

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umrah merupakan dua bentuk ibadah yang sangat penting dalam agama Islam. Haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu sekali seumur hidup, sedangkan umrah adalah ibadah sunnah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Keduanya memiliki makna spiritual yang mendalam dan memberikan kesempatan bagi umat Islam untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Haji dilaksanakan setiap tahun pada bulan Dzulhijjah dan melibatkan berbagai rangkaian ibadah tertentu, sedangkan umrah dapat dilakukan diluar waktu haji dengan serangkaian ibadah yang lebih singkat.

Aspek yang paling penting dalam pelayanan ibadah haji dan umrah adalah jasa. Masyarakat harus memperhatikan dengan baik pelayanan jasa apa saja yang diberikan oleh perusahaan biro perjalanan ibadah haji dan umrah. Yaitu antara lain: Pendaftaran jamaah haji ke Kementrian Agama setempat, pembayaran setoran biaya perjalanan ibadah haji (BPIH), pengurusan dokumen persyaratan haji dan umrah, materi dan bimbingan manasik yang sesuai dengan tuntunan Al-quran dan Assunnah ketika masih di tanah air, penyediaan perlengkapan haji dan umrah. Kemudian standar operasional

pelayanan ibadah haji dan umrah ketika di tanah suci meliputi: Transportasi udara (pesawat) dan darat (bus) yang nyaman, akomodasi hotel sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah, konsumsi, kesehatan jamaah, serta yang paling terpenting adalah pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai tuntunan Al-quran dan Assunnah.¹

Penyelenggaraan haji dan umrah tidak hanya memiliki dimensi spiritual, tetapi juga berdampak pada aspek sosial dan ekonomi. Setiap tahun, jutaan jamaah dari berbagai negara berkumpul di tanah suci untuk melaksanakan ibadah ini, yang menciptakan dampak ekonomi yang signifikan bagi Arab Saudi dan negara asal jamaah. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji dan umrah sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup akomodasi dan transportasi, tetapi juga bimbingan rohani dan dukungan selama pelaksanaan ibadah.² Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah biro perjalanan menjadi faktor penentu kepuasan jamaah sekaligus membangun reputasi perusahaan dimata masyarakat.

Reputasi dari penyelenggara haji dan umrah sangat berpengaruh terhadap kepercayaan jamaah. Di era informasi

¹ Umu Atiah and Gatot Hartoko, 'Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada Pt . Riyadhuljannah', 4 (2024), 88–100.

² Sulaiman A, 'Pelayanan Haji Dan Umrah: Tantangan Dan Peluang', *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8.3 (2021), 112–30.

saat ini, ulasan dan pengalaman dari jamaah sebelumnya dapat dengan cepat menyebar melalui media sosial dan platform online, mempengaruhi keputusan calon jamaah. Oleh karena itu, analisis strategi pelayanan dalam membangun reputasi menjadi sangat penting. Penyelenggara perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan agar dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak jamaah, serta menciptakan pengalaman ibadah yang tak terlupakan.³

Selain itu, dalam konteks persaingan industri perjalanan haji dan umrah yang semakin kompetitif, perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan pelayanan yang bersifat administratif dan operasional semata. Diperlukan strategi pelayanan yang terencana dan terstruktur agar setiap tahapan layanan, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah, berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Strategi pelayanan berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan standar kualitas, pola komunikasi dengan jamaah, mekanisme penanganan keluhan, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Tanpa adanya strategi yang jelas, pelayanan berpotensi berjalan secara insidental dan tidak terkoordinasi, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah dan berdampak pada reputasi perusahaan.

³ Al-azhar, 'Reputasi Penyelenggara Haji Dan Umrah Di Era Digital', Jurnal Ekonomi Syariah, 4.1 (2019), 23–39.

Strategi pelayanan juga menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan jamaah. Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, jamaah tidak hanya menilai fasilitas fisik, tetapi juga profesionalitas petugas, ketepatan informasi, kepastian jadwal keberangkatan, serta kesesuaian antara janji dan realisasi layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi yang mampu menjamin konsistensi pelayanan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta memastikan seluruh proses layanan berjalan sesuai dengan prinsip transparansi dan tanggung jawab.

PT. Anugerah Quba Mandiri merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang telah memiliki legalitas resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu, perusahaan ini berkantor pusat di Kota Bengkulu dan beroperasi secara mandiri, bukan sebagai cabang atau agen dari travel luar daerah. Posisi tersebut menjadikan PT. Anugerah Quba Mandiri memiliki peran strategis dalam melayani masyarakat Bengkulu yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Sebagai perusahaan yang telah beroperasi selama beberapa tahun dan melayani jamaah secara langsung dari proses pendaftaran hingga kepulangan, PT. Anugerah Quba Mandiri memiliki praktik pelayanan yang dapat dianalisis secara mendalam. Dengan latar belakang legalitas yang jelas,

struktur organisasi yang terbangun, serta keterlibatan langsung dalam pendampingan jamaah, perusahaan ini relevan untuk diteliti guna mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan berkontribusi dalam membangun reputasi perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa strategi pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan serta membangun reputasi perusahaan di bidang perjalanan haji dan umrah. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam mengenai bagaimana strategi pelayanan dirancang dan diimplementasikan, serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam membentuk reputasi perusahaan di mata jamaah dan masyarakat. Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah dalam Membangun Reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri.”**.

B. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini penulis memberikan batasan permasalahan yang akan dipaparkan. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya perluasan materi yang akan dibahas. Batasan masalah yang akan dibahas adalah tentang analisis strategi pelayanan jamaah haji dan umroh dalam membangun reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah pada PT. Anugerah Quba Mandiri?
2. Bagaimakah kualitas pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah pada PT. Anugerah Quba Mandiri?
3. Bagaimanakah upaya PT. Anugerah Quba Mandiri dalam membangun reputasi perusahaan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Anugerah Quba Mandiri.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh di PT. Anugerah Quba Mandiri.
3. Untuk mengetahui upaya PT. Anugerah Quba Mandiri dalam membangun reputasi perusahaan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan penelitian. Hal ini disebabkan karena suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila pengamatan tersebut memberi manfaat dan kegunaan bagi banyak pihak.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen haji dan umrah, khususnya terkait strategi pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh dalam membangun reputasi perusahaan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi PT. Anugerah Quba Mandiri agar pelayanan, dan reputasi menjadi lebih baik dan selalu baik dimata jamaah dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang relevan.

E. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Mukti Ali, Nurul Wahidatul M, Wilis Ayu, Dea Fajar, dan Ni'matus Sholihah.

Penelitian ini berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto” yang bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan haji dan umroh di kementerian agama kabupaten Mojokerto. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan informan yaitu pengelola bagian penyelenggaraan haji dan umroh dan petugas PHU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki sebuah pelayanan yang dapat memudahkan jama'ah untuk melakukan pendaftaran yakni pelayanan satu atap yang berdiri pada tahun 2016 Pada awalnya, fungsi secara

umum dari pelayanan haji dan umrah adalah untuk meningkatkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Setelah dilakukan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya manajemen pelayanan haji dan umroh, kegiatan atau aktivitas dalam layanan bisa terkoordinir atau terstruktur dengan baik, sehingga calon jamaah haji dan umroh merasa nyaman.⁴

2. Penelitian Clarashinta Canggi Indah Shoifuro

Penelitian ini berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji dan Umrah” yang bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan Islam dan citra biro perjalanan terhadap keputusan pelanggan menggunakan biro perjalanan haji dan umrah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif melalui analisis korelasi berganda, dengan jumlah sampel 94 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Islam tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap keputusan pelanggan menggunakan biro perjalanan haji dan umrah, sedangkan citra biro perjalanan memiliki

⁴ Ali Mukti dkk, ‘*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*’, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 1.1 (2019).

hubungan yang signifikan terhadap keputusan. Namun, secara simultan, kualitas layanan Islam dan citra biro perjalanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap keputusan pelanggan menggunakan biro perjalanan haji dan umrah.⁵

3. Penelitian Muchlis Essa

Penelitian ini berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Daqu Travel)” yang bertujuan untuk mengetahui seberapa baik Daqu Travel dalam membangun citra positif perusahaan melalui penyediaan layanan haji dan umroh. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk penelitian ini. Menurut temuan penelitian, perusahaan Daqu Travel mengimplementasikan metode kinerja layanan untuk menghasilkan layanan berkualitas tinggi dengan menawarkan tingkat layanan sebesar mungkin kepada jamaah. Layanan yang akan meningkatkan reputasi produk perusahaan, serta layanan yang akan membangun hubungan emosional antara perusahaan dengan karyawan dan stafnya, serta alumni jamaah dan calon jamaah. Selain itu kinerja pelayanan Daqu Travel adalah adanya citra positif perusahaan yang terlihat baik dengan testimoni dari jamaah atau alumni jamaah, dan

⁵ Clarashinta Canggih Indah Shoifuro, ‘*Hubungan Kualitas Pelayanan Islami Dan Citra Biro Perjalanan (Travel) Terhadap Keputusan Jamaah Dalam Menggunakan Biro Perjalanan (Travel) Haji Dan Umrah*’, MALIA 12.1 (2020).

respon atau stimulus yang diberikan bernilai positif. Kepuasan yang dikomunikasikan oleh kesaksian-kesaksian ini berkontribusi pada terus meningkatnya jumlah jemaah yang menghadiri acara ini dari tahun ke tahun.⁶

4. Penelitian Sindy Aidil Fitri dan Khadijah Nuraini.

Penelitian ini berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung” yang bertujuan untuk mengetahui Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan memiliki indikator berupa tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian dan keramahmatan. Dari faktor tersebut mendapatkan hasil penilaian terhadap Manajemen Pelayanan yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah memiliki standar pelayanan yang jelas serta

⁶ Essa Muchlis, ‘Analisis Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif (Studi Kasus Pada Daqu Travel)’, *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2.2 (2022).

memiliki jaminan atas privasi jamaah. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah cukup memadai. Pegawai melayani jamaah tidak hanya dikantor saja tetapi juga memberikan pelayanan melalui Via Telepon sehingga dapat dengan cepat dan tanggap dalam merespon permasalahan atau kendala yang dialami jamaah.⁷

5. Penelitian Satriawan

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Reseach*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, dan Kredibilitas pada PT. Anugrah Quba Mandiri telah dikatakan baik karena telah menuntun jalannya rangkaian ibadah umrah dengan andal, cepat tanggap dalam melayani administrasi, fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan, peduli kepada jamaah ibadah umrah dengan memberikan rasa aman bebas bahaya dan resiko dengan memberikan asuransi kecelakaan dan kesehatan.

⁷ Sindy Aidil Fitri, ‘Analisis Manajemen Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung’, 1.2 (2016).

dan kredibilitas PT. AQM perlu diperbaiki kembali dengan melihat transaksi keuangan yang dilakukan oleh jamaah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field researh*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan.⁹ Untuk memperoleh data dan informasi penelitian ini, peneliti menggunakan suatu pendekatan metode penelitian yang disebut pendekatan kualitatif. Menurut Big dan Taylor dalam Moleong, penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang membuahkan hasil data deskriptif dari individu dan perilaku yang diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan.¹⁰

Adapun alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif ini karena beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini merupakan data bersifat deskriptif.

⁸ Satriawan, *Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu* (Bengkulu: Perpustakaan Uinfas Bengkulu, 2024)

⁹ Fathoni Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011). h. 96

¹⁰ Lexy J. Moleong, *'Metodologi Penelitian Kualitatif'* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019). h. 4

- b. Sifat interaksi peneliti-informan ditunjukkan secara langsung dengan cara ini.
- c. Membuat hubungan antara informan dan peneliti menjadi dekat sehingga peneliti tidak mendapatkan kesulitan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.
- d. Karena dalam peneliti ini yang menjadi variabel terkaitnya adalah data yang tidak membutuhkan pengukuran dalam data statistik.

Berdasarkan pertimbangan diatas maka dalam penelitian proposal ini peneliti dapat mengkaji setiap cara bagaimana bentuk pelayanan yang di terapkan dalam pelayanan jamaah haji dan umrah guna membangun reputasi perusahaan dimata masyarakat.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli sampai dengan November 2025.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Anugrah Quba Mandiri yang beralamat di Jl. S. Parman No. 17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu.

PT. Anugerah Quba Mandiri dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan biro perjalanan haji dan umrah resmi yang memiliki legalitas dari Kementerian

Agama RI (PPIU dan PIHK) serta aktif dalam penyelenggaraan pelayanan jamaah. Kondisi tersebut menjadikan perusahaan ini relevan untuk dikaji dalam konteks strategi pelayanan dan upaya membangun reputasi perusahaan.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Teknik penentuan informan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan tertentu.¹¹

Daftar informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Ibu Yuningsih selaku Manajer PT. Anugerah Quba Mandiri.
- b. Bapak Heru Perdana Putra selaku Supervisor Umum dan IT PT. Anugerah Quba Mandiri.
- c. Ibu Nita Larasati selaku *Customer Service* PT. Anugerah Quba Mandiri.
- d. Bapak Tarmawi jamaah umrah PT. Anugerah Quba Mandiri.

¹¹ Sugiyono, 'Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R & D' (Bandung: Alfabeta, 2019). h. 48

Informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan haji dan umrah, baik dari unsur manajemen, staf operasional, maupun jamaah sebagai pengguna jasa. Pemilihan informan dari berbagai posisi tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap dan sesuai kondisi nyata terkait strategi pelayanan dalam membangun reputasi Perusahaan.

4. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data oleh Suharsimi Arikunto adalah subyek dimana data diperoleh. Karena peneliti menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya maka sumber data disebut informan yaitu seseorang yang menjawab pertanyaan tertulis dan lisan dari peneliti.¹²

Data peneliti dikategorikan menjadi dua kategori yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Sumber data primer adalah subjek penelitian yang dimanfaatkan sebagai sumber informasi penelitian melalui penggunaan alat ukur, pengumpulan data secara langsung, atau wawancara (*interview*).¹³ Sumber data primer untuk penelitian ini dapat

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), h. 129

¹³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017). h. 91

dikumpulkan melalui wawancara dengan informan PT. Anugrah Quba Mandiri secara eksplisit.

- b. Sumber data skunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Artinya sumber data pendukung dari sumber data pertama. Data skunder dapat diperoleh dari berbagai pendukung dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain.¹⁴ Pada data skunder, data yang diambil dalam penelitian ini bukan dari lapangan langsung, melainkan data pendukung yang bersal dari buku maupun literatur lain yang membantu dokumentasi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian, untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan.¹⁵

Dalam metode observasi ini peneliti melihat, mengamati dan mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

¹⁴ Manotar Tampubolon, '*Metode Penelitian Metode Penelitian, Metode Penelitian Kualitatif*' (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2023), III. h. 27

¹⁵ Pabundu Tika, '*Metode Research Bisnis*' (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 104

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang digunakan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.¹⁶

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, wawancara dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung (bertatap muka) antara peneliti dengan responden (informan) yang telah disebutkan diatas guna mendapatkan data-data valid tentang bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan dalam membangun reputasi yang baik dimasyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan cenderung menjadi data sekunder. Teknik ini merupakan penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang tersedia.¹⁷

6. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan teknik Interaktif Menurut Miles dan

¹⁶ Muhammad Pandoyono dan Sofyan, *Metodologi Peneletian: Metodologi Penelitian Skripsi*, (Palembang: Cv. Amanah, 2017), h. 152.

¹⁷ M Hikmat Mahi, *Metodologi Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra*, Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014). h. 83

Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.¹⁸

a. Reduksi Data

Dari teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) telah ditemukan banyak data, kompleks dan campur aduk, maka peneliti mereduksi data. Dalam mereduksi data, peneliti memilih dan memilah data yang dianggap relevan dengan penelitian dan untuk disajikan.

b. Penyajian Data

Data disajikan secara sistematis, supaya mudah untuk dipahami tentang analisis strategi pelayanan jamaah haji dan umrah dalam membangun reputasi PT. Anugerah Quba Mandiri. Bentuk penyajian data berupa narasi, yakni mengungkap secara tertulis. Tujuannya adalah untuk memudahkan mengikuti kronologi alur peristiwa, sehingga terungkap apa yang sebenarnya terjadi dibalik peristiwa tersebut. Teknik penyajian data yang sistematis, sangat membantu penelitian dalam menarik kesimpulan.

c. Kesimpulan

Pada saat peneliti melakukan pengumpulan data, mencatat, dan merekam atas jawaban informan,

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif R&D, Metode Penelitian Kualitatif R&D, Alfabeta, Bandung* (Bandung: Alfabeta, 2019). h. 16

informasi yang telah diperiksa, baik dari sumber yang berbeda maupun dengan menggunakan teknik yang berbeda. Maka selanjutnya dicari maknanya berdasarkan kajian teoritis yang digunakan dengan cara teoritik dan dengan cara memilih, memilah dan menganalisis data.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terdapat sub-sub bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi pengertian strategi, pelayanan, kualitas pelayanan, dan reputasi perusahaan.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini berisi sejarah, alamat dan kontak, visi dan misi, legalitas, dan struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi penutup, kesimpulan, dan saran.