

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Butuh kesabaran yang mendalam agar sesuatu dapat berjalan dengan baik. Begitupula dalam pengelolaan Travel Haji dan Umroh. Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak dan kebanyakan penduduknya adalah penganut agama Islam.

Dalam hal ini menjadikan semakin banyaknya travel haji dan umroh yang berkembang di Indonesia. Meski demikian, tidak semua travel haji dan umroh dapat berjalan dengan lancar. Pemberian pelayanan yang memuaskan untuk jamaah tidaklah mudah, mengingat banyaknya kendala baik kendala internal maupun kendala eksternal.

Pemberian pelayanan harus optimal kepada jamaah dan harus dilakukan dengan tepat dan cermat oleh setiap travel haji dan umrah. Travel haji dan umroh yang dapat menjanjikan pelayanan yang terbaik serta kejujuran yang di suguhkan oleh travel tersebut yang membuat travel tersebut dapat bertahan. Berbeda halnya dengan travel yang nakal atau travel-travel yang merugikan para jamaahnya.

Bukti nyata di indonesia pernah terjadi kasus yang menggemparkan warga indonesia yang terjadi pada first travel. Kegagalan First Travel dalam pengelolaan yang buruk membawa citra buruk bagi travel tersebut. Dengan demikian banyak masyarakat yang tidak mau lagi menikmati jasa dari travel tersebut dan akhirnya membuat first travel harus gulung tikar.

Pemilik travel pun terjerat kasus pidana, namun yang paling di rugikan dalam hal ini adalah puluhan ribu calon jamaah karena mereka gagal pergi untuk beribadah ke tanah suci. Tidak hanya itu, mereka juga kehilangan uang yang telah terkumpul dengan jerih payah mereka. Kasus ini menjadi sorotan masyarakat dan membuat kekhawatiran masyarakat sehingga kini masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih travel haji dan umroh.

Bukan berarti dengan adanya first travel ini merusak seluruh kepercayaan masyarakat Indonesia terhadap seluruh travel haji dan umroh di tanah air. Buktinya masih banyak travel-travel yang profesional serta terpercaya dalam mengelola travel haji dan umrah. Dengan melihat kasus-kasus yang terjadi akibat dari kenakalan travel, maka travel-travel lain harus mengambil hikmahnya, dan tidak boleh membiarkan kenakalan ini semakin berkembang sehingga harus menjadi catatan penting bagi travel haji dan umrah dalam memberikan kepercayaan dan pelayanan yang terbaik kepada jamaah.

Seharusnya strategi yang harus dijalankan untuk mengelola travel yaitu dimulai dari sistem internal perusahaan yang terorganisir dengan baik. Begitu pula dalam mengelola sistem administrasi keuangan dengan profesional. Oleh karena itu untuk memudahkan perjalanan haji dan umroh dibutuhkan lembaga-lembaga yang dapat menjadi panutan serta dapat membimbing para calon jema'ah agar dapat pergi untuk beribadah ke tanah suci.

Setiap travel harus mempunyai manajemen yang baik. Para jama'ah dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan baik dan benar dengan memiliki bekal pengetahuan tentang haji dan umrah yang diperoleh melalui pembinaan secara langsung oleh travel atau penyelenggara haji dan umrah. Karena melaksanakan ibadah haji dan umrah bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan, sehingga memerlukan ilmu, perencanaan serta penerapan yang efektif dan efisien.

Ibadah haji dan umrah memiliki banyak prosedur dan proses yang harus dipersiapkan serta diperhatikan. Di antaranya biaya transportasi, perlengkapan ibadah, pengurusan dokumen. Serta ada standar operasional dalam pelaksanaannya di tanah suci, seperti hotel, transportasi, akomodasi, konsumsi kesehatan serta pedamping atau sering disebut juga tour leader selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Pelayanan jika dilihat dari sudut pandang Islam merupakan hal yang diperhatikan sebagaimana dalam firman Allah Surat Al-Maidah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ
وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا
وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Dengan demikian pelayanan merupakan suatu kajian penting untuk di perhatikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok. Pelayanan merupakan proses tolong menolong. Pelayanan merupakan suatu proses yang di terapkan oleh individu maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan serta menyelesaikan atau menangani masalah-masalah dalam penyelenggaraan program pelayanan.

Sebagai fasilitator serta organisator masyarakat dalam penyelenggara haji dan umroh tentu harus bisa professional dalam upaya melayani jamaah haji dan umroh. Harus terus mendampingi dan membantu hal-hal apa saja yang di perlukan serta dibutuhkan jamaah. Baik sebelum berangkat ke tanah suci dan sampai jamaah pulang kembali ke tanah air.

Berdasarkan uraian di atas, kaitanya dengan penelitian ini, penulis ingin mengetahui mengenai bagaimana suatu pelayanan prima yang baik yang dapat disuguhkan oleh travel haji dan umroh untuk jamaahnya. Penulis mengambil objek penelitian di Abadi Tour & Travel di kota Bandung karena travel tersebut berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, penulis ingin mengetahui sejauhmana keberhasilan implementasi pelayanan prima oleh Abadi Tour & Travel.

B. Fokus Penelitian

Dari beberapa persoalan yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah menemukan permasalahan yang harus dibahas sebagai acuan pokok pembahasan dan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi pelayanan prima yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung
2. Bagaimana standar pemberian pelayanan prima terhadap jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui regulasi pelayanan prima yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung

2. Untuk mengetahui standar pemberian pelayanan prima terhadap jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen (tadbir). Serta berguna untuk mendukung aktivitas akademik dan umumnya bagi seluruh masyarakat yang telah membaca hasil penelitian ini.

2. Praktis

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rujukan bagi Travel Haji dan Umroh dalam upaya peningkatan dan pengembangan Pelayanan Prima. Sedangkan bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memantapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya
 - a. Nadiroh. Pengaruh Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) MAQDIS Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah. 2012 M/1433 H. Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. 2017 M/ 1438 H. dari hasil penelitian

yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisis data, maka hasilnya adalah terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan jamaah sebesar 0,894. Berdasarkan uji determinasi diketahui bahwa pelayanan prima mempengaruhi kepuasan jamaah dengan tingkat pengaruh sebesar 79,92%. Sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan jamaah dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dari pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaahnya.

- b. Detia Kartika R. Strategi Pelayanan Prima BMT ITQAN Dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah. 2014 M / 1435 H. Metode yang dilakukan adalah metode deskriptif, karena tujuan ini adalah untuk menggambarkan, memamparkan dan memberikan penjelasan tentang regulasi layanan, peranan tim pengarah dan budaya pelayanan terhadap kepuasan nasabah kepada BMT ITQAN. Dan hasil pelayanan prima dilakukan dengan mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan adanya system keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, dan pembeli bayangan.
- c. Ahmad Jibril Syaikhu. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Database Akademik (SIMDAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan. 2015/1436 H. Temuan yang diperoleh dari temuan ini adalah bahwa aplikasi sistem informasi manajemen database akademik (SIMDAK) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan adanya pengaruh kualitas pelayanan kemahasiswaan, sebagaimana fakta yang terurai pada bagian hasil dan pembahasan penelitian.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Abadi Tour & Travel ini, pelayanan prima Abadi Tour & Travel terhadap calon jamaah dalam memenuhi kebutuhan jamaah sudah berjalan secara profesional. Pihak Abadi Tour & Travel selalu ingin mempermudah jamaah untuk bisa menunaikan ibadah di tanah suci, tatacara pemberian pelayanan prima pun sesuai dengan standar yang dimiliki oleh abadi tour & Travel dengan memastikan bahwa telah mengidentifikasi kebutuhan jamaah secara benar, kemudian hanya menjanjikan apa apa saja yang dapat di berikan kepada jamaah serta menindaklanjuti bahwa service sudah diberikan sesuai apa yang telah di janjikan.

2. Landasan Teoritis

A.S Moenir A. (2002:16) mengemukakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus segala yang diperlukan orang lain. Dalam bahasa Inggris pelayanan mempunyai istilah *servis*.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Dengan landasan tertentu yang tingkat kepuasanya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani. Namun, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Secara terperinci, pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2004:3), Yaitu :

..Aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (Tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Nina Rahmayanti (2013:9) Pelayanan prima (excellence service) merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (practical needs) serta kebutuhan emosional (emotional needs) pelanggan. Layanan prima mempunyai ciri yang khas yakni ciri khas kualitas (Quality nice). Ciri ini meliputi kemudahan, ketepatan kecepatan, kehandalan dan empathy dari petugas pelayanan dalam memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada pelanggan agar berkesan kuat yang dirasakan oleh para pelanggan saat itu dan pada waktu itu juga.

Regulasi pelayanan dapat dilihat dari keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, memberikan pengertian pelayan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Tata laksana pelayanan menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa. Baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan perundang undangan serta kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai upaya pemuasan apa yang dibutuhkan atau diperlukan pelanggan sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan. Untuk menilainya, yaitu dengan cara membandingkan tanggapan para pelanggan atau yang menerima layanan atas pelayanan yang dirasakan olehnya dengan apa yang pelanggan inginkan. Dari hasil penilaian tersebut dapat diketahui apakah pelayanan tersebut berkualitas atau memuaskan bahkan tidak puas sama sekali. Albrecht dan Zemke mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik (masyarakat) dihasilkan dari berbagai perangkat atau bagian yaitu dari sistem, sumber daya manusia, dan pelanggan.

Pada dewasa ini, sudah banyak pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi. Tentunya ini menjadi sebuah peluang dan strategi yang tepat untuk mempermudah dan mempercepat proses

pelayanan kepada publik. Tetapi, harus didukung pula dengan sumber daya manusia yang mempunyai keterampilan dalam mengolah teknologi tersebut serta melengkapi fasilitas yang dibutuhkan.

Dalam memenuhi kebutuhan hidup, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui bantuan orang lain. Aktivitas merupakan proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan baik menggunakan alat bantu ataupun tidak. Dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan hal-hal yang diinginkan, baik dalam bentuk jasa maupun barang.

Proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas atau bantuan orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Proses itu sendiri menurut Fred Luthans ialah “..any actions which is ferformed by management to achieve organizational objectives”, di sini pengertian proses terbatas oleh aktivitas manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan yang dimaksudkan dalam tulisan ini ialah pelayanan dalam rangkaian organisasi-manajemen. Namun dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

3. Kerangka Konseptual

Timbulnya Pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang dimana orang lain tersebut tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukanya. Merupakan suatu hal yang harus dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan. Jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa

pelayanan timbul karena ada factor penyebab yang bersifat ideal mendasar ada tiga hal yaitu : (1) adanya rasa cinta dan kasih sayang. (2) adanya keyakinan untuk saling menolong sesama. (3) adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal shaleh.

Kualitas Pelayanan Prima disertai aspek-aspek yang sangat penting diantaranya :

- a. Reliabilitas, aspek ini merupakan suatu kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan secara handal, tepat dan akurat. Begitupula pelayanan prima yang disuguhkan oleh Abadi Tour & Travel Kota Bandung. Dalam hal ini Reliabilitas mempunyai langkah sebagai berikut : (1) Memastikan bahwa telah mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara benar (2) hanya menjanjikan apa apa saja yang dapat di berikan kepada pelanggan/peserta (3) menindaklanjuti bahwa service sudah diberikan sesuai apa yang telah di janjikan.
- b. Assurance, aspek ini merupakan kemampnan memberikan suatu hal yang dapat dipercaya. Dengan memberikan pelayanan yang asertif menggunakan Teknik komunikasi yang positif penjelasan serta service secara tepat.
- c. Tangible, aspek ini berkaitan dengan fasilitas, serta penampilan personal dari penyedia layanan.
- d. Empati, aspek ini berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen.

- e. Responsive, aspek memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat atau disebut responsive.

Dari uraian di atas penulis ingin menggambarkan skema dalam langkah pembuatan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1 skema kerangka pemikiran.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Abadi Tour & Travel yang beralamat di Jln. Terusan Jakarta No 112/A3, Antapani, Bandung Jawa Barat.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif serta pendekatannya kualitatif. Metode tersebut

mempunyai tujuan untuk menerangkan secara terperinci atas fakta-fakta yang ditemukan dari suatu objek penelitian (Dewi Sadiyah, 2015 : 4).

Dalam buku Dewi Sadiyah (2015 : 4), Sugiyono mengartikan bahwa metode deskriptif merupakan sebuah rumusan masalah yang dapat membantu mengarahkan para peneliti dalam melaksanakan penelitian untuk menjelajahi atau mengabadikan keadaan sosial secara komprehensif dari objek yang diteliti. Penulis menggunakan metode ini dikarenakan akan menjabarkan secara umum dan aktual mengenai Implementasi Pelayanan Prima dalam memenuhi kebutuhan peserta di Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data kualitatif yang didapatkan atau bersumber dari data-data hasil catatan lapangan, observasi dan wawancara. Untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah, maka jenis data yang diperlukan adalah:

- 1) Bagaimana regulasi pelayanan prima yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung
- 2) Bagaimana standar pemberian pelayanan prima terhadap jamaah di Abadi Tour & Travel Haji dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari seseorang tentang suatu data tertentu mengenai masalah-masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini, yang menjadi sumber data primer yaitu Pimpinan dan para staff dari Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh.

2) Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari hasil literatur buku-buku tentang pelayanan prima, Walaupun menjadi sumber informasi pendukung, tetapi akan menjadi sangat penting karena mempunyai fungsi untuk melengkapi pemahaman peneliti dalam melaksanakan analisis data sesuai dengan permasalahan yang ditelitinya.

4. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Informan merupakan seseorang yang bertindak sebagai narasumber dan bersedia memberikan suatu penjelasan mengenai suatu permasalahan yang ditanyakan oleh seorang peneliti. Sedangkan unit analisis dalam penelitian adalah suatu lokasi, wilayah, kelompok yang telah dikaji dan ditetapkan untuk menjadi sasaran penelitian. Yang menjadi unit analisis atau sasaran penelitian ini yaitu Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh Kota Bandung.

b. Teknik Penentuan Informan

Informan menjadi sumber data utama dalam sebuah penelitian, oleh karenanya pemilihan informan ini harus berasaskan pada subjek atau seseorang yang mampu memahami dan menguasai persoalan-persoalan di bidangnya dan mempunyai banyak data, serta siap memberi informasi yang komprehensif dan tepat. Dalam penelitian ini, informan yang ditetapkan merupakan para staff Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh.

Dalam penentuan informan, penelitian ini menerapkan teknik *snowball sampling* yang berarti pada tahap menggali informasi mengenai objek penelitian jumlah informan tidak dibatasi secara pasti. Seperti layaknya sebuah bola salju, jika terus menggelinding maka bola tersebut semakin lama akan membesar, teknik *snowball* ini merupakan suatu teknik pemilihan sampel yang dimulai dari jumlahnya kecil, setelah itu sampel tersebut disarankan untuk memilih temannya yang akan dijadikan sampel berikutnya (Sugiyono, 2006:61).

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang penting berkenaan dengan masalah penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh sebuah data dengan cara mengamati, mencatat dan menganalisis secara langsung dilapangan, kemudian mempelajari gejala-gejala atau peristiwa yang akan diteliti. Dalam bukunya Dewi Sadiyah (2015 : 88) mengemukakan bahwa teknik ini bisa dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, untuk mendukung teknik observasi ada beberapa alat yang dibutuhkan seperti kamera, perekam suara, daftar catatan dan yang lainnya sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga penelitian tersebut bisa berjalan dengan teliti dan cermat.

Dalam ilmu sosial, melaksanakan penelitian melalui pengamatan dan pencatatan dilapangan adalah cara yang paling ilmiah. Cara tersebut dapat menghemat biaya dan bisa dilakukan oleh inividu yaitu dengan melihat secara langsung dan menilai kondisi dilapangan atau objek penelitian (Wardi Bachtiar, 1997 : 77).

Observasi dalam penelitian dilaksanakan secara langsung yaitu mengamati dan menganalisis secara langsung aktivitas-aktivitas pelayanan di Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh terutama mengenai implementasi Pelayanan Prima di Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh Dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah proses komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan cara mengajukan sebuah pertanyaan guna mendapatkan informasi yang di inginkan. Dalam penelitian, wawancara mempunyai tujuan tertentu. Wawancara adalah beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah penelitian. (Meoleong, 2013 : 196)

Menurut Dewi Sadiyah (2015 : 88) mengatakan bahwa wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan yang sangat penting dan berguna untuk memperoleh data utama dari pemilik informasi serta dapat menjadi pendukung bagi data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan yang lainnya. Teknik ini akan diterapkan untuk mengumpulkan data tentang implementasi Pelayanan Prima di Abadi Tour & Travel dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta yaitu dengan metode tanya jawab bersama Pimpinan Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh, dan para Staff.

c. Analisis Dokumentasi

Beberapa dokumen seperti buku, arsip, jurnal, laporan penelitian dan yang lainnya adalah bagian proses pengumpulan data. Para peneliti dapat menggunakan dua jenis dokumen sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong (2013 : 219) yaitu ada dokumen internal dan eksternal. Yang dimaksud dengan dokumen internal adalah

dokumen-dokumen yang dihasilkan melalui keputusan bersama di dalam suatu organisasi. Misalnya, Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), keputusan pimpinan, intruksi, pengumuman, hasil rapat dan sebagainya. Sedangkan dokumen eksternal merupakan suatu informasi yang sudah di sebar luaskan oleh organisasi atau lembaga, misalnya majalah, jurnal, buletin dan lain-lain. Teknik analisis dokumentasi ini akan sangat penting digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang bersifat teoritik, khususnya mengenai Pelayanan Prima di Abadi Tour & Travel. Oleh karena itu, peneliti akan memaksimalkan untuk menggunakan dokumen-dokumen diatas.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif teknik ini menjadi bagian yang sangat penting yang tidak dapat dipisahkan, selain itu bertujuan untuk menyangkal semua tuduhan yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah (Moleong, 2013 : 320). Untuk meyakinkan bahwa penelitian itu benar-benar merupakan penelitian yang ilmiah dan datanya pun teruji, maka perlu dilakukan sebuah teknik keabsahan data.

Untuk menguji keabsahan data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Menurut Moleong (2013: 330), triangulasi merupakan suatu teknik untuk memeriksa kesahihan data yang menggunakan bahan yang lain selain data tersebut, untuk kebutuhan mengecek dan membandingkan dengan data itu. Dalam pemeriksaan

keterjaminan sebuah data, triangulasi dapat diartikan suatu proses validasi data menggunakan beragam sumber dan waktu (Sugiyono, 2006 : 274). Pada teknik triangulasi sumber, pengujian dilakukan dengan cara memeriksa data yang didapat menggunakan sumber-sumber yang telah ditentukan. Setelah itu, peneliti menganalisis data yang didapatkan sehingga menjadikan sebuah kesimpulan.

7. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh melalui teknik pengumpulan data, setelah itu akan disusun secara tepat dan teratur sehingga menjadi sebuah informasi yang mudah diterima oleh para pembaca, hal tersebut dinamakan dengan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2006 : 244), analisis data merupakan tahap mengolah suatu data yang didapatkan hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang selanjutnya akan disusun secara berurutan atau sistematis hingga dapat dimengerti dan dapat dijadikan informasi yang akurat.

Menurut Milles dan Huberman dalam buku Dewi Sadiyah (2015 : 93) mengatakan bahwa dalam menganalisis data penelitian kualitatif ada beberapa proses yang harus ditempuh, yakni sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi merupakan proses merangkum data yang dihasilkan melalui pengumpulan data untuk mencari hal-hal yang terpenting guna mendukung topik permasalahan. Milles dan Huberman mendefinisikan

reduksi data adalah tahap penyederhanaan atau filtrasi data mentah yang didapat melalui wawancara (Sugiyono, 2006 : 247).

Setelah data terkumpul, peneliti akan melaksanakan proses reduksi data atas data kasar yang didapat tentang implementasi Pelayanan Prima Dalam Memenuhi Kebutuhan Peserta di Abadi Tour & Travel Kota Bandung.

b. *Display* (Penyajian Data)

Display data bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk memahami apa yang diperoleh di lapangan serta dapat membuat rencana selanjutnya setelah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan hubungan antara kategori, *chart*, grafik dan sejenisnya. Dalam penelitian ini *display* data atau penyajian data akan digunakan oleh peneliti untuk mengategorikan data dan menguraikan data secara singkat agar dapat mudah dipahami yaitu mengenai implementasi Pelayanan Prima dalam memenuhi kebutuhan peserta di Abadi Tour & Travel Haji dan Umroh kota Bandung.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ini merupakan tahap menyimpulkan dan membuktikan (verifikasi) dari data-data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang diperoleh di lapangan, serta untuk memantapkan dan membuktikan bahwa informasi dan data yang dimaksud adalah data yang tepat dan akurat.