

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Lembaga travel Mi'raj suatu lembaga yang mewadahi jemaah yang ingin melaksanakan umroh, memfasilitasi jemaah dalam pelaksanaan umroh, membantu jemaah dalam semua pelaksanaannya. Travel ini merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang umroh dan wisata keagamaan yang diselenggarakan dan programnya sudah tersedia. Mampu memberikan pelayanan yang baik yang membantu jemaah dalam melaksanakan umroh.

Perwujudan dalam pelaksanaannya di Mekah yakni tempat yang sangat sakral dalam beribadah, khususnya dalam dalam ibadah haji dan umroh, semua orang sangat merindukan untuk pergi ke Mekah, tempat yang mustajab dan dirindukan orang-orang muslim untuk bisa mengunjungi dan beribadah disana. melihat tahun sekarang kuota haji yang semakin tahun semakin bertambah, dan jarak waktu mulai dari daftar sampai keberangkatan rentang waktu yang sangat lama, dan membuat tidak sedikit orang memilih alternatif untuk terlebih dahulu menunaikan ibadah umroh terlebih dahulu dibanding melaksanakan haji, pelaksanaan ibadah haji dan umroh sama-sama merupakan ibadah perwujudan seorang hamba untuk taat kepada sang pencipta. Mencapai derajat yang mabrur dibutuhkan cara-cara

yang baik dan benar sesuai tuntutan syara. Ibadah haji dan umroh ini tidak hanya teori saja tetapi juga praktek, setiap calon jemaah yang ingin melaksanakan umroh sudah siap dari sisi materi fisik dan rohani nya, sehingga ibadah yang dilakukan menjadi lebih teang dan tartil dalam proses pelaksanaannya, tidak ada kesusahan dan hambatan dalam proses pelaksanaannya, Ibadah umroh ini juga berbeda dengan ibadah-ibadah yang lainnya disini lebih ditekankan dalam pelatihan dan pembinaan dalam pelaksanaannya sehingga menjadikan ibadahnya sesuai syariat Islam.

Melaksanakan ibdah ke Mekah merupakan ibadah yang ada didalam Islam termasuk rukun Islam yang ke lima, umroh merupakan ibadah yang sakral berbeda dengan ibadah yang lainnya karena tidak hanya aspek materi tetapi mental, kondisi kesehatan fisik juga diperlukan dalam ibadah ini, karena ibadah ini tidak hanya pemahaman teori tetapi lebih banyak aspek praktek, yang mengharuskan seseorang sehat jasmaninya. Seseorang yang sudah mampu dan terpenuhinya segala menjalankan dan melaksanakan diwajibkan untuk segera melaksanakan. Melaksanakan ibadah haji dan umroh tidak hanya dari negara indonesia, tetapi seluruh dunia, mereka mempunyai tujuan yang sama ingin melaksanakan haji dan umroh ke tempat yang sangat suci yang diminati dan banyak dirindukan semua orang, tempat yang sangat mustajab, tempat yang dalam islam banyak mempunyai sejarah dulu, saat ini dan masa yang akan datang.

Rangkaian pelaksanaan ibadah haji juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 mengenai penyelenggaraan Ibadah haji,

didalamnya tertera segala rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji. Dalam hal ini lembaga penyelenggara ibadah haji dan umroh membantu calon jemaah dalam proses pengelolaan pelaksanaan, pembinaan jemaah yang melaksanakan ibadah haji, serta melayani jemaah, sehingga bisa beribadah sesuai dengan tuntutan syariat Islam.

Umroh juga merupakan ibadah sama halnya dengan ibadah haji hanya waktu pelaksanaannya yang beda. Ibadah umroh merupakan alternatif yang digunakan dengan masalah waktu menunggu keberangkatan haji yang lama.

Pelayanan salah satu faktor yang paling penting diberikan kepada calon jemaah yang ingin melaksanakan ibadah umroh, pelayanan yang diberikan haruslah optimal dan memberikan kepada pengguna jasa khususnya sehingga timbul kepuasan dalam pelanggan tersebut. yang baik sehingga calon jemaah yang ingin melaksanakan ibadah umroh akan ada efek yang baik. Dan tidak terlalu ribet, semua harus dilayani mulai dari proses pendaftaran, pembinaan, pelayanan di tanah air dan di Tanah suci Mekah, dilakukan pengarahannya, keberangkatan sampai kepulangan kembali ke tanah air, dalam mencapai tujuan itu, lembaga mempunyai tugas untuk bisa melayani secara optimal, melayani dengan sepenuh hati, memberikan pengarahannya jikalau ada jemaah yang masih kebingungan, dalam hal ini juga bisa disederhakan pelayanan yang diberikan supaya para jemaah lebih paham dan lebih mengetahui secara pasti tentang segala hal dalam

pelaksanaan haji dan umroh. Pelayanan yang semakin mudah akan membantu dan calon jemaah bisa merasakan kemudahan. Dengan pelayanan yang simple calon jemaah akan semakin merasa terbantu dan merasa nyaman sehingga bisa menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Jumlah jemaah yang ingin melaksanakan ibadah haji dari tahun ke tahun semakin meningkat, skala menunjukkan bahwa tahun 2018 jumlah kuota yang diberikan pemerintah Arab Saudi yaitu 221.000 jemaah, terdiri dari 204.000 jemaah haji reguler dan 17.000 jemaah haji khusus. banyaknya minat orang-orang khususnya kota Bandung ini sangat besar antusias untuk bisa melaksanakan ibadah yang paling banyak diminati oleh semua orang islam. Pemerintah juga melihat dari banyaknya jumlah pendaftar haji dari yang semakin bertambah, ini menjadi salah satu problem dari pelayanan juga, tidak sedikit orang-orang yang kecewa karena rentang waktu tunggu yang lama dari jadwal pendaftaran ke jadwal keberangkatan , jemaah bukan hanya menunggu sebentar hanya satu tahun dua tahun, tetapi belasan tahun bahkan sampai puluhan tahun untuk bisa berangkat melaksanakan ibadah haji, dan dari para pendaftar itu kebanyakan usianya tidak lagi muda, rentang usia yang tua, kondisi fisik yang tidak lagi sekuat usia waktu muda, dari hal inilah yang salah satu waktu tunggu untuk keberangkatan haji yang lama, menyebabkan orang-orang untuk bisa berpikir lagi . dari kekecewan ini tidak sedikit orang yang berpikir untuk bisa melaksanakan umroh terlebih dahulu, karena mengingat jangka waktunya yang terbilang cepat,

meskipun ada perbedaan antara haji dan umroh tak sedikit orang yang pindah untuk bisa melaksanakan umroh terlebih dahulu. Banyaknya minat dan dorongan untuk pergi ke tanah suci Mekah ini orang

Pelayanan merupakan pemberian segala sesuatu yang bisa mempermudah jamaah untuk bisa melaksanakan ibadah umroh. Pelayanan merupakan faktor utama dalam aktivitas perusahaan. Dalam hal ini pihak travel mempunyai strategi pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pegawai di travel dari mulai pendaftaran, pemberangkatan, sampai kepulangan ke tanah air. Pihak perusahaan travel menjadi jembatan bagi calon jamaah yang ingin melaksanakan ibadah ke tanah Mekah, sehingga bisa tertuntun dalam pelaksanaan. Pemberian pelayananpun harus mempunyai standar, mulai dari sikap perilaku dan pembantuan kebutuhan segala urusan calon yang ingin berangkat haji dan umroh.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan atau lembaga sangat kecil tanpa adanya keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik, mempertahankan pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kualitas jamaah.

Manajemen perusahaan Mi'raj tour & Travel yang dipimpin oleh Ustadz. H. Budi Prayitno ini merupakan suatu lembaga untuk bisa mengelola berbagai pelayanan kegiatan program khususnya bidang umroh, memberikan sarana dan prasarana, pengarahan bimbingan untuk bisa

membantu jemaah melakukan ibadah umroh, sehingga bisa menjadi mabrur, mabrur yang menjadi tujuan utama yang ingin dicapai dalam ibadah haji dan umroh ini. Perjalanan yang tidak sebentar yang diharuskan lembaga ini mempunyai program apa saja yang diberikan kepada calon jemaah haji, dan membuat jemaah haji puas dengan semua pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan.

Pelayanan yang diberikan dengan standar yang baik yang dilakukan terhadap jemaah. Mi'raj travel yang didirikan lebih menspesialisasikan dibidang umroh melihat antusias jemaah yang meningkat dari tahun ke tahun meningkat khususnya di kota Bandung, memfasilitasi dan mengakomodir jemaah supaya bisa berangkat. Dan berusaha memberikan pelayanan yang optimal kepada jemaah. Terbukti dari pelayanan yang diberikan oleh Mi'raj Travel yang baik yang membuat banyak orang tertarik untuk mendaftar berangkat umroh di Travel ini, berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka peneliti mengambil judul “Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah”

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti akan terfokus pada masalah pelayanan, yang dimana masalah yang akan diteliti dalam pembuatan skripsi ini yaitu pelayanan pada mi'raj travel ini dalam memberikan pelayanan yang optimal. Maka diuraikan beberapa pertanyaan :

1. Bagaimanakah konsep pelayanan prima yang diterapkan di Mi'raj Tour & Travel?
2. Bagaimanakah rancangan pemberian pelayanan prima yang diterapkan di Mi'raj Tour & Travel?
3. Bagaimanakah budaya pelayanan prima di Mi'raj Tour & Travel?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pembuatan skripsi tentang Manajemen Pelayanan Prima di Mi'raj Tour & Travel ini diantaranya :

1. Untuk mengetahui konsep pelayanan prima yang diterapkan di Mi'raj Tour & Travel.
2. Untuk mengetahui rancangan pemberian pelayanan prima yang diterapkan di Mi'raj Tour & Travel.
3. Untuk mengetahui budaya pelayanan prima yang diterapkan di Mi'raj Tour & Travel.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Dari penelitian ini bisa berguna bagi pengetahuan ilmiah di bidang Manajemen Dakwah. Dan bisa memberikan kontribusi pemikiran bagi civitas akademika dalam menambah pembendaharan pengetahuan khususnya dalam pelayanan haji dan Umroh.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Mi'raj Travel sehingga dalam pelaksanaan kegiatan

khususnya dalam memberikan pelayanan lebih baik optimal dan memberikan kepuasan kepada jemaah, sehingga dalam pelaksanaannya lebih mudah.

E. Landasan Pemikiran

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, mengerahkan, dan mengendalikan, kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber organisasi.

Menurut para ahli diantaranya, menurut Hasibuan manajemen itu seni seni memanfaatkan segala yang ada termasuk sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

Menurut George R. Terry (1996:35), manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggiatan dan pengawasan dilaksanakan untuk mencapai sasaran tertentu melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya.

Adapun menurut Terry dan Rue (1992:1), manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja, didalamnya ada suatu pengarahan dan bimbingan suatu kelompok ke arah organisasional.

Menurut Manuallang (1985:17) manajemen diartikan sebagai ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan.

Dalam buku Muhammad Iqbal menurut WJS Poerwadaminta (2004:31). Secara harfiah, dalam kamus besar Bahasa Indonesia,1985,

pelayanan merupakan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli .

Dari kaca Bisnis Menurut Mohammad Iqbal, "Pelayanan atau servis, dikatakan pelayanan apabila memenuhi syarat-syarat yaitu kesadaran kita untuk melayani, empati terhadap pelanggan, berpandangan ke masa depan, penuh inisiatif, menunjukkan Perhatian dan selalu melakukan Evaluasi.

Seorang pakar Manajemen dalam Buku Mohammad Iqbal (2004:32) mengatakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang baik perusahaan harus dekat dengan pelanggan "Close to the customer". Artinya secara terus menerus mendengar Apa yang dikatakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan terlihat dan tergambar yang dirasakan seorang pelanggan, pub sebaliknya.

Menurut Kolter (1994:464) mendefinisikan pelayanan itu sebagai kinerja penampilan dan tidak berwujud tidak terlihat, dan bisa dirasakan oleh pengguna jasa yang menggunakan.

Dari pengertian yang dipaparkan bisa diketahui bahwa ciri pokok dari pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak bisa diraba) disini melibatkan usaha individu atau karyawan staff yang ada diperusahaan penyelenggara pelayanan.

Pelayanan memiliki karakteristik dari tujuan penyelenggaraannya pelayanan itu adalah adalah ciri khas keuniakn. Setiap konsumen yang datang dan membutuhkan itu adalah special. Konsumen melaksanakan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan

pengalamannya. Moral sikap yang dilakukan karyawan itu sangat menentukan kepuasan pelanggan yang mendaftar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata prima mempunyai arti nomor satu, yang paling baik, yang utama.

Sedangkan menurut Nina Rahmayanti kata Prima (*excellent*) artinya sangat baik, terpadu dan mengesankan.

Menurut Atep Adya Barata menyatakan kata layanan prima atau layanan istimewa (*excellent Service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “service excellent” artinya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dan lebih berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal. Upaya yang dilakukan adalah dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab yang baik, dan terkoordinasi.

Menurut Nina Rahmayanti (2010:17), memaparkan definisi dari layanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Adapun uraiannya yaitu :

1. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
2. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan ketepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

3. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.

4. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional.

Pelayanan prima menurut M.Nur Rianto (2006:9), pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

Jadi, dapat dianalisis dari pelayanan prima di atas, pemberian pelayanan terbaik dan optimal dengan standar kualitas yang baik yang diberikan oleh suatu perusahaan atau lembaga untuk memberikan kemudahan dan kepuasan terhadap pelanggannya.

Standar Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus ada standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar diartikan sebagai ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004, diantaranya:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan tersebut. Dimulai dari proses dari awal pendaftaran. Disini juga menyangkut pengaduan konsumen juga.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditentukan dan ditetapkan sejak mulai permintaan sampai tahap penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Disertakan dengan rinciannya dari pemberian pelayanan tersebut mencegah terjadinya konflik.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan ditetapkan oleh pihak lembaga atau perusahaan yang terkait dibidang barang ataupun jasa. Hasil pelayanan ini ditetapkan sesuai dengan ketentuannya.

e. Sarana dan Prasarana

Pemberian sarana dan prasarana yang optimal terhadap pengguna jasa. Sehingga bisa menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi pemberian pelayanan harus berdasarkan pengetahuan , keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan oleh pengguna jasa.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) menyebutkan bahwa “pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha manusia menggunakan peralatan. Lebih lengkap lagi

diungkapkan oleh Gronroos sebagaimana dikutip “ pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak bisa dilihat kasat mata, tidak bisa diraba disini pelaksanaannya terjadi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau pegawai yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan yang dialami oleh konsumen atau pelanggan.

Konsep Pelayanan Prima

Konsep yang dikembangkan oleh Atep Adya Barata (2011:63), ada enam konsep untuk bisa mengembangkan pelayanan prima diantaranya :

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan pengetahuan dan keterampilan untuk bisa memberikan pengaruh terhadap layanan prima, kemampuan itu terdiri dari bidang kerja yang ditekuni, komunikasi yang efektif, dan mengembangkan motivasi

2. Sikap (*Attitude*)

Prilaku yang baik yang dilakukan ketika melayani pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang fisik maupun non-fisik

4. Perhatian (*Attention*)

Tindakan yang baik ketika menghadapi pelanggan.

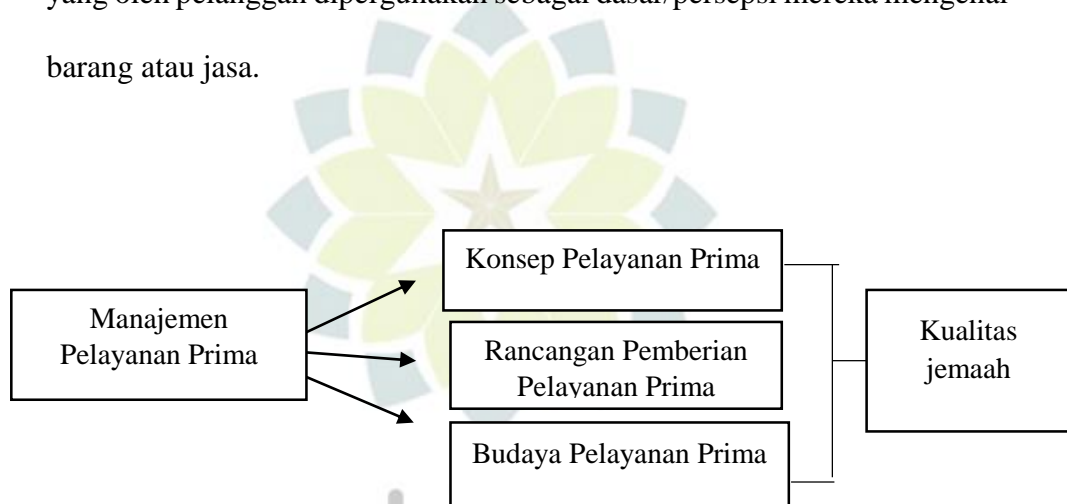
5. Tindakan (*Action*)

Kegiatan yang dilakukan ketika menghadapi pelanggan.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Suatu keberpihakan kepada pelanggan untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan.

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi tuntutan atau kebutuhan pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang telah dibutuhkan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Dimensi kualitas produk barang atau jasa/pelayanan menurut Supranto (2001:12), mengartikan kebutuhan pelanggan sebagai karakteristik barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan dipergunakan sebagai dasar/persepsi mereka mengenai barang atau jasa.



Gambar 1.1

Skema Kerangka Berpikir tentang Manajemen Pelayanan Prima Mi'raj
 Tour & Travel dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Mi'raj Travel Jln. Cihapit No 41 Bandung Wetan Kota Bandung Jawa Barat, memilih lokasi ini karena berhubungan dengan ranah Prodi Manajemen Dakwah, Manajemen Haji dan Umroh, disini lebih terfokus dalam aspek

Manajemen pelayanan dalam memfasilitasi jemaah. dan lokasi yang diambil terjangkau mudah, dan mudah dalam kebutuhan pengambilan data yang dibutuhkan.

2. Metode Penelitian

Pelelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, metode ini suatu rumusan masalah yang memedu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. (Sugiono, 2007:209). Kemudian ada yang berpendapat metode deskriptif itu menggambarkan dan mengidentifikasi secara sistematis, dalam pelaksanaannya lebih menekankan pada observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti .

3. Jenis Data

Pelelitian jenis data ini menggunakan data kualitatif. Menggambarkan dan akan menghasilkan data baik lisan maupun tulisan yang diteliti. Terhimpun dalam kata-kata dan dokumen yang lainnya. Data itu dikasifikasikan :

- a. Data tentang Perencanaan Pelayanan di Mi'raj Travel.
- b. Data tentang Pengorganisasian Pelayanan di Mi'raj Travel.
- c. Data tentang Pelaksanaan Pelayanan yang diterapkan di Mi'raj Travel.
- d. Data tentang Hasil Pelayanan yang diterapkan di Mi'raj Travel.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data yang di dapat langsung dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada sebjek yang dicari. Data ini bisa didapat dari tindakan-tindakan orang yang kita wawancarai. Objek penelitian nya yaitu pimpinan dan pengurus staf di Mi'raj Travel.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data tertulis. Dari sumber data tertulis ini bisa dipertanggungjawabkan validitasnya. Data yang diperoleh ini berupa arsip , dokumentasi program kerja dan data lainnya yang melengkapi dalam pembuatan skripsi ini.

5. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi ini digunakan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis melalui gejala-gejala yang diteliti, (Usman dan Akbar, 2003:54). Diperoleh juga secara langsung dan tidak langsung. Dan dalam pelaksanaan membutuhkan alat-alat yang bisa digunakan dalam proses keberlangsungan ini

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan langsung yang dilakukan penulis dengan cara berkomunikasi dengan objek yang diteliti. Teknisnya dengan cara menanyakan sejumlah pertanyaan kepada

seseorang tentang keperluan atau masalah yang sedang diajukan. Peneliti juga diharapkan bisa menanyakan perihal masalah yang berkenaan dengan permasalahan dan tidak bertele-tele. Permasalahan ini menyangkut manajemen pelayanan di Mi'raj Travel.

Disini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu dengan cara membuat pertanyaan sebelum diajukan. Kemudian menanyakannya kepada setiap responden terhadap permasalahan itu.

c. Studi Dokumentasi

Mencari dan menggali informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yang tertera di judul ini. Biasanya berupa catatan , surat kabar, majalah, notulen rapat. Metode dokumentasi juga peneliti menelusuri segala kegiatan yang terjadi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga.

6. Analisis Data

Analisis ini merupakan suatu kegiatan yang dulakukan untuk menganalisis data, mensinkronkan jawaban-jawaban dan pendapat. Dan menganalisis informasi yang dicari dan data yang ada yang menjadi bahan penelitian. Khususnya mengenai Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umroh di Mi'raj Travel, diantaranya sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data, mengumpulkan data yang terkait dengan permasalahan yang diambil. Yaitu tentang pelayanan prima di Travel Mi'raj.
- b. Mengklarifikasi data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait mengenai Manajemen Pelayanan Prima di Travel Mi'raj.
- c. Menafsirkan data yang sudah diklarifikasi sesuai dengan kerangka pemikiran, yaitu tentang Manajemen Pelayanan Prima di Mi'raj Travel.

Menarik kesimpulan dari data umum yang kita peroleh menjadi data khusus yang terkait dengan Manajemen Pelayanan prima.