



Penulis:
BAGUS PIANSYAH

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMRAH DALAM MEMBANGUN REPUTASI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI



Editor :
Yosy Arisandi, Ph.D
Khazin Zaki, M.A

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN
UMRAH DALAM MEMBANGUN REPUTASI
PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI
(Jurnal Ilmiah)**



**TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**OLEH:
BAGUS PIANSYAH**

NIM 2111170003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

pon (0736) 51171-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uin-fatmawati-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dalam Membangun Reputasi PT. AQM" yang disusun oleh:

Nama : Bagus Piansyah
NIM : 2111170003
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal
Jurnal : Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 11 No.1 (2026)
Nama Penerbit : Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Surabaya

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, Februari 2026 M

Sya'ban 1447 H

Pembimbing I

Yosy Arisandi, Ph.D

NIP. 198508012014032001

Pembimbing II

Khazin Zaki, M.A

NIP. 199506172022031000

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Eka Sri Wahyuni, S.E, M.M

NIP. 197705092008012014



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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dalam Membangun Reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri" yang disusun oleh:

Nama : Bagus Piansyah
NIM : 2111170003
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Februari 2026 M/ 1 Ramadhan 1446 H

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

Bengkulu, Februari 2026 M
Ramadhan 1447 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

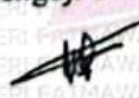
Sekretaris


Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008


Khozin Zaki, M.A
NIP. 199506172022031000

Penguji 1

Penguji 2


Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008


Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Mengetahui
Dekan



Prof. Dr. Sunardi, M.Ag
NIP. 196504101995031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal ilmiah dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dalam Membangun Reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali 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, Februari 2026

swa yang menyatakan



Bagus Piansyah

NIM. 2111170003

ABSTRAK

Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dalam
Membangun Reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri
Oleh Bagus Piansyah, NIM 2111170003

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan jamaah haji dan umrah, kualitas pelayanan, serta upaya membangun reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri sebagai biro perjalanan haji dan umrah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas manajer, supervisor, customer service, dan jamaah umrah. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri direncanakan dan dijalankan secara sistematis melalui perencanaan pelayanan sejak pendaftaran, transparansi informasi paket, penetapan jadwal keberangkatan yang terencana, serta evaluasi berkelanjutan melalui komunikasi dengan jamaah. Kualitas pelayanan telah memenuhi dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan kenyamanan jamaah. Upaya membangun reputasi dilakukan melalui kepatuhan terhadap regulasi, profesionalitas layanan, konsistensi antara janji dan realisasi pelayanan, serta pelaksanaan program tanggung jawab sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi strategi pelayanan dan kualitas layanan berperan penting dalam membangun reputasi perusahaan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Reputasi

ABSTRACT

*Analysis of Hajj and Umrah Pilgrim Service Strategies in
Building the Reputation of PT. Anugerah Quba Mandiri
By Bagus Piansyah, NIM 2111170003*

This study aims to analyze the service strategy for Hajj and Umrah pilgrims, service quality, and reputation-building efforts of PT. Anugerah Quba Mandiri as a Hajj and Umrah travel agency. The research employed a qualitative approach using field research methods. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving managers, supervisors, customer service staff, and Umrah pilgrims. Data analysis was conducted using an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that PT. Anugerah Quba Mandiri implements a systematic service strategy, starting from service planning at the registration stage, transparent package information, well-planned departure schedules, and continuous evaluation through communication with pilgrims. The service quality meets the SERVQUAL dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, contributing to pilgrim satisfaction and comfort. Reputation building is achieved through regulatory compliance, professional service delivery, consistency between promises and service realization, and the implementation of sustainable social responsibility programs. These results demonstrate that the integration of service strategy and service quality plays a crucial role in building and maintaining corporate reputation in a sustainable manner.

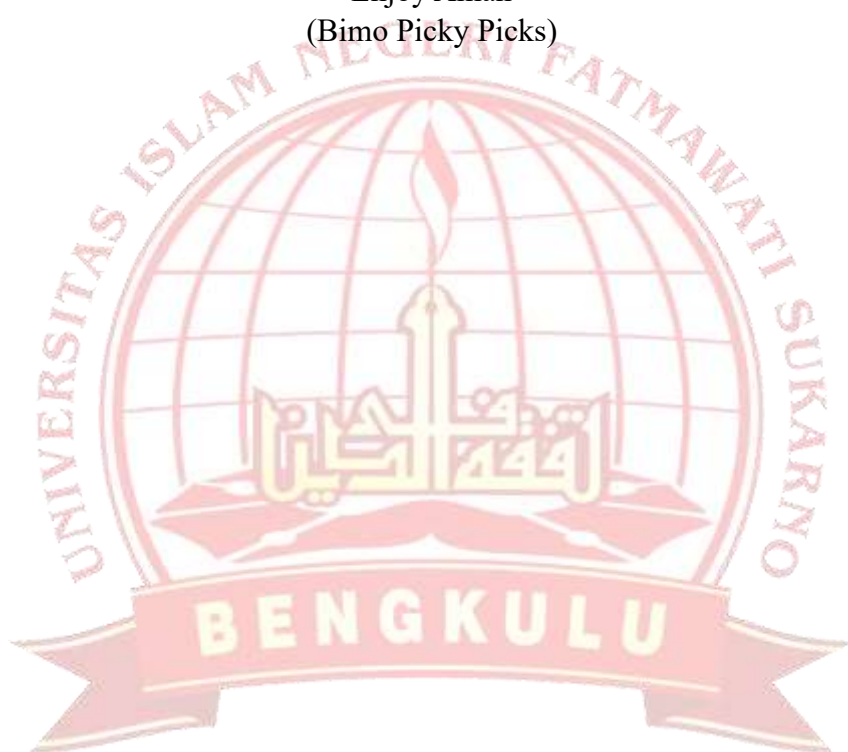
Keywords: Strategy, Service Quality, Reputation

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain”
(HR. Ahmad)

“Selama masih hidup kesempatan itu tak terbatas”
(Monkey D Luffy)

“Enjoy Aman”
(Bimo Picky Picks)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan kepada saya selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini dengan baik.
2. Kepada orang tua tercinta, Bapak Abdul Halim dan Ibu Azmi terima kasih yang tak terhingga atas segala pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkah hidup saya. Tanpa dukungan yang kalian berikan, saya tidak akan mampu melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan ini.
3. Kepada Adikku tersayang Novaldy, meskipun hubungan kita tidak selalu dekat atau hangat seperti yang sering digambarkan orang, bagaimanapun kamu adalah satu-satunya adik yang saya miliki, terima kasih atas dukungan, nasehat, pengorbanan, dan semangat yang diberikan selama ini.
4. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada dosen pembimbing saya, Ibu Yosy Arisandi, Ph.D. dan Bapak Khozin Zaki, M.A. yang telah meluangkan

waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing saya dengan penuh kesabaran dan ketulusan.

6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah dengan sabar dan penuh dedikasi memberikan ilmu pengetahuan serta arahan yang sangat berharga, baik melalui interaksi langsung di kelas maupun melalui materi dan bimbingan tidak langsung.
7. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan selama ini. Tawa, cerita, dan diskusi yang kita lalui bersama membuat proses perkuliahan menjadi lebih menyenangkan dan penuh warna.
8. Terakhir, saya persembahkan untuk almamater tercinta yang telah menjadi tempat saya menimba ilmu. Terima kasih atas fasilitas, lingkungan, dan kesempatan yang diberikan selama saya menempuh pendidikan di sini. Semoga almamater kita semakin maju dan terus melahirkan generasi-generasi yang unggul dan berprestasi.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Jurnal Ilmiah yang berjudul **“Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Dalam Membangun Reputasi PT. Anugrah Quba Mandiri”**. Jurnal Ilmiah ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam Proses penyusunan Jurnal Ilmiah ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Bapak Prof. Dr. Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Ibu Dr. Kustin Hartini, M.M selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag selaku Koordinator Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Ibu Yosy Arisandi, Ph.D selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Bapak Khozin Zaki, M.A selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
8. Bapak, Ibu, dan Adikku tercinta yang selalu mendoakan setiap langkah saya agar diberi kelancaran dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
10. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi dan keamanan serta kebersihan.

11. Bapak/Ibu Pejabat PT. AQM (Manajer, Supervisor, Customer Service) dan jamaah, selaku informan yang telah banyak sekali membantu saya dalam penulisan Jurnal Ilmiah ini agar dapat selesai.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Jurnal Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Jurnal Ilmiah ini masih banyak kekurangan. Namun penulis berharap Jurnal Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Bengkulu, Februari 2026
Penulis

Bagus Piansyah
NIM. 2111170003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI.....	20
A. Strategi	20
B. Pelayanan	23
C. Kualitas Pelayanan.....	27
D. Reputasi Perusahaan.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	34

A. Sejarah Berdirinya PT. Anugerah Quba Mandiri	34
B. Alamat dan Kontak PT. Anugerah Quba Mandiri	34
C. Visi dan Misi PT. Anugerah Quba Mandiri.....	35
D. Tujuan.....	35
E. Keistimewaan PT. Anugerah Quba Mandiri	36
F. Legalitas PT. Anugerah Quba Mandiri.....	37
G. Struktur Organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. AQM	37
Gambar 4. 1 Kunjungan Jamaah	44
Gambar 4. 2 Proses Pendaftaran	45
Gambar 4. 3 Pembagian Sembako	46
Gambar 4. 4 Majelis Taklim	46
Gambar 4. 5 Ruang Pelayanan	48
Gambar 4. 6 Paket Umrah.....	49
Gambar 4. 7 Sosialisasi Kemenag Prov. Bengkulu.....	54
Gambar 4. 8 Kerjasama Garuda.....	54

