

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN
UMROH DI PT. NUR ALA NUR *TOURS* DAN TRAVEL
CABANG KOTA PAREPARE DI ERA
*NEW NORMAL***



OLEH:

**LUSI TIPANI
NIM: 19.3300.063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USLUHUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024/1446 M

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN
UMROH DI PT. NUR ALA NUR TOURS DAN TRAVEL
CABANG KOTA PAREPARE DI ERA
NEW NORMAL**



OLEH:

**LUSI TIPANI
NIM: 19.3300.063**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
S.Sos**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USLUHUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024/1446 M

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era *New Normal*

Nama Mahasiswa : LUSI TIPANI

NIM : 19.3300.063

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Usluhuddin, Adab Dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Usluhuddin, Adab dan Dakwah Nomor:

B-3779/In.39/FUAD.03/PP.00.9/12/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I.

NIP : 19810907 200901 2 005

Pembimbing Pendamping : Mahyuddin, M.A.

NIP : 199110312019031003



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Usluhuddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurhidam, M.Hum

NIP: 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era *New Normal*

Nama Mahasiswa : LUSI TIPANI

NIM : 19.3300.063

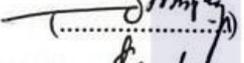
Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Usluhuddin, Adab Dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Usluhuddin, Adab dan Dakwah
Nomor: B-3779/In.39/FUAD.03/PP.00.9/12/2022

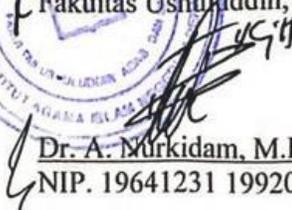
Tanggal Kelulusan : 29 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji :

Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I.	(Ketua)	(..... )
Mahyuddin, M.A.	(Sekretaris)	(..... )
Dr. Muhammad Jufri M. Ag.	(Anggota)	(..... )
Muh. Taufiq Syam, M.Sos.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui

Dekan,
Fakultas Ushuhuddin, Adab dan Dakwah



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat serta salam juga kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan keluarganya serta sahabat-sahabatnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada orang tua Almarhum Ayahanda Sunandar dan Ibunda Muhasria tercinta atas segala doa, bimbingan dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan.

Penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I. selaku pembimbing I dan Bapak Mahyuddin, M.A. selaku pembimbing II yang telah tulus, sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan motivasi, arahan, bimbingan dan saran-saran bagi penulis sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN pada saat ini dan yang akan datang.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah. Bapak Dr. Iskandar, S.Ag, M.Sos. I. dan ibu Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I. selaku wakil dekan I dan wakil dekan II sekaligus dosen penasihat akademik yang telah menciptakan suasana pendidikan positif bagi mahasiswa IAIN Parepare.
3. Bapak Muh. Taufiq Syam, M.Sos. selaku ketuaprodi Manajemen Dakwah pada saat ini, atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi Mahasiswa Manajemen Dakwah IAIN Parepare.
4. Dosen pada Jurusan Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah membantu penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Kepada Kepala Cabang PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare, dan pengurus beserta jajarannya, yang menjadi informan peneliti atas kesediaannya untuk diwawancara dan data-data yang telah diberikan sehingga membantu selesainya skripsi ini.
8. Saudara penulis Sutridar Sunandar, Syaiful Sunandar, Trisanjaya yang selalu mendukung dan memberikan motivasi untuk penulis serta bantuan materi untuk memenuhi kebutuhan selama penulis kuliah.

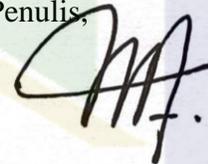
9. Sahabat tercinta dan tersayang Rismawati, Fitria Rahmadani, Fitriani Salam, Nursavika, Ahmad Rezkiawan, Muhammad Faisal, Aidil Dzulkram.
10. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah dan segenap kerabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt., berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 14 Mei 2024
05 Zulkaidah 1445 H

Penulis,



LUSI TIPANI
NIM.19.3300.063

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

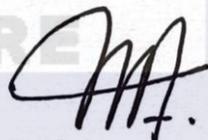
Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : LUSI TIPANI
Nim : 19.3300.063
Tempat/Tanggal Lahir : 26 April 2001
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era *New Normal*

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, plagiat, tiruan atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, penulis bersedia diberikan hukuman sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Mei 2024
05 Zulkaidah 1445 H

Penulis,



LUSI TIPANI
NIM.19.3300.063

ABSTRAK

LUSI TIPANI, (*Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di Era New Normal*) (dibimbing oleh Ibu Nurhikmah., dan Bapak Mahyuddin).

Dampak paling nyata sekarang ini adalah peningkatan kebutuhan akan teknologi dalam menyelenggarakan pelayanan. Fleksibilitas dalam kebijakan perubahan jadwal dan pembatalan menjadi aspek krusial. PT. Nur Ala Nur Tours harus memiliki kebijakan yang mempertimbangkan kemungkinan perubahan mendadak dan memberikan solusi yang adil kepada calon jama'ah yang terkena dampak. Perubahan signifikan ini telah mempengaruhi industri travel haji dan umrah secara keseluruhan, termasuk PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Untuk menghadapi situasi ini, perusahaan perlu menyesuaikan operasionalnya agar tetap mampu memberikan layanan berkualitas kepada calon jama'ah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan apa saja fakto pendukung dan penghambat calon Jama'ah Haji dan Umroh di era New Normal pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel cabang Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dan dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

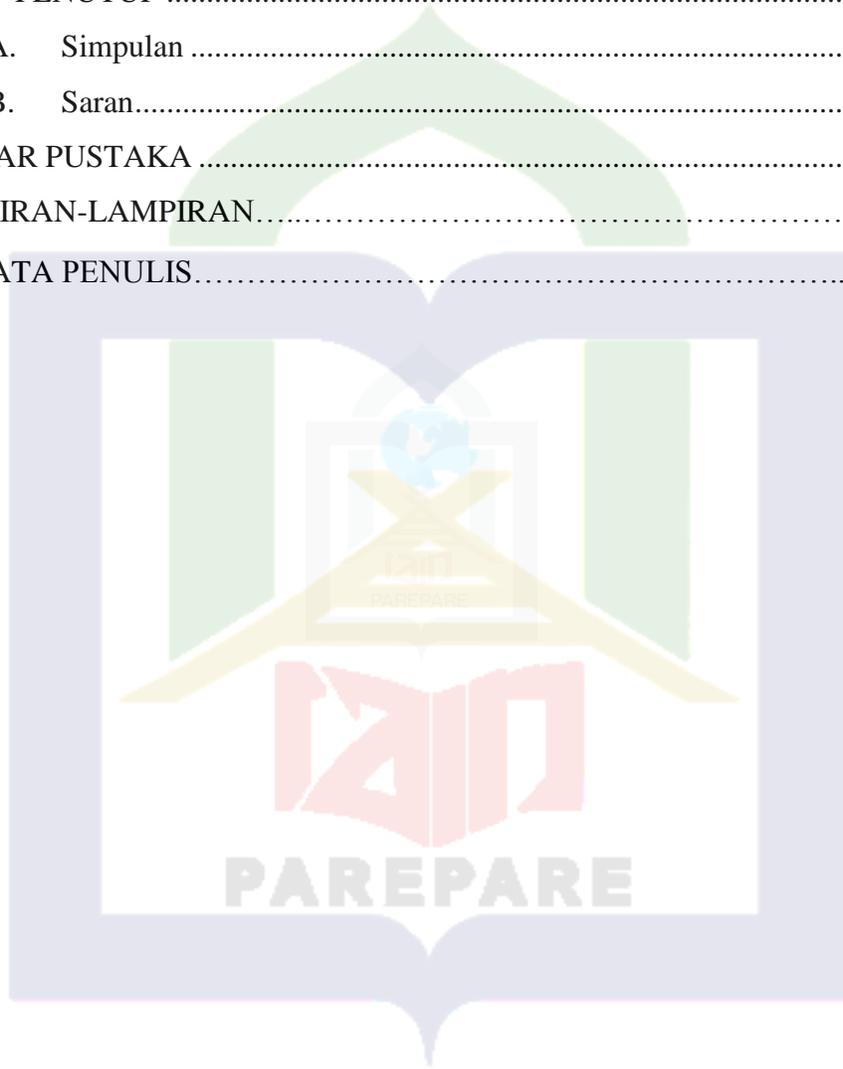
Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan dalam kegiatan perekrutan jemaah umrah dengan perencanaan yang baik. PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare merencanakan penentuan produk, harga, dan sasaran dengan cermat. Pengawasan dilakukan melalui evaluasi, perbaikan kesalahan, dan upaya meminimalkan kesalahan di masa mendatang. Fungsi-fungsi manajemen pelayanan ini diterapkan untuk menarik jemaah agar bergabung dengan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare. Faktor pendukung mencakup optimalisasi fasilitas dan infrastruktur yang disediakan untuk melayani jemaah sebaik mungkin di masa new normal. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Nur Ala Nur tetap memenuhi standar protokol kesehatan sesuai dengan situasi saat ini, dengan kualitas yang terjaga. Namun, terdapat faktor penghambat berupa aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan, seperti memperhatikan protokol kesehatan saat memberikan pelayanan. Penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mengharuskan peralihan dari pertemuan langsung ke aktivitas daring juga menyebabkan situasi menjadi tidak normal.

Kata Kunci: Manajemen, New Normal, Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori.....	13
C. Kerangka Konseptual.....	23
C. Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
C. Fokus Penelitian	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	45
F. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V PENUTUP	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103
BIODATA PENULIS.....	118



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal. Gambar
2.1	Kerangka Pikir	37
4.1	Rincian Jumlah Jamaah	49
4.2	Produk PT. Nur Ala Nur <i>Tours</i> dan Travel	55



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Instrumen Penelitian	Terlampir
2	Surat Keterangan Meneliti dari Institut Agama Islam Negeri Parepare Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah	Terlampir
3	Surat Rekomendasi Penelitian dari DPMTSP	Terlampir
4	Surat Keterangan Selesai Meneliti PT. Nur Ala Nur <i>Tours</i> dan Travel	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biodata Penulis	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen sebagai disiplin ilmu dan praktik dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, memiliki peran sentral dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks global yang terus berubah, tantangan dan dinamika yang dihadapi dalam menerapkan konsep manajemen semakin kompleks. Pengelolaan yang efektif dan efisien menjadi kunci kesuksesan, baik dalam sektor bisnis, pelayanan publik, maupun lembaga-lembaga lainnya.¹

Manajemen memiliki dampak yang signifikan dalam memberikan arah, mengoordinasikan upaya, dan meningkatkan kinerja organisasi. Perkembangan teknologi, perubahan regulasi, dan dinamika pasar menjadi faktor-faktor yang memengaruhi strategi manajemen. Oleh karena itu, penelitian latar belakang ini bertujuan untuk menjelaskan peran esensial manajemen dalam menghadapi perubahan zaman dan bagaimana penerapan konsep manajemen dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan suatu organisasi. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang manajemen, dapat tercipta kerangka kerja yang lebih baik dalam mengatasi tantangan yang dihadapi oleh organisasi di berbagai sektor.²

¹Z Na'im, "Manajemen Pendidikan Islam Sebagai Disiplin Ilmu," *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2018, h 40.

²Wildan Zulkarnain, *Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018), h 70.

Kunci dari manajemen pelayanan adalah keselarasan antara kebutuhan pelanggan, ketersediaan sumber daya, dan tujuan organisasi. Organisasi yang menerapkan manajemen pelayanan dengan baik akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan menciptakan citra positif. Pengelolaan aspek-aspek seperti waktu, biaya, dan kualitas menjadi perhatian utama dalam manajemen pelayanan. Dengan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan, organisasi dapat mengembangkan strategi pelayanan yang responsif dan inovatif.

Manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umroh oleh PT. Nur Ala Nur Tours merupakan aspek sentral dalam keseluruhan pengalaman perjalanan. Pelayanan yang baik dan terorganisir dengan baik menciptakan landasan yang kokoh untuk memastikan kepuasan dan keamanan calon jama'ah. Salah satu aspek penting dari manajemen pelayanan ini adalah perencanaan yang cermat. PT. Nur Ala Nur Tours perlu memastikan bahwa setiap detail perjalanan, termasuk transportasi, akomodasi, dan izin perjalanan, telah diatur dengan teliti.

PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare adalah salah satu agen perjalanan yang berperan penting dalam membantu calon jama'ah menjalankan ibadah haji dan umroh. Mereka bertanggung jawab untuk mengurus berbagai persiapan dan fasilitas yang diperlukan, mengatur rute perjalanan, dan menyediakan bimbingan selama perjalanan. Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang efektif sangat penting dalam memastikan calon jama'ah dapat menjalankan ibadah mereka dengan lancar dan aman.

Perubahan drastis ini telah memberikan dampak signifikan pada industri travel haji dan umrah, termasuk PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare. Dalam menghadapi New Normal, perusahaan ini harus menyesuaikan operasionalnya

agar tetap dapat memberikan layanan berkualitas kepada calon jama'ah. Dalam hal ini, manajemen pelayanan menjadi sangat penting.

Fleksibilitas dalam new normal kebijakan perubahan jadwal dan pembatalan juga menjadi aspek penting. PT. Nur Ala Nur Tours perlu memiliki kebijakan yang memperhitungkan kemungkinan perubahan mendadak dan memberikan solusi yang adil kepada calon jama'ah yang terdampak. Fleksibilitas ini akan menciptakan hubungan yang lebih kuat antara perusahaan dan calon jama'ah, terutama mengingat situasi yang terus berubah di masa pandemi.

Sekarang ini yang muncul sebagai respons terhadap pandemi global, mengubah lanskap bisnis dan pelayanan di seluruh dunia. Konsep ini mengacu pada adaptasi masyarakat dan perusahaan terhadap tatanan baru yang dihadapi setelah melewati masa krisis kesehatan. Dalam konteks bisnis travel dan pariwisata seperti PT. Nur Ala Nur Tours, New Normal menciptakan tantangan dan peluang yang perlu diatasi dengan bijak. Fokus utama New Normal adalah kesehatan dan keselamatan, dengan perusahaan-perusahaan harus menyesuaikan operasional mereka agar sesuai dengan protokol kesehatan dan regulasi pemerintah.

Salah satu dampak paling nyata sekarang ini adalah peningkatan kebutuhan akan teknologi dalam menyelenggarakan pelayanan. Aplikasi digital, sistem pemesanan daring, dan komunikasi virtual menjadi aspek krusial dalam memastikan kelancaran operasional dan interaksi dengan calon jama'ah. Hal ini memerlukan investasi dalam teknologi dan pengembangan infrastruktur digital agar perusahaan dapat tetap terkoneksi dengan pelanggan dan memberikan layanan berkualitas. Di samping itu, PT. Nur Ala Nur Tours juga perlu memastikan bahwa stafnya terampil

dan terlatih dalam menggunakan teknologi ini.³

Pentingnya komunikasi yang jelas juga tidak dapat diabaikan dalam manajemen pelayanan. Informasi yang akurat dan komprehensif mengenai persyaratan, prosedur, dan panduan selama perjalanan harus disampaikan kepada calon jama'ah. Kejelasan ini memberikan kepercayaan dan memastikan bahwa calon jama'ah dapat mempersiapkan diri dengan baik. Manajemen pelayanan yang efektif juga mencakup ketersediaan bantuan dan jawaban atas pertanyaan calon jama'ah. PT. Nur Ala Nur Tours perlu memiliki mekanisme yang responsif untuk merespon pertanyaan dan masalah yang mungkin timbul selama perjalanan.⁴

Salah satunya adalah PT. Nur Ala Nur Tours and Travel merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan umrah. PT Nur Ala Nur Tours dan Travel beralamat di Jl. H. Agussalim, Tiro Sompe, Kec. Bacukiki Barat berdiri 13 tahun yang lalu pada tahun 2010.

Keunikan dari PT Nur Ala Nur Tours dan Travel adalah berangkat umrah dahulu bayar belakangan. Maksudnya, mereka melakukan pelunasan pembayaran Ketika jamaah sudah melaksanakan ibadah umrah dengan uang muka Rp. 5.000.000. Jadi, setelah pulang umrah jamaah menabung untuk pelunasan. Pelunasan tersebut dapat diangsur selama tiga tahun. Apabila jamaah meninggal dunia sebelum melakukan pelunasan, maka dianggap lunas dan tidak dibebankan kepada ahli warisnya. Meskipun melakukan pelunasan setelah umrah, mereka tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan memudahkan jamaah ketika melaksanakan ibadah.

³Yuliandra izki Gumantan, Aditya, Mahfud Imam dan, "Tingkat Kecemasan Seseorang Terhadap Pemberlakuan New Normal Dan Pengetahuan Terhadap Imunitas Tubuh. Universitas Teknokrat Indonesia," *Sport Science & Education Journal*, 2020, h 23.

⁴S Sulasm, "Analisis Manajemen Strategi Bisnis Travel Agent Di Masa Pandemi Covid 19," *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 2021, h 15.

Peneliti memilih melakukan penelitian di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel karena dapat dipercaya, dilihat dari testimoni jamaah dan juga pencapaian biro tersebut dalam kurun waktu 13 tahun setelah berdiri. PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel menggunakan pesawat Saudi Airline, Garuda, dan Lion Air yang dimana Saudi Airline versi pesawat Saudi Airlines, peringkat pertama pemberangkat umrah terbanyak se-Indonesia tiga tahun berturut-turut versi pembiayaan syariah yaitu Amitra Syariah, dan pada tahun 2019 mendapatkan peringkat pertama se-Indonesia sebagai jamaah terbanyak menggunakan hotel Dar El Aiman versi hotel Mekkah Maddinah group Dar El Aiman.

Selain itu, walaupun belum ada pemberangkatan pada saat new normal tetapi di PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel cabang Parepare tetap ada penerimaan calon jamaah. Terdapat 42 calon jamaah yang mendaftar untuk melaksanakan ibadah umrah. Salah satu strategi pemasaran PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel cabang Parepare di Era New normal adalah menyediakan beberapa paket luar biasa seperti paket ayo rencana Umroh, Paket Regular Umroh dan paket Haji Furodah (Lansung Berangkat) di kantor PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel cabang Parepare. Dari ketiga paket tersebut di tahun kemarin PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel berhasil memberangkatkan 42 Jama'ah Haji. Paket yang disediakan beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan dan kesanggupan Calon Jama'ah Haji.

Berdasarkan dari yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di Era New Normal Pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare, mengingat saat ini banyaknya Travel yang tersedia untuk kesediaan Haji dan Umroh. Tantangan biro umrah sekarang ini adalah bagaimana biro tersebut mampu memberi

pelayanan yang baik di Era New Normal. Oleh karena itu, peneliti tertarik memberi judul penelitian ini “Implementasi Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umroh Di Era New Normal Pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan calon *Jama’ah* Haji dan Umroh di era *New Normal* pada PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel cabang Parepare?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel di era *New Normal* cabang Parepare dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada *Jama’ahnya*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon *Jama’ah* Haji dan Umroh di era *New Normal* pada PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel cabang Parepare.
2. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel di Era *New Normal* cabang Parepare dalam memberikan Pelayanan Haji dan Umrah pada *Jama’ahnya*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat menyajikan manfaat secara teoritis maupun praktis,

penjelasannya sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi dalam memperkaya wawasan sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana efektivitas Implementasi Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di era *New Normal* pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel cabang Parepare. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi pengetahuan bagi pihak-pihak yang terlibat seperti para pegawai PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengelola perusahaan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi biro perjalanan umrah dan haji khusus untuk lebih memahami dan mendalami bagaimana Manajemen pelayanan yang baik digunakan dalam Impelementasi Pelayanan Calon *Jama'ah* Haji dan Umroh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada tahap ini, dijelaskan penelitian-penelitian lain yang sesuai atau berkesinambungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Hal ini merupakan bagian dari upaya menelaah hasil-hasil penelitian yang terkait dengan objek penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun penelitian yang cukup berkesinambungan dengan penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Nurus Safaa'ah dengan judul "Manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di seksi penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta."⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota dapat dianalisis melalui tiga faktor utama: strategi pelayanan, sistem, dan sumber daya manusia. Upaya peningkatan kepuasan jamaah dilakukan melalui efektivitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan yang efisien, peningkatan kualitas penyelenggaraan, dan program yang responsif terhadap kebutuhan jamaah. Faktor pendukung mencakup tim yang solid, sarana prasarana yang mendukung, dan kerjasama dengan organisasi di luar Kemenag. Hambatan meliputi ketidakstabilan jaringan, perubahan regulasi, dan keluhan jamaah terkait pemberangkatan. Evaluasi manajemen pelayanan tercermin dari respons positif mayoritas jamaah haji, yang menyatakan bahwa pegawai responsif, memberikan informasi jelas, mengutamakan

⁵Nurus Safaa'ah, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta," *Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2020.

kepentingan jamaah, menyelesaikan permasalahan dengan baik, bersikap sopan, dan memberikan ketenangan kepada jamaah.

Persamaan pada penelitian ini dengan yang akan peneliti teliti adalah Fokus pada Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh, penelitian ini mencoba memahami bagaimana pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh dapat ditingkatkan. Pentingnya Kepuasan Pelanggan, Kedua penelitian ini mengakui pentingnya kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dalam manajemen pelayanan. Baik Anda maupun Nurus Safaa'ah bertujuan untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji dan umroh.

Salah satu perbedaan yang signifikan adalah konteks penelitian. Penelitian Anda berfokus pada perusahaan travel cabang Kota Parepare dan berbicara tentang manajemen pelayanan di era New Normal, sementara penelitian Nurus Safaa'ah berfokus pada seksi penyelenggaraan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Yogyakarta. Konteks yang berbeda ini dapat menghasilkan perbedaan dalam temuan dan implikasi. Objek penelitian juga berbeda. Peneliti mengkaji manajemen pelayanan di perusahaan travel, sedangkan Nurus Safaa'ah mengkaji manajemen pelayanan di seksi penyelenggaraan haji dan umroh di instansi pemerintah. Perbedaan ini dapat mempengaruhi variabel-variabel yang diteliti dan temuan penelitian. Meskipun keduanya memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tujuan penelitian peneliti lebih berfokus pada adaptasi terhadap New Normal, sementara tujuan penelitian Nurus Safaa'ah lebih berorientasi pada pengelolaan pelayanan di instansi pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, dengan judul "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan

Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo.⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Mabruro berhasil meraih prestasi dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah, dengan aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang semuanya dikategorikan baik. Evaluasi menyimpulkan bahwa PT Mabruro mampu menyajikan layanan prima yang bermutu tinggi kepada jamaah. Keberhasilan ini didorong oleh profesionalisme karyawan PT Mabruro yang memiliki keterampilan dan tanggung jawab yang tinggi, memastikan kinerja maksimal dalam menjalankan tugas mereka. Dampak positif dari layanan prima ini tercermin pada tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan jamaah, diperkuat oleh enam indikator pelayanan yang menunjukkan kepuasan menyeluruh para jamaah yang telah berinteraksi dengan PT Mabruro.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan di teliti adalah baik penelitian peneliti maupun penelitian Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia memiliki fokus pada manajemen pelayanan dalam konteks haji dan umroh. Kedua penelitian ini mencoba memahami bagaimana pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umroh dapat ditingkatkan. Kedua penelitian ini mengakui pentingnya kepuasan calon jama'ah haji dan umroh sebagai tujuan utama dalam manajemen pelayanan. Baik peneliti maupun Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua penelitian ini melibatkan penelitian lapangan, seperti wawancara dengan calon jama'ah haji dan umroh atau staf di PT Mabruro Sidoarjo atau PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Ini menunjukkan pendekatan empiris dalam penelitian.

⁶Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo," *Ekonomi Islam*, 2021.

Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah salah satu perbedaan yang signifikan adalah konteks penelitian. Penelitian peneliti berfokus pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal, sementara penelitian Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia berfokus pada PT Mabruro Sidoarjo. Konteks yang berbeda ini dapat menghasilkan perbedaan dalam temuan dan implikasi. Objek penelitian juga berbeda, Peneliti mengkaji manajemen pelayanan di perusahaan Travel cabang Kota Parepare, sedangkan Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia mengkaji manajemen pelayanan di PT Mabruro Sidoarjo. Perbedaan ini dapat mempengaruhi variabel-variabel yang diteliti dan temuan penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Jumria “Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam.”⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa di unit rawat inap, pegawai telah berhasil menerapkan manajemen pelayanan dengan perspektif manajemen Islam. Mereka mengintegrasikan nilai-nilai agama dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Meskipun sarana dan prasarana belum mendukung secara maksimal, perawat dan petugas tetap memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, fokus pada pemenuhan kebutuhan pasien. Hal ini menghasilkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan, meskipun kondisi fisik belum sepenuhnya optimal. Kesimpulannya, pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit rawat inap tersebut.

⁷Jumria, “Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam,” *IAIN Parepare*, 2021.

Persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah baik penelitian peneliti maupun penelitian Jumria memiliki fokus pada manajemen pelayanan. Meskipun konteksnya berbeda (rumah sakit dan travel haji dan umroh), keduanya mencoba memahami bagaimana manajemen pelayanan dapat ditingkatkan. Kedua penelitian ini mengakui pentingnya kepuasan pelanggan atau pasien sebagai tujuan utama dalam manajemen pelayanan. Baik Anda maupun Jumria bertujuan untuk meningkatkan kepuasan calon jama'ah haji dan umroh atau pasien rawat inap. Penelitian ini mengadopsi pendekatan analisis dalam mengkaji manajemen pelayanan. Anda mungkin menganalisis manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umroh dalam konteks New Normal, sementara Jumria mungkin menganalisisnya dari perspektif manajemen Islam.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah salah satu perbedaan utama adalah konteks penelitian. Penelitian peneliti berfokus pada manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umroh di travel cabang Kota Parepare, sedangkan penelitian Jumria berfokus pada manajemen pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit daerah. Konteks yang berbeda ini mencerminkan perbedaan dalam layanan yang ditawarkan dan tantangan yang dihadapi. Objek penelitian juga berbeda. Peneliti mengkaji manajemen pelayanan dalam industri perjalanan, sementara Jumria mengkaji manajemen pelayanan dalam sektor kesehatan. Ini menciptakan perbedaan dalam variabel-variabel yang diteliti dan karakteristik pelanggan/pasien. Penelitian Jumria mencakup analisis dari perspektif manajemen Islam, yang mencerminkan pendekatan berdasarkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam dalam manajemen. Di sisi lain, penelitian peneliti tidak

memiliki fokus religius tertentu dalam manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umroh.

B. Tinjauan Teori

Pada suatu penelitian, teori memiliki peranan penting karena dapat digunakan untuk menjawab, menyelesaikan dan memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian, dan mengkaji lebih dalam masalah yang terjadi, maka dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori-teori yang berkesinambungan dengan judul, berikut penjabaran teori-teori yang digunakan untuk menganalisis.

1. Teori Pelayanan

Teori pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.⁸

Sinambela, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

⁸Suparman, "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Cianjur," *Jurnal Borneo Administrator*, 2017, h 60.

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *Publik* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Dapat diartikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Tentu, berikut penjelasan yang lebih singkat untuk setiap prinsip pelayanan publik:

- a. **Transparansi Pelayanan:** Ini mencakup memberikan informasi yang jelas tentang jenis layanan, prosedur, dan persyaratan. Transparansi membangun kepercayaan dan memungkinkan masyarakat mengawasi pelaksanaan pelayanan.
- b. **Akuntabilitas Pelayanan:** Pemerintah atau penyedia layanan harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai hukum. Ini menciptakan kepercayaan dan memastikan pelaksanaan yang baik.
- c. **Kondisional Pelayanan:** Pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan individu atau situasi. Efisiensi dan efektivitas penting.

- d. Partisipatif Pelayanan: Melibatkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan, mendengarkan aspirasi dan kebutuhan mereka.
- e. Kesamaan Hak Pelayanan: Semua warga memiliki hak yang sama untuk pelayanan tanpa diskriminasi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Ini menciptakan hubungan yang adil.⁹

Prinsip-prinsip ini penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat. Dalam konteks manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umroh di era New Normal, upaya untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi prinsip-prinsip ini akan menjadi kunci keberhasilan. Dengan adanya transparansi dalam informasi, akuntabilitas dalam pelaksanaan, pelayanan yang kondisional dan partisipatif, serta kesamaan hak bagi semua calon jama'ah, manajemen pelayanan dapat menjadi lebih efisien dan efektif.

2. Konsep Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang menuju pencapaian tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang konkret. Ini mengacu pada upaya mengatur dan mengarahkan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya, manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengelola proses pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan.¹⁰

⁹Anwar Prabu Mangkunegara, *Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kedua Belas.* (Bandung Narimawati Et Al 2010: Remaja Rosdakarya, 2015), h 31.

¹⁰Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaborati* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h 60.

Definisi manajemen juga telah dijabarkan oleh berbagai ahli, termasuk James A.F. Stoner dan Charles Wankel, yang menganggap manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi serta pemanfaatan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹¹

Pada kerangka pemahaman ini, manajemen melibatkan empat aspek utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. Perencanaan mengacu pada proses perencanaan langkah-langkah untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian berkaitan dengan struktur organisasi dan pengaturan sumber daya. Kepemimpinan adalah tentang mengarahkan dan memotivasi anggota organisasi. Pengendalian mencakup evaluasi dan pengawasan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai.

Pendekatan lain dalam mendefinisikan manajemen adalah oleh Terry dan Rue, yang menyatakan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang melibatkan pelaksanaan oleh manajer atau pengelola dengan tujuan tertentu yang tidak dapat diraba. Manajemen berusaha untuk mencapai hasil-hasil yang biasanya disebut sebagai tujuan. Meskipun manajemen mungkin tidak dapat dilihat secara fisik, ia dapat terbukti melalui hasil-hasil seperti produktivitas yang tinggi, kepuasan pelanggan, dan pencapaian tujuan organisasi.¹²

Pada konteks penelitian ini, manajemen adalah inti dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan calon jama'ah haji dan umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal. Ini melibatkan

¹¹ Supiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu," *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan (JIMPE)*, 2022.

¹² Deddy Mulyadi, *Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2015), h 52.

perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya serta proses agar tujuan pelayanan yang lebih baik dapat tercapai.

Manajemen sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Melalui manajemen yang baik maka pembinaan kerjasama akan serasi dan harmonis, saling menghormati dan mencintai, sehingga tujuan optimal akan tercapai. Begitu pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati dan menerapkannya demi hari esok yang lebih baik.

a. Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana dijelaskan oleh G.R. Terry yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan, mencakup empat aspek utama yang dikenal dengan akronim POAC, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengendalian):

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan melibatkan langkah-langkah seperti menetapkan tujuan organisasi, merumuskan metode yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, dan merencanakan aktivitas kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Ini merupakan tahap awal dalam proses pengambilan keputusan yang menentukan arah dan tujuan masa depan organisasi. Dalam konteks penelitian Anda, perencanaan adalah aspek penting dalam manajemen pelayanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian melibatkan proses mengatur dan membagi pekerjaan, wewenang, serta sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pengorganisasian, struktur organisasi dibentuk dan peran serta tanggung jawab individu dalam organisasi ditentukan. Ini membantu menciptakan kerangka kerja yang diperlukan untuk menyelaraskan upaya individu menuju pencapaian tujuan bersama. Dalam konteks penelitian Anda, pengorganisasian berkaitan dengan struktur perusahaan dan cara pelayanan diatur.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan, atau sering disebut juga sebagai penggerakan, adalah tahap di mana langkah-langkah diambil untuk memastikan bahwa semua anggota tim bekerja menuju pencapaian tujuan sesuai dengan perencanaan manajemen dan upaya organisasi. Ini adalah fase di mana rencana dan konsep yang telah dirumuskan sebelumnya diwujudkan menjadi tindakan nyata. Dalam konteks penelitian Anda, pelaksanaan mencakup implementasi rencana untuk meningkatkan kualitas layanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah fungsi manajemen yang terkait dengan pemantauan terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi atau tujuan yang telah ditetapkan selama proses perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan. Ini melibatkan evaluasi hasil kerja, perbandingan dengan rencana awal, dan pengambilan tindakan korektif jika diperlukan. Dalam penelitian Anda, pengendalian akan mencakup

langkah-langkah untuk memantau dan memastikan peningkatan kualitas pelayanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh sesuai dengan yang direncanakan.¹³

Dalam konteks penelitian Anda tentang manajemen pelayanan calon jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di era *New Normal*, fungsi-fungsi manajemen ini akan menjadi dasar untuk merancang strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan organisasi

b. Tujuan Manajemen

Manajemen dibutuhkan pada setiap organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada 3 alasan utama diperlukannya manajemen, yaitu:

- 1) Untuk mencapai tujuan;
- 2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang bertentangan;
- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas¹⁴

Pertama, tujuan dari manajemen dalam konteks ini adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel yaitu memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan bagi calon jama'ah haji dan umrah. Dalam mencapai tujuan ini, manajemen harus memiliki rencana strategis dan taktis yang jelas, serta mampu mengelola sumber daya dengan efektif dan efisien.¹⁵

Kedua, manajemen juga harus dapat menjaga keseimbangan antara tujuan-

¹³Fauzia Agustini, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia* (Medan: UISU Press, 2019), h 12-13.

¹⁴Siregar, *Evaluasi Pelayanan Publik Di Indonesia* (PT. RajaGrafindo Persada, 2014), h 42.

¹⁵Ansory Fadjar dan Indrasari Meithiana, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018), h 10.

tujuan yang bertentangan. Misalnya, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel harus dapat menjaga keseimbangan antara memaksimalkan keuntungan dengan memberikan layanan terbaik bagi calon *Jama'ah* Haji dan Umroh. Manajemen juga harus mampu menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan dan kepentingan karyawan. Ketiga, manajemen harus mencapai efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada calon jama'ah haji dan umrah. Hal ini dapat dilakukan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti mengurangi biaya yang tidak perlu dan memaksimalkan kinerja karyawan. Manajemen juga harus dapat meningkatkan efektivitas layanan dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan yang memadai bagi karyawan.

Kesimpulannya, manajemen sangat penting dalam konteks manajemen pelayanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel cabang Kota Parepare di era new normal. Manajemen harus memiliki tujuan yang jelas, mampu menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang bertentangan, dan mencapai efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan. Dengan menerapkan manajemen yang baik, PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel dapat memberikan layanan yang terbaik dan memuaskan bagi calon jama'ah haji dan umrah, serta meningkatkan keuntungan perusahaan.

c. Strategi dalam Pelayanan

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani adalah bertindak membantu dalam menyiapkan segala yang diperlukan oleh seseorang. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang membentuk suatu proses. Proses ini seringkali berjalan secara teratur dan berkesinambungan,

mencakup segala aspek kehidupan masyarakat, dan merupakan cara pemenuhan kebutuhan melalui interaksi dengan pihak lain.

Secara umum, pelayanan atau customer service adalah segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dicapai dengan menyediakan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.

Strategi dalam Pelayanan adalah seperangkat langkah, metode, dan rencana yang dirancang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan atau pemangku kepentingan dengan cara yang efisien dan efektif. Strategi pelayanan sangat penting dalam berbagai konteks, termasuk bisnis, pelayanan publik, organisasi nirlaba, dan sektor lainnya. Berikut ini penjelasan lebih rinci tentang strategi dalam pelayanan:¹⁶

- 1) Identifikasi Kebutuhan Pelanggan: Strategi pelayanan dimulai dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan. Ini melibatkan penelitian dan analisis untuk menentukan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Misalnya, dalam bisnis, perlu memahami segmen pasar dan apa yang mereka cari dalam produk atau dalam sebuah layanan.
- 2) Segmentasi Pelanggan: Setelah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, langkah selanjutnya adalah segmentasi. Ini adalah proses membagi

¹⁶Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama, 2017), h 24.

pelanggan menjadi kelompok-kelompok berdasarkan karakteristik, seperti demografi, perilaku, atau preferensi. Dengan segmentasi yang baik, dengan ini dapat dikembangkan strategi yang lebih terfokus untuk melayani setiap kelompok pelanggan.

- 3) Pengembangan Produk atau Layanan: Berdasarkan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan, dapat dikembangkan produk atau layanan yang sesuai. Ini melibatkan perancangan, pengujian, dan pengembangan produk atau layanan yang akan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.
- 4) Penyusunan Harga yang Tepat: Strategi pelayanan juga mencakup penetapan harga yang sesuai dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan. Harga harus mencerminkan kualitas, kegunaan, dan persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut.
- 5) Komunikasi yang Efektif: Untuk mempromosikan produk atau layanan, perlu merancang strategi komunikasi yang efektif. Ini melibatkan pemilihan saluran komunikasi yang tepat, pesan yang relevan, dan pendekatan yang akan mencapai audiens target.
- 6) Pemberian Pelatihan: Dalam konteks layanan pelanggan, pelatihan karyawan sangat penting. Mereka perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan kompeten kepada pelanggan.
- 7) Pengukuran dan Evaluasi Kinerja: Strategi pelayanan juga mencakup pengukuran dan evaluasi kinerja. Dalam hal ini, perlu memiliki metrik untuk menilai sejauh mana pelayanan berhasil. Ini dapat mencakup tingkat kepuasan pelanggan, waktu respon, efisiensi operasional, dan metrik

lainnya.

- 8) Pengembangan Berkelanjutan: Pelayanan yang baik tidak statis; mereka berkembang seiring waktu. Strategi pelayanan harus mencakup upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan sesuai dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi.
- 9) Respons Terhadap Umpan Balik: Strategi pelayanan yang efektif juga mencakup bagaimana cara menangani umpan balik pelanggan. Harus siap untuk merespons masukan pelanggan dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan.
- 10) Inovasi: Terakhir, strategi pelayanan yang kuat juga mencakup elemen inovasi. Perlu selalu mencari cara baru untuk meningkatkan pelayanan, baik melalui teknologi baru, proses yang lebih efisien, atau fitur tambahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁷

Maka dengan merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang baik, Anda dapat memastikan bahwa pelayanan yang Anda tawarkan efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan pelanggan Anda. Hal ini juga membantu menciptakan keunggulan kompetitif dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan atau pemangku kepentingan seseorang.

d. Peran Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Jama'ah Haji Dan Umroh

Peran manajemen pelayanan dalam mencapai kepuasan calon jamaah haji dan umroh sangatlah signifikan. Manajemen pelayanan berperan sebagai pelaksana

¹⁷Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama, 2017), h 24.

dan pengelola keseluruhan rangkaian perjalanan calon jamaah, dan berikut ini adalah penjelasan lebih mendalam mengenai peran mereka.

Manajemen pelayanan memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh berlangsung dengan lancar, aman, dan memuaskan. Mereka bertanggung jawab dalam perencanaan yang matang. Tugas mereka melibatkan berbagai aspek, mulai dari pemilihan moda transportasi yang sesuai hingga pemilihan akomodasi yang nyaman, serta pengurusan perizinan yang diperlukan untuk perjalanan ini. Semua langkah ini harus direncanakan secara rinci agar tidak ada kebingungan atau hambatan selama perjalanan berlangsung.¹⁸

Selain itu, manajemen pelayanan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada calon jamaah bersifat jelas dan komprehensif. Informasi tersebut mencakup segala hal yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, dan tata cara perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh. Kepastian informasi ini memberikan keyakinan kepada calon jamaah bahwa mereka telah memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari mereka selama perjalanan.

Selanjutnya, manajemen pelayanan juga harus selalu siap memberikan bantuan kepada calon jamaah. Ini termasuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang mereka miliki, membantu menangani masalah yang mungkin timbul, dan memberikan respons yang cepat dalam situasi darurat. Penting bagi calon jamaah merasa didukung dan mendapatkan perhatian sepanjang perjalanan mereka.

¹⁸Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h 42.

Aspek kualitas layanan juga memiliki peran sentral. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa seluruh staf mereka telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan memiliki sikap yang ramah. Ini mencakup penyediaan makanan yang baik, akomodasi yang nyaman, dan moda transportasi yang efisien. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan calon jamaah.

Kepatuhan terhadap standar keamanan dan kesehatan adalah prioritas utama lainnya. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi dan protokol yang berlaku dalam hal keamanan dan kesehatan. Hal ini mencakup kesiapan dalam menangani situasi medis darurat dan memenuhi kebutuhan kesehatan individu calon *Jama'ah*.¹⁹

Selanjutnya, manajemen pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam seluruh proses perencanaan dan pelaksanaan perjalanan *Jama'ah* Haji dan Umroh. Masyarakat harus dilibatkan dengan mendengarkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap perjalanan. Partisipasi masyarakat akan memberikan legitimasi kepada pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Terakhir, evaluasi dan umpan balik memiliki peran penting dalam perbaikan berkelanjutan. Setelah perjalanan selesai, manajemen pelayanan harus melakukan evaluasi menyeluruh. Umpan balik dari calon jamaah sangat berharga dalam memahami apa yang telah berjalan dengan baik dan di mana perbaikan dapat dilakukan. Dengan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik ini, manajemen pelayanan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

¹⁹ Supiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu."

Dengan menjalankan peran mereka secara efektif, manajemen pelayanan akan membantu memastikan bahwa calon *Jama'ah* Haji dan Umroh merasa didukung, terjamin, dan puas dengan perjalanan mereka. Hal ini juga akan membantu membangun reputasi yang positif, yang pada gilirannya akan mendukung promosi kepada calon *Jama'ah* potensial lainnya. Dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, manajemen pelayanan harus menjalankan peran mereka dengan baik dan berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

3. Konsep Calon *Jama'ah* Haji dan Umroh

a. Definisi Calon *Jama'ah* Haji dan Umroh

Calon *Jama'ah* Haji dan Umroh merujuk kepada individu Muslim yang bermaksud untuk melaksanakan ibadah Haji dan Umroh, dua jenis ibadah yang memiliki makna dan signifikansi penting dalam agama Islam. Haji adalah ibadah yang wajib dilakukan sekali seumur hidup bagi mereka yang mampu secara fisik, finansial, dan mental, sedangkan umrah adalah ibadah sunnah yang dapat dilakukan kapan saja dalam setahun.²⁰

Menyempurnakan ibadah Haji dan Umroh memiliki beberapa pentingnya. Pertama, melalui ibadah ini, seseorang menunjukkan ketaatan dan pengabdian kepada Allah serta mengikuti perintah-Nya. Kedua, ibadah ini memberikan kesempatan untuk membersihkan diri dari dosa dan kesalahan masa lalu serta memperbaharui kesucian spiritual. Ketiga, ibadah Haji dan Umroh menciptakan rasa persaudaraan, persatuan, dan kebersamaan di antara umat Muslim. Keempat, ibadah ini membawa pahala besar dan keberkahan dalam kehidupan dunia dan

²⁰Mansya Aji Saputra, "Respons Calon Jemaah Penangguhan Keberangkatan Haji Tahun 2020, Pandemi COVID-19.," *Manajemen Haji Dan Umroh*, 2021, h 30.

akhirat. Terakhir, ibadah Haji dan Umroh juga memberikan kesempatan untuk merenung, belajar, dan mendalami ajaran-ajaran Islam secara lebih mendalam. Pentingnya menyempurnakan ibadah haji dan umrah tidak hanya berdampak pada individu yang melakukannya, tetapi juga pada keluarga, masyarakat, dan umat Muslim secara keseluruhan. Melalui ibadah ini, seseorang dapat menjadi pribadi yang lebih taat, bermanfaat bagi lingkungan sekitarnya, serta berkontribusi dalam memperkuat ukhuwah Islamiyah dan peradaban Islam secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga kualitas dan kesempurnaan dalam melaksanakan ibadah Haji dan Umroh merupakan suatu hal yang sangat penting bagi umat Muslim. Hal ini relevan dengan potongan ayat QS. Al-Baqarah/2: Ayat 196:

الْعُقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ أَنْ وَاعْلَمُوا اللَّهَ وَاتَّقُوا ۞ لِلَّهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجِّ وَاتَّمُوا

Terjemahnya:

"Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah..... Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Keras hukumannya."²¹

Ayat ini menekankan pentingnya melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan sempurna karena Allah. Ayat ini juga memberikan petunjuk alternatif bagi mereka yang mungkin menghadapi kendala atau hambatan yang mencegah mereka menyelesaikan ibadah Haji dan Umroh. Dalam situasi tertentu, jika seorang muslim terhalang untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah secara penuh karena ancaman

²¹Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), h 28.

musuh atau kesulitan lainnya, maka ayat ini memberikan opsi untuk melaksanakan ibadah kurban yang lebih mudah untuk diperoleh.

Relevansi ayat ini terhadap manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah adalah mengajarkan pentingnya fleksibilitas dalam merespon kondisi yang tak terduga. Dalam konteks *New Normal* atau dalam situasi ketidakpastian seperti pandemi *COVID-19*, manajemen pelayanan harus mampu menghadapi dan menyesuaikan diri dengan kendala atau hambatan yang mungkin terjadi. Ayat ini mengajarkan bahwa jika pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh terhambat, maka pelaksanaan ibadah kurban yang lebih mudah dapat menjadi alternatif yang dapat dilakukan. Penjelasan di atas adalah interpretasi umum dan bukan tafsir yang mendalam. Jika Anda ingin mempelajari lebih lanjut tentang ayat-ayat Al-Qur'an terkait *Jama'ah* Haji dan Umroh, disarankan untuk merujuk langsung ke Al-Qur'an itu sendiri atau berkonsultasi dengan seorang ulama atau pakar agama yang memiliki pemahaman yang mendalam tentang Al-Qur'an.

b. Karakteristik Calon *Jama'ah* Haji dan Umroh

- 1) Ketaatan dan Keseriusan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh memiliki keseriusan yang tinggi dalam menjalankan ibadah ini. Mereka memandang haji dan umrah sebagai panggilan Allah SWT dan berusaha menjalankan kewajiban ini dengan penuh ketaatan dan dedikasi.
- 2) Komitmen Spiritual calon *Jama'ah* Haji dan Umroh memiliki komitmen yang kuat terhadap agama Islam dan memprioritaskan aspek spiritual dalam kehidupan mereka. Mereka menganggap haji dan umrah sebagai kesempatan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT, memohon pengampunan dosa, dan memperoleh keberkahan-Nya.

- 3) Persiapan dan Pengetahuan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh melakukan persiapan yang matang sebelum melakukan perjalanan ke tanah suci. Mereka belajar tentang tata cara pelaksanaan ibadah, melakukan studi dan penelitian, serta memahami aspek-aspek praktis yang terkait dengan perjalanan dan tinggal di Mekah dan Madinah.
- 4) Kehidupan yang Islami calon *Jama'ah* Haji dan Umroh berupaya menjalani kehidupan yang Islami dalam segala aspek. Mereka menghormati nilai-nilai agama, mengamalkan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari, dan berusaha untuk meningkatkan spiritualitas mereka.
- 5) Antusiasme dan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh penuh dengan antusiasme dan harapan yang tinggi dalam menjalankan ibadah ini. Mereka berharap dapat meraih keberkahan, mendapatkan pengampunan Allah SWT, dan mengalami transformasi spiritual dalam perjalanan mereka.²²

Penting untuk memahami definisi dan karakteristik calon *jama'ah* haji dan umrah untuk menyusun strategi pelayanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan serta harapan mereka dalam menjalankan ibadah ini.

c. Kebutuhan, harapan, dan motivasi calon *Jama'ah* Haji dan Umroh.

Pentingnya memahami kebutuhan, harapan, dan motivasi calon *Jama'ah* Haji dan Umroh terletak pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan memuaskan. Dengan memahami aspek-aspek ini, perusahaan dapat merancang pengalaman perjalanan yang kohesif dan bermakna, memenuhi ekspektasi pelanggan, dan memastikan bahwa mereka merasa terpenuhi

²²Melia Iska Novitasari, "Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta," *Yogyakarta, Skripsi: UIN Sunan Kalijaga*, 2017, h 31.

secara spiritual dan emosional. Hal ini juga membantu perusahaan untuk membangun hubungan yang kuat dengan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh, memperoleh kepercayaan mereka, serta menciptakan basis pelanggan yang setia dan berkelanjutan." Peran pelayanan dalam memenuhi kebutuhan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh.²³

Peran pelayanan dalam memenuhi kebutuhan calon jama'ah haji dan umrah sangat penting. Berikut adalah beberapa peran utama pelayanan dalam memenuhi kebutuhan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh:

1) Informasi dan Edukasi

Pelayanan harus menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan lengkap tentang persyaratan, tata cara, dan proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Calon *Jama'ah* membutuhkan pemahaman yang baik tentang langkah-langkah yang harus diambil, dokumen yang diperlukan, serta tata cara dan etika yang harus diikuti selama perjalanan. Pelayanan juga harus memberikan edukasi mengenai nilai-nilai, sejarah, dan makna spiritual dari ibadah Haji dan Umroh.

2) Pendaftaran dan Administrasi

Pelayanan harus membantu calon jama'ah dalam proses pendaftaran dan administrasi yang diperlukan, seperti pengurusan *Visa*, tiket pesawat, akomodasi, transportasi, dan perlengkapan ibadah. Pelayanan yang efisien dan terorganisir akan membantu calon jama'ah mengurus persiapan mereka dengan lancar dan meminimalkan potensi kesalahan atau kendala

²³Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaborati*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017), h 42.

administratif.

3) Pendampingan dan Bimbingan

Pelayanan harus menyediakan pendampingan dan bimbingan selama perjalanan ibadah Haji dan Umroh. Tim pelayanan yang berpengalaman dan terlatih harus hadir untuk membantu calon jama'ah dalam setiap tahap perjalanan, termasuk di tanah suci. Pendampingan ini meliputi pengawasan selama pelaksanaan ibadah, memberikan bimbingan spiritual, serta memberikan bantuan praktis dalam mengatasi masalah atau tantangan yang mungkin timbul.

4) Kualitas Layanan dan Kenyamanan

Pelayanan harus memastikan kualitas layanan yang baik dan menciptakan suasana yang nyaman bagi calon jama'ah. Fasilitas akomodasi, transportasi, dan makanan yang memadai dan bersih harus disediakan. Pelayanan juga harus responsif terhadap kebutuhan dan permintaan calon *Jama'ah*, serta memberikan perhatian terhadap kenyamanan fisik dan mental mereka selama perjalanan.

5) Komunikasi dan Koordinasi

Pelayanan harus menjaga komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik dengan calon *Jama'ah*. Calon *Jama'ah* harus mendapatkan informasi yang terkini dan dapat menghubungi pelayanan dengan mudah untuk mendapatkan bantuan atau menjawab pertanyaan mereka. Pelayanan juga harus berkoordinasi dengan pihak- pihak terkait, seperti otoritas keagamaan dan pemerintah, untuk memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah Haji dan

Umroh.²⁴

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan calon jama'ah haji dan umrah. Dalam konteks ini, pelayanan bertujuan untuk memberikan layanan yang memadai, responsif, dan berkualitas kepada calon *Jama'ah* agar mereka dapat menjalankan ibadah calon *Jama'ah* Haji dan Umroh dengan lancar, nyaman, dan memuaskan.

Pelayanan juga harus menyediakan pendampingan dan bimbingan selama perjalanan ibadah Haji dan Umroh. Tim pelayanan yang berpengalaman harus hadir untuk membantu calon jama'ah dalam setiap tahap perjalanan, termasuk di tanah suci. Pendampingan ini meliputi pengawasan selama pelaksanaan ibadah, memberikan bimbingan spiritual, serta memberikan bantuan praktis dalam mengatasi masalah atau tantangan yang mungkin timbul.

Secara keseluruhan, peran pelayanan dalam memenuhi kebutuhan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh adalah untuk memberikan informasi, bantuan, pendampingan, dan kenyamanan yang diperlukan selama perjalanan ibadah. Dengan adanya pelayanan yang baik, calon *Jama'ah* dapat menjalankan ibadah dengan baik.

2. Implementasi *New Normal* Pada Travel Haji dan Umroh

Kenormalan baru merupakan fase dimulainya kembali aktivitas yang sebelumnya dibatasi, seperti kegiatan ekonomi, sosial, dan kegiatan publik, dengan tetap mematuhi protokol kesehatan terkait *COVID-19*. WHO menganjurkan adopsi

²⁴Fanham, "Penyelenggaraan Ibadah Haji, Masalah Dan Penanganannya," *Jurnal Kajian: Menjembatani Teori Dan Persoalan Dalam Perumusan Kebijakan*, 2015, h 201.

perubahan perilaku atau kenormalan baru sebagai langkah adaptasi masyarakat. Meskipun virus *COVID-19* belum sepenuhnya hilang, namun keberadaannya tidak sekuat pada tahun 2019-2022 awal. Kesadaran masyarakat terhadap fakta bahwa virus ini masih ada, namun kehidupan harus terus berlanjut, menjadi dasar untuk diterapkannya Kenormalan Baru.

Dalam konteks Kenormalan Baru, masyarakat harus beradaptasi dengan pandemi yang telah memberikan toleransi tertentu. Sebagai contoh, pada awal pandemi, hanya 20%-25% karyawan yang diizinkan bekerja, sementara dalam era new normal, persentase ini meningkat menjadi 50%-80% dengan tetap mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh Permenkes No: Hk.01.07/Menkes/328/2020. Panduan ini mencakup aturan di tempat kerja untuk mendukung keberlanjutan usaha di tengah pandemi.

Perubahan sosial juga terjadi dalam Kenormalan Baru, di mana masyarakat diperbolehkan untuk melakukan aktivitas ibadah, sosialisasi langsung dengan orang lain, bahkan kegiatan mudik pada bulan suci Ramadhan, asalkan telah divaksinasi lengkap. Perubahan kesehatan masyarakat tercermin dalam penerimaan pasien oleh rumah sakit tanpa indikasi positif *COVID-19*, ketersediaan test antigen atau PCR yang terjangkau, dan penurunan angka kasus positif *COVID-19*. Semua aktivitas tersebut diizinkan dengan syarat tetap mematuhi protokol kesehatan, seperti penggunaan masker, mencuci tangan, dan menerapkan langkah-langkah lainnya.

a. Pengertian dan dampak *New Normal* dalam konteks Travel Haji dan Umroh

Pengertian *New Normal* dalam konteks Travel Haji dan Umroh merujuk pada adaptasi dan implementasi protokol kesehatan dan keselamatan yang baru sebagai tanggapan terhadap pandemi *COVID-19*. *New Normal* mencakup langkah-

langkah dan aturan baru yang dirancang untuk melindungi kesehatan dan keamanan calon jama'ah haji dan umrah, serta meminimalkan risiko penyebaran virus.²⁵

New Normal dalam konteks Travel Haji dan Umroh mengacu pada adaptasi dan implementasi protokol kesehatan dan keselamatan yang baru sebagai respons terhadap pandemi *COVID-19*. Pandemi ini telah mengubah cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dan *New Normal* menjadi upaya untuk melindungi kesehatan dan keamanan calon jama'ah serta mengurangi risiko penyebaran virus.

Penting untuk diingat bahwa protokol *New Normal* dapat berubah sesuai dengan perkembangan situasi dan kebijakan yang berlaku. Oleh karena itu, calon jama'ah diharapkan untuk selalu mengikuti informasi terbaru dari pihak travel haji dan umrah serta mematuhi aturan yang ditetapkan guna menjaga kesehatan dan keselamatan diri sendiri serta orang lain.

Dampak *New Normal* dalam Travel Haji dan Umroh sangat signifikan. Beberapa dampak tersebut meliputi:²⁶

- 1) Perubahan Protokol Kesehatan: Implementasi *New Normal* mengharuskan adanya protokol kesehatan yang ketat. Ini termasuk pemeriksaan suhu tubuh, penggunaan masker wajah, pengaturan jarak fisik, penggunaan *Hand Sanitizer*, serta kebersihan dan sanitasi yang intensif. Protokol ini bertujuan untuk mencegah penyebaran virus dan melindungi calon *Jama'ah* serta petugas yang terlibat.

²⁵Gumantan, Aditya, Mahfud Imam dan, "Tingkat Kecemasan Seseorang Terhadap Pemberlakuan New Normal Dan Pengetahuan Terhadap Imunitas Tubuh. Universitas Teknokrat Indonesia."

²⁶Veronika, Juliana, Hendrianto Hendrianto, and Mega Ilhamiwati. *Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah* (Studi Kasus di Bank Muamalat Kcp Curup).(Diss. IAIN Curup, 2021).

- 2) Pembatasan Kapasitas: Untuk mematuhi prinsip jaga jarak dan memastikan lingkungan yang aman, travel haji dan umrah di era *New Normal* mungkin harus membatasi jumlah calon *Jama'ah* yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menghindari kerumunan dan memastikan setiap individu dapat menjaga jarak yang diperlukan.
- 3) Penyesuaian Jadwal dan Rute Perjalanan: *New Normal* juga dapat mempengaruhi jadwal dan rute perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh. Ada kemungkinan adanya perubahan dalam jadwal penerbangan, waktu pelaksanaan ibadah, atau rute yang biasanya digunakan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan yang berlaku dan meminimalkan risiko kontak antar *Jama'ah*.
- 4) Peningkatan Penggunaan Teknologi: Dalam era *New Normal*, penggunaan teknologi seperti aplikasi pemesanan *Online*, pelacakan perjalanan, dan pembayaran digital dapat meningkat. Teknologi ini memungkinkan pengurangan kontak fisik, mempermudah pengelolaan perjalanan, serta memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan yang ditetapkan.
- 5) Penyesuaian Peraturan dan Regulasi: *New Normal* memerlukan penyesuaian peraturan dan regulasi terkait travel haji dan umrah. Otoritas terkait, termasuk pemerintah dan lembaga pengatur, harus memperbarui dan mengeluarkan pedoman baru yang mengatur tata keselamatan dan kesehatan calon *Jama'ah* serta pemantauan terhadap perubahan situasi dan kebijakan menjadi prioritas utama dalam menjalankan perjalanan calon *Jama'ah* Haji

dan Umroh di era *New Normal*.²⁷

Maka dengan adanya adaptasi dan implementasi protokol kesehatan yang tepat, diharapkan perjalanan Haji dan Umroh sangatlah signifikan. Pelaksanaan protokol kesehatan yang lebih ketat, pembatasan kapasitas, penyesuaian jadwal dan rute perjalanan, peningkatan penggunaan teknologi, serta penyesuaian peraturan dan regulasi menjadi beberapa dampak utama yang terjadi.

New Normal mendorong adanya perubahan dalam cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dengan fokus yang lebih besar pada kesehatan dan keselamatan calon *Jama'ah* serta pengurangan risiko penyebaran virus. Dampak-dampak tersebut menjadi langkah yang perlu diambil dalam rangka memastikan bahwa perjalanan haji dan umrah dapat dilakukan dengan aman dan terkendali di tengah pandemi *COVID-19*.

Menghadapi dampak-dampak *New Normal* ini, kolaborasi antara pihak travel haji dan umrah, calon jama'ah, serta otoritas terkait menjadi sangat penting. Keikutsertaan semua pihak dalam mematuhi protokol kesehatan dan aturan yang ditetapkan menjadi kunci utama dalam menjaga kesehatan dan keselamatan bersama.

Keselamatan dan kesehatan calon *Jama'ah* serta pemantauan terhadap perubahan situasi dan kebijakan menjadi prioritas utama dalam menjalankan perjalanan Haji dan Umroh di era *New Normal*. Dengan adanya adaptasi dan implementasi protokol kesehatan yang tepat, diharapkan perjalanan Haji dan Umroh dapat terus berjalan dengan tetap memenuhi kebutuhan spiritual dan merawat

²⁷Ashidiqie, "Peran Keluarga Dalam Mencegah Coronavirus Disease 2019," *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, 2020, h 7.

kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

b. Inovasi dan adaptasi PT Travel Haji dan Umroh.

PT. Travel Haji dan Umroh mengadopsi beberapa inovasi dan melakukan adaptasi dalam menghadapi New Normal dalam industri perjalanan haji dan umrah.

Berikut adalah beberapa contoh:²⁸

1) Penerapan Teknologi

PT. Travel Haji dan Umroh dapat menggunakan teknologi untuk mempermudah proses pemesanan dan transaksi, seperti pemesanan tiket, pengaturan jadwal, dan pembayaran secara online. Hal ini dapat mengurangi kontak fisik dan meminimalkan risiko penyebaran irus.

2) Pelatihan dan Edukasi

PT. Travel Haji dan Umroh dapat memberikan pelatihan dan edukasi kepada karyawan dan calon jama'ah mengenai protokol kesehatan dan keamanan yang harus diikuti selama perjalanan. Mereka juga dapat memberikan informasi terkini tentang perkembangan situasi dan peraturan terkait *New Normal*.

3) Fleksibilitas Pembatalan dan Perubahan Jadwal

Menghadapi ketidakpastian yang terkait dengan *New Normal*, PT. Travel Haji dan Umroh dapat mengadopsi kebijakan yang lebih fleksibel terkait pembatalan atau perubahan jadwal perjalanan. Hal ini dapat memberikan kepercayaan dan kenyamanan bagi calon jama'ah. Kerjasama dengan Pihak Terkait PT. Travel Haji dan Umroh dapat menjalin kerjasama

²⁸Rizki dan Permana, "Manajemen Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh PT. Nur Ala Nur Tours Cabang Bandung," *Remaja Rosdakarya*, 2022, h 17. h 19.

dengan pihak terkait, seperti maskapai penerbangan, hotel, dan otoritas kesehatan setempat, untuk memastikan penerapan protokol kesehatan yang konsisten dan memastikan keamanan dan kenyamanan calon jama'ah.

4) Penyediaan Peralatan Pelindung Diri (PPE)

PT. Travel Haji dan Umroh dapat menyediakan peralatan pelindung diri (PPE) seperti masker, hand sanitizer, dan sarung tangan kepada calon jama'ah selama perjalanan. Hal ini akan membantu menjaga kebersihan dan mencegah penyebaran virus.

5) Penyesuaian Rute dan Destinasi

PT. Travel Haji dan Umroh mungkin perlu melakukan penyesuaian terkait rute perjalanan dan destinasi yang dapat dikunjungi sesuai dengan aturan dan regulasi yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan kesehatan calon *Jama'ah*.

Maka dengan melakukan inovasi dan adaptasi tersebut, PT. Travel Haji dan Umroh dapat tetap menjalankan layanan perjalanan haji dan umrah dengan mengutamakan kesehatan, keamanan, dan kenyamanan calon jama'ah dalam menghadapi tantangan *New Normal*.

New Normal dalam industri perjalanan haji dan umrah, PT. Travel Haji dan Umroh mengadopsi beberapa inovasi dan melakukan adaptasi untuk memastikan kesehatan, keamanan, dan kenyamanan calon jama'ah. Penerapan teknologi, pelatihan dan edukasi, fleksibilitas pembatalan dan perubahan jadwal, kerjasama dengan pihak terkait, penyediaan PPE, serta penyesuaian rute dan destinasi menjadi beberapa langkah yang diambil, dalam era *New Normal*, teknologi menjadi alat yang sangat berguna dalam mempermudah proses pemesanan dan transaksi, serta

meminimalkan kontak fisik antara calon jama'ah dan pihak travel haji dan umroh. Pelatihan dan edukasi tentang protokol kesehatan dan keamanan yang berlaku memberikan pemahaman yang lebih baik kepada karyawan dan calon *Jama'ah*.

Fleksibilitas pembatalan dan perubahan jadwal memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada calon *Jama'ah* yang mungkin menghadapi ketidakpastian terkait situasi pandemi. Kerjasama dengan pihak terkait, seperti maskapai penerbangan, hotel, dan otoritas kesehatan, memastikan penerapan protokol kesehatan yang konsisten dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Penyediaan PPE selama perjalanan membantu menjaga kebersihan dan mencegah penyebaran virus. Selain itu, penyesuaian rute dan destinasi yang mematuhi peraturan dan regulasi memberikan jaminan keamanan dan kesehatan bagi calon jama'ah. Secara keseluruhan, adaptasi dan inovasi yang dilakukan oleh PT. Travel Haji dan Umroh dalam menghadapi *New Normal* bertujuan untuk memastikan perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan calon jama'ah, serta menjaga kepercayaan dan kenyamanan dalam menjalani ibadah Haji dan Umroh di tengah pandemi *COVID-19*

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan *Jama'ah* Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel cabang Kota Parepare di era *New Normal*. Peran manajemen pelayanan terkait bagaimana implelementasi dalam pengelolaan sumber daya pada PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel cabang Kota Parepare dalam hal ini di era *New Normal*.



Gambar 1.1 Kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang terkait dengan data yang dikumpulkan yakni berupa gambar dan menguraikan dengan kata-kata. Contohnya ialah hasil wawancara peneliti dengan informan. Melalui metode kualitatif, peneliti akan mampu mengenal serta memahami secara mendalam terkait dengan objek penelitian. Pada dasarnya, penelitian kualitatif ialah “serangkaian prosedur penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif terkait pemahaman secara tertulis atau perkataan dari tiap orang dan perilaku yang diamati.”²⁹

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) ialah penelitian yang berproses dengan melihat secara lebih mendetail terkait suatu golongan sosial dengan cara-cara tertentu untuk mendapatkan deskripsi yang teratur dengan baik dan menyeluruh. Maka dari itu, peneliti sudah seharusnya melaksanakan penelitian secara langsung dengan mengamati objek dalam penelitian, sehingga peneliti dapat mengadakan wawancara terhadap objek penelitian terkait untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.³⁰

²⁹Prasetyo, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Rajawali Pers, 2017), h 20.

³⁰Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, VIII (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h 31.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan menjadi tempat pelaksanaan penelitian ini ialah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian karena Travel Haji Umroh merupakan salah satu Travel yang banyak diminati masyarakat di Kota Parepare sehingga penting untuk diteliti terkait dengan bagaimana Implementasi manajemen pelayanan calon jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare. Lokasi penelitian juga memungkinkan peneliti mendapatkan data dan informasi terkait Implementasi manajemen pelayanan pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini ialah setelah proposal penelitian telah diseminarkan serta telah mendapatkan surat izin penelitian. Penelitian ini akan dilaksanakan selama \pm 60 hari.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada bagaimana Implementasi manajemen pelayanan calon jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare, dengan mengangkat faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi manajemen pelayanan dengan menganalisis teori yang terkait dengan data yang ada di lapangan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif atau data yang terdiri atas kata-kata atau deskriptif. Data kualitatif ini didapatkan dengan beragam teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dalam kemasan lain yaitu berupa pengambilan gambar, hasil rekaman suara maupun video.

2. Sumber Data

Sumber data yaitu segala uraian yang didapatkan dari orang lain ataupun dari berkas-berkas. Ardian menyebutkan, sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap perlu dan lainnya. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dapat dipercaya dengan penjelasan yang rinci mengenai fokus penelitian.³¹ Dalam penelitian ini, sumber data terbagi menjadi dua bagian, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Pada penelitian kualitatif, sumber data berupa kata-kata dan tindakan, serta dokumen-dokumen yang relevan dan diperlukan. Data juga diperoleh dari para informan terpercaya yang memberikan penjelasan rinci mengenai fokus penelitian. Penggunaan data primer dan sekunder ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang

³¹Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: PT BUMI AKSARA, 2014), h 20.

komprehensif dan mendalam mengenai topik yang diteliti, memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

a. Data Primer

Sumber data primer ialah sumber data yang diperoleh melalui masyarakat tentang suatu informasi dari suatu pihak terkait masalah yang sedang diteliti. Data primer ialah bagian kasus, baik berupa orang, barang, binatang atau yang lainnya yang menjadi subjek penelitian sebagai sumber informasi pertama atau *first hand* dalam menghimpun data penelitian.³² Artinya informan kita mengacu pada aspek jamaah yang belum melaksanakan umroh atau yang baru ingin berangkat haji dan umroh, sumber data primer dalam penelitian ini mencakup interaksi langsung dengan calon jamaah tersebut. Informasi diperoleh dari pegawai kantor pelayanan PT. Nur Ala Nur Tours, yang bertugas memberikan panduan, informasi, dan prosedur terkait perjalanan haji dan umroh kepada calon jamaah yang masih dalam tahap persiapan. Pengamatan langsung ke lapangan melibatkan wawancara dengan calon jamaah, mencakup harapan, kekhawatiran, dan kebutuhan mereka dalam menghadapi perjalanan sakral tersebut. Dengan demikian, data primer ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai perspektif dan pengalaman calon jamaah yang masih berada pada tahap awal perencanaan perjalanan haji dan umroh.

³²Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h 40.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapatkan dari hasil bacaan literatur atau buku serta bahan dari pustaka. Data sekunder yang dipakai di dalam penelitian ini ialah buku, jurnal, skripsi serta dokumen lainnya yang berkesinambungan dengan permasalahan yang akan diteliti, seperti literatur terkait urgensi penerapan manajemen controlling, dan hal-hal lain yang terkait dengan Implementasi manajemen pelayanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data ialah semua hal yang terkait dengan seperti apa atau dengan cara apa data dapat dikumpulkan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik, yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Penjelasan nya ialah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara ialah proses mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara *direct* kepada pihak responden yang dilakukan oleh peneliti dan jawaban-jawaban yang datang dari responden dituliskan atau didokumentasi dengan alat perekam.³³ Teknik wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan dari lisan seorang responden. Kemudian, yang menjadi responden dalam penelitian ini, ialah pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare terkait dengan bagaimana Implementasi manajemen

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif.*, ed. Suryandari (Bandung: ALFABETA, 2020), h 23.

pelayanan.

2. Observasi

Observasi ialah teknik mengamati dan mencatat yang dilaksanakan secara teratur terhadap perihal yang diteliti dalam penelitian. Observasi dapat dilaksan secara langsung, karena yang diperlukan ialah sikap teliti dan cermat. Dalam cara praktik observasi, terdapat beberapa komponen penting, contohnya catatan yang termuat dan alat-alat yang mampu merekam, *recorder tape*, kamera, dan lainnya selaras dengan keperluan. Observasi dilaksanakan Implementasi manajemen pelayanan pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare pegawai kantor. Observasi merupakan aktivitas mengamati secara langsung hal-hal yang terkait dengan kegiatan implementasi manajemen pelayanan. Adanya observasi dimaksudkan untuk menganalisis bagaimana sistem manajemen yang digunakan. Dalam penelitian ini, juga menggunakan teknik observasi untuk menganalisis hal-hal terkait bagaimana Implementasi manajemen pelayanan calon jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Nur Ala Nur *Tours* cabang Kota Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik mengumpulkan data yang diperoleh melalui beragam dokumen dan literatur lain sebagai bahan telaah dalam penelitian ini. Teknik ini ialah suatu teknik mengumpulkan data yang bertujuan menghadirkan catatan penting yang berkaitan dengan suatu permasalahan yang diteliti, maka akan didapatkan data yang menyeluruh, legitimasinya jelas dan berdasar pada data atau fakta lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Pada intinya, analisis data ialah sebuah tahapan menyusun urutan data dan membaginya ke dalam suatu aspek, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditentukan tema dan rumusan kerja seperti termuat oleh data. Peran analisis data ialah pengaturan, pengurutan, pengelompokkan, pemberian kode dan mengklasifikasikan data yang terhimpun, baik yang berasal dari catatan penelitian, dokumentasi dan dokumen lainnya.³⁴

Analisis data ialah tahapan selanjutnya yang dikerjakan peneliti untuk mencari, melakukan penataan, serta menyusun kesimpulan secara teratur dari pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah teknik analisis data model interaktif yang mana dijelaskan oleh Miles dan Huberman. Tahapan dalam analisis data ini terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan pemberian kesimpulan. Teknik analisis data model interaktif menekankan pada proses menyederhanakan data ke dalam ruang lingkup yang lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, analisis data dibuat dengan mengacu pada teknik analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman yang dibagi atas tiga tahapan yang harus dilakukan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat didefinisikan sebagai membuat rangkuman, menyederhanakan, dan memilah hal-hal penting, kemudian berfokus pada hal-

³⁴Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah, Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 2015, h 27.

hal yang penting tersebut untuk kemudian dirumuskan tema dan polanya. Reduksi data ialah analisis yang berorientasi serta mengelompokkan data dengan cara yang telah dirumuskan, sehingga dapat dibuat kesimpulan akhir atau melalui tahapan veritikasi. Data yang didapatkan dari lapangan, langsung dituliskan dengan jelas setiap pengumpulan data selesai dilakukan. Adanya reduksi data akan memudahkan peneliti untuk memilah hal-hal pokok serta membantu mencari kembali data yang diperlukan dengan memberi tanda pada aspek-aspek tertentu.³⁵

2. Penyajian Data

Penyajian data ialah proses menyusun data yang telah dikumpulkan yang membuka probabilitas ditariknya kesimpulan atau mengambil tindakan. Miles & Huberman memberi batasan, bahwa penyajian data sebagai rangkaian susunan informasi yang menyediakan probabilitas adanya upaya menarik kesimpulan dan penetapan tindakan. Hal ini memudahkan peneliti untuk memahami dan menguasai data secara menyeluruh serta untuk merumuskan tahapan berikutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah tahapan dari suatu aktivitas atas deskripsi yang lengkap. Hasil dari upaya menarik kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian diadakan. Hasil-hasil yang timbul dari data seharusnya diuji kebenaran dan ketetapan validitasnya terpercaya. Dalam bagian ini, peneliti

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif*, 2020, h 45.

merumuskan sebuah rumusan proposisi, untuk selanjutnya dikerjakan dengan menganalisis secara berkelanjutan terkait data yang telah terhimpun. Proses berikutnya ialah membuat laporan hasil penelitian yang mendetail dengan hasil penelitian baru yang berbeda dari penelitian yang telah ada.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Nur Ala Nur sudah beroperasi lebih dari 13 tahun. Memiliki izin Resmi dari Kemenag, dan terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional. Menjadikan Travel Haji & Umroh pilihan terbaik untuk masyarakat Indonesia. PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare merupakan suatu perusahaan yang spesialis dalam layanan pemesanan tiket, tur, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa), dan juga menyediakan layanan untuk ibadah haji dan umroh, yang dikenal dengan sebutan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji) secara khusus.

1. Visi dan Misi PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare

Setiap institusi atau organisasi yang dibentuk memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, perencanaan tindakan diperlukan melalui penyusunan visi dan misi, adapun visi dan misi PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare antara lain, sebagai berikut.³⁶

1) Visi

Nur Ala Nur memiliki visi menjadi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh pilihan umat islam dengan kualitas standar layanan yang terbaik.

2) Misi

Mengembangkan SDM dengan layanan yang handal sebagai penyedia jasa perjalanan ibadah sesuai tuntunan Rasulullah

³⁶S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

Shallallahu'alaihi wa sallam, dan mengemas paket Wisata Halal baik domestik maupun international.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi memiliki peran yang krusial dalam menjamin kesuksesan kegiatan-kegiatan di sebuah perusahaan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan secara terkoordinasi dan tidak saling bertentangan. Struktur mengacu pada cara suatu entitas disusun atau dibentuk, dan dirancang untuk mengalokasikan sumber daya dan mengkoordinasikan kegiatan, posisi, dan tugas dengan efisiensi di dalam organisasi. Seperti yang kita ketahui, organisasi adalah susunan atau aturan yang mengatur berbagai bagian sehingga membentuk kesatuan yang teratur. Susunan organisasi pengurus PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare adalah, sebagai berikut:

- Pimpinan Cabang : S. Muflihun
- Bidang Operasional : Salwiah Wakka
- Bidang It : Iswandi
- Bidang Marketing : 1. Sri Rakhayu
2. Sri Devi Kumala
3. Novita Ayu Larasati
4. Marifatillah
5. Herlina

3. Perkembangan Jama'ah di PT. Nur Ala Nur

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, terjadi peningkatan yang cukup besar dalam perkembangan jumlah Jemaah yang mendaftar di PT. Nur Ala Nur. Perkembangan jemaah ini menjadi motivasi Nur Ala Nur untuk lebih giat lagi dalam merekrut jemaah. Perlu adanya perencanaan-perencanaan untuk memnunjuk perkembangan jemaah yang tergabung di Nur Ala Nur. Rincian jumlah pendaftar umroh di PT. Nur Ala Nur dapat ditemukan dalam tabel berikut:³⁷

Tabel 4.1 Rincian Jumlah Jama'ah

No	Tahun	Jumlah Jama'ah
1	2022	42 Jama'ah
2	2023	401 Jama'ah
3	2024	679 Jama'h

Kesimpulannya, perkembangan jemaah di PT Nur Ala Nur Tour dan Travel mengalami penurunan akibat pemulihan Covid-19 yang dikenal sebagai era new normal. Pemerintah Arab Saudi membatasi kedatangan penyelenggaraan ibadah umroh dari negara manapun. Hal ini berdampak pada minat jemaah untuk mendaftar umroh pada tahun 2022 yang juga menurun.

³⁷S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di Era New Normal pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare

Peran manajemen pelayanan dalam mencapai kepuasan calon jamaah haji dan umroh sangatlah signifikan. Manajemen pelayanan berperan sebagai pelaksana dan pengelola keseluruhan rangkaian perjalanan calon jamaah, dan berikut ini adalah penjelasan lebih mendalam mengenai peran mereka.

Manajemen pelayanan memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh berlangsung dengan lancar, aman, dan memuaskan. Mereka bertanggung jawab dalam perencanaan yang matang. Tugas mereka melibatkan berbagai aspek, mulai dari pemilihan moda transportasi yang sesuai hingga pemilihan akomodasi yang nyaman, serta pengurusan perizinan yang diperlukan untuk perjalanan ini. Semua langkah ini harus direncanakan secara rinci agar tidak ada kebingungan atau hambatan selama perjalanan berlangsung.³⁸

PT. Nur Ala Nur tours and travel pada era new normal pusatnya berasal dari Jakarta, tetapi cabang yang ada di kota parepare menjadi salah satu jama'ah terbanyak yang menggunakan jasa Nur Ala Nur, seperti yang di jelaskan oleh pimpinan cabang, sebagai berikut:

Era new normal kemarin, kan berhubung ini Nur Ala nur pusatnya ada di Jakarta, untuk cabangnya yg di Sulawesi Selatan ada Makassar dan Parepare , dan Alhamdulillah kan kemarin tidak ada pemberangkatan

³⁸Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h 42.

umroh dan haji selama covid nah pas 2022 itu era new normal sudah mulai memberangkatkan jamaah dibulan januari, nah alhamdulillah kalau asal dari mana saja jemaah nya itu banyak dari ajatappareng kebanyakan dan pastinya lebih banyak dari Parepare, ada dari Enrekang, dari Pinrang, dan Barru.³⁹

Dengan mendapatkan respon positif dari jama'ah Nur Ala Nun yang telah mendapatkan pelayanan yang diberikan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel seperti yang disebutkan oleh salah satu jama'ah sebagai berikut :

“saya sebagai informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan prokes dimana pandemi ini, pelayanannya baik, sebelum adanya pandemi dan setelah adanya pandemi dilayani sesuai dengan protokol kesehatan jadi saya tidak ragu-ragu kalau soal pelayanan jamaan mereka sangat selektif melayani jemaah.”⁴⁰

Selain itu, manajemen pelayanan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada calon jamaah bersifat jelas dan komprehensif. Informasi tersebut mencakup segala hal yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, dan tata cara perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh. Kepastian informasi ini memberikan keyakinan kepada calon jamaah bahwa mereka telah memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari mereka selama perjalanan.

Selanjutnya, manajemen pelayanan juga harus selalu siap memberikan bantuan kepada calon jamaah. Ini termasuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang mereka miliki, membantu menangani masalah yang mungkin timbul, dan memberikan respons yang cepat dalam situasi darurat. Penting bagi

³⁹S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

⁴⁰Suhaema, wawancara, jama'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

calon jamaah merasa didukung dan mendapatkan perhatian sepanjang perjalanan mereka.

Aspek kualitas layanan juga memiliki peran sentral. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa seluruh staf mereka telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan memiliki sikap yang ramah. Ini mencakup penyediaan makanan yang baik, akomodasi yang nyaman, dan moda transportasi yang efisien. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan calon jamaah.

Kepatuhan terhadap standar keamanan dan kesehatan adalah prioritas utama lainnya. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi dan protokol yang berlaku dalam hal keamanan dan kesehatan. Hal ini mencakup kesiapan dalam menangani situasi medis darurat dan memenuhi kebutuhan kesehatan individu calon *Jama'ah*.⁴¹

Selanjutnya, manajemen pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam seluruh proses perencanaan dan pelaksanaan perjalanan *Jama'ah* Haji dan Umroh. Masyarakat harus dilibatkan dengan mendengarkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap perjalanan. Partisipasi masyarakat akan memberikan legitimasi kepada pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tersebut benar-benar relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Terakhir, evaluasi dan umpan balik memiliki peran penting dalam perbaikan berkelanjutan. Setelah perjalanan selesai, manajemen pelayanan harus melakukan evaluasi menyeluruh. Umpan balik dari calon jamaah sangat

⁴¹ Supiani, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu.*”

berharga dalam memahami apa yang telah berjalan dengan baik dan di mana perbaikan dapat dilakukan. Dengan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik ini, manajemen pelayanan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Dengan menjalankan peran mereka secara efektif, manajemen pelayanan akan membantu memastikan bahwa calon *Jama'ah* Haji dan Umroh merasa didukung, terjamin, dan puas dengan perjalanan mereka. Hal ini juga akan membantu membangun reputasi yang positif, yang pada gilirannya akan mendukung promosi kepada calon *Jama'ah* potensial lainnya. Dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, manajemen pelayanan harus menjalankan peran mereka dengan baik dan berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Penelitian mengenai manajemen pelayanan perjalanan haji dan umroh di Parepare mengkaji bagaimana manajemen pelayanan jamaah di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Manajemen pelayanan di perusahaan ini dijalankan melalui empat fungsi manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan. Berdasarkan teori dan data yang ada, peneliti menganalisis manajemen pelayanan dengan memperhatikan keempat fungsi manajemen tersebut manajemen, yaitu:

a. Perencanaan Pelayanan

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai perencanaan pelayanan ada baiknya mengetahui visi misi pada PT. Nur Ala Nur. Setiap institusi atau organisasi yang dibentuk memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, perencanaan tindakan diperlukan melalui penyusunan visi dan

misi, adapun visi dan misi PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare antara lain, sebagai berikut:

- 1) Visi (Nur Ala Nur memiliki visi menjadi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh pilihan umat islam dengan kualitas standar layanan yang terbaik).
- 2) Misi (Mengembangkan SDM dengan layanan yang handal sebagai penyedia jasa perjalanan ibadah sesuai tuntunan Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam, dan mengemas paket Wisata Halal baik domestik maupun international).

Perencanaan pelayanan merupakan langkah pertama dalam aktivitas manajemen di setiap agen perjalanan umroh. Pembuatan perencanaan yang efektif memerlukan perencanaan yang cermat, yang mempertimbangkan situasi dan kondisi saat ini. Dalam era new normal, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare memusatkan perencanaannya pada program-program yang akan ditawarkan kepada calon jemaah umrah. Perencanaan pelayanan merupakan langkah untuk merumuskan tujuan yang ingin dicapai dan dapat direalisasikan sesuai dengan visi perusahaan. Oleh karena itu, perencanaan menjadi acuan utama dalam pelaksanaan aktivitas kerja di perusahaan. Beberapa contoh perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare meliputi:

2) Penentuan Produk

Dalam perusahaan jasa, terutama di bidang travel umroh, produknya merupakan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Produk pelayanan dari PT. Nur Ala Nur Tours dan

Travel Cabang Kota Parepare didesain dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pasar. Sebagai biro jasa travel umroh, produk yang ditawarkan kepada jemaah umroh antara lain:

Gambar 4.2 Produk PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel

Haji plus

Nur Ala Nur
Tours & Travel

PROGRAM 12 HARI

UMROH AKBAR
BULAN
MUHARRAM

UMROH AKBAR JILID III

SATU LANGKAH LEBIH DEKAT MENUJU BAITULLAH

SPECIAL PRICE Rp ~~36.000.000,-~~ Flight by: **Lion Air**
Rp **33.500.000,-**

Penerbangan Langsung Tanpa Transit

MAKKAH ★★★★★
PULLMAN ZAMZAM / SETARAF *5
MADINAH ★★★★★
ARTAL INTERNASIONAL / SETARAF *4

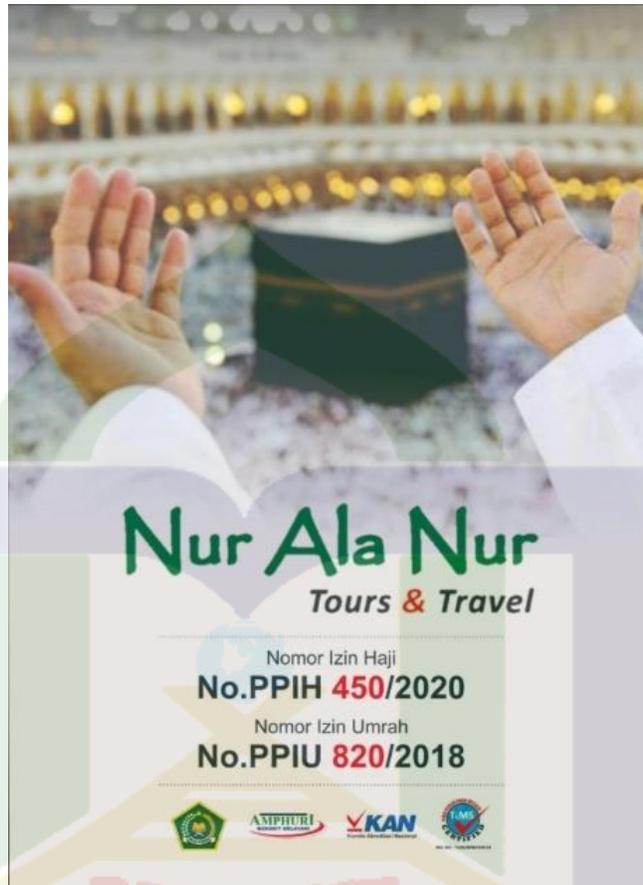
PT. Nur Ala Nur Tours & Travel
Kemp. Araga Gantar, Jl. Garuda Gantar Gelaban Blok - 05 No. 212, Jakarta 11050
Jl. Trusmi Kembang Putih Blok 1 No. 11, Kota Makassar
Jl. H. Agus Salim RT 003/RW 02/04, Tiro Gempu, Kec. Bontolaki Barat, Kota Parepare

HUBUNGI SEGERA
0822 - 3104 - 2551 NINNI

HARGA SUDAH TERMASUK
Tiket International Round Trip 2x (Arabic) Airline Perjalanan, Tour, Lunch dan Cash, Travel dan Makan di Madinah dan Makkah 10 hari, Visa Saudi, Pengiriman SIM, Visa, dan Visa Saudi, dan Visa Saudi.

HARGA BELUM TERMASUK
Biaya Vaksinasi Kemeriksaan & Covid-19, Biaya Pembuatan Paspor dan Pergerakan Pribadi selama di Arab Saudi.

Wajib lapor ke Balai Kota dan Kantor Kecamatan setempat untuk pendaftaran dan pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan visa dan Indonesia yang berkaitan dengan perjalanan. Harga yang tertera adalah harga per orang.



Produk yang ditawarkan sejalan dengan fasilitas yang disediakan. Fasilitas pelayanan mencakup kelengkapan administrasi, dokumentasi perjalanan, transportasi, akomodasi, layanan kesehatan, dan bimbingan.

a) Administrasi

Proses awal yang dilakukan untuk mendaftar umroh bagi calon Jemaah umroh. Pendaftaran umroh bisa dilakukan kapan saja atau datang ke PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare pada jam kerja jam 08.00-16.00 WI. Adapun ketentuan-ketentuan untuk mendaftar umroh yakni: mengisi formulir, fotocopy KK, KTP, akte

kelahiran, akte nikah, ijazah, foto 3x4 (4 lembar), foto 4x6 (4 lembar), uang muka Rp. 5.000.000-.

Sedangkan bagi jemaah yang ada halangan langsung datang ke PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat mendaftarkan diri melalui telepon atau via whatsapp. Hal ini dilakukan agar tidak membebani bagi calon Jemaah yang berdomisili ditempat jauh dari PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Menurut hasil wawancara peneliti bersama Sri Rakhayu, sebagai berikut:

Pendaftaran pas new normal ini, metode yang digunakan ini kita posting lewat sosial media pemberangkatan umrohnya, jadi jemaah yg berminat itu kita buat formulir online pada saat pembayaran itu langsung dianjurkan datang langsung ke kantor nur ala nur untuk tes pcr sebelum berangkat, cek vaksin juga, calon jemaah yg belum vaksin ke tiga didaftarkan untuk vaksin, dan ada batas usia untuk calon jemaah yang betul bisa diberangkatkan usia 65 keatas sudah tidak bisa diberangkatkan karna sudah rentan.⁴²

Keunikan dari PT Nur Ala Nur Tours dan Travel menawarkan program umrah di mana jemaah dapat berangkat terlebih dahulu dan melunasi pembayaran belakangan. Jemaah hanya perlu membayar uang muka sebesar Rp. 5.000.000, dan setelah kembali dari umrah, mereka dapat menabung untuk melunasi biaya secara angsuran selama tiga tahun. Jika jemaah meninggal dunia sebelum pelunasan selesai, sisa pembayaran dianggap lunas dan tidak dibebankan kepada ahli waris.

⁴²Sri Rakhayu, wawancara, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

Meskipun pelunasan dilakukan setelah umrah, mereka tetap memberikan pelayanan terbaik dan memudahkan jamaah dalam menjalankan ibadah.

Penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan Administrasi di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel pada Era new normal, menurut hasil wawancara peneliti bersama Novita Ayu Lestari, sebagai berikut:

“Pelayanan administrasi umroh pada era new normal tidak jauh berbeda dari sebelumnya. Jamaah memilih dan membayar paket umrohnya, kemudian hanya perlu menunggu proses administrasi selesai, termasuk fotokopi paspor asli, fotokopi KTP, dan fotokopi Kartu Keluarga. Setelah itu, calon jamaah akan diminta untuk mengunjungi kantor untuk melakukan pendaftaran offline. Manasik jamaah tetap dilaksanakan, namun dilakukan secara virtual. Perbedaan utama dalam umroh di era new normal adalah adanya prosedur tambahan, yaitu tes PCR sebelum keberangkatan.”⁴³

Peneliti memilih PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel sebagai subjek penelitian karena reputasinya yang terpercaya, didukung oleh testimoni jamaah dan pencapaian biro wisata tersebut dalam 13 tahun sejak berdiri. PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel bekerja sama dengan maskapai Saudi Airlines, Garuda, dan Lion Air. Saudi Airlines, yang merupakan maskapai penerbangan paling banyak digunakan untuk keberangkatan umrah di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut dalam konteks pembiayaan syariah melalui Amitra Syariah, dan pada

⁴³Novita Sri Lestari, wawancara, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

tahun 2019, mereka meraih peringkat pertama di Indonesia untuk jumlah jamaah yang menginap di hotel Dar El Aiman di Mekkah dan Madinah, yang merupakan bagian dari grup Dar El Aiman.

Meskipun belum ada kepastian mengenai pemberangkatan saat masa new normal, PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel cabang Parepare tetap membuka pendaftaran untuk calon jamaah. Mereka menerapkan strategi pemasaran dengan menawarkan berbagai paket menarik seperti Ayo Rencana Umroh, Paket Umroh Reguler, dan Paket Haji Furodah (Langsung Berangkat) di kantornya. Pada tahun sebelumnya, PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel berhasil mendaftarkan 42 calon jamaah untuk ibadah umrah.

b) Bimbingan Manasik

Pelaksanaan bimbingan dilaksanakan seminggu sebelum hari keberangkatan. Seperti yang dijelaskan oleh Novita Sri Lestari, sebagai berikut:

“Manasik untuk jamaah pun tetap ada, hanya saja dilakukan secara virtual pun juga dilakukan di aula yang sudah di tentukan dari pihak kami tapi tetap menjaga jarak.”⁴⁴

Metode pelaksanaan manasik dilakukan melalui ceramah, praktik, dan simulasi. Pembimbing manasik biasanya merupakan tokoh agama yang memiliki kemampuan untuk memberikan arahan, penjelasan, dan inspirasi kepada jemaah umroh.

⁴⁴Novita Ayu Lestari, wawancara, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

c) Transportasi

PT. Nur Ala Nur Tours and Travel Cabang Kota Parepare menyediakan transportasi yang bersih dan nyaman untuk jemaah. Mereka menggunakan bus AC untuk mengangkut jemaah dari titik kumpul ke bandara. Nur Ala Nur bekerja sama dengan maskapai penerbangan populer seperti Lion Air untuk perjalanan ke Arab Saudi, serta mengkoordinasikan dengan layanan bus dan kendaraan lainnya. Selama era New Normal, PT. Nur Ala Nur Tours and Travel menerapkan fungsi manajemen transportasi (POAC) untuk memastikan efisiensi dan keamanan dalam operasional transportasi mereka. Menurut hasil wawancara yang di peroleh peneliti bersama ibu Sri Rakhayu sebahai berikut:

"Pertama, persiapan pemberangkatan mencakup penyediaan paspor untuk semua peserta, dan kedua, pendampingan hingga keberangkatan hingga tiba di tanah suci. Selama masa New Normal, jemaah dapat makan bersama tanpa perlu menjaga jarak sosial, dan ketika tiba di bandara, mereka tidak perlu lagi mengurus koper mereka sendiri. Era New Normal ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, dan kekhusukan dalam mencapai kesempurnaan ibadah."⁴⁵

Nur Ala Nur menyediakan transportasi yang nyaman dan aman dengan muthowif yang berpengalaman, untuk memastikan jemaah merasa nyaman selama menggunakan layanan Nur Ala Nur Tour dan Travel. Mulai dari transportasi menuju lokasi karantina, keberangkatan

⁴⁵Sri Rakhayu, wawancara staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

dari bandara, hingga pengaturan transportasi di Arab Saudi, semua mengikuti protokol kesehatan yang ketat.

d) Akomodasi

Nur Ala Nur menawarkan penginapan yang disesuaikan dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Selama era New Normal, PT. Nur Ala Nur Tours and Travel menerapkan fungsi manajemen (POAC) untuk mengatur layanan akomodasi mereka dengan lebih efisien dan aman bagi jemaah, hasil wawancara peneliti bersama ibu Sri Rakhayu mengatakan:

“Dalam penyediaan akomodasi dapat menggunakan fasilitas sesuai dengan ketentuan perundang undangan.”⁴⁶

Hotel-hotel yang ditawarkan oleh Nur Ala Nur memiliki rating bintang empat dan lima, sesuai dengan harga paket yang disediakan. Salah satu hotel yang sering digunakan adalah Dar El Aiman dari grup Maddinah di Mekkah.

e) Konsumsi

Setiap jemaah yang menggunakan layanan tour dan travel Nur Ala Nur menikmati konsumsi yang memenuhi standar higienis dan gizi. Makanan disediakan selama manasik, pemberangkatan dari bandara, dan selama berada di tanah suci, dengan kebutuhan makan jemaah dipenuhi oleh hotel. Selama era New Normal, PT. Nur Ala Nur Tours

⁴⁶Sri Rakhayu, wawancara staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

and Travel menerapkan fungsi manajemen (POAC) untuk mengatur layanan konsumsi secara efisien dan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara bersama Novita Ayu Lestari, sebagai berikut:

“Makanan yang diberikan selama perjalanan dan selama berada di Arab Saudi dapat disajikan dalam kemasan. Selama di Arab Saudi, makanan harus memenuhi persyaratan pelayanan dalam sistem prasmanan atau sesuai dengan ketentuan pemerintah Arab Saudi, yaitu sebanyak tiga kali sehari sesuai kesepakatan tertulis antara PPIU dan jemaah. Menu yang tersedia mencakup menu Indonesia dan beberapa pilihan menu lainnya. Selain itu, makanan yang disajikan harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi.”⁴⁷

Di Arab Saudi, Nur Ala Nur menyediakan menu internasional serta menu khas Indonesia untuk jemaah. Makanan disajikan kepada jemaah tiga kali sehari dengan prasmanan yang disiapkan oleh koki profesional. Tujuan dari pelayanan gizi ini adalah untuk meningkatkan energi jemaah sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah umroh dengan baik.

f) Kesehatan

Jika ada calon jemaah yang tidak dapat divaksinasi, Nur Ala Nur Tours and Travel akan mengikuti protokol kesehatan yang berlaku dan meminta bukti medis yang menjelaskan mengapa mereka tidak dapat divaksinasi. Selain itu, mereka akan memastikan bahwa jemaah yang tidak divaksinasi tetap mematuhi protokol kesehatan yang ketat,

⁴⁷Novita Ayu Lestari, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

seperti penggunaan masker dan menjaga jarak fisik, untuk menjaga keamanan dan kesehatan bersama selama perjalanan umrah. Hal tersebut telah di jelaskan oleh S. Muflihun sebagai berikut:

“Semua calon jamaah harus menerima setidaknya dua dosis vaksinasi lengkap. Mereka yang belum menerima vaksinasi lengkap dianggap batal dan tidak akan diberangkatkan sampai mereka terdaftar dan telah menerima vaksinasi lengkap.”⁴⁸

“Penerapan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) pada fasilitas layanan kesehatan di PT Nur Ala Nur adalah pemenuhan kebutuhan APD, makan minum yang bergizi dan vitamin. Perencanaan yang baik, pengorganisasian yang efisien, pelaksanaan prosedur yang tepat, dan pengendalian yang ketat.”⁴⁹

PT. Nur Ala Nur Tour and Travel bertanggung jawab atas proses karantina jemaah umrah sebelum dan setelah mereka berangkat dari Arab Saudi. Proses ini dilakukan untuk memastikan kondisi jemaah dengan memeriksa hasil swab atau PCR. Karantina dilaksanakan di lokasi yang ditentukan oleh Satgas Covid-19, baik di pusat maupun di daerah.

3) Perencanaan Harga

Penetapan biaya umrah sebelum dan sesudah masa New Normal berbeda, dengan mempertimbangkan tiga faktor utama: biaya umrah di Indonesia, biaya umrah selama perjalanan, dan biaya umrah di Arab Saudi.

⁴⁸S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

⁴⁹Sri Rakhayu, wawancara staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

Semua biaya termasuk visa umrah, tiket pesawat, penginapan, dan transportasi di tanah suci Arab Saudi dihitung dalam mata uang dolar yang berlaku.

“Pada tahun 2022 Harga paket masih 28.500.000 sedangkan tahun ini tahun 2024 sudah mencapai 33.500.000 rupiah dek...”⁵⁰

Hasil wawancara menunjukkan bahwa harga umrah sebelum pandemi setidaknya mencapai 20 juta rupiah sebelum keberangkatan. Kementerian Agama menetapkan biaya rujukan minimal untuk penyelenggaraan ibadah umrah sebesar 26 juta rupiah pada masa new normal ini. Biaya tersebut belum mencakup biaya tes PCR, biaya karantina di Indonesia, dan kebutuhan pribadi jemaah.

4) Penentuan Target Pasar

Penentuan target pasar merupakan langkah krusial dalam memulai bisnis biro jasa travel umrah. Dari hasil segmentasi pasar, target pasar PT Nur Ala Nur Tour and Travel ditujukan kepada kelompok seperti kelompok keagamaan, petani, dan komunitas di lingkungan sekitar. Mengidentifikasi kelompok populasi yang paling tertarik dengan layanan tertentu dan menerapkan manajemen pelayanan yang tepat bagi mereka merupakan inti dari strategi pemasaran yang efektif. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan target pasar ini sebagai pedoman untuk tindakan yang konsisten dan terarah.

⁵⁰Novita Ayu Lestari, wawancara, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

b. Pengorganisasian Pelayanan

Organisasi pelayanan melibatkan kerja sama antara dua orang atau lebih dalam sebuah koordinasi terpadu untuk mencapai tujuan bersama. Sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam membentuk organisasi, dengan kemampuan, keahlian, dan kepekaan terhadap lingkungan menjadi faktor pendukung untuk bekerja secara kolektif sesuai dengan peran masing-masing.

PT. Nur Ala Nur Tour and Travel memiliki struktur organisasi yang membagi tugas-tugas sesuai dengan peran masing-masing pekerja. Setiap pekerja diharapkan melayani jemaah dengan sopan, santun, dan ramah. Divisi-divisi di PT. Nur Ala Nur Tour and Travel saling berhubungan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon jemaah umrah, dan setiap pekerja bertanggung jawab atas tugas yang telah mereka selesaikan.⁵¹

c. Pelaksanaan/Penggerakan Pelayanan

PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel menerapkan penggerakan pelayanan dengan melibatkan karyawan untuk bekerja sama dalam melaksanakan aktivitas layanan. Setiap karyawan berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Adapun langkah-langkah pelaksanaan pelayanan dalam merekrut jemaah yakni:

1) Periklanan

Perusahaan sering menggunakan metode ini untuk menarik

⁵¹S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

minat calon pelanggan. Nur Ala Nur menggunakan media sosial sebagai platform untuk mengiklankan produk mereka selama pandemi.. Menurut S. Muflihun sebagai pimpinann cabang Nur Ala Nur cabang Parepare, mengungkapkan :

“Selama pandemi ini, kami harus mengandalkan media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, dan YouTube untuk mengiklankan produk Nur Ala Nur.”⁵²

Promosi produk umrah selama pandemi ini sangat bergantung pada media sosial karena keterbatasan interaksi langsung karyawan dengan masyarakat umum. Karena pandemi COVID-19 menghalangi interaksi langsung, diperlukan inovasi agar iklan PT. Nur Ala Nur Tours and Travel Cabang Kota Parepare lebih menarik bagi masyarakat.

2) Organisasi

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan interaksi sosial satu sama lain. Organisasi berfungsi sebagai wadah bagi individu yang bersatu untuk mencapai tujuan bersama. Memanfaatkan platform organisasi ini untuk mempromosikan produk umrah dan mengajak anggota bekerja sama untuk menarik jemaah untuk bergabung dengan PT. Nur Ala Nur Tours and Travel Cabang Kota Parepare merupakan langkah yang efektif dan berpotensi untuk meningkatkan keberhasilan pemasaran dan partisipasi. Sri Rakhayu

⁵²S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

mengungkapkan:

“Kami, karyawan, memiliki organisasi dan lingkungan kami sendiri. Kami juga menggunakan organisasi ini untuk memperluas nama Nur Ala Nur dengan mengajak orang-orang untuk bergabung dan memberi tahu orang lain tentang biro Nur Ala Nur Tours.”⁵³

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat memperoleh manfaat dari kolaborasi ini. Sutra Tour dan organisasi mitra biro perjalanan ini akan dikenal melalui kerja sama organisasi. Kolaborasi dengan organisasi dapat membantu Anda mencapai tujuan Anda.

3) Nepotisme

Ketika anggota keluarga diarahkan atau diminta untuk bergabung dengan perusahaan seperti Nur Ala Nur Tours, ini bisa dianggap sebagai nepotisme. Nepotisme merujuk pada praktik memberikan preferensi atau kesempatan kepada anggota keluarga dalam hal rekrutmen atau promosi, yang dapat menimbulkan masalah etika dan keadilan dalam lingkungan kerja. Menurut S. Muflihun sebagai peminann cabang Nur Ala Nur, mengungkapkan:

“Saat pertama kali cabang Nur Ala Nur didirikan, produk umroh kami yang pertama dipromosikan oleh keluarga saya sendiri yang tinggal di Parepare. Selain itu, keluarga saya mengundang tetangga, saudara-saudara, dan teman-teman dekat. Promosi melalui jalur orang dalam sangat penting. Kami memanfaatkan kesempatan ini untuk melakukan promosi dengan cara yang paling dekat.”⁵⁴

⁵³Wawancara dengan Sri Rakhayu selaku staf bagian marketing, pada tanggal 06 Oktober 2022 di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare.

⁵⁴S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

Artinya adalah bahwa keluarga memiliki pengaruh dalam perekrutan jemaah umrah. Hubungan yang terjalin dapat memperluas pasar target dalam perekrutan jemaah.

4) Rekomendasi

Rekomendasi adalah saran yang diberikan kepada individu yang dapat dipercaya. Rekomendasi ini dapat disampaikan kepada jemaah yang sudah menjadi bagian dari Nur Ala Nur; karyawan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk bergabung dengan biro perjalanan umrah. Karena orang yang direkomendasikan telah dipercaya dan dikenal masyarakat, metode ini menjadi pilihan yang menarik untuk memperkenalkan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare kepada jemaah baru melalui pengalaman dari mulut ke mulut.

Setiap pihak yang terlibat bertanggung jawab dalam menjalankan proses implementasi program ini. Karyawan diminta untuk menjalankan program dengan profesional. Program ini dijalankan sesuai dengan kebijakan dan standar operasional prosedur dari perusahaan biro perjalanan. Pemimpin memiliki tanggung jawab penuh atas program tersebut.

Selama proses penempatan jemaah, karyawan menjelaskan program-program Nur Ala Nur secara rinci, jelas, dan sistematis. Oleh karena itu, Nur Ala Nur berupaya untuk memberikan penjelasan yang komprehensif tentang pelaksanaan ibadah umrah selama pandemi COVID-19, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

d. Pengawasan/Pengendalian Pelayanan

Pengawasan pelayanan adalah proses pengamatan atau pemantauan terhadap kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Selama proses pemberangkatan haji dan umrah, kebersihan dan penampilan pegawai tetap terjaga. Seperti yang disebutkan dibawah ini:

“Tentunya ada ketentuan seragam bagi pegawai, kalau di nur ala nur ada pakean luar lapangan dipakai pada saat mengantar jamaah dan pakaian khusus untuk kantornya yg dipakai oleh pegawai nur ala nur sendiri. Kalau oprasionalnya itu hari senin pakai seragam kantor nur ala nur langsung, kalau hari rabu itu kt pakai batik hari jumat itu kita pakai baju putih dan kebersihan menjadi SOP dalam kantor ini.”⁵⁵

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare ialah dengan membaginya ke dalam dua bagian yaitu, perekrutan dan evaluasi penyelenggaraan perekrutan.

1) Perekrutan

Setelah pengumpulan selesai, pengurus mengevaluasi kekurangan dan kelebihan proses sebagai referensi atau evaluasi untuk pengumpulan berikutnya, dengan tujuan mencapai hasil yang lebih baik. Salah satu metode evaluasi yang digunakan adalah musyawarah dan diskusi bersama. Metode lainnya adalah evaluasi pasca penyelenggaraan kompetisi. Manajemen memberikan penjelasan kepada pengguna layanan yang bingung dengan cara yang jelas dan

⁵⁵Novita Ayu Lestari, wawancara, staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

terstruktur, seperti pada wawancara berikut ini:

“karyawan PT. Nur Ala Nur orangnya muda-muda semua dan mempunyai komunikasi yang baik dan lebih paham sama teknologi jadi lebih memudahkan menjelaskan kepada semua calon jemaah yg masih kebingungan pada saat proses pendaftaran.”⁵⁶

2) Evaluasi Penyelenggaraan Perekrutan

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare melakukan pemantauan terhadap proses rekrutmen jemaah umrah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Semua upaya telah dilakukan untuk memastikan bahwa proses penyediaan berjalan lancar, mencapai tujuan, dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada calon jemaah umrah. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan adalah untuk mengidentifikasi kekurangan dan keluhan yang dirasakan oleh calon jemaah umrah terhadap layanan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Untuk memperbarui informasi dan peraturan terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, serta mengatasi masalah yang dialami calon jemaah, dan kondisi internal perusahaan, diadakan rapat pemantauan dan evaluasi setidaknya sekali sebulan.

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare melakukan pengawasan layanan melalui pertemuan evaluasi yang diadakan setiap akhir kegiatan. Pemimpin cabang bertanggung jawab

⁵⁶Sri Rakhayu, wawancara staf bagian marketing PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

dalam memantau, mengoreksi, dan mengingatkan karyawan jika terdapat hal yang tidak sesuai dengan rencana awal. Program ini terus dievaluasi secara berkala untuk meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan penjelasan dan wawancara dengan manajemen pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jamaah haji dan umrah telah mengalami beberapa perubahan signifikan dari era new normal menuju kondisi saat ini. Perubahan tersebut mencakup pelonggaran atau penghapusan aturan penggunaan masker di banyak tempat, meskipun protokol kebersihan tangan tetap dianjurkan. Kewajiban tes COVID-19 dan karantina juga telah dihapus, kecuali jika ada situasi pandemi yang memburuk di negara tertentu.

Selain itu, digitalisasi yang dimulai pada era new normal terus berlanjut, di mana sistem digital seperti aplikasi mobile, e-visa, dan sistem monitoring kesehatan masih digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan jamaah. Perbedaan ini mencerminkan adaptasi sektor travel haji dan umrah dari kondisi krisis pandemi menuju normalisasi, dengan penerapan berbagai inovasi dan pembelajaran yang bertujuan untuk memperbaiki pengalaman jamaah.

2. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel di era New Normal cabang Parepare dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada Jama'ahnya.

a. Faktor Pendukung

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare menghadapi peluang dan hambatan saat mengelola jamaah umrah di era new normal.

Untuk memberikan layanan terbaik kepada anggota komunitas selama masa normal baru, infrastruktur dan fasilitas telah dioptimalkan. Jama'ah sangat mengapresiasi semangat serta komitmen rekan-rekan dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan baik di tengah tantangan era normal baru ini..

Pelayanan Nur Ala Nur yang diselenggarakan memenuhi standar protokol kesehatan yang sesuai dengan situasi saat ini, dengan kualitas pelayanan tersebut tetap terjaga, baik sebelum maupun setelah pandemi, dengan penekanan pada kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Oleh karena itu, Nur Ala Nur tersebut sangat selektif dalam melayani jamaah dengan baik. Seperti hasil wawancara bersama jama'ah, sebagai berikut:

“Salah satu faktor pendukung utama adalah reputasi dan kredibilitas travel tersebut. Saya biasanya memilih travel umroh yang sudah dikenal baik dan memiliki banyak testimoni positif. Selain itu, adanya fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik, seperti pendampingan dari muthawwif yang berpengalaman, juga menjadi faktor penting bagi saya.”⁵⁷

“Faktor pendukungnya meliputi penyediaan sarana dan prasarana untuk melayani jamaah selama masa normal baru, antusiasme karyawan dan rekan kerja dalam menjalankan tugas mereka, serta kepatuhan terhadap protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia.”⁵⁸

b. Faktor Penghambat

Meskipun fungsi manajemen sudah diterapkan, PT. Nur Ala Nur Tour

⁵⁷Asike, wawancara, Jama'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

⁵⁸Yuyun, wawancara, Jama'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, pada tanggal 06 Oktober 2022.

dan Travel tetap menghadapi faktor penghambat dan berbagai permasalahan dalam melayani jamaah umrah pada era new normal. Berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah masih ada..

Menurut salah satu jama'ah dari hasil wawancara pnneliti bersama dengan Bapak Asike, sebagai berikut:

“Hambatan-hambatan utama yang dihadapi oleh travel umroh seperti PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel termasuk perubahan regulasi perjalanan internasional, penerapan protokol kesehatan yang ketat, birokrasi dalam mendapatkan izin perjalanan, dan proses administratif yang memakan waktu. Meskipun demikian, perusahaan berusaha mengatasi hambatan-hambatan tersebut melalui evaluasi, penyesuaian prosedur operasional, dan kerja sama dengan pihak terkait”⁵⁹

“Faktor penghambat, Itu berarti ada peraturan yang harus dipatuhi dan diikuti, termasuk mematuhi protokol kesehatan selama memberikan pelayanan. Kondisi pandemi telah mengalami perubahan menjadi tidak normal dengan diberlakukannya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang mengharuskan penyesuaian aktivitas baik secara langsung maupun daring.”⁶⁰

Terdapat aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan, seperti selalu memperhatikan protokol kesehatan saat memberikan pelayanan. Penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mengharuskan peralihan dari pertemuan langsung ke aktivitas daring juga mengubah situasi menjadi tidak normal. Penundaan keberangkatan jamaah umrah menyebabkan mereka harus menunggu lama hingga kondisi benar-benar normal.

⁵⁹Asike, wawancara, Jama'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

⁶⁰Suhaena, wawancara Jama'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Oktober 2022.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Manajemen pelayanan calon Jama'ah Haji dan Umroh di era New Normal pada PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel cabang Parepare

Manajemen pelayanan memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa setiap tahapan perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh berlangsung dengan lancar, aman, dan memuaskan. Mereka bertanggung jawab dalam perencanaan yang matang. Tugas mereka melibatkan berbagai aspek, mulai dari pemilihan moda transportasi yang sesuai hingga pemilihan akomodasi yang nyaman, serta pengurusan perizinan yang diperlukan untuk perjalanan ini. Semua langkah ini harus direncanakan secara rinci agar tidak ada kebingungan atau hambatan selama perjalanan berlangsung.⁶¹

Dari hasil wawancara, pada era new normal, Nur Ala Nur yang berpusat di Jakarta dan memiliki cabang di Sulawesi Selatan, yaitu di Makassar dan Parepare, mengalami perubahan signifikan. Setelah periode di mana tidak ada pemberangkatan umrah dan haji selama masa COVID-19, pada bulan Januari 2022 pemberangkatan jamaah mulai kembali dilaksanakan. Jamaah yang berangkat berasal dari berbagai daerah, dengan mayoritas dari wilayah Ajatappareng, terutama dari Parepare. Selain itu, ada juga jamaah yang berasal dari Enrekang, Pinrang, dan Barru.

Selain itu, manajemen pelayanan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada calon jamaah jelas dan lengkap. Informasi tersebut harus mencakup segala hal terkait persyaratan, prosedur, dan tata

⁶¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h 42.

cara perjalanan calon Jama'ah Haji dan Umroh. Kepastian informasi ini akan memberikan keyakinan kepada calon jamaah bahwa mereka telah memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari mereka selama perjalanan.⁶²

Selanjutnya, manajemen pelayanan juga harus selalu siap memberikan bantuan kepada calon jamaah. Ini termasuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang mereka miliki, membantu menangani masalah yang mungkin timbul, dan memberikan respons yang cepat dalam situasi darurat. Penting bagi calon jamaah merasa didukung dan mendapatkan perhatian sepanjang perjalanan mereka.

Aspek kualitas layanan juga memiliki peran sentral. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa seluruh staf mereka telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan memiliki sikap yang ramah. Ini mencakup penyediaan makanan yang baik, akomodasi yang nyaman, dan moda transportasi yang efisien. Pelayanan yang berkualitas adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan calon jamaah.

Kepatuhan terhadap standar keamanan dan kesehatan adalah prioritas utama lainnya. Manajemen pelayanan harus memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi dan protokol yang berlaku dalam hal keamanan dan kesehatan. Hal ini mencakup kesiapan dalam menangani

⁶²Pratiwi, Anisa. Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung. Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2018.

situasi medis darurat dan memenuhi kebutuhan kesehatan individu calon *Jama'ah*.⁶³

Dengan menjalankan peran mereka secara efektif, manajemen pelayanan akan membantu memastikan bahwa calon *Jama'ah* Haji dan Umroh merasa didukung, terjamin, dan puas dengan perjalanan mereka. Hal ini juga akan membantu membangun reputasi yang positif, yang pada gilirannya akan mendukung promosi kepada calon *Jama'ah* potensial lainnya. Dalam rangka mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, manajemen pelayanan harus menjalankan peran mereka dengan baik dan berupaya terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Berdasarkan penjelasan dan wawancara dengan manajemen pelayanan, diketahui bahwa pelayanan jamaah haji dan umrah telah mengalami beberapa perubahan signifikan antara era new normal, yang dimulai pada masa pandemi COVID-19, dan kondisi saat ini.

Pada era new normal, pemerintah Arab Saudi memberlakukan pembatasan ketat pada jumlah jamaah haji dan umrah yang diizinkan untuk melaksanakan ibadah. Kuota jamaah dikurangi drastis untuk mencegah penyebaran virus. Selain itu, protokol kesehatan sangat diperketat, dengan kewajiban tes COVID-19, penggunaan masker, dan pembatasan fisik yang ketat. Akses ke tempat-tempat suci seperti Ka'bah dan Raudah juga sangat terbatas, hanya jamaah tertentu yang diizinkan untuk melakukan ritual seperti mencium Hajar Aswad.

⁶³ Supiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu."

Sedangkan di era sekarang, jumlah jamaah haji dan umrah telah kembali mendekati kapasitas normal, meskipun masih ada beberapa penyesuaian. Kuota jamaah internasional juga telah ditingkatkan. Protokol kesehatan yang sangat diperketat pada era new normal kini sudah mulai dikurangi, dan akses ke tempat-tempat suci menjadi lebih bebas dibandingkan saat new normal. Jamaah sekarang dapat lebih mudah melakukan ritual seperti mencium Hajar Aswad, masuk ke Raudah, dan lainnya.

Perubahan ini mencerminkan adaptasi dari situasi darurat menuju pemulihan yang lebih stabil, dengan fokus pada keseimbangan antara menjaga kesehatan jamaah dan memfasilitasi pelaksanaan ibadah yang lebih normal.

Berdasarkan hasil penelitian tentang manajemen pelayanan perjalanan haji dan umroh di Parepare, termasuk manajemen pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dijalankan melalui empat fungsi manajemen utama. Fungsi-fungsi tersebut meliputi perencanaan pelayanan, pengorganisasian pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan pengawasan pelayanan. Dengan merujuk pada teori dan data yang telah disajikan, peneliti dapat melakukan analisis mendalam mengenai manajemen pelayanan dengan memperhatikan setiap fungsi manajemen yang terlibat, yaitu:

a. Perencanaan Pelayanan

1) Penentuan Produk

Dalam perusahaan jasa, terutama di bidang travel umroh, produknya merupakan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Produk pelayanan dari PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare didesain dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi pasar. Sebagai biro jasa travel umroh, produk yang ditawarkan kepada jemaah umroh, Produk yang tersedia sesuai dengan fasilitas yang disediakan. Ini mencakup kelengkapan administrasi, dokumentasi perjalanan, transportasi, akomodasi, layanan kesehatan, dan bimbingan yang termasuk dalam paket layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menyimpulkan Dalam perusahaan jasa seperti PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Parepare, produk yang ditawarkan adalah layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan, yaitu calon jemaah umroh. Produk pelayanan ini mencakup berbagai aspek seperti kelengkapan administrasi, dokumentasi perjalanan, transportasi, akomodasi, layanan kesehatan, dan bimbingan ibadah. Setiap layanan didesain dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pasar, sehingga mampu memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi jemaah. Fokus utama adalah memastikan seluruh kebutuhan perjalanan umroh terpenuhi secara holistik dalam satu paket layanan yang komprehensif.

2) Administrasi

Proses awalnya dapat mendaftar sebagai jemaah umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dengan mengikuti proses awal pendaftaran. Pendaftaran umroh tersedia setiap hari pada jam operasional kantor dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Untuk mendaftar, perlu mengisi formulir pendaftaran dan menyertakan fotokopi Kartu Keluarga, KTP, akta kelahiran, akta nikah, ijazah, serta membawa foto 3x4 (4 lembar) dan foto 4x6 (4 lembar). Selain itu, diharuskan membayar uang muka sebesar Rp. 5.000.000..

PT Nur Ala Nur Tours and Travel menawarkan opsi untuk berangkat umrah terlebih dahulu dan membayar kemudian. Dalam hal ini, mereka akan menyelesaikan pembayaran setelah jemaah melakukan ibadah umrah, dengan memberikan uang muka sebesar Rp. 5.000.000. Dengan cara ini, jemaah dapat menabung untuk melunasi sisa pembayaran setelah mereka kembali dari umrah. Pembayaran dapat diangsur selama tiga tahun. Jika anggota jemaah meninggal dunia sebelum pemakaman, sisa pembayaran dianggap lunas dan tidak harus dibebankan kepada ahli warisnya. Meskipun pembayaran dilakukan setelah umrah, PT Nur Ala Nur tetap memberikan layanan terbaik dan mendukung jemaah dalam menjalankan ibadah mereka..

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel karena reputasinya yang terpercaya, yang

didasarkan pada testimoni jamaah dan pencapaian perusahaan selama 13 tahun berdiri. PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel bekerja sama dengan Saudi Airlines, Garuda, dan Lion Air; Saudi Airlines telah menjadi maskapai penerbangan dengan jumlah pemberangkatan umrah terbanyak di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut.

Di samping itu, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel cabang Parepare tetap membuka pendaftaran untuk calon jamaah meskipun belum ada penyesuaian selama masa new normal. Di kantor PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel cabang Parepare, salah satu strategi pemasaran mereka di era normal baru adalah menawarkan beberapa paket menarik seperti Ayo Rencana Umroh, Paket Umroh Reguler, dan Paket Haji Furodah (Langsung Berangkat). Pada tahun sebelumnya, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel berhasil merekrut 42 calon jamaah umrah.

3) Bimbingan Manasik

Penawaran ini tersedia selama satu minggu sebelum hari keberangkatan. Pelaksanaan manasik dilakukan melalui ceramah, praktik, dan simulasi. Pembimbing manasik adalah tokoh agama yang memiliki kemampuan memberikan arahan, penjelasan, dan motivasi kepada jamaah umrah.

Penawaran persiapan ini dilakukan selama satu minggu sebelum keberangkatan. Ini adalah waktu yang cukup untuk memastikan bahwa seluruh jamaah memahami tahapan dan tata cara ibadah umrah, serta mempersiapkan mental dan fisik mereka. aktu

yang relatif singkat ini juga mengharuskan biro perjalanan untuk menyelenggarakan kegiatan secara efisien, namun tetap mendalam, sehingga jemaah dapat memaksimalkan waktu mereka sebelum berangkat. Layanan ini didesain dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi setiap jemaah, yang mungkin berbeda-beda. Ada yang mungkin baru pertama kali melaksanakan umrah dan memerlukan lebih banyak bimbingan, sedangkan yang lainnya mungkin sudah pernah dan hanya memerlukan penyegaran. Selain arahan teknis, pembimbing manasik juga memberikan motivasi dan dukungan moral, membantu jemaah merasa lebih tenang dan percaya diri dalam melaksanakan ibadah mereka. Dengan pendekatan ini, PT. Nur Ala Nur Tours and Travel Cabang Parepare memastikan bahwa jemaah umrah mendapatkan persiapan yang matang dan menyeluruh, sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan lebih khusyuk dan lancar.

4) Transportasi

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare menyediakan transportasi yang nyaman dan higienis. Nur Ala Nur bekerja sama dengan maskapai penerbangan seperti Lion Air untuk mengangkut jemaah dari titik kumpul ke bandara menggunakan bus AC. Selama di Arab Saudi, mereka bermitra dengan armada bus dan kendaraan lainnya untuk transportasi.

Nur Ala Nur Tour and Travel menyediakan transportasi yang nyaman dan aman, didukung oleh muthowif yang berpengalaman.

Untuk memastikan kenyamanan jamaah, Nur Ala Nur memberikan layanan terbaik dalam segala aspek transportasi, mulai dari perjalanan menuju lokasi karantina, keberangkatan dari bandara, hingga pengaturan transportasi di Arab Saudi yang telah mematuhi protokol kesehatan.

5) Akomodasi

Nur Ala Nur menawarkan akomodasi yang sesuai dengan paket yang dipilih. Menurut hasil wawancara dengan ibu Sri Rakhayu, hotel bintang empat dan lima yang ditawarkan oleh Nur Ala Nur sesuai dengan harga paket yang tercantum karena penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam layanan akomodasi di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel di Era New Normal. Nur Ala Nur sering menggunakan hotel Dar El Aiman dari Maddinah Group di Mekkah.

Nur Ala Nur melakukan perencanaan yang matang dalam memilih hotel-hotel yang akan digunakan. Mereka mempertimbangkan faktor seperti lokasi, kualitas pelayanan, serta kenyamanan dan keamanan jamaah. Pemilihan hotel seperti Dar El Aiman merupakan hasil dari perencanaan yang berfokus pada memberikan pengalaman terbaik kepada jamaah. Salah satu hotel yang sering digunakan oleh Nur Ala Nur adalah Hotel Dar El Aiman dari Maddinah Group di Mekkah. Hotel ini dikenal dengan lokasinya yang strategis, dekat dengan Masjidil Haram, serta fasilitas yang berkualitas tinggi. Dalam era New Normal, Nur Ala Nur memastikan bahwa hotel-hotel yang mereka pilih menerapkan protokol kesehatan yang

ketat, seperti kebersihan kamar, penyediaan hand sanitizer, dan penerapan jarak sosial di area umum hotel.

6) Konsumsi

Setiap peserta jamaah yang menggunakan layanan tour dan travel Nur Ala Nur mendapatkan fasilitas makanan. Makanan yang disediakan harus memenuhi standar kebersihan dan gizi yang tinggi. Para peserta menerima konsumsi ini selama acara manasik, saat pemberangkatan dari bandara, serta selama mereka berada di tanah suci. Kebutuhan makanan para peserta akan dipenuhi oleh hotel yang menjadi tempat menginap mereka.

Makanan diberikan selama perjalanan dan selama tinggal di Arab Saudi. Makanan untuk perjalanan disajikan dalam kemasan, sedangkan di Arab Saudi, makanan disajikan dalam prasmanan atau sesuai dengan regulasi pemerintah Arab Saudi. Jamaah menerima makanan ini tiga kali sehari sesuai dengan kesepakatan tertulis antara PPIU dan jamaah. Menu tersedia dalam variasi internasional dan khas Indonesia, dengan semua hidangan harus memenuhi standar kebersihan yang ketat. Setiap jamaah diberikan makanan oleh koki profesional yang memasak dalam prasmanan untuk memenuhi kebutuhan gizi mereka, memberikan energi yang dibutuhkan untuk menjalankan ibadah umroh dengan baik.

7) Kesehatan

Selama pandemi ini, layanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah termasuk dalam rangka mematuhi protokol kesehatan

yang telah ditetapkan pemerintah. Protokol ini berlaku untuk semua layanan yang diberikan kepada jemaah, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, serta selama mereka berada di Arab Saudi. Salah satu pertanyaan yang muncul adalah bagaimana penanganan terhadap calon jemaah yang tidak dapat menerima vaksinasi. Setidaknya, calon jemaah diharuskan untuk sudah menerima vaksin lengkap dengan dua dosis sebelum mereka dapat berangkat. PT. Nur Ala Nur tour and travel bertanggung jawab untuk memastikan bahwa calon jemaah umrah telah menerima semua vaksinasi sebelum mereka dapat diberangkatkan. Selain itu, perusahaan ini juga bertanggung jawab untuk menjalankan prosedur karantina bagi jemaah sebelum keberangkatan dan setelah kembali dari Arab Saudi. Jemaah akan dikarantina sampai hasil swab atau PCR mereka keluar, untuk memastikan kondisi kesehatan mereka. Lokasi karantina akan ditetapkan oleh Satgas Covid-19, baik di pusat maupun di luar pusat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Perencanaan Harga

PT. Nur Ala Nur tour and travel memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua calon jemaah umrah telah menerima vaksinasi lengkap sebelum mereka diizinkan untuk berangkat. Selain itu, perusahaan ini juga bertanggung jawab atas pelaksanaan prosedur karantina bagi jemaah sebelum mereka berangkat dan setelah mereka kembali dari Arab Saudi. Jemaah akan dikarantina hingga hasil swab atau PCR mereka keluar, guna memverifikasi kondisi kesehatan mereka. Lokasi karantina akan

ditentukan oleh Satgas Covid-19, baik di pusat maupun di luar pusat, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada tahun 2022, harga paket umroh adalah 28.500.000 rupiah. Namun, pada tahun 2024, harga tersebut naik menjadi 33.500.000 rupiah. Kenaikan ini menunjukkan perubahan signifikan dalam biaya paket umroh selama dua tahun terakhir. Sebelum pandemi, hasil wawancara menunjukkan bahwa harga umroh setidaknya mencapai 20 juta rupiah sebelum keberangkatan. Saat ini, Kementerian Agama menetapkan biaya referensi minimal untuk penyelenggaraan ibadah umrah sebesar 26 juta rupiah dalam kondisi new normal ini. Biaya tersebut tidak termasuk biaya tes PCR, biaya karantina di Indonesia, dan kebutuhan pribadi jemaah..

3. Penentuan Target Pasar

Penentuan target pasar yang tepat adalah kunci penting dalam memulai bisnis biro jasa travel umrah. Dalam proses ini, pasar biasanya dikelompokkan berdasarkan segmentasi tertentu, seperti karakteristik demografis, perilaku, atau preferensi tertentu. Hal ini memungkinkan bisnis untuk lebih terarah dalam menyusun strategi harga, produk, dan promosi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan segmen tersebut.

Pemilihan segmen yang paling menarik adalah langkah awal yang krusial. Identifikasi segmen dengan potensi besar dalam permintaan untuk layanan umrah dapat membantu bisnis untuk fokus dalam mengembangkan produk dan layanan yang tepat sasaran. Setelah itu, penyediaan layanan khusus yang sesuai dengan kebutuhan segmen tersebut akan meningkatkan daya tarik bisnis dan membedakannya dari

pesaing. Penerapan komponen manajemen layanan yang tepat juga sangat penting. Ini mencakup aspek seperti kualitas pelayanan, pengelolaan hubungan dengan pelanggan, dan pengalaman umrah secara keseluruhan. Mengutamakan kepuasan pelanggan dan memastikan setiap detail perjalanan berjalan lancar adalah kunci untuk membangun reputasi yang baik dan memperoleh rekomendasi dari jemaah yang puas. Dengan pendekatan yang terarah dan strategis terhadap segmentasi pasar, serta penerapan manajemen layanan yang baik, bisnis biro jasa travel umrah dapat mengoptimalkan kesempatan untuk membangun pangsa pasar yang solid dan berkelanjutan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PT Nur Ala Nur Tour and Travel mengarahkan target pasar mereka pada kelompok atau organisasi keagamaan, petani, dan komunitas di sekitar mereka. Fokus pada segmen-segmen ini memungkinkan PT Nur Ala Nur untuk membangun strategi pemasaran yang lebih konsisten dan terarah dalam pengembangan bisnis mereka.

Dengan memilih segmen pasar yang spesifik seperti kelompok keagamaan, petani, dan komunitas lokal, PT Nur Ala Nur dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka secara lebih efektif. Mereka dapat menyediakan paket-paket umrah yang sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan unik dari masing-masing segmen ini. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan mereka untuk lebih mudah dalam mengidentifikasi dan menjangkau audiens potensial, serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dalam jangka panjang. Dengan menjaga konsistensi dan

kejelasan dalam menggarap target pasar ini, PT Nur Ala Nur dapat meningkatkan efisiensi pemasaran mereka, meningkatkan daya tarik bisnis, dan memperluas pangsa pasar mereka secara berkelanjutan.

4. Pengorganisasian Pelayanan

Pengorganisasian pelayanan melibatkan kerja sama dua orang atau lebih dalam suatu koordinasi yang terpadu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sumber daya manusia menjadi komponen utama dalam pembentukan organisasi, di mana kemampuan, keahlian, dan kepekaan terhadap lingkungan sangat penting untuk bekerja sama secara efektif sesuai dengan tugas masing-masing. PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel memiliki struktur organisasi yang membagi tugas pokok sesuai dengan divisi masing-masing. Setiap pekerja di PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel diharapkan untuk melayani jemaah dengan sopan, santun, dan ramah. Kolaborasi antar divisi sangat penting dalam melayani calon jemaah umrah, di mana setiap pekerja bertanggung jawab atas tugas yang mereka laksanakan. Dengan demikian, koordinasi yang baik antara divisi-divisi dalam PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel memastikan bahwa semua aspek layanan kepada jemaah umrah terpenuhi dengan baik, dari awal hingga akhir perjalanan mereka.⁶⁴

5. Pelaksanaan/Penggerakan Pelayanan

PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel menerapkan konsep penggerakan pelayanan di mana karyawan bekerja sama untuk melaksanakan aktivitas

⁶⁴S.Muflihun, wawancara, pimpinan cabang PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, tanggal 06 Mei 2024.

layanan. Setiap karyawan di perusahaan ini berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efisien dan efektif. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap tahap layanan kepada jemaah umrah berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan kerjasama antar karyawan, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jemaah mereka dari awal hingga akhir perjalanan umrah. Adapun langkah-langkah pelaksanaan pelayanan dalam merekrut jemaah yakni:

1) Periklanan

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare menggunakan pemasangan iklan melalui media sosial sebagai strategi promosi produk umrah mereka selama pandemi ini. Pilihan ini dianggap efektif karena mayoritas orang saat ini bergantung pada media sosial untuk informasi dan interaksi sosial.

Dalam situasi pandemi COVID-19, di mana ruang gerak karyawan terbatas, inovasi dalam periklanan menjadi krusial. Dengan memanfaatkan media sosial, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat mencapai audiens yang lebih luas dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan metode promosi tradisional. Iklan melalui media sosial juga memungkinkan perusahaan untuk berinteraksi langsung dengan calon jemaah umrah, memberikan informasi terkini, dan menjawab pertanyaan secara real-time.

Dengan strategi ini, diharapkan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat meningkatkan ketertarikan

masyarakat untuk bergabung dalam perjalanan umrah mereka, menjaga koneksi dengan pelanggan potensial, dan membangun kepercayaan serta kepuasan pelanggan dalam layanan yang mereka tawarkan.

2) Organisasi

Sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan interaksi antar sesama. Organisasi merupakan tempat di mana individu berkumpul untuk mencapai tujuan bersama. PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare menggunakan platform organisasi ini untuk mempromosikan paket-paket umrah dan mengajak anggota untuk bekerja sama dalam menarik jemaah untuk bergabung. Setiap karyawan memiliki perannya dalam organisasi tempat mereka bekerja. Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang PT. Nur Ala Nur, kami memanfaatkan jaringan organisasi ini dan mengajak mitra kami untuk berkolaborasi dalam memperkenalkan biro perjalanan Nur Ala Nur Tour kepada khalayak lebih luas. Melalui strategi ini, kami berharap dapat memperluas cakupan pemasaran dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang kami tawarkan.

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat mengambil manfaat signifikan dari operasi ini. Melalui wadah organisasi ini, semua orang akan mengenal Sutra Tour dan organisasi lain yang bermitra dengan biro perjalanan ini. Kerja sama dengan organisasi dapat meningkatkan proses rekrutmen mereka.

3) Nepotisme

Perekrutan jemaah yang melibatkan anggota keluarga disebut nepotisme. Dalam konteks ini, anggota keluarga mempengaruhi proses perekrutan jemaah umrah, dengan mendorong mereka untuk bergabung dengan Nur Ala Nur. Hubungan ini dapat memperluas pasar perekrutan jemaah.

keterlibatan anggota keluarga dalam perekrutan jemaah umrah di PT. Nur Ala Nur Tours and Travel Cabang Parepare merupakan bentuk strategi pemasaran yang memanfaatkan hubungan sosial untuk memperluas pasar. Dengan pendekatan yang etis dan pelayanan yang konsisten, hubungan ini dapat menjadi salah satu kekuatan utama dalam mengembangkan bisnis umrah. karena Strategi pemasaran dari mulut ke mulut (word-of-mouth) sangat efektif dalam industri jasa, terutama yang berkaitan dengan ibadah seperti umrah. Ketika anggota keluarga merekomendasikan layanan dari Nur Ala Nur, ini menjadi bentuk pemasaran yang otentik dan dipercaya. Nur Ala Nur juga dapat memanfaatkan hubungan ini dengan memberikan insentif atau penghargaan kepada jemaah yang berhasil merekrut anggota keluarganya. Ini tidak hanya mendorong perekrutan, tetapi juga memperkuat hubungan antara biro perjalanan dan komunitas jemaah.

4) Rekomendasi

Rekomendasi adalah saran yang diberikan kepada individu yang dipercaya. Dalam konteks PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare, rekomendasi ini dapat diberikan kepada

jemaah yang sudah bergabung dengan perusahaan atau karyawan untuk mengajak orang lain untuk ikut bergabung dengan biro perjalanan umrah tersebut. Pendekatan ini dianggap menarik karena orang yang memberikan rekomendasi sudah dipercaya dan dikenal dalam masyarakat. Metode ini memanfaatkan komunikasi dari mulut ke mulut untuk menginformasikan jama'ah baru tentang layanan yang ditawarkan oleh PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Dengan cara ini, diharapkan dapat meningkatkan jumlah calon jemaah yang tertarik untuk menggunakan layanan perjalanan umrah mereka.

Selama proses perekrutan jemaah, karyawan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare menjelaskan program-program mereka secara rinci, jelas, dan sistematis. Salah satu aspek yang ditekankan adalah penjelasan yang mendetail mengenai pelaksanaan ibadah umrah selama pandemi COVID-19, beserta dengan semua syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Pengawasan/Pengendalian Pelayanan

Pengawasan pelayanan merupakan proses pengamatan atau pemantauan terhadap pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Kebersihan dan kerapian penampilan pegawai pun tetap terjaga selama memberikan pelayanan pemberangkatan haji dan umroh. Di Nur Ala Nur, ada ketentuan seragam bagi pegawai. Pakaian lapangan dikenakan saat mengantar

jamaah, sedangkan pakaian khusus dipakai di kantor. Pada hari Senin, pegawai mengenakan seragam kantor Nur Ala Nur, hari Rabu memakai batik, dan hari Jumat memakai baju putih. Kebersihan menjadi bagian dari SOP di kantor.

Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare ialah dengan membaginya ke dalam dua bagian, pertama, yaitu pasca perekrutan. Kedua, yaitu evaluasi pasca penyelenggaraan perekrutan.

1) Pasca Perekrutan

Setelah proses perekrutan selesai, pengurus PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare mempertimbangkan kekurangan dan kelebihan dari proses tersebut sebagai referensi atau evaluasi untuk perekrutan berikutnya. Tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang lebih baik di masa mendatang. Salah satu sistem evaluasi yang digunakan adalah metode musyawarah dan diskusi bersama. Pendekatan ini memungkinkan tim pengurus untuk mengumpulkan berbagai pandangan dan masukan dari anggota tim secara kolektif, sehingga dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam proses perekrutan.

Selain itu, pengurus juga melakukan evaluasi pasca penyelenggaraan perekrutan. Mereka memastikan bahwa setiap pertanyaan atau masalah dari pengguna layanan Tim Nur Ala Nur dijawab dengan baik dan memuaskan. Tim ini terdiri dari individu muda yang sangat terampil dalam berkomunikasi dan memahami

teknologi, sehingga dapat memberikan layanan yang responsif dan efektif kepada jemaah umrah.

Dengan pendekatan evaluasi yang holistik dan penggunaan tim yang terampil, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare berharap dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan mencapai tujuan yang diharapkan dalam melayani para jemaah umrah dengan lebih baik. Hal ini memudahkan mereka dalam menjelaskan proses pendaftaran kepada calon jemaah yang masih kebingungan. Karena tim ini lebih terampil dalam menggunakan teknologi, mereka dapat memberikan penjelasan yang lebih efektif dan efisien kepada calon jemaah, sehingga mempermudah seluruh proses pendaftaran.

2) Evaluasi Pasca Penyelenggaraan Perekrutan

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare melakukan pemantauan terhadap proses rekrutmen jemaah umrah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan baik, mencapai tujuan yang ditetapkan, dan memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi para calon jemaah umrah. Salah satu aspek dari pengawasan ini adalah mengidentifikasi kekurangan dan keluhan yang mungkin dirasakan oleh calon jemaah umrah terhadap PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare. Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman calon jemaah.

Untuk memastikan informasi dan peraturan terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah tetap terkini, serta untuk mengatasi masalah yang muncul dari calon jemaah dan kondisi internal perusahaan, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare mengadakan rapat monitoring dan evaluasi setidaknya sekali sebulan. Rapat ini merupakan forum untuk mengidentifikasi tantangan, mengevaluasi kinerja, dan merumuskan langkah-langkah perbaikan ke depan. Dengan pendekatan ini, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare berkomitmen untuk memberikan layanan yang profesional dan terbaik kepada setiap calon jemaah umrah mereka, serta memastikan operasional perusahaan berjalan dengan efisien dan efektif.

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare melakukan pengawasan terhadap layanan mereka melalui pertemuan evaluasi yang diadakan setiap selesai kegiatan. Pimpinan cabang bertanggung jawab untuk memantau, mengoreksi, dan memberikan peringatan kepada karyawan jika terdapat ketidaksesuaian dengan rencana awal. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk terus meningkatkan kinerja program di masa depan. Dengan mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dan mengakui keberhasilan, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare dapat mengoptimalkan layanan mereka serta memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Melalui siklus evaluasi yang terus-menerus ini, perusahaan dapat mengadaptasi dan meningkatkan strategi mereka untuk memberikan pengalaman terbaik kepada jemaah umrah, serta menjaga kualitas dan konsistensi layanan mereka.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel di era New Normal Cabang Parepare Dalam Memberikan Pelayanan Haji dan Umrah pada Jama'ahnya.

Dampak *New Normal* dalam Travel Haji dan Umroh sangat signifikan. Beberapa dampak tersebut meliputi:⁶⁵

- 1) Perubahan Protokol Kesehatan: Implementasi *New Normal* mengharuskan adanya protokol kesehatan yang ketat. Ini termasuk pemeriksaan suhu tubuh, penggunaan masker wajah, pengaturan jarak fisik, penggunaan *Hand Sanitizer*, serta kebersihan dan sanitasi yang intensif. Protokol ini bertujuan untuk mencegah penyebaran virus dan melindungi calon *Jama'ah* serta petugas yang terlibat.

Secara keseluruhan, PT. Nur Ala Nur Tours and Travel menunjukkan komitmen kuat dalam menerapkan protokol kesehatan di era *New Normal*. Mereka memastikan kesehatan dan keselamatan jama'ah dengan pemeriksaan suhu tubuh di berbagai titik, penggunaan masker tambahan, dan pengaturan jarak fisik dengan mengurangi kapasitas dalam kelompok. Selain itu, Nur Ala Nur bekerja sama dengan hotel

⁶⁵Veronika, Juliana, Hendrianto Hendrianto, and Mega Ilhamiwati. *Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah* (Studi Kasus di Bank Muamalat Kcp Curup).(Diss. IAIN Curup, 2021).

dan penyedia transportasi untuk menerapkan standar kebersihan tinggi, termasuk penggunaan disinfektan berkualitas dan pelatihan staf kebersihan.

- 2) Pembatasan Kapasitas: Untuk mematuhi prinsip jaga jarak dan memastikan lingkungan yang aman, travel haji dan umrah di era *New Normal* mungkin harus membatasi jumlah calon *Jama'ah* yang diterima. Hal ini bertujuan untuk menghindari kerumunan dan memastikan setiap individu dapat menjaga jarak yang diperlukan.

Untuk mematuhi prinsip jaga jarak dan memastikan lingkungan yang aman, biro travel haji dan umrah di era *New Normal* harus mengambil langkah-langkah proaktif dalam membatasi jumlah calon jama'ah yang diterima. Di Tanah Suci, tempat-tempat ibadah seperti Masjidil Haram dan Masjid Nabawi menerapkan jarak fisik yang ketat. Dengan jumlah jama'ah yang lebih sedikit, pengelolaan ruang ibadah menjadi lebih mudah, memungkinkan jama'ah melaksanakan ibadah dengan tenang dan aman. Jama'ah yang mengetahui bahwa langkah-langkah pencegahan ini telah diambil akan merasa lebih tenang dan dapat fokus dalam beribadah, tanpa khawatir akan kesehatan dan keselamatan mereka. Melalui langkah-langkah ini, biro travel haji dan umrah dapat beradaptasi dengan tuntutan era *New Normal*, sambil tetap memastikan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku.

- 3) Penyesuaian Jadwal dan Rute Perjalanan: *New Normal* juga dapat mempengaruhi jadwal dan rute perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan

Umroh. Ada kemungkinan adanya perubahan dalam jadwal penerbangan, waktu pelaksanaan ibadah, atau rute yang biasanya digunakan. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan yang berlaku dan meminimalkan risiko kontak antar *Jama'ah*.

Penyesuaian jadwal dan rute perjalanan merupakan langkah penting dalam adaptasi era *New Normal* untuk calon jama'ah haji dan umrah. Perubahan ini, termasuk penyesuaian waktu pelaksanaan ibadah seperti tawaf atau sa'i, bertujuan untuk mengurangi kepadatan dan memudahkan penerapan jarak fisik. Langkah-langkah ini dirancang untuk menjaga kesehatan dan keselamatan jama'ah serta mematuhi protokol kesehatan, sehingga pengalaman ibadah tetap aman dan nyaman.

- 4) Peningkatan Penggunaan Teknologi: Dalam era *New Normal*, penggunaan teknologi seperti aplikasi pemesanan *Online*, pelacakan perjalanan, dan pembayaran digital dapat meningkat. Teknologi ini memungkinkan pengurangan kontak fisik, mempermudah pengelolaan perjalanan, serta memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan yang ditetapkan.

Dalam era *New Normal*, peningkatan penggunaan teknologi memainkan peran kunci dalam mengelola perjalanan haji dan umrah. Teknologi pelacakan perjalanan memungkinkan pemantauan lokasi jama'ah secara real-time, yang membantu mengelola kepadatan, mengatur jadwal dengan lebih baik, dan memastikan keamanan selama

perjalanan. Dengan mengadopsi teknologi ini, biro travel dapat mengurangi kontak fisik, mempermudah pengelolaan perjalanan, dan memastikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan, sehingga memberikan pengalaman ibadah yang aman dan efisien.

- 5) Penyesuaian Peraturan dan Regulasi: *New Normal* memerlukan penyesuaian peraturan dan regulasi terkait travel haji dan umrah. Otoritas terkait, termasuk pemerintah dan lembaga pengatur, harus memperbarui dan mengeluarkan pedoman baru yang mengatur tata keselamatan dan kesehatan calon *Jama'ah* serta pemantauan terhadap perubahan situasi dan kebijakan menjadi prioritas utama dalam menjalankan perjalanan calon *Jama'ah* Haji dan Umroh di era *New Normal*.

Dalam era *New Normal*, penyesuaian peraturan dan regulasi untuk travel haji dan umrah sangat penting untuk menjaga keselamatan dan kesehatan jama'ah. Otoritas terkait perlu memperbarui dan menerbitkan pedoman baru yang mencakup pemeriksaan kesehatan yang lebih ketat, seperti tes COVID-19, serta langkah-langkah penanganan kesehatan darurat. Protokol kebersihan dan sanitasi juga harus diatur untuk transportasi dan akomodasi. Pemantauan rutin dan inspeksi oleh pemerintah dan lembaga pengatur diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap pedoman ini, sehingga perjalanan ibadah dapat berlangsung dengan aman dan sesuai standar kesehatan.

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel menunjukkan semangat kerja dan etos yang tinggi, serta komitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada

jama'ahnya. Mereka menonjolkan keterampilan, kehandalan, penampilan yang baik dan rapi, serta sikap ramah, kemampuan komunikasi yang baik, dan kemampuan dalam membangun hubungan yang harmonis dengan jama'ah.

Secara keseluruhan, PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel tidak hanya fokus pada penyediaan layanan perjalanan umrah, tetapi juga berkomitmen untuk menciptakan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi setiap jama'ah. Tim PT. Nur Ala Nur memiliki keterampilan profesional yang solid dalam mengelola perjalanan umrah, mulai dari administrasi hingga koordinasi lapangan, sehingga setiap aspek perjalanan, dari pemesanan hingga keberangkatan, berjalan dengan lancar.

Karyawan PT. Nur Ala Nur selalu tampil dengan penampilan yang baik dan rapi, mencerminkan profesionalisme dan perhatian terhadap detail. Penampilan ini memberikan kesan positif kepada jama'ah dan menciptakan suasana yang nyaman. Dengan sikap ramah, komunikasi yang efektif, dan kemampuan membangun hubungan yang harmonis, PT. Nur Ala Nur memastikan bahwa setiap jama'ah merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang perjalanan.

a. Faktor Pendukung

Dalam sebuah organisasi, peluang dan tantangan selalu hadir, seperti yang dialami oleh PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel cabang Parepare dalam mengelola pelayanan jamaah umroh selama era new normal. Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan telah dioptimalkan untuk melayani jamaah sebaik mungkin di masa new normal. Jama'ah juga sangat bersyukur atas antusiasme rekan-rekan dan karyawan yang tetap berkomitmen menjalankan

tugas mereka dengan baik dalam menghadapi era new normal ini.

Pelayanan Nur Ala Nur yang diselenggarakan memenuhi standar protokol kesehatan yang sesuai dengan situasi saat ini, dengan kualitas pelayanan tersebut tetap terjaga, baik sebelum maupun setelah pandemi, dengan penekanan pada kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Oleh karena itu, Nur Ala Nur tersebut sangat selektif dalam melayani jamaah dengan baik. Salah satu hal yang sangat penting adalah reputasi dan kepercayaan dari travel tersebut. Pada umumnya calon akan memilih travel umroh yang telah memiliki reputasi baik dan mendapatkan banyak testimoni positif. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik, termasuk pendampingan dari muthawwif berpengalaman, juga menjadi faktor penting dalam pertimbangan saya.

Faktor pendukung mencakup penyediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan jamaah selama masa new normal, dukungan antusiasme dari rekan kerja dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka, serta pelayanan yang baik kepada jamaah dengan mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia.

b. Faktor Penghambat

Meskipun fungsi manajemen sudah diterapkan, PT. Nur Ala Nur Tour dan Travel tetap menghadapi faktor penghambat dan berbagai permasalahan dalam melayani jamaah umrah pada era new normal. Berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah masih ada.

Travel umroh seperti PT. Nur Ala Nur Tour and Travel menghadapi beberapa hambatan utama, termasuk perubahan regulasi perjalanan

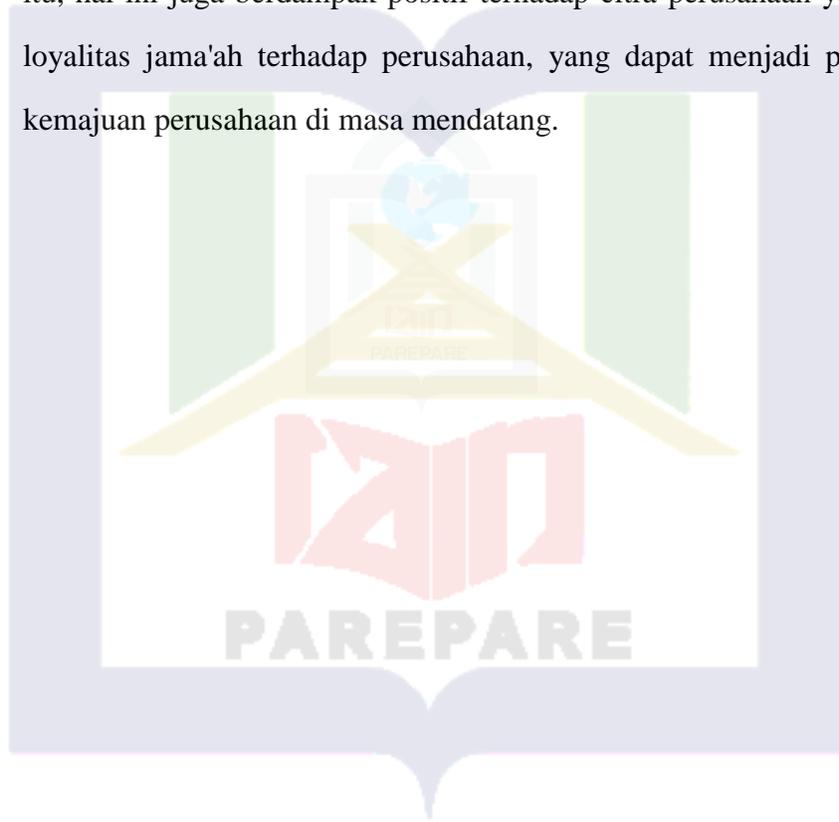
internasional, penerapan protokol kesehatan yang ketat, birokrasi dalam mendapatkan izin perjalanan, dan proses administratif yang memakan waktu. Meskipun demikian, perusahaan berupaya mengatasi tantangan ini dengan melakukan evaluasi terus-menerus, menyesuaikan prosedur operasional, serta menjalin kerja sama dengan pihak terkait. Upaya ini dilakukan agar travel umroh dapat tetap menjaga kualitas layanan dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, meskipun dihadapkan pada kondisi yang berubah-ubah.

Faktor penghambat terutama meliputi kepatuhan terhadap aturan dan penerapan protokol kesehatan yang ketat selama pelayanan. Kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mewajibkan banyak kegiatan berubah menjadi daring juga menjadi salah satu hambatan. Hal ini mengubah kondisi pandemi menjadi tidak normal, mengharuskan adaptasi dalam menyediakan layanan yang aman dan efektif. Terdapat aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan, seperti selalu memperhatikan protokol kesehatan saat memberikan pelayanan. Penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mengharuskan peralihan dari pertemuan langsung ke aktivitas daring juga mengubah situasi menjadi tidak normal. Penundaan keberangkatan jamaah umrah menyebabkan mereka harus menunggu lama hingga kondisi benar-benar normal.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel di Cabang Parepare, dalam era New Normal, telah meningkatkan manajemen pelayanannya secara signifikan. Pelayanan kepada jama'ah diperlakukan dengan lebih profesional

dan efektif, terbukti dari tanggapan positif dan tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh jama'ah. Hal ini juga tercermin dari peningkatan jumlah jama'ah dari tahun ke tahun.

PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel menunjukkan pelayanan maksimal yang diberikan juga memberikan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, yang pada gilirannya meningkatkan kesempurnaan ibadah tersebut. Selain itu, hal ini juga berdampak positif terhadap citra perusahaan yang baik dan loyalitas jama'ah terhadap perusahaan, yang dapat menjadi pijakan untuk kemajuan perusahaan di masa mendatang.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian secara ilmiah dan mendalam serta menganalisa, akhirnya peneliti menyimpulkan seagaimana yang tertera pada rumusan masalah yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era *New Normal*, dengan dua poin kesimpulan:

1. PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Parepare telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan dalam kegiatan perekrutan jemaah umrah dengan perencanaan yang baik. Mereka merencanakan penentuan produk, harga, dan sasaran. Organisasi dibentuk dengan membagi pekerjaan sesuai tugas masing-masing, dan pelaksanaan pelayanan dalam perekrutan jemaah dilakukan melalui metode seperti periklanan, organisasi, nepotisme, dan rekomendasi. Selain itu, pengawasan dilakukan dengan mengevaluasi, memperbaiki kesalahan, dan meminimalkannya untuk ke depannya. Fungsi-fungsi manajemen pelayanan ini diterapkan untuk menarik jemaah agar bergabung dengan PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Parepare.
2. Faktor pendukung pada PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare adalah Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan telah dioptimalkan untuk melayani jemaah sebaik mungkin di masa *new normal*. Pelayanan Nur Ala Nur yang diselenggarakan memenuhi standar protokol kesehatan yang sesuai dengan situasi saat ini, dengan kualitas pelayanan tersebut tetap terjaga, baik sebelum maupun setelah pandemi, dengan penekanan pada kepatuhan terhadap protokol

kesehatan. Sedangkan faktor penghambat, terdapat aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan, seperti selalu memperhatikan protokol kesehatan saat memberikan pelayanan. Penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang mengharuskan peralihan dari pertemuan langsung ke aktivitas daring juga mengubah situasi menjadi tidak normal. Penundaan keberangkatan jamaah umrah menyebabkan mereka harus menunggu lama hingga kondisi benar-benar normal.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran atau masukan yang mungkin berguna bagi tempat yang menjadi objek penelitian. Sehingga dapat dijadikan motivasi ataupun bahan masukan. Terkait dengan hal tersebut beberapa saran yang di rekomendasikan penulis yakni:

1. Manajemen Pelayanan PT. Nur Ala Nur *Tours* dan *Trave* agar lebih di permantap lagi dan memperluas relasi untuk menjadikan biro travel lebih terkenal ke masyarakat luas.
2. Bagi peneliti yang akan datang, peneliti harap penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era New Normal akan menjadi hal-hal yang dapat menjadi sumber masalah atau ide bagi calon peneliti, antara lain: bacaan, terutama bacaan yang berisi laporan hasil penelitian seminar, diskusi, dan lain-lain mengenai Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel Cabang Kota Parepare di Era *New Normal*. Tetapi carilah topik penelitian yang berbeda seperti efektifitas dan implementasi pada pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan

Travel Cabang Kota Parepare pada masa sekarang.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an, Al-Karim

- Agama, Kementerian. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Agustini, Fauzia. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: UISU Press, 2019.
- Ardial. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT BUMI AKSARA, 2014.
- Ashidiqie. "Peran Keluarga Dalam Mencegah Coronavirus Disease 2019." *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, 2020, h 7.
- Dewi Sadiyah. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- . *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Fanham. "Penyelenggaraan Ibadah Haji, Masalah Dan Penanganannya." *Jurnal Kajian: Menjembatani Teori Dan Persoalan Dalam Perumusan Kebijakan*, 2015, h 201.
- Gumantan, Aditya, Mahfud Imam dan, Yuliandra izki. "Tingkat Kecemasan Seseorang Terhadap Pemberlakuan New Normal Dan Pengetahuan Terhadap Imunitas Tubuh. Universitas Teknokrat Indonesia." *Sport Science & Education Journal*, 2020, h 23.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Jumria. "Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam." *IAIN Parepare*, 2021.
- Lexy J Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. VIII. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.

- Meithiana, Ansory Fadjar dan Indrasari. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2018.
- Mulyadi, Deddy. *Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Na'im, Z. "Manajemen Pendidikan Islam Sebagai Disiplin Ilmu." *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2018, h 40.
- Novitasari, Melia Iska. "Efektivitas Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Khusus Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta." *Yogyakarta, Skripsi: UIN Sunan Kalijaga*, 2017, h 31.
- Oktafia, Almun Wakhida Candra dan Renny. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo." *Ekonomi Islam*, 2021.
- Permana, Rizki dan. "Manajemen Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umroh PT. Nur Ala Nur Tours Cabang Bandung." *Remaja Rosdakarya*, 2022, h 17.
- Prabu, Mangkunegara dan Anwar. *Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kedua Belas*. Bandung Narimawati Et Al 2010: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Prasetyo. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Rajawali Pers, 2017.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama, 2017.
- Safaa'ah, Nurus. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta." *Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2020.
- Saputra, Mansya Aji. "Respons Calon Jemaah Penanggulangan Keberangkatan Haji Tahun 2020, Pandemi COVID-19." *Manajemen Haji Dan Umroh*, 2021, h 30.
- Siregar. *Evaluasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. PT. RajaGrafindo Persada, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploitatif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Edited by Suryandari. Bandung: ALFABETA, 2020.
- Sulasm, S. "Analisis Manajemen Strategi Bisnis Travel Agent Di Masa Pandemi Covid 19." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 2021, h 90.

- Suparman. “Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Cianjur.” *Jurnal Borneo Administrator*, 2017, h 60.
- Supiani. “Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu.” *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan (JIMPE)*, 2022.
- Veronika, Juliana, Hendrianto Hendrianto, and Mega Ilhamiwati. *Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Kcp Curup)*. Diss. IAIN Curup, 2021.
- Zulkarnain, Wildan. *Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.



LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE USLUHUDDIN ADAB
DAN DAKWAH**

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Nama Mahasiswa : Lusi Tipani
Nim : 19.3300.063
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Usluhuddin Adab dan Dakwah
Judul : Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan Pimpinan dan Pegawai PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel

A. PROFIL PT. NUR ALA NUR TOURS DAN TRAVEL

1. Bagaimana Sejarah berdirinya PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel?
2. Apa saja Visi dan Misi PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel ?
3. Bagaimana Struktur organisasi PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel?
4. Dari daerah mana sajakah jemaah umrah yang menggunakan jasa PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel pada Era New Normal?
5. Berapa jumlah jema'ah PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Pada era new normal?

B. MANAJEMEN PELAYANAN

1. Apa yang membedakan pelayanan sebelum covid-19 dengan era new normal?
2. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan Administrasi di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal?
3. Apa saja metode yang dilakukan dalam pendaftaran pada era new normal Ini ?
4. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan kesehatan di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal?
5. Apa yang akan dilakukan jikalau calon jemaah ada yang tidak bisa di vaksinisasi?
6. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan Transportasi di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal?
7. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan Konsumsi di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal?
8. Bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pelayanan Akomodasi di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal ?
9. Bagaimana Respon positif dan negatif jemaah terhadap pelayanan di era New normal?
10. Bagaimana Prosuder keberangkatan umrah PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada era new normal?
11. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah ada aturan pemakaian seragam?
12. Bagaimana cara pegawai memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada yang kebingungan

C. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT

1. Apa saja faktor pendukung pelayanan umrah di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New normal?

2. pa saja faktor penghambat pelayanan umrah di PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada Era New Normal?

Wawancara dengan Jemaah Umrah PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel pada era new normal

1. Menurut bapak/ibu Bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel?
2. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani bapak/ibu?
3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang siberikan pegawai ?
4. Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi bapak/ibu?
5. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi bapak/ibu?
6. Bagaimana respon pegawai dalam memberikan penjelasan informasi Mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan ?
7. Apakah pegawai mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
8. Apakah pgawai langsung melayani dengan cepat ketika bapak/ibu datang ke kantor dan dengan sopan santun serta ramah?
9. Apakah Bapak/Ibu merekomendasikan pada orang-orang untuk menggunakan jasa PT. Nur Ala Nur *Tours* dan Travel ?

PAREPARE

SURAT IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN DARI IAIN PAREPARE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakil No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-190/In.39/FUAD.03/PP.00.9/01/2024

16 Januari 2024

Lamp : -

Hal : *Izin Melaksanakan Penelitian*

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menerangkan bahwa:

Nama	: LUSI TIPANI
Tempat/Tgl. Lahir	: Parepare, 12 April 2001
NIM	: 19.3300.063
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: Jln. Latassakka Kel. Lumpue Kec. Bacukiki Kota Parepare

Bermaksud melaksanakan penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi sebagai salah satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Adapun judul Skripsi :

MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH DI PT. NUR ALA NUR TOURS DAN TRAVEL CABANG KOTA PAREPARE DI ERA NEW NORMAL

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin dan dukungan untuk melaksanakan penelitian di wilayah Kota Parepare terhitung mulai tanggal **16 Januari 2024 s/d 16 Februari 2024**.

Demikian harapan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr. Wb



Dekan,

[Signature]
Dr. A. Nurkidam, M.Hum
NIP. 19641231 199203 1 045

**SURAT IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN DARI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

	SRN IP000076
<p>PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i></p>	
<p>REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 76/IP/DPM-PTSP/2/2024</p>	
<p>Dasar :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 	
<p>Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :</p>	
<p>M E N G I Z I N K A N</p>	
<p>KEPADA NAMA : LUSI TIPANI</p>	
<p>UNIVERSITAS/ LEMBAGA : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH</p>	
<p>ALAMAT : JL. LATASAKKA TONRANGENG UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :</p>	
<p>JUDUL PENELITIAN : MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH DI PT. NUR ALA NUR TOURS DAN TRAVEL CABANG KOTA PAREPARE DI ERA NEW NORMAL</p>	
<p>LOKASI PENELITIAN : PT. NUR ALA NUR TOUR TRAVEL KOTA PAREPARE</p>	
<p>LAMA PENELITIAN : 31 Januari 2024 s.d 01 Maret 2024</p>	
<p>a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan</p>	
<p>Dikeluarkan di: Parepare Pada Tanggal : 05 Februari 2024</p>	
<p>KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE</p>	
<p> Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM Pembina Tk. 1 (IV/b) NIP. 19741013 200604 2 019</p>	
<p>Biaya : Rp. 0.00</p>	

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

Nur Ala Nur
Tours & Travel

Jl. Danau Sunter Selatan Blok O-5,
Mega Sunter, No B-12, Jakarta 14350
Telp : 021-651 8756
Fax : 021-651 8958

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sayyid Muflihun
Jabatan : Pimpinan PT. Nur Ala Nur Cabang Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas :

Nama : Lusitipani
NIM : 193300063
Program Studi : Manajemen Dakwah

Telah selesai melakukan penelitian mengenai "Implementasi Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours & Travel Cabang Kota Parepare", terhitung mulai tanggal 31 Januari 2024 s/d 1 Maret 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,


SAYYID MUFLIHUN
Pimpinan Cabang Parepare

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NOVITA sri lestari
Alamat : Jendral Sudirman
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Staff marketing

Menerangkan bahwa:

Nama : Lusi Tipani
Nim : 19.3300.063
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 Mei 2024



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : S. Muflihun
Alamat : Jl. Bau massepe
Jenis Kelamin : Laki laki
Pekerjaan : Pimpinan cabang

Menerangkan bahwa:

Nama : Lusi Tipani
Nim : 19.3300.063
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era New Normal**".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 Mei 2024



.....

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SRI RAKHAYU
Alamat : BTH. CITRA BUANA MAS
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Pekerjaan : KARYAWAN PT. NUR ALA MUR

Menerangkan bahwa:

Nama : Lusi Tipani
Nim : 19.3300.063
Prodi : Manajemen Dakwah

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Nur Ala Nur Tours dan Travel Cabang Kota Parepare di era *New Normal*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 Mei 2024



SRI RAKHAYU

DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Staf Marketing



Wawancara Dengan Pimpinan Cabang





Similarity Report ID: oid:29615:62832698

PAPER NAME

LUSI TIPANI 063

WORD COUNT

20035 Words

CHARACTER COUNT

129029 Characters

PAGE COUNT

117 Pages

FILE SIZE

2.5MB

SUBMISSION DATE

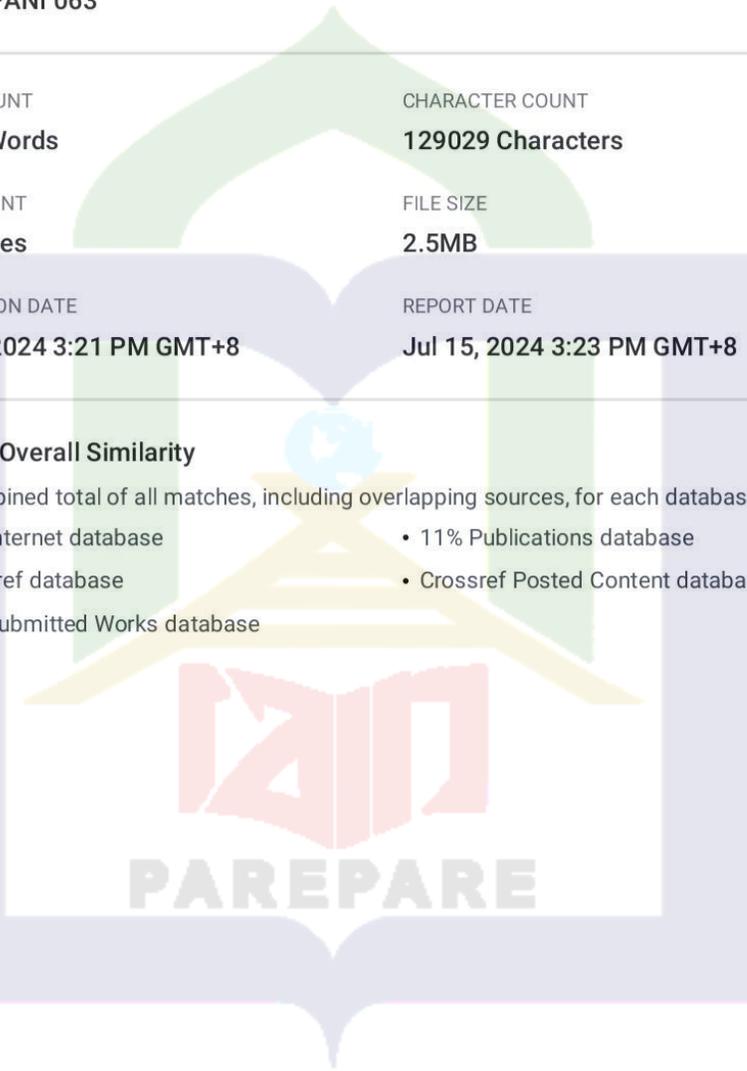
Jul 15, 2024 3:21 PM GMT+8

REPORT DATE

Jul 15, 2024 3:23 PM GMT+8**● 35% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 32% Internet database
- 11% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database



PAREPARE

BIODATA PENULIS



LUSI TIPANI , lahir pada tanggal 26 April 2001 di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak Ketiga dari pasangan suami Istri Bapak Almarhum Sunandar dan Ibu Muhasria. Sekarang penulis menetap di Kota Parepare, Penulis memulai pendidikan Sekolah Dasar di SDN 25 Parepare tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 3 Parepare pada tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMKN 1 Parepare dengan mengambil jurusan

Perkantoran pada tahun 2016. Kemudian di tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan S1 di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Manajemen Dakwah (MD) di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Dengan adanya ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMA’AH HAJI DAN UMROH DI PT. NUR ALA NUR TOURS DAN TRAVEL CABANG KOTA PAREPARE DI ERA NEW NORMAL “