

## **STRATEGI WALI TOUR AND TRAVEL DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PENDAFTARAN KEPADA CALON JAMA'AH UMRAH DI KABUPATEN SEMARANG**

**Habib Annasir<sup>1\*</sup>, Sutrisno<sup>2</sup>, Muhammad Mustolich<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Salatiga

*\*Email : habibannasir77@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui bagaimana Strategi wali tour and travel dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jama'ah umrah di Kabupaten Semarang tahun 2022. (2) Mengetahui bagaimana Prosedur pendaftaran yang dilakukan oleh wali Tour & travel. Jenis penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian lapangan (field research) dan bersifat deskripsi kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber primer dan sumber sekunder. Adapun Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengadakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Strategi wali tour and travel dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jama'ah umrah dengan cara memberikan jaminan kepastian jadwal keberangkatan, keamanan, dan transparansi harga merupakan bagian dari upaya menjaga kredibilitas di mata calon jama'ah serta wali tour menggunakan pemanfaatan media sosial, dan teman atau tetangga calon jama'ah untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan proses pendaftaran. (2) Proses pendaftaran yang dilakukan meliputi: a) melaksanakan proses administrasi pendaftaran awal, proses ini dilakukan guna mendapatkan data-data dari pendaftar calon jama'ah umrah. b) melakukan proses pembayaran, proses ini dilakukan 2 tahap yaitu melakukan pembayaran DP awal dengan minimal 50%, dan melakukan pembayaran kedua untuk pelunasan dari sisa tagihan pembayaran awal/DP. c) proses untuk melaksanakan manasik umrah yang akan dijadwalkan oleh pihak WALI Tour & Travel, dan nantinya akan di beritahukan secara meyeluruh kepada calon jama'ah umrah satu minggu sebelum pelaksanaan manasik umrah. d) proses dalam membuat laporan, pembuatan laporan terdiri atas laporan data-data administrasi dari calon jama'ah, laporan keuangan, dan juga laporan terkait dengan manasik, laporan-laporan tersebut kemudian ditunjukkan kepada direktur WALI Tour & Travel.

**Kata Kunci :** Strategi, Layanan, dan Umrah.

### **ABSTRACT**

*This study aims to (1) Know how the strategy of wali tour and travel in providing registration services to prospective umrah pilgrims in Semarang Regency in 2022. (2) Knowing how the registration procedure is carried out by wali Tour & travel. This type of research is a type of field research (field research) and is a qualitative description. Data sources in this study include primary sources and secondary sources. The data collection is done by conducting interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that: (1) The strategy of wali tour and travel in providing registration services to prospective Umrah pilgrims by providing a guarantee of certainty of departure schedule, security, and price transparency is part of an effort to maintain credibility in the eyes of prospective pilgrims and wali tour using the use of social media, and friends or neighbours of prospective pilgrims to get faster information and registration process. (2) The registration process carried out includes: a) carrying out the initial registration administrative process, this process is carried out in order to obtain data from prospective Umrah pilgrims. b) making the payment process, this process is carried out in 2 stages, namely making an initial DP payment with a minimum of 50%, and making a second payment for the repayment of the remaining bills for the initial payment / DP. c) the process for carrying out umrah rituals which will be scheduled by WALI Tour & Travel, and will be notified thoroughly to prospective umrah pilgrims one week before the implementation of umrah rituals. d) the process of making reports, making reports consists of reports on administrative data from prospective pilgrims, financial reports, and also reports related to rituals, these reports are then shown to the director of WALI Tour & Travel.*

**Keywords :** *Strategy, Service, and Umrah.*

## **PENDAHULUAN**

Setiap umat Islam berharap dan menginginkan agar setiap ibadah yang mereka lakukan dilakukan dengan maksimal dan sempurna, dengan cara mengusahakan agar ibadah tersebut mencapai kualitas yang tinggi dan dilakukan dengan penuh khushyuk. Umat Islam menerapkan hal ini dengan melaksanakan semua perintah Allah dan berusaha menjauhi larangan-Nya. Al-Qur'an dan Hadits menjadi panduan bagi umat Muslim dalam menjalankan segala bentuk ibadah, sebagai sumber referensi utama. Kedua sumber ini berisi informasi terkait dengan rukun Islam dan rukun Iman. Rukun Islam adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh umat Muslim. Salah satu aspek dari rukun Islam adalah melaksanakan ibadah Haji bagi mereka yang mampu melakukannya. Hal ini dijelaskan dalam Q.S Ali Imran ayat 97 yaitu:

مَنْ أَسْتَطَاعَ فِيهِ آيَاتُ بَيْتِ مَقَامِ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ  
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam” (Terjemah Kemenag RI: 2019).

Pada dasarnya, ibadah Haji dan ibadah umrah adalah sama-sama ibadah dengan melakukan perjalanan mengunjungi Baitullah di Makkah dan Makam Rasulullah SAW di Madinah. Hanya saja, yang membedakan antara ibadah keduanya adalah terletak pada waktu berkunjung para jamaah Haji dan Umrah, tempat-tempat yang dikunjungi, dan tata pelaksanaannya (Hamzah, 2014: 29).

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan dalam biro perjalanan Umrah adalah WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang, yang didalamnya terdapat pelayanan untuk pendaftaran dari WALI Tour & Travel seorang rombongan jamaah Ibadah Umrah. Tour leader WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang berupaya dan berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik secara maksimal dan efisien dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pendaftaran Ibadah Umrah jamaah. WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang menyadari bahwa dalam meningkatkan kualitas pendaftaran Ibadah Umrah jamaah adalah suatu pekerjaan yang sangat serius untuk dilakukan. Dengan adanya keresahan dari para calon jamaah umrah sehingga butuh arahan dalam melakukan setiap melakukan pendaftaran jama'ah untuk syarat dan ketentuannya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pendaftaran Ibadah Umrah jamaah maka biro harus mampu memahami serta membimbing setiap jamaah supaya dalam pelaksanaan pendaftaran Ibadah Umrah dalam pembuatan paspor dari biro harus mendampingi jama'ah tersebut.

Sistem pendaftaran umrah berbasis seperti berkunjung ke rumahnya, bisa menghubungi bironya langsung atau datang langsung ke tempat Pendaftaran Umrah. Pendaftaran umrah ini memudahkan calon jamaah umrah karena calon jamaah dapat dengan mudah mendaftar dengan menghubungi nomer handphone

yang ada di browsur yang dimiliki tanpa harus datang langsung ke kantor fisik penyedia jasa umrah tersebut.

Penyediaan informasi yang cepat, tepat dan akurat dapat membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk melakukan perancangan sistem informasi pendaftaran umrah berbasis berkunjung ke rumahnya atau jama'ah datang langsung ke tempat kantor tersebut, dimana calon jamaah dapat mendaftar langsung tanpa harus mendatangi kantor fisik, dan dapat melihat informasi serta jadwal mengenai kegiatan umrah, proses pendaftaran yang lebih efektif karena tidak memakan waktu yang lama, juga admin dapat mengelola data-data jamaah seperti KTP, KK, akta kelahiran, ijazah, buku nikah, vaksin 1, vaksin 2, dan vaksin booster data pembayaran jamaah dengan cepat dan akurat.

Seiring berkembang dan tumbuhnya banyak tour & travel di Indonesia, pelayanan menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat dalam memilih salah satu travel. Semakin bagus pelayanan tour & travel yang diberikan kepada calon jama'ahnya maka semakin banyaknya pula masyarakat memlihah tour & travel tersebut, sebaliknya apabila pelayanan yang di dapat oleh calon jama'ah tidak sesuai apa yang di inginkan, maka susah untuk berkembang tour & travel tersebut.

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya merupakan muslim, dengan persentasinya sekitar 85% dari total keseluruhan penduduk yang ada. Umat islam memiliki dasar-dasar yang harus dikerjakan oleh seluruh umat islam yakni ibadah haji dan umrah. Namun, yang dapat kita ketahui bahwa ibadah haji sekarang memerlukan waktu tunggu yang cukup lama hingga 33 tahun, ditambah lagi dengan adanya Covid-19 maka, waktu tunggu semakin lama. Sehingga orang-orang lebih memilih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu. Mereka melaksanakan ibadah umrah berkunjung ke tanah suci dan melaksanakan ibadah tersebut, walaupun ibadah umrah tidak menjatuhkan hukum ibadah haji tapi orang-orang banyak melaksanakannya karena ketakwaan mereka kepada Allah swt., dan kecintaan mereka kepada Rasulullah saw, sehingga ingin melaksanakan ibadah umrah dan berkunjung ke tempat-tempat bersejarah yang ada di Mekkah dan Madinah selama mereka masih hidup (Arifin, 2014: 16)

Berdasarkan dari penguraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Strategi Wali Tour And Travel Dalam

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi yang di jadikan tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan dan untuk menghindari adanya penjiplakan dalam pembuatan skripsi yang akan peneliti susun. Adapun tinjauan pustaka dalam peneliti ini di antaranya: *pertama*, mengambil judul skripsi yang di tulis oleh Indrawati jurusan progam study ilmu adminitrasi negara Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makasar 2021 yang berjudul "Responsivitas pelayanan pendaftaran jamaaah haji di kementrian agama kabupaten enrekang". Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk menjawab tekanan dan harapan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba mendeskripsikan Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni dengan tujuan mengumpulkan data serta informasi dari sejumlah informan kunci yang dianggap bisa memberikan informasi dan tipe penelitian studi kasus. Sumber data yakni berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi (Pengamatan), wawancara (Interview), dan Dokumentasi.

*Kedua*, mengambil judul skripsi yang di tulis oleh Reza Novita Sari jurusan manajemen dakwah Falkultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2020 yang di berjudul "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung". Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dalam memberikan pelayanan baik berbentuk barang ataupun jasa sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan baik secara lahir maupun batin bagi Coustemer. Oleh sebab itu penulis ingin meneliti Manajemen Pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni Tour Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Penelitian ini adalah penelitian

lapangan (field research) dengan menggunakan jenis penelitian Kualitatif yang menyediakan penelitian dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian sumber data berasal dari data primer di peroleh langsung dari populasi 5 orang dan 92 jamaah Pakem 2019 sedangkan sampel berjumlah 5 orang yang di ambil dengan teknik Probability Sampling (Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel) sedangkan pada data sekunder berupa teori-teori dan norma hukum serta data penunjang lainnya di peroleh dari kepustakaan, dokumentasi dan monografi lembaga. Semua data tersebut merupakan bahan-bahan untuk menarik minat calon jamaah di PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung.

*Ketiga*, mengambil judul skripsi yang di tulis oleh Nanda Restavari jurusan manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2021 yang berjudul "Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru". Penelitian ini dilatar belakangi oleh respon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Pekanbaru kepada calon jamaah haji. Dalam memberikan pelayanan ibadah haji sangatlah penting untuk mengetahui respon calon jamaah haji sehingga menjadi acuan untuk petugas Pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pemberian pelayanan atau jasa pada calon jamaah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para calon jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas atau kesetiaan jamaah. Kementerian Agama kota Pekanbaru merupakan instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan ibadah haji di Kota Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana respon calon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama kota pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk penyajian data berupa angka atau hitungan dan bukan dengan bentuk pendeskripsian atau penjabaran secara detail dalam bentuk kalimat. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa respon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama kota pekanbaru kepada para calon jamaah haji dilakukan dengan baik, dapat dilihat dari hasil data yang telah diperoleh.

*Keempat*, mengambil judul skripsi yang di tulis oleh Rini Puji Astutik Progam studi manajemen dakwah jurusan dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas Islam negeri sunan Ampel Surabaya 2019 Penelitian ini menggunakan

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich

metode kualitatif. Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan translasi data dan meningkatkan ketekunan untuk menguji keabsahan data, sekaligus menggunakan pengecekan data dari berbagai sumber, selanjutnya peneliti memilah-milah data, menyajikan data, dan menganalisis data secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa keberhasilan pelayanan administrasi adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik. Penerapan strategi meliputi penerapan standart operasional pelayanan dalam melakukan pelayanan, pemberian pelayanan yang ramah dan sopan, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, menjalin keakraban dan keramahan pegawai dengan jamaah, membantu setiap kesulitan jamaah, memiliki pegawai berkompotensi. Dalam pelayanan, perusahaan selalu mengalami kendala atau hambatan. Faktor-faktor hambatan dalam pelayanan adalah berubah-ubahnya peraturan pemerintah secara mendadak tentang pelaksanaan haji dan umroh, ketidak lengkapan data jamaah, keterlambatan pelunasan, kekurangan SDM. Dengan adanya hambatan, perusahaan selalu mencari cara untuk mengatasi hambatan. Dari pelayanan yang diberikan secara maksimal, calon jamaah yang awalnya ragu untuk mendaftar, pada akhirnya calon jamaah bergabung dengan Al-Multazam. Perusahaan memberikan pelayanan terbaik untuk semua jamaahnya. Al-Multazam memberikan pelayanan secara maksimal, sehingga Al-Multazam menjadi biro travel haji umroh yang terpercaya, terbukti dengan Al-Multazam memiliki jamaah yang terus meningkat setiap tahunnya.

Penelitian ini dilakukan di WALI TOUR & TRAVEL, bertempat dipondok pesantren WALI (Wakaf Literasi Islam Indonesia) Jl. Martokusomo, No. 99, Karangpawon, Desa Candirejo, Kecamatan Tuntang, Kabupaten Semarang. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 sampai februari 2023.

Pada penelitian ini penulis akan mengupas sampai tuntas tentang, bagaimana strategi Wali Tour and Travel dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jama'ah umrah di Kabupaten Semarang tahun 2022 dan bagaimana prosedur pendaftaran yang dilakukan oleh Wali Tour & Travel.

Dilihat dari objek dan hasil yang akan didapat maka penelitian ini termasuk jenis pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan dengan variabel lain. Menurut Indriantoro dan Supono (2012:26) mendefinisikan penelitian

deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu popularisasi.

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang diantaranya yang mendefinisikan tentang apa yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, menurut Sodik (2015: 27) metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada suatu populasi atau sampel tertentu, dalam metode kualitatif peneliti menggunakan instrument penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, selain itu dalam menganalisis data peneliti menggunakan teknik yang bersifat statistic, hal ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti.

## **LANDASAN TEORITIS**

### **Strategi**

Strategi menurut Joh. M. Bryson yang dikutip oleh Ismail Solihin (2012) mengatakan bahwa, strategi menyiapkan organisasi terhadap berbagai ancaman dan peluang eksternal yang mungkin membutuhkan tanggapan dimasa datang yang dapat digunakan. Dengan demikian, tujuan dari strategi adalah mempersiapkan organisasi tanggapan secara efektif kepada dunia luar sebelum muncul krisis. Segala tindakan harus diambil ketika tindakan ini diidentifikasi dan bermanfaat serta memiliki tujuan.

B. N. Mubun (2003: 340) Strategi adalah rencana kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungannya. Strategi merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya usaha suatu organisasi.

Hariyadi (2005: 45) mengatakan, bahwa perumusan strategi adalah proses-proses penyusunan langkah demi langkah yang bertujuan untuk visi dan misi organisasi. Perumusan Menjelaskan tahap pertama dari faktor yang mencakup analisis lingkungan internal maupun eksternal adalah penetapan visi dan misi,

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich

perencanaan dan tujuan strategi. Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan untuk membangun visi dan misi. Perumusan merupakan tujuan strategi serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam mencapai target terbaik. Perumusan menentukan misi untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut. Perumusan melakukan analisis lingkungan intern dan ekstern untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi. Perumusan menentukan tujuan dan target.

## **Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau perusahaan terhadap kepada sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan untuk menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya yang tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Awaliyah (2020) didalam pelayanan terdapat sebuah pelayanan prima, dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelangganya, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan cara menjalankan konsep A6 yaitu dengan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) dalam layanan prima memiliki sebuah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*). Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).

Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, skinner dan Crosby di dalam Rahmad (2019:23) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. H.N. Cosson dalam Ika (2016:19) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.

Pelayanan yang berarti memberikan atau membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan, sesuai apa yang di butuhkan, dalam rangka memenuhi

kebutuhan orang lain baik secara lahir atau batin, dengan adanya pelayanan dapat membantu secara maksimal baik dalam hal waktu ataupun yang dihasilkan. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan mewujudkan pemberian barang dan jasa, dalam bentuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan tersendiri terhadap pengguna jasa, dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan azas-azas pelayanan publik. (Ratminto & Atik 2012: 17-176) Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

## Umrah

Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (Hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik). Menurut Ahmad Thib dalam Dzul Kifli (2010: 50) melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada (empat), yaitu: *pertama*, berihram (berniat untuk umrah) di Miqat, *kedua* melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran, *ketiga* melakukan sa'i antara sofa dan marwa, *keempat* mencukur atau memotong rambut.

Menurut Gayuh dalam Dzul Kifli (2010: 51) menjelaskan macam-macam umrah ada 2, yaitu: (1) Umrah wajib adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan dalam pertama kalinya. (2) Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.

### **Sejarah Singkat WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang**

WALI merupakan singkatan dari Wakaf Literasi Islam Indonesia. Pondok Pesantren WALI berdiri pada tahun 2016 diatas tanah wakaf dari nenek KH. Anis Maftuhin dengan bangunan yang masih dalam proses pembangunan dengan teman-teman jurnalis Islam lainnya. Pondok Pesantren WALI juga berkembang dari wakaf dan hasil dari penjualan buku Yasin dan Majmu' Syarif. Alasan didirikannya Pondok Pesantren WALI adalah sebagai pusat referensi Literasi Islam di Indonesia. Ide gagasan tentang pesantren literasi ini sudah lahir 25 tahun yang lalu. Saat umur KH. Anis Maftuhin masih 20 tahun. Ketika KH. Anis Maftuhin umur 40 tahun awal mulai merintis pondok pesantren WALI. Rintangan pertama masalah bermunculan dari cibiran masyarakat yang menuduh bahwa pondok pesantren WALI adalah aliran sesat dan wahabi. Dapat profokasi dari para banser dan tidak diperbolehkan untuk mendatangkan Mbah Maemun Zubair ataupun tamu-tamu yang lain. Karena ikhtiarnya dan memperbanyak relasi/jaringan KH. Anis Maftuhin membuktikan tanpa bantuan masyarakat bisa membangun pondok pesantren WALI dan terkenal sampai dimanamana bahkan masyarakat mulai mempercayakan anak mereka mengaji di pondok pesantren WALI sampai sekarang.

WALI Tour & Travel adalah salah satu unit bisnis yang bergerak di bidang perjalanan wisata ibadah umrah di bawah naungan Pondok Pesantren WALI (Wakaf Literasi Islam Indonesia). Dengan tujuan memberikan pelayanan bagi jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah. WALI Tour & Travel senantiasa berikhtiar mewujudkan biro yang bisa dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat umum tidak hanya di lingkungan Pondok Pesantren WALI saja. Salah satu usaha dalam rangka mensejahterakan perkembangan Pondok Pesantren, yang tidak hanya berorientasi pada pengajaran dan pendidikan saja tapi menciptakan kemandirian Pesantren.

Visi WALI Tour & Travel adalah sebagai biro perjalanan wisata religi yang bergerak di bidang ibadah umrah yang memiliki slogan “Percayakan Ibadah Umrah Anda bersama kami”. Sedangkan Misi WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut: *pertama*, membimbing, mendampingi, mengarahkan, memandu, dan mengkoordinir jamaah dalam perjalanan ibadah umrah. *Kedua*, memberikan pelayanan ibadah umrah kepada calon jamaah dengan

penuh kepercayaan dan amanah serta menciptakan rasa kekeluargaan dengan para calon jamaah.

## Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini berisikan sebuah data yang sudah dicari dan digali oleh peneliti. Hasilnya akan diangkat dalam penelitian ini yang kaitannya dengan strategi Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang dalam memberikan kualitas layanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah 2022. Dari hasil penelitian tersebut merupakan hasil temuan dari peneliti melalui analisis data lapangan, untuk mendapatkannya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara serta dokumentasi kepada pihak internal biro serta pihak eksternal.

Adapun pihak internalnya yaitu pimpinan dari WALI Tour & Travel, dan salah satu staff administrasi marketing dari WALI Tour & Travel. Kemudian pada pihak eksternalnya adalah para jamaah yang sudah menggunakan jasa perjalanan umrah melalui pihak WALI Tour & Travel. Data yang diperoleh dari jamaah akan dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian. Dengan begitu peneliti mendapatkan data dari kedua belah pihak yang nantinya akan digunakan sebagai muatan pembahasan yang kaitannya dengan strategi Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang dalam memberikan kualitas layanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah 2022. Maka dari itu berikut merupakan informan yang ada pada penelitian yaitu sebagai berikut: (1) Staff Administrasi Marketing WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang, Informan yang pertama adalah saudara Eko Prasetyo Fathurohman, beliau merupakan salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang. Eko Prasetyo Fathurohman merupakan bagian dari staff administrasi marketing. Nantinya beliau akan menjadi tokoh utama dalam penelitian ini karena banyaknya informasi yang berkaitan strategi dalam memberikan kualitas layanan pendaftaran, sehingga menjadikan data yang diperoleh semakin banyak dan relevan. (2) Alumni Jamaah WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang ini merupakan sebagian perorangan yang sudah pernah menggunakan jasa layanan dari WALI tour & Travel Kabupaten Semarang. Yang pertama yaitu Ibu Sri Sihati, Bapak Abdul Nasir, saudara Fawwaz Gavani, beliau-beliau ini merupakan alumni dari tahun 2022.

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich

Atas dasar konteks penelitian tersebut, maka fokus peneliti dalam observasi dan wawancara adalah sebagai berikut: (1) Strategi Wali Tour & Travel Kabupaten Semarang dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jama'ah Umrah di Kabupaten Semarang Tahun 2022, terdapat sebuah strategi yang akan diterapkan dalam melakukan sebuah pelayanan khususnya dalam layanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah. Dari penerapan strategi tersebut, merupakan sebuah usaha peningkatan pelayanan kepada konsumen atau dalam hal ini calon jamaah umrah, untuk menambah ukuran keberhasilan dalam suatu organisasi perusahaan. Dengan adanya strategi yang efektif akan menjadikan impian yang jauh lebih baik, dengan begitu membutuhkan suatu aktifitas yang luas serta membutuhkan komitmen dan kerjasama dari seluruh petugas atau staff jika suatu organisasi perusahaan ingin berhasil. Dari penjelasan diatas dapat sedikit disimpulkan bahwasanya strategi tersebut bertujuan untuk menyenangkan para konsumen dalam hal ini calon jamaah umrah, pelayanan perusahaan harus memberikan kepuasan. Jika pelayanan pada suatu industri jasa buruk maka dapat diketahui jika industri jasa tersebut akan mengalami penurunan konsumen bahkan berpotensi bangkrut. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah maka diperlukan suatu strategi sebagai berikut:

*pertama*, merekrut SDM yang memiliki skill, ramah dan tanggap dalam memilih petugas atau staff dalam bidang pelayanan pendaftaran harus memiliki kemampuan baik dalam hal layanan, keramahan terhadap jamaah serta tanggap dalam menghadapi situasi dan kondisi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, “*Sejauh ini yang sudah dilakukan oleh WALI Tour & Travel itu dengan mengutamakan orang yang berniat serta memiliki ketertarikan dalam pekerjaan ini, namun ada hal lain yang menjadi sorotan khusus yaitu memiliki kriteria skill komunikasi yang bagus, dengan adanya pembuktian, karena kalau seorang petugas pelayanan kinerjanya bagus, selalu menyapa dan melayani konsumen sepenuh hati, ramah sama tanggap biasanya jamaah itu akan lebih leluasa buat mengungkapkan apa yang diinginkan, soalnya jamaah merasa nyaman sama senang dengan layanan bagus*” (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00WIB). Hal tersebut dapat diketahui bahwa sebagai seorang petugas dalam pelayanan harus memiliki skill komunikasi yang baik. Karena dengan kemampuan baik dalam pelayanan, keramahan dalam pelayanan akan meningkatkan citra sebuah organisasi perusahaan. Para pelanggan dalam hal ini adalah calon jamaah yang

mendaftarpun akan merasa lebih puas ketika mendapatkan pelayanan yang bagus saat melakukan atau menggunakan layanan pendaftaran di WALI Tour & Travel.

*Kedua*, memberikan bimbingan perhatian (simpati dan empati) kepada jama'ah, sebuah bimbingan akan diberikan kepada seluruh jamaah umrah pada WALI Tour & Travel. Tidak hanya bimbingan secara teori maupun teknis yang diberikan, sebagai pelayanan maka WALI Tour & Travel memiliki strategi khusus yaitu memberikan sebuah perhatian simpati dan empati kepada jamaah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Ada perhatian tersendiri yang memang kami lakukan kepada setiap jamaah, dari pada saat mendaftar, pada saat pelaksanaan, dan setelah pelaksanaan, contohnya itu misalnya pada proses pendaftaran dilayani dengan menyapa jamaah yang datang langsung ke sini, atau ketika melalui handphone atau media sosial juga sama, dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh, mengingatkan tentang waktu manasik umrah, terus staff petugas dari WALI Tour & Travel memiliki cara khusus yaitu memberikan nomor handphone pribadi kepada seluruh jamaah agar dapat memudahkan komunikasi apabila sewaktu-waktu membutuhkan informasi terkait prosedur kelengkapan dokumen, pendaftaran maupun adanya pembatalan dalam mendaftar umrah”* (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB). Memberikan sebuah bimbingan perhatian dalam bentuk simpati dan empati kepada jamaah sangat penting dilakukan karena untuk menciptakan hubungan yang baik antara jamaah dengan pihak WALI Tour & Travel. Dengan begitu jamaah akan merasa bahwa mereka lebih diperhatikan dengan baik, serta akan cenderung lebih puas dengan pengalaman yang mereka alami. Hal ini akan terlihat ketika jamaah memulai untuk melakukan konsultasi ataupun mendaftar dengan menggunakan pelayanan pada WALI Tour & Travel.

*Ketiga*, memberikan pelatihan kepada petugas atau staf, dengan memberikan pelatihan kepada staff yang berkontribusi di lingkungan WALI Tour & Travel dilakukan guna mendorong keberhasilan organisasi perusahaan. Dalam sisi pelayanan pendaftaran perlu adanya sebuah pelatihan guna mendorong kemampuan para staff yang berada pada ranah tugas untuk melayani pendaftaran calon jamaah umrah. Adanya peningkatan pengetahuan dan pelayanan sesuai dengan perkembangan peraturan bagi perusahaan tanpa mengabaikan kepentingan dan prosedur pelayanan yang lain. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich

& Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Pelatihan sering dilaksanakan pada para petugas disini, kaitannya untuk mengembangkan sisi pelayanan agar lebih bagus lagi, manfaatnya sangat banyak untuk meningkatkan kinerja mereka membantu mereka lebih terampil dan produktif juga, untuk membantu meningkatkan motivasi juga, pelatihan yang kita lakukan harus tepat dengan apa yang mereka butuhkan karena kembali lagi pada tujuannya yaitu untuk meningkatkan kinerja para staff dengan lebih baik lagi”* (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB). Pada dasarnya memberikan pelatihan kerja kepada para petugas atau staff di WALI Tour & Travel sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kinerja, motivasi dan kepuasan kerja. Hal ini juga akan membantu meningkatkan efisiensi serta produktivitas organisasi perusahaan dalam hal ini WALI Tour & Travel untuk pelayanan kepada jamaah. Hal tersebut menjadi sebuah tindakan yang dilakukan oleh pemimpin dari pihak WALI Tour & Travel guna mengontrol kinerja dari para pekerja, sehingga peningkatan pelayanan akan selalu terjaga dengan baik dan akan terus meningkat seiring berjalannya waktu.

*Keempat*, mendukung para petugas/staf serta memberikan insentif dalam upaya untuk mendukung para petugas atau staff dan juga memberikan insentif perlu dilakukan oleh pihak WALI Tour & Travel sebagai perusahaan. Pihak perusahaan juga harus memperhatikan hal ini sebagai penunjang yang baik untuk membantu para petugas dalam mencapai keberhasilan. Adanya insentif juga akan menginspirasi petugas untuk berjuang mencapai lebih banyak keberhasilan. Hal ini akan berpengaruh pada salah satu bidang tugas staff dalam melakukan pelayanan pendaftaran kepada calon jamaah umrah Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Kalau mendukung petugas disini sifatnya multidimensional, artinya mencakup dukungan moral dan memastikan bahwa sistem dan sumber daya akan membantu kinerja mereka bukan malah untuk menghalangi, dukungan moral dapat dalam hal yang baik, umpan balik kinerja serta dukungan sumber daya mencakup pelatihan yang baik dan pemilihan sumber daya yang tepat juga”* (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB). Adanya bentuk perkembangan, pertumbuhan dan peningkatan dalam bekerja adalah sesuatu hal yang diharapkan dari adanya insentif. Jika petugas merasa perusahaan dalam hal ini WALI Tour & Travel memahasi waktu dan energi yang mereka habiskan untuk bekerja, petugas akan terdorong untuk terus bertumbuh berkembang serta meningkatkan diri untuk melayani dengan lebih baik kepada para jamaah.

(2) proses pendaftaran yang dilakukan oleh Wali Tour & Travel, Ibadah umrah adalah salah satu ibadah yang dilaksanakan bertempat di Tanah Suci, ibadah umrah ini merupakan perjalanan spiritual umat muslim dalam mencari ridho Allah Swt. Pada konteks ini pelaksanaan umrah diawali dengan melakukan proses pendaftaran pada biro penyelenggara umrah. WALI Tour & Travel merupakan penyedia jasa dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah, sejalan dengan hal ini maka pendaftaran tersebut memiliki sebuah prosedur yang harus dijalani oleh para calon jamaah ibadah umrah. Adanya tahapan-tahapan yang harus dijalankan merupakan keharusan yang nantinya dilaksanakan oleh calon jamaah umrah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Tahapan awal tentunya dengan melaksanakan proses administrasi pendaftaran yang dilakukan oleh setiap individu calon jamaah umrah, dengan melalui staff pelayanan yang membantu para calon jamaah, tugas dari staff pelayanan membantu mengarahkan calon jamaah dalam mengisi administrasi pada formulir yang sudah disediakan dengan 2 rangkap formulir, setelah itu staff pelayanan mengecek kembali untuk memverifikasi dan menyatakan bahwa sudah valid, kemudian formulir bisa diserahkan pada calon jamaah dan satu formulir lagi disimpan kami untuk arsip”* (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB).

Kemudian pada tahapan selanjutnya setelah melakukan proses pendaftaran awal yaitu prosedur untuk para calon jamaah melakukan proses pembiayaan awal/pembayaran DP sebagai tanda jadi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Disini sistem pembayarannya yaitu melalui dua tahapan yang pertama pembayaran DP tanda jadi dan pembayaran pelunasan, untuk tahapan ini para calon jamaah yang sudah melakukan administrasi selanjutnya melaksanakan proses pembayaran DP dengan minimal pembayarannya yaitu sebanyak 50%*

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich  
*dari total biaya umrah, dari sini nanti dibantu oleh staff dan melakukan pembayaran via transfer serta diberikan tanda bukti, untuk pelunasannya dilakukan setelah melakukan pembayaran tanda jadi biasanya jamaah melakukan tenggat waktu setelah membayar DP, hal ini staff akan melakukan pencocokan data sisa tagihan dari para calon jamaah kemudian memberikan informasi sisa tagihannya, dan juga diberikan tanda bukti pembayaran dengan kwitansi sebanyak 2 rangkap untuk diberikan kepada calon jamaah dan untuk buti arsip kami” (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB).* Prosedur pemabayaran merupakan tahapan yang menentukan bahwa pendaftar memiliki komitmen melakukan perjalanan umrah, serta pendaftar dianggap resmi sebagai peserta caon jamaah umrah. Dengan langkah tersebut sebagai penyelenggara biro perjalanan umrah pihak WALI Tour & Travel juga memastikan bahwa peserta yang sudah melakukan pembayaran mendapatkan kuota/slot kepada mereka dalam melakukan perjalanan ibadah umrah.

Prosedur selanjutnya setelah melakukan prosedur sebelumnya yaitu proses penjadwalan peserta manasik umrah, sebagaimana yang disampaikan oleh Eko Prasetyo Fathurohman, sebagai salah satu staff dari pihak WALI Tour & Travel Kabupaten Semarang sebagai berikut, *“Proses manasik biasanya kami mengikuti arahan dari Bapak KH. Anis Maftubin Lc, selaku tour leader dan direktur utama WALI Tour & Travel, hal tersebut berkaitan dengan menentukan semua kebutuhan yang dibutuhkan dalam manasik nantinya seperti tempat, waktu, serta kuota jamaah manasik, setelah itu staff yang lain ditugaskan untuk menyiapkan seperti konsumsi, menyiapkan perlengkapan seperti alat tulis, dan lainnya, kemudian staff akan melakukan informasi kepada seluruh peserta manasik” (Wawancara dengan saudara Eko Prasetyo Fathurohman pada hari 7 januari 2023 pukul 09.00 WIB).*nDengan seiring berjalan perjalanan ibadah umrah, segala prosedur pendaftaran memang benar-benar dibutuhkan. Peserta pendaftar calon jamaah umrah diwajibkan untuk mengikuti dalam melaksanakan segala rangkaian yang sudah diberikan, sama halnya dengan pihak

WALI Tour & Travel juga harus memberikan sebuah pelayanan kepada peserta pendaftar calon jamaah umrah kaitanya dalam proses pendaftaran.

### **Analisis Data**

(1) Strategi Wali Tour & Travel dalam memberikan kualitas layanan pendaftaran kepada calon jama'ah Umrah di Kabupaten Semarang Tahun 2022, Berdasarkan hasil wawancara, amaka penulis dapat memberikan analisa menggunakan data yang telah penulis paparkan. Dengan jumlah narasumber 3 orang yang telah dibagi menjadi 2 kategori, yaitu 1 orang adalah staff administrasi dari WALI Tour & Travel dan 2 orang adalah alumni jamaah umrah yang sudah menggunakan jasa perjalanan umrah dari WALI Tour & Travel. Pemilihan jumlah narasumber disesuaikan dengan kebutuhan data yang dibutuhkan oleh penulis. Dengan begitu penulis mampu menganalisa sesuai judul dan rumusan masalah dalam penelitian ini.

WALI Tour & Travel memiliki sebuah strategi tersendiri dalam memberikan kualitas pelayanan pendaftaran pada calon jamaah umrah. Sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan pada bab 2 yaitu, menurut Awaliyah (2020) didalam pelayanan terdapat sebuah pelayanan prima, dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelangganya, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan cara menjalankan konsep A6 yaitu dengan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*). Berdasarkan teori tersebut maka strategi yang dilakukan oleh WALI Tour & Travel dalam memberikan kualitas pendaftaran pada calon jamaah sudah saling berkesinambungan pada aspek teori tersebut.

Strategi adalah rencana kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungannya. Strategi merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya usaha suatu organisasi B. N. Mubun (2003: 340). Selanjutnya dalam teori Hariadi (2005: 45) mengatakan, bahwa perumusan strategi adalah proses-proses penyusunan langkah demi langkah yang bertujuan untuk visi dan misi organisasi. Perumusan Menjelaskan tahap pertama dari faktor yang mencakup analisis lingkungan internal maupun eksternal adalah penetapan visi dan misi, perencanaan dan tujuan strategi.

Sesuai dengan teori (Ratminto & Atik 2012: 17-176) pelayanan yang berarti memberikan atau membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan, sesuai apa yang di butuhkan, dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain baik secara lahir atau batin, dengan adanya pelayanan dapat membantu secara maksimal baik dalam hal waktu ataupun yang dihasilkan.

Pertama adalah merekrut sdm yang memiliki skill, ramah dan tanggap, hal tersebut dapat meningkatkan citra dari sebuah organisasi perusahaan sehingga pendaftar merasakan sebuah kepuasan tersendiri. Selanjutnya kedua, memberikan bimbingan perhatian (simpati dan empati) kepada jamaah ini menjadi strategi tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan adanya simpati dan empati dalam pelayanan maka pendaftar merasa diperhatikan serta merasa lebih prioritas. Kemudian ketiga, memberikan pelatihan kepada petugas atau staf, dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada staff maka akan lebih mendorong kemajuan dalam sisi pelayanan, karena hal ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dalam melayani lebih baik lagi. Keempat, mendukung para petugas/staf serta memberikan insentif, dalam hal ini pihak WALI Tour & Travel terus berupaya memperhatikan hal tersebut sebagai bentuk dorongan melalui berbagai bentuk cara agar tujuan dapat tercapai.

(2) Proses pendaftaran yang dilakukan oleh Wali Tour & Travel, berdasarkan data yang dihimpun oleh penulis, prosedur pendaftaran yang dilakukan oleh Wali Tour & Travel merupakan bagian dari proses serangkaian pelaksanaan perjalanan ibadah umrah. Terdapat 4 prosedur yang ada, diantaranya yaitu prosedur pendaftaran, prosedur pembayaran, prosedur manasik umrah, dan prosedur membuat laporan. Dari keempat prosedur merupakan bagian-bagian yang saling berkesinambungan. Calon jamaah diwajibkan untuk mengikuti semua prosedur tersebut.

Prosedur pendaftaran meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses administrasi, calon jamaah mengisi beberapa formulir dengan dibantu staff pelayanan. Proses awal ini sangat penting karena berkaitan dengan data diri yang didapat oleh calon jamaah dalam mengisi formulir pendaftaran, yang nantinya akan digunakan untuk data dokumen dan lainnya. Selanjutnya melakukan prosedur pembayaran yang dilakukan oleh calon jamaah kepada pihak penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam hal ini yaitu WALI Tour & Travel. Pembayaran dilakukan 2 kali, pembayaran awal yaitu pembayaran DP atau tanda jadi sebagai tahap pembayaran pertama dengan minimal DP yaitu 50%. Kemudian pembayaran yang kedua yaitu pelunasan setelah sebelumnya membayar tanda jadi atau DP, pembayaran kedua ini yaitu untuk melunasi keseluruhan pembayaran yang kurang dari pembayaran DP. Tanda bukti juga dibuat dalam 2 rangkap dalam setiap pembayarannya, 1 diberikan kepada calon jamaah, dan 1 lagi untuk bukti dan arsip dari pihak WALI Tour & Travel.

Prosedur yang ketiga yaitu melakukan penjadwalan untuk melaksanakan manasik umrah. Manasik ini penting sekali untuk calon jamaah agar dapat mengetahui bimbingan secara teori maupun praktik dalam melakukan umrah nantinya. Pelaksanaan manasik umrah akan diinformasikan kepada seluruh peserta calon jamaah umrah melalui media sosial dan diumumkan satu minggu

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich  
sebelum manasik umrah dilaksanakan. Prosedur yang keempat yaitu pembuatan laporan yang didalamnya menyangkut banyak hal yang dibutuhkan, seperti pembuatan dokumen, pembuatan laporan pembayaran, pembuatan data, dan yang lainnya.

## **PENUTUP**

Strategi Wali Tour & Travel dalam memberikan layanan pendaftaran kepada calon jama'ah umrah di Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa menerapkan beberapa pendekatan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, mempermudah proses pendaftaran, dan membangun kepercayaan calon jama'ah umrah 2022 meliputi: Strategi Pemasaran Personal Wali Tour and Travel kemungkinan menerapkan pemasaran personal yang berfokus pada pendekatan langsung dan interaktif dengan calon jama'ah. Ini meliputi komunikasi secara tatap muka, telepon, atau media sosial untuk memberikan informasi detail mengenai paket umrah, syarat pendaftaran, dan layanan tambahan. Pelayanan terpadu dan proses mudah ini melibatkan penyederhanaan prosedur administrasi, bantuan dalam pengisian formulir, dan pendampingan dalam memenuhi persyaratan visa dan dokumen lainnya. Memberikan jaminan kepastian jadwal keberangkatan, keamanan, dan transparansi harga merupakan bagian dari upaya menjaga kredibilitas di mata calon jama'ah. Wali Tour menggunakan pemanfaatan media sosial, dan teman atau tetangga calon jama'ah untuk mendapatkan informasi lebih cepat dan proses pendaftaran. Proses pendaftaran yang dilakukan oleh Wali Tour & Travel meliputi: a) melaksanakan proses administrasi pendaftaran awal, proses ini dilakukan guna mendapatkan data-data dari pendaftar calon jamaah umrah. b) melakukan proses pembayaran, proses ini dilakukan 2 tahap yaitu melakukan pembayaran DP awal dengan minimal 50%, dan melakukan pembayaran kedua untuk pelunasan dari sisa tagihan pembayaran awal/DP. c) proses untuk melaksanakan manasik umrah yang akan dijadwalkan oleh pihak WALI Tour & Travel, dan nantinya akan di beritahukan secara meyeluruh kepada calon jamaah umrah satu minggu sebelum pelaksanaan manasik umrah. d) proses dalam membuat laporan, pembuatan laporan terdiri atas laporan data-data administrasi dari calon jamaah, laporan keuangan, dan juga laporan terkait dengan manasik,

laporan-laporan tersebut kemudian ditunjukkan kepada direktur WALI Tour & Travel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi & Setiawan. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Sukabumi, CV Jejak.
- Amir, Mohammad Faizal. 2017. *Metodelogi Penelitian Dasar Bidang Pendidikan*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Arifin. (2014). *Fiqih Haji dan Umrah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Awaliyah, H. (2020). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. *Jurnal Niara*, 13(2), 29–36. <https://doi.org/10.31849/niara.v13i2.4662>.
- Hamzah, A. (2014). *Ayo Bisnis Umrah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hartanto, F.M. 1996. Kepemimpinan Sinergistik: *Membangun Keunggulan Melalui Kerjasama dan Aliansi Strategik*. Studio Manajemen Jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Bandung.
- Hariyadi, Bambang. (2005). *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. (2019). *Terjemah Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia*. Jakarta: LPMQ.
- Pujaastawa, Ida Bagus Gede. 2016. *Teknik Wawancara dan Observasi Untuk Pengumpulan Bahan Informasi*. Skripsi tidak diterbitkan. Kuta Selatan: Program Studi Antropologi Universitas Udayana.

Habin Annasir, Sutrisno, Muhammad Mustolich

Indrawati. 2021. *Responsivitas Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Enrekang*. Skripsi tidak diterbitkan. Makasar: Jurusan Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makasar.

Safitri, Dewi Indri. *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makasar)*. Skripsi tidak diterbitkan. Makasar: Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanudin.

Solihin, Ismail. (2012). *Manajemen Strategik*. Bandung: Airlangga.

Ratminto & Winarsih. S. Atik. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Kementerian Agama RI. (2019). *Terjemah Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia*. Jakarta: LPMQ. Kementerian Agama RI. (2020). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah.

Mubun, B.N. (2003). *Kamus Manajemen*. Jakarta. Pustaka Sinar Harian.

Moleong, J. Lexy. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal teknologi pendidikan*, 46-62. <http://www.yusuf.staff.ub.ac.id>.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Indriyantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Menejemen*. BPFY-Yogyakarta.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Hendrayadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019) *Metode Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).

Kifli, Dzul. 2010. *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah* PT. Patuna Tour & Travel. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Syarif Hidayatullah.