

SKRIPSI

**STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA
PT ARMINAREKA PERDANA METRO**

Oleh

RIKA FEBIANA

NPM 1704010034



Program Studi: Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (Febi)

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 2022**

**STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH
TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA
PT ARMINAREKA PERDANA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi.

Oleh :

RIKA FEBIANA

NPM 1704010034

Pembimbing : Zumaroh, M.E.Sy

Program Studi: Manajemen Haji dan Umroh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO LAMPUNG
1442 H/2022 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH PADA PT ARMINAREKA PERDANA
METRO
Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 21 Desember 2022

Dosen Pembimbing



Zumaroh, M.E., Sv

NIP. 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metroainv.ac.id e-mail: iaimetro@metroainv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah
Judul : STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP
KEPUASAN JAMA'AH PADA PT ARMINAREKA PERDANA
METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 21 Desember 2022

Dosen Pembimbing

Zumaroh, M.E., Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-0038/In.28.3/D/PP.00.9/01/2023

Skrripsi dengan Judul: STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO, disusun Oleh: RIKA FEBIANA, NPM. 1704010034, Jurusan: S1 Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/23 Desember 2022.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator	: Zumaroh.M.E.Sy	(.....)
Penguji I	: Nizaruddin, S.Ag., M.H	(.....)
Penguji II	: Muhammad Ryan Fahlevi, M.M	(.....)
Sekretaris	: Lilis Renfiana, M.E	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil M.Hum
NIP. 196208121998031001

ABSTRAK

STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO

Oleh

Rika Febiana

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa. Dampak dari hal ini kemudian membuka peluang hadirnya travel haji dan umroh atau biro-biro perjalanan yang saling berlomba-lomba untuk merekrut para jamaah. PT Arminareka Perdana merupakan perusahaan umroh Terbesar No.1 di Indonesia yang memberangkatkan Jamaah umroh dan haji plus terbanyak sejak tahun 2009 s.d. 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro.

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan interview. Sumber data diambil dari berbagai informan diantaranya pimpinan, karyawan dan calon jamaah haji PT Arminareka Metro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro dilakukan dengan beberapa langkah yaitu melakukan analisis lingkungan internal, melakukan analisis lingkungan eksternal, mengembangkan Visi dan Misi yang Jelas, menyusun sasaran dan tujuan perusahaan serta merumuskan pilihan-pilihan strategi dan memilih strategi yang tepat.

Kata Kunci: Strategi, Pendampingan, Kepuasan Jamaah

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rika Febiana

NPM : 1704010034

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh

Menyatakan bahwa Tugas Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2022

Yang Menyatakan



Rika Febiana

NPM. 1704010034

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا...

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(QS. Al Baqarah: 286)¹

¹Departemen Agama RI, *Al Quran Tajwid & Terjemah* (Bandung: CV Dipenogoro, 2010), 322.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya kepada kita semua. Sholawat beserta salam akan tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan sahabatnya, serta seluruh umatnya hingga hari kiamat. Amiin

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk :

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan motivasi baik secara moril maupun materil untuk selalu bertaqwa kepada Allah SWT.
2. Suamiku yang memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Teman-teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik tingkat, kakak tingkat pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Maupun teman-teman dari fakultas lain yang telah memberi masukan, semangat dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan nya skripsi ini.
4. Temen-temen Manajemen Haji dan Umroh angkatan 2017 yang telah membersamai selama pendidikan ini.
5. Almamaterku tercinta IAIN Metro Lampung

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO”** Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Yth:

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.Ag. selaku Rektor IAIN Metro Lampung
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umrah
4. Ibu Zumaroh, M.Esy selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini akan sangat diharapkan dan diterima dengan lapang dada. Semoga dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan agama Islam.

Metro, Desember 2022
Peneliti



Rika Febiana
NPM. 1704010034

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi Pendampingan	10
1. Pengertian Strategi Pendampingan	10
2. Perumusan Strategi Pendampingan	12
3. Macam-macam Strategi Pendampingan	14
B. Kepuasan Jamaah	21
1. Pengertian Kepuasan Jamaah	21
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah	22
3. Indikator Kepuasan Jamaah	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
B. Sumber Data	25

C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	29
1. Profil PT Arminareka Perdana Metro	29
a. Sejarah PT Arminareka Perdana Metro	29
b. Sasaran dan Tujuan PT Arminareka Perdana Metro.....	30
c. Produk-produk PT Arminareka Perdana Metro	30
2. Strategi Pendampingan Haji dan Umroh Jamaah PT Arminareka Perdana Metro	30
B. Strategi Pendampingan Haji Dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro.....	36
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara kaffah (menyeluruh). Termasuk dalam melaksanakan seluruh aturan syari'ah (perintah ataupun larangan Allah SWT.). Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum. Pondasi Islam terbangun dalam lima pilar utama yang kita kenal sebagai rukun Islam. Dan satu pilar paripurna dari kelima pilar itu adalah Hijjul Baiti Manistatho'a Ilaihi Sabila (Ibadah Haji).

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah- perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-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. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرَّهِنُوا وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim[215]; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah[216]. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”²

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.³

Pada perkembangannya, persaingan perusahaan saat ini semakin menjadi khususnya dibidang jasa, dan dalam persaingan perusahaan jasa saat ini sudah tidak ada batasan di dalamnya, misalnya dalam pelaksanaan ibadah khususnya ibadah haji. Saat ini kesadaran masyarakat tentang betapa pentingnya ibadah semakin meningkat. Apalagi untuk melaksanakan rukun Islam yang notabene adalah kewajiban masyarakat sebagai orang muslim, salah satu rukun islam adalah beribadah haji. Saat ini banyak sekali kemudahan – kemudahan yang dilakukan oleh berbagai lembaga jasa dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji.

² QS Al Imran (5): 97

³ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang KehidupanKeagamaan, 2007), 22.

Dampak dari hal ini kemudian membuka peluang hadirnya travel haji dan umroh atau biro-biro perjalanan yang saling berlomba-lomba untuk merekrut para jamaah. Sekarang, dapat dilihat banyak travel yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Hal ini bisa dilihat dari semakin menjamurnya perusahaan travel haji dan umroh di berbagai daerah baik di kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun.

Arminareka Perdana adalah travel umroh dan haji plus dengan jam terbang lebih dari 30 tahun sejak 9 Februari 1990 yang terbukti memberangkatkan jamaah umroh lebih dari separuhnya gratis dan sekaligus membuat para jamaah umroh sejahtera. PT Arminareka Perdana merupakan perusahaan umroh Terbesar No.1 di Indonesia yang memberangkatkan Jamaah umroh dan haji plus terbanyak sejak tahun 2009 s.d. 2014 sesuai data Net Sales Garuda Indonesia Airlines. Berbagai program yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana pimpinan Bapak meliputi bimbingan selama 16 hari sebelum keberangkatan dengan berbagai materi yaitu mempelajari budaya dan bahasa arab hal tersebut dikarenakan tempat yang akan dituju adalah negara Arab Saudi. Tidak berhenti disitu saja pihak PT Arminareka Perdana juga memfasilitasi jamaah yang selesai melaksanakan haji dengan cara membentuk kelompok yang beranggotakan para jamaah haji yang mereka bimbing dengan tujuan berbagi pengalaman dan mengadakan kegiatan untuk mempertahankan kemabruran serta pendampingan yang dilakukan dalam memberikan bimbingan pengetahuan pada calon jamaah haji.

Tabel 1
Jumlah Jamaah Haji PT Arminareka Perdana Metro

No	Tahun	Jamaah		Jumlah
		Haji	Umroh	
1	2015	10	33	43
2	2016	24	42	67
3	2017	31	65	96
4	2018	12	68	80
5	2019	14	53	67

Sumber: PT Arminareka Perdana Metro

Pendampingan adalah suatu strategi yang umum digunakan oleh pemerintah dan lembaga non profit dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari sumber daya manusia, sehingga mampu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari permasalahan yang dialami dan berupaya untuk mencari alternative pemecahan masalah yang dihadapi. Kemampuan sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh keberdayaan dirinya sendiri. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kegiatan pemberdayaan disetiap kegiatan pendampingan.⁴ Pendampingan yang dimaksud adalah strategi yang digunakan oleh PT Arminareka Perdana Metro dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari pelayanan calon jamaah haji.

Berdasarkan hasil prasurvey di PT Arminareka Perdana Metro dapat diketahui bahwa pendampingan yang dilakukan dari pendaftaran sampai jamaah pulang dari tanah suci. Pendampingan dimulai dari pihak manajemen mengadakan sosialisasi kepada calon jamaah haji dan umrah dengan terjun langsung ke masyarakat di beberapa daerah, dari sosialisasi tersebut jika ada

⁴ Edi suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat* (Bandung: PT Refikaaditama, 2005), 53.

calon jamaah dan umrah yang ingin mendaftar haji dan umroh, yang dilakukan petugas adalah mendatangi rumah calon jamaah haji maka calon jamaah akan lebih percaya kepada PT Arminareka Perdana Metro, sampai terjadi akad maka petugas dan calon jamaah haji akan menentukan keberangkatan calon jamaah haji. Selain itu, pendampingan juga dilakukan dari mulai memeriksa dan menyiapkan kelengkapan berkas yang dibutuhkan, mulai dari berkas-berkas persyaratan sampai pembuatan paspor jamaah haji dan suntik meningitis. Selain itu pendampingan juga dilakukan saat proses manasik haji dan umrah dilanjutkan juga pendampingan ibadah haji dan umrah di tanah suci.⁵ Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Ibu Musinah selaku calon jamaah haji PT Arminareka Perdana Metro yang mengatakan bahwa pendampingan yang dilakukan staff PT Arminareka Perdana Metro mulai dari pendataan ...calon jamaah haji dengan datang ke rumah, informasi tentang haji dan umrah sampai pemberian informasi data-data kelengkapan pendaftaran haji semua dilakukan oleh manajemen PT Arminareka Perdana Metro.⁶

Akan tetapi yang terjadi masih saja terdapat komplenisasi dari jamaah terkait rasa masakan yang kurang enak, kemudian untuk masalah pemilihan pesawat agar lebih teliti sehingga tidak terjadi kekecewaan jamaah karena harus melakukan transit yang cukup lama. Kasus komplenisasi tersebut lebih tepatnya terjadi pada akhir tahun 2017 dan dari adanya kasus tersebut maka PT Arminareka Perdana Metro melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan cara lebih memperhatikan sarana dan

⁵ Hasil Prasurvey di PT Arminareka Perdana Metro pada 18 November 2021

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Rumini selaku calon jamaah haji PT Arminareka Perdana Metro pada 20 November 2021

prasarana jamaah seperti hotel, pesawat, dan konsumsi. Dalam hal pemeliharaan kesehatan dilakukan sebelum jamaah berangkat ke tanah suci seperti medical chek-up, suntik meningitis yang dilaksanakan di Kantor Kesehatan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO.**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoretis bahwa hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro.

b. Secara Praktis

Penelitian ini sebagai salah satu sarana bagi pengelola PT Arminareka Perdana Metro tentang strategi pendampingan PT Arminareka Perdana Metro agar banyak diminati oleh masyarakat luas.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang dikaji.⁷ Penelitian relevan dilakukan untuk mengetahui apakah penelitian sebelumnya sudah dilakukan oleh orang lain, karena pada “bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Penelitian mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya”.

Penelitian pertama oleh, Nihlatun Nafi’ah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang berjudul “Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Asshodiyyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama’ah Haji”, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perumusan strategi dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shodiyyah meliputi langkah-langkah yaitu Pengenalan sasaran dakwah, pengenalan sasaran dakwah KBIH

⁷ *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Revisi 2013*, (Metro: STAIN Jurai Siwo, 2013), 27.

As-Shodiqiyah Kota Semarang lebih ditekankan kepada jumlah jama'ah yang berada di Kota Semarang yang dilihat berdasarkan kecamatan, jenis kelamin, pendidikan, usia, dan pekerjaan. Pengkajian tujuan dari strategi dakwah KBIH As-Shodiqiyah adalah memelihara silaturahmi jama'ah haji agar menjadi umat yang bersatu, beriman dan bertaqwa dengan senantiasa mematuhi perintah dan menjauhi larangan Allah SWT agar mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat. Serta bertujuan untuk memelihara kemabruhan jama'ah haji melalui silaturahmi tersebut. Efektifitas dan efisiensi dakwah yaitu setiap mengadakan kegiatan dakwahnya KBIH As-Shodiqiyah selalu mempertimbangkan keadaan mulai dari pembimbing dan jama'ahnya serta waktu yang tersedia agar dakwahnya berjalan secara efektif dan efisien.⁸

Berdasarkan penelitian di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki fokus yang hampir sama dalam beberapa aspek, yaitu sama-sama membahas tentang strategi yang dilakukan dalam Bimbingan Haji dan umrah. Namun terdapat perbedaan yaitu penelitian di atas terfokus pada strategi pendampingan bimbingan haji dan umrah.

Penelitian kedua oleh Anisa Pratiwi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang berjudul "Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung", manajemen pelayanan calon jama'ah haji yaitu menerapkan fungsi manajemen meliputi;

⁸ Nihlatun Nafi'ah, "Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Asshodiyyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama'ah Haji", Skripsi, Semarang: UIN Walisongo, 2018

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Adapun faktor pendukung di dalam KBIH Al-Ikhwan meliputi : sarana prasarana yang memadai serta mempunyai sekretariat sendiri, SDM pembimbing dan karyawan yang professional, didukung oleh instansi pemerintah dengan izin beroperasi yang lengkap.⁹

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut ada perbedaan mendasar yang perlu digaris bawahi. Adapun hal yang membedakan antara penelitian diatas dengan yang penulis teliti yaitu terletak pada subjek, objek, waktu penelitian dan metode analisis data. Penelitian yang digunakan oleh penulis tentang strategi pendampingan PT Arminareka Perdana Metro dalam memberikan bimbingan pengetahuan haji dan umroh pada jamaah haji akan menjelaskan tentang strategi pendampingan PT Arminareka Perdana Metro dalam memberikan bimbingan pengetahuan haji dan umroh pada jamaah haji, Faktor pendukung dan faktor penghambat strategi pendampingan PT Arminareka Perdana Metro dalam memberikan bimbingan pengetahuan haji dan umroh pada jamaah haji. Dengan demikian penelitian ini berbeda dengan karya-karya yang telah dicantumkan.

⁹ Natsya Putri Andini, “Pengaruh Viral Marketing Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian” Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol. 11 No. 1/ Juni 2014

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pendampingan

1. Pengertian Strategi Pendampingan

Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan. Edi Suharto mengatakan strategi adalah usaha-usaha menyeluruh yang dirancang untuk menjamin agar perubahan-perubahan yang diusulkan dapat diterima oleh partisipan atau berbagai kalangan (*stakeholders*) yang akan terlibat dan dilibatkan dalam proses perubahan.¹ Strategi atau taktik menunjuk teknik-teknik spesifik termasuk perilaku-perilaku tertentu yang akan diterapkan agar strategi dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.²

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.³

¹ Edi Suharto, *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR* (Bandung: Alfabeta, 2009), 140.

² Edi Suharto, *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR*, 140..

³ Effendy Onong Uchdjana, *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 32.

Pendampingan sebagai suatu strategi yang umum digunakan oleh pemerintah dan lembaga non profit dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari sumber daya manusia, sehingga mampu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari permasalahan yang dialami dan berupaya untuk mencari alternative pemecahan masalah yang dihadapi. Kemampuan sumber daya manusia sangat dipengaruhi oleh keberdayaan dirinya sendiri. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kegiatan pemberdayaan disetiap kegiatan pendampingan. Suharto menguraikan bahwa pendampingan merupakan satu strategi yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat, selanjutnya dikatakannya pula dalam kutipan Payne bahwa pendampingan merupakan strategi yang lebih mengutamakan “*making the best of the client’s resources*”.⁴

Proses pendampingan sebagai bagian dari program *outreach*, sangat dipengaruhi oleh potensi sumber daya tenaga pendamping di lapangan. Kemampuan akan pengetahuan, sikap dan moral pendamping akan mempengaruhi keikutsertaan masyarakat sebagai dampingan yang memiliki permasalahan. Sebagai seorang pendamping tentunya telah memiliki peran dan tugas masing-masing. Peran pendamping yang jelas meningkatkan kinerja dari para pendamping dan petugas lapangan lainnya ketika sedang melakukan kegiatan pendampingan.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan strategi pendampingan dalam penelitian ini adalah strategi yang digunakan oleh PT Arminareka

⁴ Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communications* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), 3.

Perdana Metro dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas dari pelayanan calon jamaah haji.

2. Perumusan Strategi Pendampingan

Pada tahap perumusan strategi, perusahaan menggunakan proses manajemen strategi yang terdiri atas 6 langkah, yaitu:

a. Melakukan Analisis Lingkungan Internal

Membangun strategi bersaing yang sukses perusahaan harus memperbesar kekuatan untuk menanggulangi kelemahannya. Kekuatan adalah keadaan positif yang memberi keuntungan secara totalitas dari pesaing kepada perusahaan. Kelemahan merupakan faktor-faktor negatif yang membatasi ataupun menghalangi perusahaan untuk menggapai visi, misi, sasaran serta tujuan perusahaan. Tiap perusahaan mempunyai karakteristik sendiri yang khas serta berbeda dengan perusahaan yang lain yang membuat mereka senantiasa unggul.

b. Melakukan Analisis Lingkungan Eksternal

Setelah perusahaan mengenali faktor-faktor internal yaitu (kekuatan-kelemahan) yang berada di perusahaan, maka perusahaan harus bergeser ke lingkungan eksternal. Sebab tujuannya yaitu untuk meneliti kesempatan serta ancaman yang hendak membawa akibat kurang baik pada perusahaan. Perusahaan membutuhkan analisis pesaing, supaya bisa memperkirakan tingkatan persaingan serta

membagikan para manajer pemikiran yang lebih realistis mengenai pasar dan posisinya.⁵

c. Mengembangkan Visi dan Misi yang Jelas

Visi merupakan mimpi ataupun harapan yang ingin diwujudkan perusahaan di masa depan. Sedangkan misi merupakan langkah, bentuk ataupun cara untuk mewujudkannya. Visi mempunyai gambaran jelas mengenai kemana arah organisasi akan melangkah. Tanpa visi, perusahaan tidak mempunyai pegangan maupun panduan mengenai jalan masa depan organisasi yang akan diciptakan. Perihal ini akan berakibat pada kinerja pekerja yang tidak fokus pada tujuan.

d. Menyusun Sarana dan Tujuan Perusahaan

Saat sebelum menyusun strategi yang menyeluruh, perusahaan diharuskan menetapkan sarana serta tujuan perusahaan dan memberikan target yang wajib di capai untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Target merupakan atribut jangka panjang serta luas yang berupaya dicapai perusahaan. Tujuan merupakan sasaran kinerja (apa dan kapan dituntaskan, dan perihal yang bisa diukur) aspek yang lebih khusus semacam tingkatan keuntungan, produktivitas, perkembangan serta aspek- aspek kunci lain dari perusahaan.

e. Merumuskan pilihan-pilihan strategi dan memilih strategi yang tepat

Pengelola perusahaan diharuskan melakukan penyusunan tindakan-tindakan untuk menggapai visi, misi, target serta tujuan

⁵ Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008), 25.

perusahaan. Pengelola perusahaan merumuskan strategi dan harus mempunyai gambaran yang jelas mengenai aksi terbaik. Langkah berikutnya yaitu memperhitungkan pilihan-pilihan strategi serta mempersiapkan program yang direncanakan untuk menggapai misi, target serta tujuan perusahaan yang didukung oleh anggaran serta prosedur.

f. Menentukan Pengendalian

Pengendalian yaitu pemberian umpan balikserta proses evaluasi terhadap proses manajerial yang tengah berlangsung sehingga bisa direalisasikan dengan baik. Terdapat perubahan lingkungan terjadi dikalaperusahaan mengimplementasikan strategi bisa berbeda dengan anggapan yang sudah diresmikan dikala strategi dirumuskan.Oleh sebab itu, pengendalian strategi yang baik dibutuhkan supaya perbandingan anggapan serta realitas bisa diatasi menurut hasil kerja yang di peroleh.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan perumusan strategi sebagai indikator penelitian yaitu strategi pendampingan bimbingan pengetahuan kelompok haji dan umroh di PT Arminareka Metro.

3. Macam-macam Strategi Pendampingan

Beberapa macam strategi pendampingan adalah sebagai berikut:

a. Stategi yang direncanakan (*planned strategy*).

Dalam hal ini intensi yang tepat dirumuskan dan ditekankan oleh kepemimpinan sentral tertentu, dan ditopang oleh kontrol-kontrol

formal guna memastikan implementasi mereka. Tanpa adanya kejutan-kejutan di dalam sebuah lingkungan yang bersifat tenang, dapat dikendalikan atau dapat diprediksi.

b. Strategi *entrepreneur* (*entrepreneurial strategy*).

Terdapat adanya intensi-intensi, selaku visi pribadi dan yang tidak diartikulasikan dari seorang pemimpin tunggal bersifat adaptif terhadap peluang-peluang baru, organisasi yang bersangkutan berada di bawah kontrol pribadi sang pemimpin.

c. Strategi idiologikal (*ideological strategy*).

Terdapat adanya intensi-intensi, karena visi kolektif dari semua anggota organisasi yang bersangkutan dikendalikan oleh sejumlah norma kuat, yang diterima secara umum oleh para anggota tersebut. Organisasi bersangkutan seringkali bersifat proaktif terhadap lingkungannya.

d. Strategi payung (*umbrella strategy*).

Kepemimpinan yang mengendalikan kegiatan-kegiatan keorganisasian secara parsial, menetapkan target-target strategis atau batas-batas di dalam mana semua pihak harus bertindak. Kepemimpinan secara sadar membolehkan pihak lain untuk melaksanakan manuver-manuver dan membentuk pola-pola di dalam batasan yang ada.

e. Strategi proses (*process strategy*).

Pihak pimpinan mengendalikan aspek-aspek proses dari strategi (siapa saja yang akan dikerjakan, hingga dengan demikian ia memperoleh

peluang untuk mempengaruhi strategi, struktur-struktur dengan apa mereka bekerja dsb), isi faktual strategi diserahkan pada pihak lain.

f. Strategi yang dipisahkan (*disconnected strategy*).

Para anggota atau sub unit yang terikat dengan longgar dengan organisasi yang bersangkutan, menciptakan pola-pola dalam arus kegiatan mereka sendiri, karena tiadanya atau yang bertentangan secara langsung dengan intensi-intensi umum organisasi yang bersangkutan.

g. Strategi Konsensus (*consensus strategy*).

Melalui tindakan saling menyesuaikan berbagai anggota (organisasi) berkonvergensi tentang pola-pola yang mencakup seluruh organisasi, karena tidak adanya intensi-intensi sentral atau umum.

h. Strategi yang dipaksakan (*imposed strategy*).

Lingkungan eksternal menetapkan pola-pola dalam tindakan-tindakan melalui pemaksaan secara langsung atau melalui pembatasan pemilihan keorganisasian.⁶

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai strategi dalam berusaha. Namun, mungkin saja terjadi seorang pimpinan perusahaan tidak menyadarinya. Dalam mengkaji strategi perusahaan, perlu diketahui bahwa bentuk strategi akan berbeda-beda antara industry, antar perusahaan, dan bahkan antar situasi. Namun, ada sejumlah strategi yang

⁶ Winardi, *Manajemen Kinerja*, 117-120.

sudah banyak diketahui umum dan dapat diterapkan pada berbagai bentuk industry dan ukuran perusahaan.

Berikut ini akan disajikan paparan tiga macam model Strategi Generik:

a. Strategi Generik dari Wheleen dan Hunger

Untuk menjelaskan tentang strategi, Wheleen dan Hunger menggunakan konsep dari General Electric. General Electric menyatakan bahwa pada prinsipnya strategi generic dibagi atas tiga macam yaitu, strategi Stabilitas (*stability*), ekspansi (*expansion*), dan penciutan (*rentrencbment*) berikut dapat dilihat penjelasannya :

1) Strategi Stabilitas (*Stability*)

Pada prinsipnya, strategi ini menekankan pada tidak bertambahnya produk, pasar dan fungsi-fungsi perusahaan lain, karena perusahaan berusaha untuk meningkatkan efisiensi disegala bidang dalam rangka meningkatkan kinerja dan keuntungan. Strategi ini risikonya relative rendah dan biasanya dilakukan untuk produk yang tengah berada pada posisi kedewasaan (*mature*).

2) Strategi Ekspansi (*Expansion*)

Pada prinsipnya, strategi ini menekankan pada penambahan atau perusahaan produk, pasar dan fungsi-fungsi perusahaan lainnya, sehingga aktivitas perusahaan meningkat. Tetapi, selain

keuntungan yang ingin diraih lebih besar, strategi ini juga mengandung risiko kegagalan yang tidak kecil.⁷

3) Strategi Penciutan (*Retrenchment*)

Pada prinsipnya, strategi ini dimaksudkan untuk melakukan pengurangan atas produk yang dihasilkan atau pengurangan atas pasar maupun fungsi-fungsi dalam perusahaan, khususnya yang mempunyai *cashflow* negatif. Strategi yang biasanya diterapkan pada bisnis yang berada pada tahap menurun (*decline*). Penciutan ini dapat terjadi karena sumberdaya yang perlu dicitutkan itu lebih baik dikerahkan, misalnya untuk usaha lain yang sedang berkembang.⁸

Strategi Generik dari Wheleen dan Hunger terdiri dari Strategi Stabilitas (*Stability*), Strategi Ekspansi (*Expansion*), dan Strategi Penciutan (*Retrenchment*).

b. Strategi Generik dari Porter

Menurut Porter, jika perusahaan ingin meningkatkan usahanya dalam persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus memilih prinsip berbisnis, yaitu produk dengan harga tinggi atau produk dengan biaya rendah, bukan kedua-duanya. Berdasarkan prinsip ini, Porter menyatakan terdapat tiga strategi generic, yaitu strategi Diferensiasi

⁷ Eska Prima Monique, Suswati Nasution, "Analisis Strategi Pengembangan Usaha Tahu Teguh Pribadi Di Bengkulu Tengah", *Jurnal Unived*, Vol. 1 No. 1 Juni 2016, 134.

⁸ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), 33.

(*differentiation*), kepemimpinan biaya menyeluruh (*overall cost leadership*) dan fokus (*focus*).

Penjelasan untuk ketiga macam strategi generik ini dipaparkan sebagai berikut :

1) Strategi Diferensiasi (*differentiation*)

Strategi ini cirinya adalah bahwa perusahaan mengambil keputusan untuk membangun persepsi pusat potensial terhadap suatu produk atau jasa yang unggul agar tampak berbeda dengan produk yang lain. Dengan demikian diharapkan calon konsumen mau membeli dengan harga mahal karena adanya perbedaan itu.

2) Strategi Kepemimpinan Biaya Menyeluruh (*Overall Cost leadership*)

Cirinya adalah perusahaan lebih memperhitungkan pesaing dari pada pelanggan dengan cara memfokuskan harga jual produk yang murah, sehingga biaya produksi, promosi maupun riset dapat ditekan, bila perlu produk yang dihasilkan hanya sekedar meniru produk dari perusahaan lain.

3) Strategi Fokus (*Focus*)

Cirinya adalah perusahaan mengkonsentrasikan pada pangsa pasar yang kecil untuk menghindari dari pesaing dengan menggunakan strategi kepemimpinan biaya menyeluruh atau diferensial.⁹

⁹ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, 34.

Strategi generik menurut Porter menyatakan terdapat tiga strategi generic, yaitu strategi Diferensiasi (*differentiation*), kepemimpinan biaya menyeluruh (*overall cost leadership*) dan fokus (*focus*).

c. Strategi Generik dari Fred R. David

Menurut Fred R. David, pada prinsipnya strategi generik dapat dikelompokkan atas empat kelompok strategi :

1) Strategi Integrasi Vertikal (*Vertical Integration Strategy*)

Strategi ini menghendaki agar perusahaan melakukan pengawasan yang lebih terhadap distributor, pemasok, dan para pesaingnya, misalnya melalui merger, akuisisi atau membuat perusahaan sendiri.

2) Strategi Intensif (*Intensive Strategy*)

Strategi ini memerlukan usaha-usaha yang intensif untuk meningkatkan posisi persaingan perusahaan melalui produk yang ada.

3) Strategi Diversifikasi (*Difersifikasi Strategy*)

Strategi ini dimaksudkan untuk menambah produk-produk baru. Strategi ini makin kurang populer, paling tidak ditinjau dari sisi tingginya tingkat kesulitan manajemen dalam mengendalikan aktivitas perusahaan yang berbeda-beda.

4) Strategi Bertahan (*Defensive Strategy*)

Strategi ini bermaksud agar perusahaan melakukan tindakan-tindakan penyelamatan agar terlepas dari kerugian yang lebih besar, yang pada ujung-ujungnya adalah kebangkrutan.¹⁰

Strategi Generik menurut Fred R. David terbagi menjadi Strategi Integrasi Vertikal (*Vertical Integration Strategy*), Strategi Intensif (*Intensive Strategy*), Strategi Diversifikasi (*Difersifikasi Strategy*) dan Strategi Bertahan (*Defensive Strategy*).

B. Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan Jamaah

Kepuasan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas anggota agar para anggota tetap setia membeli produk atau menggunakan jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.¹¹

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat), menurut (Tjiptono dan Chandra. 2005;195)kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai.¹²

Husain Umar mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih

¹⁰ Husein Umar, *Strategic Management in Action*, 35.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 1110.

¹² Fandi Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 195

memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.¹³ Ini artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Kotler menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.¹⁴

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan anggota antara lain :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

14. ¹³ Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003),

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Indeks Gramedia, 2006), 123.

Konsumen yang tidak puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mencari produk lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan anggota yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kualitas produk yang konsumen anggota dengan harapannya.

3. Indikator Kepuasan Jamaah

Kepuasan anggota dapat ditentukan dengan beberapa cara menurut Lupiyoadi dan Hamdani yaitu dengan menggunakan beberapa dimensi meliputi keandalan, daya tanggap, dan jaminan:

- a. Tidak ada komplain atau keluhan
- b. Tercipta penggunaan jasa secara berulang
- c. Kenyamanan ruang tunggu
- d. Perasaan baik yang dirasakan nasabah setelah mendapatkan pelayanan
- e. Reputasi perusahaan baik di mata jamaah.¹⁵

¹⁵ W. Eliyawati, N. Sutjipta1), I Gede Setiawan Adi Putra, "Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi Unit Desa Suraberata Kecamatan Selemadeg Barat", *Jurnal Manajemen Agribisnis*, Vol. 4, No. 1, Mei 2016, 71.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian Lapangan (*field research*). Menurut Abdurrahmat Fathoni “Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah”.¹ Penelitian dilakukan di PT Arminareka Perdana Metro karena belum ada penelitian yang meneliti di PT Arminareka Perdana Metro memiliki jamaah haji yang banyak.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.² Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat daerah

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 96.

² Lexy J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 11.

tertentu.³ Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan mengenai strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro yang diuraikan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh.⁴ Sumber data dalam penelitian dibagi menjadi dua yaitu sumberdata primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah “peneliti secara langsung melakukan observasi atau penyaksian kejadian-kejadian yang diteliti.⁵ Data yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai strategi pendampingan bimbingan pengetahuan haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana Metro. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Pimpinan PT Arminareka Perdana Metro
- b. Karyawan PT Arminareka Perdana Metro
- c. 5 Calon jamaah haji PT Arminareka Perdana Metro

Berdasarkan sumber data tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel

³ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 75.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),172.

⁵ Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajawaliPers, 2012), 74.

dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan atas dasar adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.⁶

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang dihasilkan dan diharapkan dapat berperan membantu mengungkapkan data yang diharapkan. Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding.⁷ Beberapa buku yang digunakan adalah: Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016, Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, 2013, dan Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat* Bandung: PT Refikaaditama, 2005

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Burhan Bungin, dalam setiap kegiatan penelitian dibutuhkan obyek atau sasaran penelitian yang obyek sasaran tersebut umumnya eksis dalam jumlah yang besar atau banyak.⁸ Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu gabungan antara penelitian pustaka dan lapangan. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

⁶ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 96.

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada, 2013), 129.

⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003), 43.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁹ Peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin, yang dalam pelaksanaan wawancara ini, peneliti membawa pedoman pertanyaan tentang hal-hal apa saja yang akan dijadikan pertanyaan dan dapat dijawab secara bebas sehingga wawancara yang dilakukan lancar dan tidak kaku. Adapun pertanyaan-pertanyaan tersebut diambil dari berbagai informan diantaranya

- a. Pimpinan PT Arminareka Perdana Metro
- b. Karyawan PT Arminareka Perdana Metro
- c. 5 Jamaah PT Arminareka Perdana Metro

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat sumber-sumber dokumen yang ada kaitannya dengan jenis data yang diperlukan.¹⁰ Metode dokumentasi adalah cara yang efisien untuk melengkapi hal-hal yang belum didapat dari wawancara. Metode dokumentasi yang digunakan untuk mendapatkan data dari bahan-bahan tentang profil dan brosur PT Arminareka Perdana Metro serta buku-buku dan jurnal tentang strategi pendampingan bimbingan pengetahuan haji dan umrah.

⁹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 105.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 129.

D. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.¹¹ Sedangkan analisis data kualitatif adalah proses secara sistematis mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari wawancara, pengamatan lapangan, dan kajian dokumen (Pustaka) untuk menghasilkan suatu laporan temuan penelitian.¹²

Data tersebut dianalisis dengan cara berfikir induktif. Berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan kongkrit kemudian dari fakta tersebut ditarik kesimpulan.¹³ Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dalam menganalisis data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir Induktif yang berangkat dari informasi tentang strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 147.

¹² Akla, *Metodologi Penelitian Pengajaran Bahasa Arab Teori dan Praktik* (Metro: CV. Laduny Alifatma, 2018), 140.

¹³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 42.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil PT Arminareka Perdana Metro

a. Sejarah PT Arminareka Perdana Metro

PT Arminareka Perdana Metro yang dipimpin oleh seorang leader Iwan Dwi Jayanto berdiri sejak tahun 2015 yang beralamat kantor di Jl. Khair Bras Metro Barat, sejak 2015 PT Arminareka Perdana Metro memberangkatkan jamaah setiap bulannya mulai dari daerah Kota Metro sampai menyebar jamaahnya dari berbagai kota di Lampung, PT Arminareka Perdana Metro mempunyai visi misi untuk membantu sebanyaknya jamaah ke tanah suci, mengedepankan pelayanan khususnya jamaah lansia.

Dari tahun ke tahun PT Arminareka Perdana Metro semakin berkembang banyak jamaahnya dan pada akhirnya di tahun 2019 memutuskan untuk membuka kantor management dan pemasaran di Jl kh Dewantara kampus metro, yg berpusat pada pemasaran, stategi dan penembangan manager area di beberapa daerah, dan kantor yg ada di Jl. Khair Bras Metro Barat khusus untuk kantor keberangkatan dan kantor logistik.¹

¹ Dokumentasi PT Arminareka Perdana Metro

b. Sasaran dan Tujuan PT Arminareka Perdana Metro

Dengan tujuan yang berpatokan pada visi misi yaitu membantu sebanyaknya umat muslim ke tanah suci, dan memberikan solusi kemudahan untuk berangkat ke tanah suci.²

c. Produk-produk PT Arminareka Perdana Metro

Produk yg dikelola PT Arminareka Perdana Metro

1. Umroh
2. Umroh plus
3. Haji plus
4. Haji furoda
5. Haji reguler

2. Strategi Pendampingan Haji dan Umroh Jamaah PT Arminareka Perdana Metro

Ibadah umroh memanglah sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, tetapi umroh bukan ibadah haji. Jika dirinci lebih jauh umroh merupakan haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umroh. Sehingga boleh dikatakan kalau ibadah umroh merupakan ibadah yang dikurangi.

Umroh merupakan salah satu aktivitas ibadah dalam Internal PT Arminareka Perdana Metro di sini merupakan pihak yang melaksanakan peran-perannya dalam pelayanan haji serta umroh. Data yang diperoleh dari internal PT Arminareka Perdana Metro jadi acuan untuk keabsahan

² Dokumentasi PT Arminareka Perdana Metro

data sehingga nantinya akan memperoleh keakuratan data yang diperoleh oleh peneliti agama Islam yang nyaris sama dengan ibadah haji ibadah ini dilaksanakan dengan cara melaksanakan sebagian ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram. Syarat buat melaksanakan ibadah umroh sama dengan syarat melaksanakan ibadah haji. Syarat ialah bagian terpenting terutama sebelum melaksanakan ibadah umroh harus mencermati syarat-syarat yang wajib dipenuhi. Manager Operasional dalam wawancara berbicara bahwa:

Ketika ada calon jamaah haji dan umroh yang ingin daftar haji maupun umroh, harus terpenuhi syaratnya, adapun syarat yang harus dipenuhi diantaranya adalah Islam, baligh dan berakal, merdeka, mampu, dan ada pendamping. Jika tidak ada pendamping kami menyediakan pendamping jika jamaah mau membayar. Ketika sudah terpenuhi syaratnya maka jamaah sudah bisa mendaftarkan sebagai calon jamaah haji dan umroh di PT Arminareka Perdana Metro.³

Dari persyaratan yang disampaikan oleh Manager Operasional kalau Islam merupakan syarat utama dimaksudkan jika orang yang beragama diluar muslim hukumnya tidak sah jadi harus beragama Islam, syarat kedua ialah baligh serta berakal maksudnya dapat mengenali mana yang boleh serta mana yang dilarang ataupun mengenali mana yang baik serta mana yang kurang baik, syarat ketiga merdeka, serta syarat keempat mampu dimaksudkan mampu secara fisik serta materi, yang kelima

³ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

merupakan ada pendamping. Setelah mengetahui syarat umroh maka selanjutnya jamaah umroh wajib penuhi persyaratan pemberangkatan yang diatur oleh PT Arminareka Perdana Metro yang ikut peraturan pemerintah yaitu Kementerian Agama. Perihal ini peneliti meneruskan terkait dengan syarat jamaah yang hendak daftar umroh peneliti memperoleh data dari Bapak Manager Operasional juga yaitu dalam perkataannya:

Persyaratannya yaitu foto copy KTP dan KK, paspor RI yang masih berlaku minimal 2 suku kata, pas photo berwarna ukuran 4x6 4 lembar, buku kuning, membayar dp seat 6 jt/ pax, dan pelunasan 40 hari sebelum keberangkatan.⁴

Dari persyaratan yang telah lengkap peneliti dapatkan informasi bahwa setelah penyerahan dokumen persyaratan kepada PT Arminareka Perdana Metro maka jamaah boleh langsung memilih tanggal keberangkatan sebab PT Arminareka Perdana Metro telah melakukan block seat dan menentukan tanggal. Setelah memperoleh waktu pemberangkatan pihak PT Arminareka Perdana Metro memberikan pengetahuan tentang manasik umroh saat sebelum dilakukan pemberangkatan.

“Setelah beberapa persyaratan sudah lengkap dan pembayaran sudah selesai maka pihak PT Arminareka Perdana Metro memberikan bimbingan manasik umroh dengan pembimbingan profesional demi

⁴ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

menjaga kerukunan dan sahnya para calon jamaah umroh dalam menjalankan ibadah umroh.”⁵

Sehingga dari perihal diatas peneliti dapat mengerti kalau PT Arminareka Perdana Metro sudah megatur dari awal kegiatan pelaksanaan umroh, semua itu dilakukan untuk melindungi supaya seluruh jamaah umroh merasakan kepuasan dalam pelayanan pelaksanaan ibadah umroh. Pelayanan ibadah umroh banyak mempunyai perbedaan pelayanan karenanya terdapat suatu tahapan yang berbeda. Tetapi dalam melaksanakan pelayanan kepada masing-masing jamaah umroh pihak PT Arminareka Perdana Metro senantiasa mengedepankan keramahan dalam berkomunikasi yang berjiwa akhlakul karimah sehingga menimbulkan jiwa keakraban yang baik dari jamaah ataupun dari pegawai.

Kekuatan bisnis PT Arminareka Perdana adalah travel ini menerapkan strategi differensiasi. Stategi differensiasi PT Arminareka Perdana yaitu Program Solusi. Program yang tidak dimiliki oleh travel lain. Dalam konsep PT Arminareka Perdana, Program Solusi dapat memudahkan calon jamaah untuk berangkat haji. Masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji tidak harus melakukan pembayaran *cash* namun ada Program Solusi yang diawali dengan membayar DP sebesar Rp. 5 juta.⁶ Program Solusi ini merupakan inti di PT Arminareka Perdana,yaitu:

⁵ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

⁶ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

Tunai. Untuk Program Solusi yang pertama ini, cara ini diperuntukkan bagi calon jamaah yang mampu atau tidak terkendala dengan biaya. Setelah calon jamaah haji membayar DP sebesar Rp. 5 juta, calon jamaah dapat langsung melunasi biaya haji dan harus menunggu hingga 6-7 tahun untuk dapat berangkat haji. Pada saat ini PT Arminareka Perdana memberangkatkan calon jamaah haji dari 6 embarkasi. Dari Jakarta, Makassar, Surabaya, Medan dan Padang.⁷

Mengangsur. Bagi calon jamaah yang terkendala dengan biaya namun ingin berangkat haji dan tidak dapat membayarnya secara tunai. PT Arminareka Perdana hadir dengan Program Solusi kedua yaitu secara mengangsur atau menabung. Mengangsur pada program ini sangat fleksibel, tidak terikat oleh waktu. Caranya yaitu pada saat calon jamaah telah melakukan pembayaran DP sebesar 5 juta untuk haji maka calon jamaah dapat mengangsur biaya perjalanan ibadah haji yaitu dengan membayar minimal Rp. 500.000 per sekali setor. Calon jamaah dapat melunasinya tanpa ada batasan waktu dari PT Arminareka Perdana. Semakin cepat calon jamaah mencicil maka semakin cepat pula jamaah akan berangkat.⁸

Menjalankan kemitraan. Solusi yang ketiga ini paling menunjukkan strategi differensiasi PT Arminareka Perdana. Yaitu bagi calon jamaah yang tidak dapat melakukan pembayaran tunai ataupun tidak dapat

⁷ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

⁸ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

mengangsur, maka PT Arminareka Perdana hadir dengan Program Solusi ketiganya yaitu dengan menjalankan hak usaha atau kemitraan.² Bagi calon jamaah yang telah terdaftar sebagai calon jamaah haji akan diberikan 5 hak ketika telah membayar DP, yaitu: Legalitas perusahaan, sebagai bukti bahwa PT Arminareka Perdana adalah bisnis yang legal, Kartu ID sebagai identitas calon jamaah haji, Kartu perlindungan jiwa jamaah dari usia 5 sampai 65 tahun, Meninggal biasa akan diberikan uang sebesar Rp.7 juta, meninggal kecelakaan sebesar Rp. 50 juta, perawatan kecelakaan Rp. 2 juta/tahun dan dapat diperpanjang dengan uang sebesar Rp. 100.000/tahun, Souvenir baju koko dan mukenah, Hak usaha, jamaah akan diberikan hak usaha yang bersifat sunnah. Artinya calon jamaah dapat melakukan hak usaha ini dan boleh juga tidak melakukan hak usaha ini.⁹

Jamaah akan diberikan hak usaha yang bersifat sunnah. Artinya calon jamaah dapat melakukan hak usaha yang diberikan oleh PT Arminareka Perdana ataupun tidak. Tetapi dalam Armina, tidak menjalankan hak usaha yang diberikan adalah suatu kerugian. Di sinilah cara mudah bagi jamaah agar dapat melakukan haji secara gratis. Ketika jamaah *terbentur* dengan pembayaran tunai ataupun tidak bisa mengangsur maka calon jamaah dapat melakukan hak usaha atau hak kemitraan yang diberikan oleh PT Arminareka perdana. Model hak usaha yang diberikan oleh PT Arminareka Perdana adalah dengan cara syiar Baitullah, mengajak

⁹ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

orang lain untuk menjalankan ibadah haji dan umrah bersama PT Arminareka Perdana. Dengan mengajak orang lain untuk berhaji bersama PT Arminareka Perdana, maka akan mendapatkan uang sebesar Rp.2,5 juta/orang.¹⁰

Terlihat aktivitas harian yang ada di kantor pelayanan travel PT Arminareka Perdana Metro. Adakalanya masyarakat datang secara perwakilan di kantor, dengan menggunakan jasa dari orang-orang yang telah melakukan hubungan bisnis pelayanan travel haji dan umroh. Calon jamaah datang secara bersama-sama, dan beberapa orang sambil berjalan memberikan informasi kepada teman-temannya. Sikap dari pihak travel haji dan umroh untuk segera melayani segala kebutuhan yang diinginkan oleh calon konsumen. Sapaan salam dengan sumringah senyum, salah satu strategi dari pelayanan travel haji dan umroh untuk memikat hati calon konsumen, sehingga merasa betah dan bisa berlama-lama untuk berada di kantor PT Arminareka Perdana Metro, yang bertujuan untuk mendapatkan segala informasi berkaitan dengan kejelasan dan kepastian legalitas serta kualitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara travel haji dan umroh.

B. Strategi Pendampingan Haji Dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro

PT Arminareka Perdana Metro memiliki manajemen yang jelas dalam mengatur kegiatan haji dan umroh di tanah suci Makkah serta Madinah.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

Sehingga hasilnya para jamaah memiliki arah yang jelas sebab telah terdapat agenda yang jelas. Dengan demikian pelayanan jamaah umroh PT Arminareka Perdana Metro memanglah memiliki harapan masa depan yang lebih maju terbukti dengan layanan yang diberikan serta hasilnya bagus untuk para jamaah.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam melaksanakan bisnisnya bergantung dari pihak pegawainya yang berjuang dengan menciptakan banyak strategi yang ditetapkan supaya strategi pelayanan yang diberikan bisa membuat jamaah puas. Tidak hanya itu peneliti ketahui bahwa pelayanan jamaah umroh dan jamaah lainnya yang datang ke kantor diberikan beberapa minuman hal ini memperlihatkan keakraban serta keramahan dari pihak PT Arminareka Perdana Metro kepada jamaah sehingga mereka merasa puas serta bahagia dapat ikut travel PT Arminareka Perdana Metro dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh.

Menurut informan Bapak Iwan Dwi Jayanto setidaknya ada beberapa keuntungan yang diperoleh jamaah haji dan umroh PT Arminareka Perdana Metro diantaranya:

Ada kelebihan yang dimiliki PT Arminareka Perdana Metro dalam melayani jamaah umroh diantaranya adalah memiliki PNR Maskapai penerbangan sampai 1 tahun ke depan sehingga tanggal keberangkatan tidak akan berubah, pesawat Direct (tidak transit) dan landing di Madinah,

perwakilan tunggal di Indonesia Perusahaan Bus Saudi, pembimbing dan muthawwif pilihan, fasilitas hotel bintang 5.¹¹

Dari sebagian kelebihan di atas peneliti beranggapan bahwa hal itu merupakan suatu strategi PT Arminareka Perdana Metro untuk melayani serta memberikan kepuasan kepada jamaah umroh supaya terbentuk suasana ibadah yang khusyu serta tenang dan kondusif.

Pihak PT Arminareka Perdana Metro senantiasa melindungi kenyamanan serta kepuasan dari jamaah sehingga pelanggan senantiasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dikatakan oleh informan Manager Operasional dalam perkataanya:

“Langkah khusus PT Arminareka Perdana Metro dalam melayani jamaah diantaranya menjalin komunikasi dengan jamaah, memberikan pendamping khusus, merawat jamaah, dan catering”.¹²

Peneliti dapatkan bahwa perlakuan khusus bagi jamaah umroh PT Arminareka Perdana Metro bukan saja bertanggung jawab dalam keberangkatan dan pulang kembali ke Indonesia, namun dalam proses menjalankan ibadah umroh terkhusus jamaah juga menjadi perhatian betul oleh PT Arminareka Perdana Metro. Langkah yang dilakukan PT Arminareka Perdana Metro dalam melayani jamaah umroh yaitu selalu menjaga komunikasi dengan jamaah sehingga hal-hal yang diperlukan bisa dipenuhi oleh pegawai PT Arminareka Perdana Metro dalam membimbingnya.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Nurhamid selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

¹² Wawancara dengan Ibu Asri Yunita selaku Karyawan PT Arminareka Perdana Metro pada 7 April 2022

Kemudian memberikan pendamping khusus Pendamping khusus tersebut yang merawat jamaah dan membantu secara fisik ketika manasik, sholat, thawaf, sai. Karena sholat merupakan kewajiban yang harus dikerjakan untuk orang-orang muslim. Dalam menunaikan ibadah umroh, tidak semua jamaah memiliki fisik yang kuat dan sehat sempurna terutama bagi jamaah yang sangat membutuhkan pendamping khusus yang harus menuntun dan melayani mereka ketika melakukan ibadah di Tanah Suci. Serta yang terakhir Catering berupa kebutuhan makan jamaah pada saat di makkah dan madinah serta harus mengetahui makanan yang jadi pantangan jamaah sehingga jamaah terus dalam keadaan sehat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh.

Peneliti mendapatkan informasi dari jamaah yaitu ibu Siti Rumini yang berasal dari Lampung Tengah bahwa:

“Saya tertarik untuk berumroh dengan PT. Arminareka Perdana Metro karena saya melihat jamaah yang mendaftar di layani dengan baik sehingga saya tertarik untuk mendaftar dan saya juga di layani dengan baik di berikan pendamping khusus untuk membantu beribadah umroh”¹³

Kemudian ibu Siti Rumini memberitahukan tentang kekurangan dan kelebihan dari PT. Arminareka Perdana Metro ini.

“Kekurangannya yaitu informasi yang di berikan kurang informatif jadi jamaah ada yang paham ada yang tidak. Kemudian kelebihannya yaitu umroh rasa keluarga, pesawat tidak transit dan di perhatikan dengan baik”¹⁴

¹³ Wawancara dengan Ibu Siti Rumini selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro pada 9 April 2022

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Siti Rumini selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro pada 9 April 2022

Kemudian peneliti mendapatkan informasi dari jamaah yaitu ibu Dewi yang berasal dari Lampung Timur:

“Saya tertarik berumroh menggunakan PT. Arminareka Perdana Metro ini karena banyak yang merekomendasikan saya untuk umroh menggunakan jasa PT. Arminareka Perdana Metro ini, pelayanan yang di berikan juga alhamdulillah memuaskan dan berjalan dengan baik serta di berikan pendamping yang sangat bagus”¹⁵

Setelah itu Ibu Dewi menyebutkan kekurangan dan kelebihan berumroh menggunakan jasa PT. Arminareka Perdana Metro

“Kekurangannya adalah informasi yang diberikankurang jelas dan sulit di mengerti oleh kami jamaah sedangkan kelebihanannya adalah fasilitas yang di berikan sangat bagus. Saran saya para pegawai harus lebih baik lagi dalam melayani jamaah”¹⁶

Peneliti dapat menanggapi kalau ini adalah bagian strategi pelayanan yang dilakukan PT Arminareka Perdana Metro supaya tercipta pelayanan yang memuaskan serta terbukti sampai dengan jamaah dapat ditangani secara telaten. Menampilkan profesionalisme pelayanan yang terdapat di PT Arminareka Perdana Metro secara manajemen telah baik serta aplikasiannya dapat dirasakan oleh jamaah PT Arminareka Perdana Metro.

Pergi ke tanah suci merupakan impian bagi umat muslim untuk mengunjunginya, tetapi tidak semua umat muslim memiliki pengetahuan tata

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro pada 9 April 2022

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro pada 9 April 2022

cara melaksanakan ibadah umroh apalagi untuk jamaah yang memiliki keterbatasan sangat dibutuhkan pelayanan khusus oleh sebab itu diperlukan seorang pendamping khusus untuk membantunya dalam melaksanakan ibadah umroh serta memberikan pengetahuan kepada jamaah

PT Arminareka Perdana Metro menyediakan pendamping bagi jamaah. Tetapi, jika ada keluarga yang berangkat umroh juga maka keluarga yang merupakan pendamping untuknya. Bagi jamaah umroh yang memiliki riwayat sakit beresiko maka PT Arminareka Perdana Metro menganjurkan pihak keluarga yang harus menjadi pendamping jamaah tersebut.

Pendamping khusus tersebut yang merawat jamaah dan membantu secara fisik ketika manasik, sholat, thawaf, sai. Karena sholat merupakan kewajiban yang harus dikerjakan untuk orang-orang muslim. Dalam menunaikan ibadah umroh, tidak semua jamaah memiliki fisik yang kuat dan sehat sempurna terutama bagi jamaah yang sangat membutuhkan pendamping khusus yang harus menuntun dan melayani mereka ketika melakukan ibadah di Tanah Suci.

Pendamping yang dimiliki oleh PT Arminareka Perdana Metro tidak sembarangan karena pendamping yang sudah bekerja sama merupakan Alumni dari Arab Saudi, Cairo, dan Makkah. Mereka sudah berpengalaman dan tinggal di Makkah.

Strategi yang diberikan oleh PT Arminareka Perdana Metro untuk jamaah haji dan umrah yaitu dengan pemenuhan kebutuhan jamaah, apa yang mereka butuhkan untuk keperluan ibadah haji dan umrah maka pihak travel

berupaya untuk memenuhi permintaan jamaah. Dibutuhkan perumusan strategi dalam pemenuhan kebutuhan jamaah Terdapat langkah-langkah dalam melaksanakan perumusan strategi yaitu

1. Melakukan analisis lingkungan internal

Analisis lingkungan internal bertujuan untuk mengenali kekuatan serta kelemahan dari perusahaan. Yang telah diketahui kekuatan adalah keadaan internal positif di suatu perusahaan untuk menanggulangi kelemahan. Dan kelemahan merupakan keadaan internal negatif yang membatasi perusahaan dalam menggapai tujuan.

PT Arminareka Perdana Metro melaksanakan analisis lingkungan internal dengan menyelidiki penyebab permasalahan utama untuk calon jamaah umroh yang mendaftar. Contohnya, terdapat jamaah yang mendaftar serta memerlukan kursi roda dari Jakarta hingga Tanah Suci, maka pihak travel berusaha memberikan solusinya. Selepas mengenali kekuatan serta kelemahan yang dipunyai, PT Arminareka Perdana Metro bisa memenuhi permintaan jamaah sesuai dengan kekuatannya sedangkan untuk kelemahannya PT Arminareka Perdana Metro berupaya untuk memperbaiki supaya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas.

2. Melakukan analisis lingkungan eksternal

Selanjutnya yaitu melakukan analisis lingkungan eksternal, dimana mempunyai tujuan mencari peluang dan mengetahui ancaman yang berada di luar perusahaan. Pada era sekarang perlu untuk melaksanakan

analisis lingkungan eksternal karena sangat banyak persaingan perusahaan dibidang jasa travel yang mengurus haji serta umroh, jadi kita harus memahami apa yang jadi peluang dan ancaman untuk jasa travel yang kita jalani.

Ketika menganalisis lingkungan eksternal, PT Arminareka Perdana Metro bekerjasama dengan pihak Arab Saudi dan pihak Penerbangan, seperti jika pesawat diharuskan transit maka pihak travel harus bekerjasama untuk kebutuhan jamaah di bandara transit dan apabila ada permintaan dari jamaah maka pihak travel sudah mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk jamaah anak- anak, dewasa, dan disabilitas.

PT Arminareka Perdana Metro adalah salah satu dari travel yang bertempat di Bekasi Jawa Barat, begitu banyak ancaman yang akan datang karena di Bekasi banyak sekali travel-travel selain PT Arminareka Perdana Metro. Tidak hanya ancaman tetapi juga peluang yang akan didapat jika travel mengamati kondisi yang dibutuhkan dari jamaah umroh yang akan melaksanakan ibadah. Jika pihak travel memenuhi permintaan dan kebutuhan dari jamaah baik ketika di Tanah Air, Tanah Suci dan kembali lagi ke Tanah Air maka jamaah akan menggunakan jasa travel tersebut lagi.

3. Mengembangkan Visi dan Misi yang Jelas

Visi dan misi yang jelas bagi sebuah perusahaan maupun travel adalah hal yang penting. Visi adalah tujuan atau cita-cita perusahaan yang

akan di capai, misi yaitu langkah untuk mencapai tujuan yang telah perusahaan tentukan. Visi dan misi harus diterapkan, yang dilaksanakan PT Arminareka Perdana Metro adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan bimbingan manasik yang maksimal sebelum keberangkatan sehingga jamaah memahami tentang ibadah umroh. Begitulah cara pengembangan visi dan misi yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana Metro

4. Menyusun sasaran dan tujuan perusahaan

Yang dimaksud sasaran merupakan jamaah umroh yang sudah mendaftar diri untuk berangkat ibadah ke Tanah Suci memakai jasa travel. PT Arminareka Perdana Metro memiliki tujuan ialah untuk menjadikan Jamaah haji dan umroh supaya sepulang dari Saudi memperoleh Haji Mabrur serta jadi individu yang lebih baik dari pada sebelumnya.

5. Merumuskan pilihan-pilihan strategi dan memilih strategi yang tepat

Perumusan strategi adalah hal yang sangat berarti untuk suatu travel serta perusahaan sebab dengan terdapatnya strategi maka travel bisa menggapai tujuan yang sudah ditetapkan. Setelah melaksanakan perumusan strategi, hingga diperlukan pemilihan strategi yang pas untuk menggapai visi, misi, target, serta tujuan yang sudah ditetapkan.

PT Arminareka Perdana Metro melaksanakannya dengan metode riset ataupun survey yang diberikan langsung kepada jamaah dalam bentuk kuisisioner. Sehabis memperoleh jawaban kuisisioner dari jamaah, kuisisioner

tersebut digunakan untuk membuat strategi baru untuk memenuhi permintaan jamaah. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umroh PT Arminareka Perdana Metro mempunyai beberapa strategi yang dilakukan untuk melayani jamaah, khususnya jamaah haji dan umroh, PT Arminareka Perdana Metro akan memberikan pelayanan khusus untuk membantu jamaah dalam melaksanakan ibadahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bersumber pada hasil pembahasan serta hasil riset tentang Strategi Pendampingan Haji dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro, maka dapat disimpulkan: strategi pendampingan haji dan umroh terhadap kepuasan jamaah pada PT Arminareka Perdana Metro dilakukan dengan beberapa langkah yaitu melakukan analisis lingkungan internal, melakukan analisis lingkungan eksternal, mengembangkan Visi dan Misi yang Jelas, menyusun sasaran dan tujuan perusahaan serta merumuskan pilihan-pilihan strategi dan memilih strategi yang tepat

B. Saran

Di zaman sekarang persaingan perusahaan semakinketat pelayanan jadi suatu perihal yang berarti paling utama untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti PT. Arminareka Perdana Metro. Bersumber pada penelitian yang sudah dilakukan, hingga penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Untuk PT. Arminareka Perdana Metro y7899i9idisarankan untuk tetap melakukan strategi pendampingan kepada jamaah haji dan umroh seperti yang sudah dilakukan, sebab untuk jamaah strategi ini sangat membantu

mereka dalam menjalankan ibadah karena mereka sangat membutuhkan pendampingan.

2. Untuk memudahkan bagi jamaah dalam mendapatkan informasi maka pelayanan dalam memberikan informasi kepada jamaah lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Natsya Putri. “Pengaruh Viral Marketing Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian” *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol. 11 No. 1/ Juni 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Aziz, Abdul. dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang KehidupanKeagamaan, 2007.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: KencanaPrenada, 2013.
- Departemen Agama Direktorat Jenderal, *Bimbingan Manasik Haji*, 2018.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Haji Dari Masa Ke Masa*, 2015.
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jakarta, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, 2013.
- Moloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Monique, Eska Prima. Suswati Nasution, “Analisis Strategi Pengembangan Usaha Tahu Teguh Pribadi Di Bengkulu Tengah”, *Jurnal Unived*, Vol. 1 No. 1 Juni 2016.
- Nafi’ah, Nihlatun. “Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Asshodiyyah Kota Semarang Dalam Memelihara Silaturahmi Jama’ah Haji”, *Skripsi*, Semarang: UIN Walisongo, 2018.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Revisi 2013*. Metro: STAIN Jurai Siwo, 2013.
- Peraturan Menteri Agama No.14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler.

- Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communications*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharto, Edi. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refikaaditama, 2005.
- Suharto, Edi. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Suryabarata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajawaliPers, 2012.
- Uchdjana, Effendy Onong. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Wijaya, Tirta. *Manajemen Pembinaan Jama'ah Haji Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albab Tangerang*. Skripsi Program Strata 1 Ilmu Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2011.
- Winardi. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 3286/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

08 Desember 2020

Kepada Yth:
Zumaroh, M.E.Sy.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul : Strategi Pendampingan Bimbingan Pengetahuan Haji Dan Umroh Pada Pt. Arminareka Perdana Metro


Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan


MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1837/In.28.1/D/TL.00/06/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRA-SURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT. ARMINAREKA PERDANA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami:

Nama : **RIKA FEBIANA**
NPM : 1704010034
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : STRATEGI PENDAMPINGAN BIMBINGAN PENGETAHUAN HAJI DAN UMRAH PADA PT. ARMINAREKA PERDANA METRO

untuk melakukan *pra-survey* di PT. ARMINAREKA PERDANA METRO.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya *pra-survey* tersebut, atas fasilitas dan bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Juni 2021
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini merupakan Pengelola PT Arminareka Perdana cabang Metro, menerangkan bahwa:

Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Judul : **STRATEGI PENDAMPINGAN BIMBINGAN PENGETAHUAN
HAJI DAN UMROH PADA PT ARMINAREKA PERDANA
METRO**

Benar-benar telah melakukan pra survey di PT Arminareka Perdana cabang Metro.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19 November 2021
Pemilik


IWAN DWI JAYANTO



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Strategi Pendampingan Haji dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 22 Desember 2022
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015

OUT LINE

STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Strategi Pendampingan
 - 1. Pengertian Strategi Pendampingan
 - 2. Dimensi Strategi Pendampingan
 - 3. Macam-macam Strategi Pendampingan
- B. Bimbingan Pengetahuan

2. Tujuan Bimbingan Haji

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian
 - 1. Profil PT Arminareka Perdana Metro
 - a. Sejarah PT Arminareka Perdana Metro
 - b. Sasaran dan Tujuan PT Arminareka Perdana Metro
 - c. Produk-produk PT Arminareka Perdana Metro
 - 2. Strategi Pendampingan Haji dan Umroh Jamaah PT Arminareka Perdana Metro
- B. Strategi Pendampingan Haji Dan Umroh Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT Arminareka Perdana Metro

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Menyetujui,
Pembimbing



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Metro, ...
Peneliti



Rika Febiana

NPM. 1704010034

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP
KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO

A. Wawancara

1. Wawancara Pimpinan PT Arminareka Perdana Metro

- a. Kapan pertama kali PT Arminareka Perdana Metro melaksanakan pendampingan haji dan umrah ?
- b. Apa yang menjadi standar oleh PT Arminareka Perdana Metro dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pendampingan haji dan umrah?
- c. Kapan PT Arminareka Perdana Metro melaksanakan evaluasi pendampingan haji dan umrah?
- d. Bagaimana sistem pengevaluasian pendampingan haji dan umrah di PT Arminareka Perdana Metro?

2. Wawancara dengan Pendamping PT Arminareka Metro

- a. Metode apa yang digunakan PT Arminareka Perdana Metro dalam pendampingan haji dan umrah?
- b. Bagaimana PT Arminareka Perdana Metro memberikan pendampingan haji dan umrah serta sarana tempat yang digunakan ?
- c. Apa tujuan pendampingan haji dan umrah di PT Arminareka Perdana Metro?
- d. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pendampingan haji dan umrah?

3. Wawancara dengan Karyawan PT Arminareka Metro

- a. Metode apa yang digunakan PT Arminareka Perdana Metro dalam pendampingan haji dan umrah?
- b. Bagaimana PT Arminareka Perdana Metro memberikan pendampingan haji dan umrah serta sarana tempat yang digunakan ?
- c. Apa tujuan pendampingan haji dan umrah di PT Arminareka Perdana Metro?

h. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pendampingan haji dan umrah?

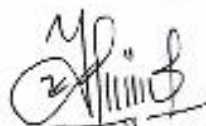
4. Wawancara dengan Jamaah PT Arminareka Metro

- a. Bagaimana pendapat anda tentang pendampingan yang diberikan PT Arminareka Perdana Metro dalam pelaksanaan pendampingan haji dan umrah?
- b. Apa saja kendala ketika mengikuti pendampingan haji dan umrah di PT Arminareka Perdana Metro ?
- c. Apa saja kelebihan dan kekurangan pendampingan yang diberikan di PT Arminareka Perdana Metro?
- d. Apa tujuan anda mengikuti pendampingan haji dan umrah di PT Arminareka Perdana Metro?
- e. Bagaimana pendapat anda tentang pendampingan haji dan umrah yang dilakukan PT Arminareka Perdana Metro ?

B. Dokumentasi

1. Profil PT Arminareka Perdana Metro
2. Modul bimbingan haji dan umrah
3. Jadwal bimbingan haji dan umrah

Menyetujui,
Pembimbing



Zumaroh, M.E.Sv

NIP. 19790422 200604 2 002

Metro, Oktober 2022
Peneliti



Rika Febiana

NPM. 1704010034



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A. Hingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47298; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3961/In.28/D.1/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
PIMPINAN PT ARMINAREKA
PERDANA METRO

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3960/In.28/D.1/TL.01/11/2022,
tanggal 23 November 2022 atas nama saudara:

Nama : RIKA FEBIANA
NPM : 1704010034
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT ARMINAREKA PERDANA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 November 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0726) 41507; Faksimili (0726) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3960/In.28/D.1/TL.01/11/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **RIKA FEBIANA**
NPM : 1704010034
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT ARMINAREKA PERDANA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PENDAMPINGAN HAJI DAN UMROH TERHADAP KEPUASAN JAMAAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 23 November 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 044/ARP/Metro/November/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menanggapi surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan IAIN Metro Nomor : B-3961/In.28/D.1/TL.00/11/2022 tanggal 23 November 2022 perihal " Izin Research ", maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Dwi Jayanto
Jabatan : Manager PT. Arminarcka Perdana Kota Metro Lampung

Menerangkan bahwa :

Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Semester : 11 (Sebelas)

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian di PT. Arminarcka Perdana Kota Metro Lampung sebagai syarat menyelesaikan study.

Demikian balasan ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Desember 2022
PT. Arminarcka Perdana Metro Lampung



IWAN DWI JAYANTO
Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1737/In.28/SJU.1/OT.01/12/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

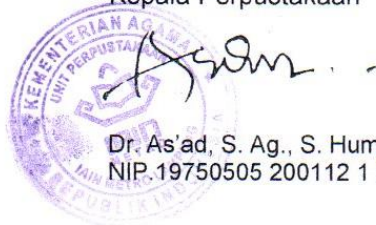
Nama : Rika Febiana
NPM : 1704010034
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1704010034

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 22 Desember 2022
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon: (0725) 41507, Faksimili: (0725) 47296, Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rika Febiana

Fakultas / Jurusan : FEBI / MIU

NPM : 1704010034

Semester / T A : XI / 2022

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan
	31-10-22	✓	ACC outline, lanjutkan penulisan bab 1-III
	8-11-22	✓	ACC bab 1-III, lanjutkan penyusunan APD
	16-11-22	✓	ACC APD, lanjutkan pengumpulan data

Dosen Pembimbing

Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Rika Febiana

NPM. 1704010034



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Jirgenuha Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metronine.ac.id; email: febi@iainmetroinb.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rika Febiana Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010034 Semester/TA : XI/2022

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	10-12-2022	Analisis dipertigam	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E., Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Rika Febiana
NPM. 1704010034



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Jembergulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fekb.iainmetro.ac.id; e-mail: feb@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rika Febiana Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010034 Semester/TA : XI/2022

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16-12-22	<ul style="list-style-type: none">- profil cukup disajikan yg berkaitan dg data penelitian- pastikan APD telah digunakan seluruhnya & terdapat kripsi hasilnya di bab IV- Analisis : bandingkan data dg teori inti di bab II secara rinci- Kesimpulan : jawaban singkat bermanfaat penelitian (benang merah dari hasil analisis)- Saran : based on conclusion	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.,Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Rika Febiana
NPM. 1704010034



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41907; Faksimili (0725) 47296, Website: www.faki.iaimetro.ac.id; e-mail: icli.iaim@metrometro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Rika Febiana Fakultas/Jurusan : FEBI/MIUJ
NPM : 1704010034 Semester/TA : XI/2022

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	21-12-2022	- Acc bab W-V, siap di- munasuskannya. - Lengkapi batas skripsi yg dibutuhkan (Cover- Rincat Hidel)	

Dosen Pembimbing,

Zumaroh, M.E.,Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Rika Febiana
NPM. 1704010034

Dokumentasi Penelitian



PT Arminareka Metro



Penyerahan Surat Tugas Penelitian kepada Pimpinan PT Arminareka Metro



Wawancara dengan Bapak Iwan Dwi Jayanto selaku Manager Operasional PT Arminareka Perdana Metro



Wawancara dengan Ibu Asri Yunita selaku Karyawan PT Arminareka Perdana Metro



Wawancara dengan Ibu Siti Rumini selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro



Wawancara dengan Bapak Nurhamid selaku Jamaah PT Arminareka Perdana Metro

RIWAYAT HIDUP



Rika Febiana di desa Rengas kec. Bekri kab. Lampung Tengah pada tanggal 20 Februari 2000. Peneliti lahir dari pasangan bapak Ahmad Asmungi dan ibu Hesti Nurini dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti pertama kali menempuh pendidikan tepat pada umur 6 tahun di SD Negeri Gunung Sugih Baru, dan selesai pada tahun 2011, dan pada tahun yang sama peneliti melanjutkan di SMP Negeri 4 Gunung Sugih, dan selesai pada tahun 2014. Dan pada tahun yang sama peneliti melanjutkan di SMK Yadika Natar dan selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2017 peneliti mendaftar di Institut Agama Islam Negeri Metro Fakultas Syariah jurusan Manajemen Haji dan Umroh sampai sekarang.