹⁶ Observasi juga merupakan teknik yang dilakukan melalui pengamatan, pengawasan, peninjauan dan penyelidikan langsung akan kondisi objek untuk mengumpulkan data-data. Dalam pelaksanaan

¹⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006), h. 206

observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas. Pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.¹⁷ Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis dapat dikontrol keandalan (Reabilitas) dan kesahihannya (validitasnya).¹⁸

2) Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari responden. Wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Adapun data yang akan diungkapkan dalam metode wawancara ini tentunya data yang bersifat valid terhadap penelitian.

¹⁷ Cholid Narbuko and Abu Achamdi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pt Bumi Aksar, 2007), h. 70

¹⁸ Husaini Usma and Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cetakan Pe. (Jakarta: Pt Bumi Aksar, 2008), h. 52

3) Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Teknik pengumpulan data tidak langsung ini ditujukan kepada subyek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian, dalam studi dokumentasi biasanya peneliti melakukan penelusuran data histori objek penelitian serta melihat sejauh mana kegiatan pelaksanaan strategi pengembangan KBIH yang telah diarsipkan dengan baik.

5. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Dalam menganalisisnya, data yang diperoleh kemudian direduksi, dikategorikan dan selanjutnya disentisasi atau disimpulkan.¹⁹

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum menuju konsepsi yang

¹⁹ Haryadi Sarjono and Winda Julianita, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 53-84

khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah;

Dalam Pengolahan data ini menggunakan cara pengolahan data statistik deskriptif.

- a. Setelah data terkumpul dan telah tersusun secara sistematis.
- b. Setelah data tersebut diklasifikasikan, kemudian proses pengkorelasian antara data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari lapangan langsung.
- c. Langkah selanjutnya adalah analisis
- d. Menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori strategi pengembangan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan ini akan dirumuskan menjadi lima bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, dalam pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II: Kajian Teori, dalam landasan teori ini berisi tentang konsep analisis, strategi mutu pelayanan, haji dan ruang lingkungannya, dan haji plus atau haji khusus.

Bab III: Gambaran Umum PT Abadriyah Wisata Provinsi Bengkulu, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum PT Abadriyah wisata provinsi Bengkulu, Sejarah PT Abadriyah wisata provinsi Bengkulu, Visi Misi PT Abadriyah wisata provinsi Bengkulu, Struktur Organisasi PT Abadriyah wisata provinsi Bengkulu, legalitas PT Abadriyah wisata provinsi Bengkulu.

