BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Perubahan tata kelola sistem keuangan dengan mengedapankan kemandirian lembaga yang kemudian mendorong pemerintah Indonesia untuk menentukan beberapa perguruan tinggi negeri baik PTU maupun PTAI sebagai perguruan tinggi yang sistem pengololaan keuangannya menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

Sistem BLU ini akan mendorng perguruan tinggi dimaksud untuk mandiri dan memberikan hak penuh dalam pengaturan keuangan kampus sesuai dengan kebutuhannya, sehingga manajemen kampus dan pengembangan jiwa entrepreneur menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Berlatar belakang hal diatas yang mendorong UIN Sunan Ampel Surabaya melalui Pusat Pengembangan Bisnis mencoba mengembangkan bisnis untuk pengembangan kampus yang mandiri dan professional serta menjadi finalcial supporter kampus.

Sejak ditetapkannya IAIN Sunan Ampel Surabaya paada tahun 2009 sebagai perguruan tinggi negeri yang sistem pengelolaan keuangannya menjadi Badan Layanan Umum oleh Kementrian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keuangan, maka secara otomatis kampus harus menyiapkan diri menjadi kampus yang mandiri dari sisi pengelolaan keuangan.

Kemandirian pengelolaan keuangan dimaksud dijawab dengan didirikannya sebuah Unit Pengembangan Usaha (UPU) oleh Rektor yang saat itu masih dijabat oleh Prof. Dr. H. Nur Syam, M. Si. Unit Pengembangan Usaha tersebut merupakan salah satu unit non struktural dikelola secara mandiri baik yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan, pengangkatan pegawai dan sistem managerial mengingat belum masuk pada ortaker IAIN Sunan Ampel Surabaya. Perjalanan panjang Unit Pengembangan Usaha (UPU) dari tahun 2009- 2013 Pusat Pengembangan Bisnis dengan tiga unit usaha yang dirintis diantaranya penerbitan UINSA Press, UINSA Fress dan UINSA Tour & Travel. Ketiga unit usaha yang dirintis selama 4 tahun tersebut secara umum belum memperoleh hasil yang maksimal dan juga progress yang signifikan mengingat seluruh kebutuhan operasional dan belanja pegawai menjadi beban unit itu sendiri. Perubahan besar yang sangat signifikan baru dapat dirasakan sejak Juni 2013 ketika organisasi dan tata kerja IAIN Sunan Ampel Surabaya mengalami perubahan dengan memasukkan beberapa unit baru di Ortaker di antaranya adalah Pusat Pengembangan Bisnis yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara structural langsung dibawah koordinasi Wakil Rektor 11 bidang Umum, Keuangan, Kepegawaian dan Perencana. [1]

2. Visi dan Misi Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

   a. Visi Pusat Pengembangan Bisnis

      Mengembangkan Bisnisuntuk Pengembangan Kampus yang Unggul dan KompetitifBertaraf Internasional.

   b. Misi Pusat Pengembangan Bisnis

      1) Mengembangkan educational business yang professional dan kompetitif.
      2) aset kampus yang amanah dan produktif.
      3) Menumbuhkembangkan jiwa entrepreneur kampus.[2]

3. Gambaran umum tentang produk layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

   a. Hotel GreenSA Inn & Training Centre

      Hotel Green Sunan Ampel Inn & Training Centre yang disingkat Hotel GreenSA Inn merupakan pengembangan bisnis di bidang perhotelan dan penyediaan pusat pelatihan yang

[1] Taufik Siraj, *Company Profile Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya 2015) h. 6-8
[2] *Ibid*, h. 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyediakan 69 kamar standart dan 19 meeting romm yang tersebar dibangunan berlantai Hotel. Hotel GreenSA Inn ini berlokasi di Jl. Raya Juanda Sidoarjo yang sangat strategis mengingat jarak antara hotel dengan Bandara Juanda Lama untuk penerbangan domestic Garuda dan internasional sangat dekat 500 m dari dan ke arah bandara serta 1,5 km dari dan kearah Bandara Baru Juanda.

Lokasi yang sangat strategis, namun tidak membuat harga kamar dan paket meeting di GreenSA Inn ini kemudian menjadi mahal, dikarenakan disamping kanan dan kiri kearah bandara berdiri beberapa hotel konvensional yang telah beroperasi lebih dulu.[3]

b. Property Management

Bisnis pelayanan jasa property management ini merupakan usaha yang baru dirintis oleh Pusat Pengembangan Bisnis dalam rangka memanfaatkan dan mengelola lahan dan asset kampus secara professional dan transparan yang sebelumnya menjadi tanggungjawab langsung Bagian Umum Kantir Posat UIN Sunan Ampel Surabaya.

[3] *Ibid*, h. 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Property management yang dimaksud dalam hal ini adalah segala macam asset kampus baik berupa tanah lahan kosong, udara maupun bangunan berserta prabot rumah tangga yang ada di dalamnya, pengolaannya menjadi hak Pusat Pengembangan Bisnis sedangkan pemeliharaannya menjadi tanggung jawab Bagian Umum sebagai pemilik asset.[4]

c. UINSA Tour & Travel

Kebutuhan untuk perjalanan dinas pimpinan, penjabat, dosen, dan pegawai UIN Sunan Ampel Surabaya yang dalam satu tahun nominalnya bisa mencapai lebih dari 1 milyar, yang menginspirasi Pusat Pengembangan Bisnis ini sementara hanya bergerak pada penyediaan jasa ticketing pesawat udara baik domestic maupun hingga yang internasional.[5]

d. UINSA Umrah & Haji

22 Juni 2015 menjadi hari bersejarah bagi UIN Sunan Ampel dan Pusat Pengembangan Bisnis atas launching UINSA Umroh & Haji yang sementara bekerjasa sama profi sharing mulai dari USD 25 – 100/jamaah dengan Arie Tour & Travel

[4] *ibid*, h. 20
[5] *Ibid*, h. 19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jakarta. Selama tahun 2015, UINSA Umroh & haji sudah memberangkatkan jamaah sebanyak 2 (dua) kali pada bulan Juli Umroh Platinum Plus Aqsha, Turki dengan 7 jamaah dan bulan Desember Umroh Promo berangkat dengan 47 jamaah yang merupakan keluarga besar UIN dan jamaah umum.[6]

B. Deskripsi Subjek

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan mulai bulan Desember 2016 sampai bulan April 2017. Penelitian dilakukan di tempat bekerja subyek mulai Januari 2016 sampai dengan bulan April 2017 begitupun juga sengan significant others penelitian dilakukan di luar sekolah, waktu kurang lebih 3 bulan ini mencakup pencarian subjek yang pantas dan berkompeten dalam kaitannya dengan manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Data diperoleh melalui wawancara mulai awal hingga akhir dilakukan oleh peneliti meskipun terkadang dalam pengumpulan data ini peneliti banyak bertanya kepada dosen pembimbing maupun teman sejawat. Pelaksanaan penelitian ini memang banyak menemui kendala, misalnya waktu dari pada subyek untuk diwawancarai karena informan dalam penelitian ini meliputi pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis, koordinator bisnis jasa dan para staf/ karyawan yang memegang layanan

[6] *Ibid*, h. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jasa, jadi peneliti lebih banyak berkomunikasi atau berhubungan dengan subyek tersebut.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah *stakeholder* di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, dimana subjek penelitian ini juga akan dijadikan informan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang menunjang penelitian.

Adapun informan yang diajadikan subjek penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Daftar Informan

No	Nama Informan	Jenis Kelamin (L/P)	Pekerjaan	Pendidikan
1.	Taufik Siraj, M.Pd.I	L	Pimpinan Pusat Bisnis	Strata 2
2.	Drs. Imron Rosyadi	L	Staf Hotel GreenSA Inn and Training Centre	Strata 1
3.	Drs. Goentoer Sugiarto	L	Staf Property Management	Strata 1
4.	Nailul Inayah, S. Thi	P	Staf UINSA Tour & Travel, UINSA Umroh & Haji	Starta 1

Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti memulai dari Pimpinan Pusat Bisnis sebagai key informan, yaitu orang yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini. Dalam menentukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informan selanjutnya, Pimpinan Pusat Bisnis akan memberikan nama lain yang akan dijadikan informan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan karakter yang dibutuhkan oleh peneliti.

Dengan demikian peneliti mendapatkan 4 informan yang akan dijadikan subjek penelitian. Subjek penelitian diharapkan kedepannya mampu membantu memberikan pernyataannya sesuai dengan topik penelitian guna mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

1. **Subyek ke 1 (disebut TS)**

Pada subyek pertama yaitu TS, TS ini bertugas sebagai pimpinan Pusbis di tempat penelitian. Tempat penelitian ini berada di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tepatnya di Jl. Ahmad Yani No. 117 Surabaya. Di dalam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya terdapat gedung Twin Tower yang berada di samping masjid UIN Sunan Ampel Surabaya. Di Gedung Twin Tower di bagian lantai satu terdapat kantor Pusat Pengembangan Bisnis yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berada di depan ATM *center* Gedung Twin Tower B. Di dalam kantor Pusat pengembangan Bisnis terdapat ruang Pimpinan Pusbis, ruang staff, ruang rapat dan ruang mushola. Semua meja kantor dilengkapi dengan laptop, printer dan alat tulis kantor (ATK) lainnya. TS menempati meja kerja di ruang Pimpinan Pusbis.

2. **Subyek ke 2 (disebut IR)**

Subjek yang ketiga adalah IR, merupakan staf yang menangani Hotel GreenSA Inn and *Training Centre*. IR bertanggung jawab dalam menangani pengelolaan di Hotel GreenSA Inn and *Training Centre*. IR menempati meja kerja di Hotel GreenSA Inn and *Training Centre* sendiri.

3. **Subyek ke 3 (di sebut GS)**

Subjek yang keempat adalah GS, merupakan staf yang menangani *Property Management*, dimana GS bertanggung jawab dalam menangani pengelolaan tentang *Property Management* yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada di dalam UIN Sunan Ampel Surabaya. GS menempati meja kerja di bagian ruang staf.

4. Subyek ke 4 (di sebut NI)

Subjek yang keempat adalah NI, merupakan staf yang menangani UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umroh & Haji, dimana NI bertanggung jawab dalam menangani pengelolaan tentang UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umroh & Haji. NI menempati meja kerja di bagian ruang staf.

Tabel 4.2. Jadwal Kegiatan Wawancara Subyek ke 1

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	19 Januari 2017	Wawancara dengan TS
2.	25 Januari 2017	Wawancara dengan TS
3.	7 Februari 2017	Wawancara dengan TS
4.	15 Februari 2017	Wawancara dengan TS
5.	23 Maret 2017	Wawancara dengan TS

Tabel 4.3. Jadwal Kegiatan Wawancara Subyek ke 2

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	7 Februari 2017	Wawancara dengan IR

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.	15 Februari 2017	Wawancara dengan IR
3.	5 April 2017	Wawancara dengan IR

Tabel 4.4. Jadwal Kegiatan Wawancara Subyek ke 3

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	15 Februari 2017	Wawancara dengan GS
2.	23 Maret 2017	Wawancara dengan GS
3.	3 April 2017	Wawancara dengan GS
4.	5 April 2017	Wawancara dengan GS

Tabel 4.5. Jadwal Kegiatan Wawancara Subyek ke 4

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	15 Februari 2017	Wawancara dengan NI
2.	23 Maret 2017	Wawancara dengan NI
3.	3 April 2017	Wawancara dengan NI
4.	5 April 2017	Wawancara dengan NI

C. Deskripsi Hasil Temuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasil penelitian ini merupakan jawaban dari pertanyaan peneliti yaitu mengenai manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

1. **Perencanaan Layanan Jasa**

Ada beberapa program layanan jasa yang telah dikembangkan oleh Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, sebagaimana wawancara pada subjek TS sebagai berikut:

> "Disini ada 4 Bisnis layanan jasa, adapun bisnis layanan jasa meliputi: Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*, *Property Management*, UINSA *Tour & Travel*, dan UINSA Umroh & Haji."[7] (1A, 1, TS, 1)

Adanya bisnis layanan jasa di pusat pengembangan bisnis memiliki tujuan secara global yang tujuannya sudah menjadi bagian dari struktural kampus pada Unit Pelaksana Teknis (UPT). Berikut pemaparan subjek TS:

> "Tujuan didirikannya Pusat Pengembangan Bisnis sesuai dengan bagian struktural kampus pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang akan bersangkutan dengan jangka pendek dan jangka panjang."[8](1A, 2, TS, 2)

Sedangkan tujuan adanya masing-masing unit layanan bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis. Berikut pemaparan tujuan menurut

[7] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (19 Januari 2017 ; 13.00 WIB)
[8] Ibid,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subjek IR yang menangani unit bisnis layanan jasa Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*, adalah :

> "Tujuan didirikannya unit bisnis layanan jasa Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* bertujuan untuk memudahkan masyarakat mencari tempat penginapan sementara dan juga tempat pelataihan atau rapat (*meeting room*)"[9](1A, 2, IR, 3)

Adapun tujuan menurut subjek GS yang menangani unit bisnis layanan jasa *Property Management*, memaparkan tujuan adalah sebagai berikut :

> "Tujuan didirikannya unit bisnis layanan jasa *Property Management* bertujuan untuk memanfaatkan dan mengelola lahan dan asset kampus secara professional dan transparan"[10](1A, 2, GS, 3)

Adapun tujuan menurut subjek NI yang menangani unit bisnis layanan jasa UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umrah & Haji, memaparkan tujuan adalah sebagai berikut :

> "Tujuan didirikannya unit bisnis layanan jasa UINSA *Tour & Travel* bertujuan untuk memudahkan kebutuhan akan perjalanan dinas pimpinan, penjabat, dosen, dan pegawai UIN Sunan Ampel Surabaya, sedangkan tujuan didirikannya unit bisnis layanan jasa UINSA Umroh & Haji bertujuan untuk memudahakan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan diri untuk berangkat umrah atau haji"[11](1A, 2, NI, 3)

---

[9] Hasil wawancara dengan Bapak Imron Rosyadi selaku staf penanggung jawab Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* (7 Februari 2017 ; 10.00 WIB)

[10] Hasil wawancara dengan Bapak Guntur Sugiarto selaku selaku staf penanggung jawab *Property Management* (23 Maret 2017 ; 13.00 WIB)

[5] Hasil wawancara dengan Ibu Nailul Inayah selaku selaku staf penanggung jawab UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji (15 Januari 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal visi dan misi, subjek TS mengemukakan visi dan misi didirikannya Pusat Pengembangan Bisnis di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, adalah sebagai berikut:

> "Visi Pusat Pengembangan Bisnis : Mengembangkan Bisnis untuk Pengembangan Kampus yang Unggul dan Kompetitif Bertaraf Internasional.
> Sedangkan Misi didirikannya Pusat Pengembangan Bisnis diantaranya adalah :
> a. Mengembangkan educational business yang professional dan kompetitif
> b. Mengelola aset kampus yang amanah dan produktif
> c. Menumbuhkembangkan jiwa entrepreneur kampus." [12] (1A, 2, TS, 4)

Dalam menentukan *Planning* jangka pendak dan jangka panjang secara keseluruhan bagi tiap-tiap unit bisnis layanan jasa, berikut pemaparan dari subjek TS :

> "Menurut saya jangka panjangnya mencapai target 25 tahun kedepan, yakni;
> a. Menjadi fiancialsupported partner kampus yang mandiri
> b. Menjadi pusat pengembanganentrepreneur campusyang kompetitif
> Sedangkan untuk Jangka Pendek maksimal harus mencapai target 5 Tahun, berikut ini :
> a. Mengembangkan bisnis barang dan jasa yang profesional dan kompetitif
> b. Meningkatkan produktifias merchandise dan gallery yang kreatif dan inovatif sebagai media promosi kampus
> c. Mengembangkan bisnis perhotelan yang professional dan Islami
> d. Mengembangkan tour and travel partneryang kompetitif
> e. Menjalin regional and international partnership dengan kelompok usaha dalam pengembangan bisnis kampus
> f. Meningkatkan produktifias pemanfaatan aset kampus
> g. Menjadi pusat pengembangan dan pelatihan skill mahasiswa

[12] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (19 Januari 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Mencetak alumni yang berjiwa entrepreneur dan mandiri”[13] (1A, 3, TS, 5)

Sedangkan dalam menentukan *Planning* jangka pendak dan jangka panjang dari masing-masing unit bisnis layanan jasa menurut pendapat para staf yang diamanahi bertanggung jawab atas masing-masing layanan jasa yang dipegang, berikut pemaparan Subjek IR:

> “Menurut saya, untuk Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* jangka pendek yang hendak dicapai adalah meningkatkan minat masyarakat terhadap Hotel GreenSA Inn & *Training Centere*, sedangkan dalam jangka panjangnya lebih meningkatkan pemasaran baik itu secara online maupun offline serta meningkatkan lagi fasilitas yang mungkin belum tersedia.”[14] (1A, 3, IR, 6)

Menurut subjek GS planning jangka pendek dan jangka panjang yang diharapkan untuk layanan jasa *Property Management* adalah sebagai berikut:

> “Menurut saya, jangka pendek untuk layanan jasa *Property management* adalah mampu menghasilkan pendapatan yang lebih banyak, sedangkan jangka panjangnya bisa menambah aset *Property management*.”[15](1A, 3, GS, 6)

Sedangkan Menurut subjek NI planning jangka pendek dan jangka panjang yang diharapkan untuk layanan jasa UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umrah & Haji adalah sebagai berikut:

---

[13] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (25 Januari 2017 ; 13.00 WIB)
[14] Hasil wawancara dengan Bapak Imron Rosyadi selaku staf penanggung jawab Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* (7 Februari 2017 ; 10.00 WIB)
[15] Hasil wawancara dengan Bapak Guntur Sugiarto selaku selaku staf penanggung jawab *Property Management* (19 Januari 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Kalau menurut saya jangka pendek yang hendak dicapai untuk UINSA *Tour & Travel* ialah lebih meningkatkan pemasaran ticket, sedangkan untuk jangka yang panjang bisa memberikan layanan pemesanan tidak hanya yang Domestik akan tetapi sampai ke tahap Internasional serta juga ingin membuka *booking ticket* untuk tiket Kereta Api.
>
> Sedangkan menurut saya dalam mencapai jangka pendek layanan jasa UINSA Umroh & Haji, yang terbilang bisnis ini barusan dirintis, lebih meningkatkan pemasaran UINSA Umroh & Haji dikalangan masyarakat luar, sedangkan jangka panjangnya lebih meningkatkan lagi minat masyarakat akan layanan jasa Umrah & Haji, serta dalam pengelolaannya lebih baik lagi."[16] (1A, 3, NI, 6)

Dalam mencapai pengelolaan bisnis layanan jasa yang baik maka diperlukan langkah-langkah awal yang dapat membangun ion positif dalam mengembangakan unit bisnis layanan jasa. Dalam hal ini subjek TS memberikan pendapat mengenai langkah-langkah awal dalam mewujudkan pengelolaan layanan jasa yang baik, sebagai berikut:

> "Dalam mewujudkan langkah-langkah pengelolaan layanan jasa yang baik menurut saya prioritas utama ialah harapan konsumen atau pelanggan yang disertai kualitas pengelolaan layanan jasa yang dikembangakan juga baik serta respect dari kita untuk selalu mencari tahu apa yang sedang dibutuhkan oleh konsumen atau pelanggan, "[17](1A, 4, TS, 7)

Di dalam suatu perencanaan perlu adanya melakukan analisis terlebih dahulu. Adapun analisisnya dapat dilihat menggunkan 7P, yakni (*produk*), tempat (*place*), harga (*price*), promosi (*promotion*), orang (people), bukti fisik (*physical evidence*) dan proses (*process*).

[16] Hasil wawancara dengan Ibu Nailul Inayah selaku selaku staf penanggung jawab UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji (23 Maret 2017 ; 13.00 WIB)

[17] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (25 Januari 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

subjek IR mengemukakan analisis nya tentang bisnis layanan jasa Hotel GreenSA Inn, yaitu:

> "Untuk produk kita memberikan pelayanan jasa tempat penginapan, tempat berupa Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*, harga penginapan permalam untuk kamar *standart room only* Rp. 310.000, sedangkan untuk kamar *standart room breakfast* Rp.360.000, promosi menggunakan web GreenSA Inn, sasaran konsumen adalah dosen, karyawan UIN Sunan Ampel dan masyarakat. Untuk bukti fisik menggunakan form yang telah diisi oleh konsumen sebelum check in hotel. Untuk pemesanan Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* bisa memesan secara online atau langsung ke Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*."[18] (1A, 4, IR, 8)

Adapun analisisnya dapat dilihat menggunkan 7P, yakni (*produk*), tempat (*place*), harga (*price*), promosi (*promotion*), orang (people), bukti fisik (*physical evidence*) dan proses (*process*). subjek GS mengemukakan analisis nya tentang bisnis layanan jasa Property Management, yaitu:

> "Untuk produk kita memberikan pelayanan jasa berupa penyewaan gedung. Untuk tempat kita menyediakan gedung Sport Center dan Auditorium UIN Sunan Ampel Surabaya. Kalau untuk harga penyewaan gedung Sport Center Rp. 20.000.000,- sedangkan harga penyewaan gedung Auditorium UIN Sunan Ampel Rp. 7.500.000,-. Untuk promosi menggunakan brousur dan dari mulut ke mulut. Untuk sasaran konsumen adalah masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya dan Masyarakat luar. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi penyewaan gedung menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses penyewaan property management bisa langsung datang ke kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya."[19](1A, 4, GS, 8)

[18] Hasil wawancara dengan Bapak Imron Rosyadi selaku staf penanggung jawab Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* (5 April 2017 ; 10.30 WIB)
[19] Hasil wawancara dengan Bapak Guntur Sugiarto selaku selaku staf penanggung jawab *Property Management* (23 Maret 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun analisisnya dapat dilihat menggunkan 7P, yakni (*produk*), tempat (*place*), harga (*price*), promosi (*promotion*), orang (people), bukti fisik (*physical evidence*) dan proses (*process*). subjek NI mengemukakan analisis nya tentang bisnis layanan jasa UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umroh & Haji, yaitu sebagai berikut:

> "Untuk produk kita memberikan pelayanan jasa *booking ticket* pesawat, ada 5 pesawat yaitu City Link, Garuda, Lion Air, Sriwijaya dan Batik Air. Kalau untuk harga *booking ticket* tergantung pesawat dan jam terbangnya. Untuk promosi menggunakan web uinsa dan dari mulut ke mulut. Untuk sasaran konsumen adalah kebayakan masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi *booking ticket* menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses pemesanan *booking ticket* bisa langsung datang ke kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.
>
> Sedangkan untuk layanan jasa UINSA Umroh & Haji kami memberikan pelayanan jasa umrah dan haji. Untuk tempat nya tergantung paketnya contoh untuk paket umrah dari tanggal 21 April - 3 Maret 2017 bertempat di Jerusalem, Madinah dan Mekkah. Untuk harga juga tergantung paket Umrahnya, dimana paket Aqso 21 April - 3 Mei 2017 harganya USD 3.300, paket Arbain 29 April - 14 Mei 2017 harganya IDR 29.750 Rb, paket Ramadhan 11 Juni – 28 Juni 2017 harganya IDR 37.500 Rb. Untuk promosi menggunakan brousur. Untuk sasaran konsumennya kebanyakan adalah masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi pemesanan umrah atau haji menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses pemesanan umrah atau haji bisa langsung datang ke kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya."[20](1A, 4, NI, 8)

[20] Hasil wawancara dengan Ibu Nailul Inayah selaku selaku staf penanggung jawab UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji (3 April 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1 Brosur Umrah

2. Pengoranisasian layanan Jasa

Di dalam pengorganisasin terdapat struktur organisasi, adapun Struktur organisasi di Pusat pengembangan Bisnis adalah sebagai berikut:

"Rektor : Prof. Dr. H. Abd. A'la, M. Ag.
Wakil Rektor : Dr.Hj. Zumrotul Mukaffh,M. Ag
Kepala Pusat : Taufi Siraj, M. Pd. I
Koordinator Bisnis Jasa & Jasa Akademik : Agus Prasetyo, S.Pd. M.Pd.
Koordinator Bisnis Barang & Kewirausahaan : Andriani Samsuri, S.Sos., MM.
Koordinator Umroh & Haji : Drs. H. Ridwan Abu Bakar, M.Ag.
Staf Keuangan :
1. Staf Akuntansi : Luliana Ariwidayati, SE
Staf Administrasi :
1. Staf Administrasi umum : Drs. Goentoer Sugiarto
2. Staf Pengolah Data : Nurul Qomar, S.PSi.
Staf Bisnis Jasa :
1. GreenSA Inn & Training Centre : Drs. Imron Rosyadi
2. UINSA Tour & Travel : Nailul Inayah, S. Thi
3. Property Management : Drs. Goentoer Sugiarto
4. UINSA Umroh & haji : Nailul Inayah, S. Thi
5. Jasa Akademik/Intelektual : Nurul Qomar, S.Psi
Staf Bisnis Barang :
1. UINSA Fresh : M. Mubasir, S.Pd.I
2. UINSA Catering : Nurul Qomar, S.Psi.
3. Merchandise & Gallery : M. Mubasir, S.Pd.I

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. UINSA M@rt : Luliana Ariwidayati, SE. "[21] (1A, 5, TS, 9)

3. **Pelaksanaan Layanan Jasa**

Setelah melakukan analisis langkah selanjutnya yakni pelaksanaan layanan jasa dari masing-masing unit bisnis, subjek IR memaparkan pelaksanan layanan jasa Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*, sebagai berikut:

> "Pelaksanaan layanan jasa di Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* kami selalu berusaha memberikan layanan yang baik untuk memenuhi keinginan konsumen, untuk menjaga pelayanan yang baik kita mengutamakan kebersihan pada setiap ruang kamar serta melengkapi fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen".[22](1A, 6, IR, 10)

Selanjutnya subjek GS memaparkan pelaksanan layanan jasa *Property Management*, sebagai berikut:

> "Pelaksanaan layanan jasa *Property Management*, apabila ada orang yang sudah bertransaksi untuk menyewa salah satu property management contohnya gedung, pelayanan jasa yang kita berikan ialah tidak hanya menyewakan gedung, tetapi juga memberikan fasilitas yang sesuai dengan akad yang sudah ditentukan di awal, dan kita juga berupaya selalu memberikan pelayanan yang baik bagi para konsumen."[23](1A, 6, GS, 10)

Selanjutnya subjek NI memaparkan pelaksanan layanan jasa UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umrah & Haji, sebagai berikut:

> "Pelaksanaan dalam memberikan layanan jasa UINSA Tour & Travel adalah berusaha tepat waktu, teliti dalam menangani

[21] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (7 Februari 2017 ; 09.25 WIB)
[22] Hasil wawancara dengan Bapak Imron Rosyadi selaku staf penanggung jawab Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* (5 April 2017 ; 10.30 WIB)
[23] Hasil wawancara dengan Bapak Guntur Sugiarto selaku selaku staf penanggung jawab *Property Management* (3 April 2017 ; 13.00 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> proses *pembookingan ticket*, dikarenakan kalau terjadi kesalahan pihak Pusat Pengembangan Bisnis akan mendapatkan kerugian. Sedangkan pelaksanaan UINSA Umrah & Haji selalu berusaha menyiapkan segala barang-barang yang dibutuhkan atau yang akan dibawa oleh konsumen. ”[24](1A, 6, NI,10)

Dari sistematika pelaksanaan masing-masing unit bisnis layanan jasa maka timbul faktor pendukung dan faktor penghambat, Adapun menurut subjek TS faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengimplementasikan layanan jasa adalah sebagai berikut:

> “faktor pendukung saya adalah Koordinasi dengan para koordinator dan staf karyawan terjalin baik, apabila terjadi masalah terkait dengan konsumen langsung dapat dikonfrimasi dengan pimpinan, sedangkan faktor penghambat saya adalah Dalam mengelola per unit bisnis, biasanya satu orang mendapatkan tanggung jawab memegang dua unit bisnis, dari sinilah masih kurang dalam menangani pengelolaan dan kurangnya tenaga kerja”[25](1A, 7, TS, 11-13)

Sedangkan menurut subjek IR selaku staf yang menangani langsung unit bisnis Hotel GreenSA Inn & Training Center faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengimplementasikan layanan jasa adalah sebagai berikut:

> “Kalau menurut saya faktor pendukungnya adalah adanya kerja sama yang baik antara pekerja dengan bidangnya, serta antara pekerja satu dengan pekerja lainnya, sedangkan faktor penghambatnya adalah masih ada fasilitas yang terkadang tidak sesuai dengan para konsumen.”[26] (1A, 7, IR, 12-14)

---

[24] Hasil wawancara dengan Ibu Nailul Inayah selaku selaku staf penanggung jawab UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji (3 April 2017 ; 13.00 WIB)

[25] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (15 Februari 2017 ; 13.00 WIB)

[26] Hasil wawancara dengan Bapak Imron Rosyadi selaku staf penanggung jawab Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* (5 April 2017 ; 10.30 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut subjek GS selaku staf yang menangani langsung unit bisnis Property Management faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengimplementasikan layanan jasa adalah sebagai berikut:

> "Kalau faktor pendukungnya adalah hampir setiap satu minggu layanan jasa Property Management banyak yang menyewa, sedangkan foktor penghambanya adalah untuk penyewaan *Property Management* tidak bisa menggunakan selainhari Sabtu dan Minggu."[27] (1A, 7, GS, 12-14)

Sedangkan menurut subjek NI selaku staf yang menangani langsung unit bisnis UINSA *Tour & Travel* dan UINSA Umrah & Haji faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengimplementasikan layanan jasa adalah sebagai berikut:

> " Kalau faktor pendukungnya di layanan jasa UINSA *Tour & Travel* adalah salah satunya banyak yang sudah mempercayai dalam *pembookingan ticket*, sehingga bagi pegawai UIN Sunan Ampel sendiri tinggal memesan *by phone*. Sedangkan faktor pengehambatnya terkadang ada konsumen yang tiba-tiba membatalkan pemesenan tiket pesawat sebelum sehari atau dua hari sebelum keberangkatan, untuk pesawat yang kami kerja samanya dengan agen ketiga biasanya susah mengurusnya dalam mencancel pemesanan tiket pesawat sehingga uang yang balik ke konsumen hanya sekitar 10-5 %.
>
> Kalau faktor pendukung di layanan UINSA Umrah & Haji adalah bisnis ini terbilang masih merintis, akan tetapi untuk peminatnya sudah lumayan banyak, sedangkan faktor penghambatnya adalah masih mencari kerja sama dengan agen yang menjual peralatan umrah dan haji seperti seperangkat alat shalat, baju ihram dan lain-lain."[28](1A, 7, NI, 12-14)

---

[27] Hasil wawancara dengan Bapak Guntur Sugiarto selaku selaku staf penanggung jawab *Property Management* (5 April 2017 ; 13.00 WIB)

[28] Hasil wawancara dengan Ibu Nailul Inayah selaku selaku staf penanggung jawab UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji (3 April 2017 ; 14.30 WIB)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Evaluasi Layanan Jasa

Setelah mengetahui pelaksanaan hingga faktor yang menjadi pendukung dan penghambat berjalannya layanan jasa, maka langkah selanjutnya adalah evaluasi layanan jasa. Berikut Subjek TS memaparkan pendapatnya tentang kapan evaluasi dilakukan :

> "Evaluasi dilakukan setiap sebulan atau dua bulan sekali dan ada juga rapat akhir tahun".[29] (1A, 9, TS, 15)

Di dalam evaluasi layanan jasa, ada sistem dan prosedur layanan jasa, dalam hal ini subjek TS memaparkan prosedur masing-masing staf yang bertanggung jawab atas bidangnya sebagai berikut:

> "Dalam sistem dan prosedur evaluasi layanan jasa, kami memberikan angket atas penilaian layanan yang telah kami berikan kepada para konsumen, kami juga memberikan kotak saran dan kritik baik yang secara tertulis maupun yang tidak tertulis. "[30] (1A, 10, TS, 16)

D. Analisis Temuan Penelitian

Dari berbagai macam data-data yang sudah disajikan diatas mengenai berbagai macam konteks yang membahas tentang manajemen layanan jas di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Maka peneliti menganalisis atau membahas hasil penelitian dalam skripsi ini sesuai dengan penyajian data diatas, yaitu perencanaan layanan jasa, pelaksanaan layanan jasa, evaluasi layanan jasa dan faktor pendukung dan penghambat.

---

[29] Hasil wawancara dengan Bapak Taufik Siraj selaku Pimpinan Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (23 Maret 2017 ; 12.30 WIB)
[30] Ibid,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Perencanaan Layanan Jasa

Dalam hal ini tidak terlepas dari karakteristik jasa, dimana jasa ditidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium. Bagi konsumen, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi, dikarenakan terbatasnya karakteristik fisik yang tidak dapat dievaluasi oleh para konsumen (*search qualities*). Untuk mengurangi ketidakpastian ini, maka para konsumen akan mencari bukti mutu dari layanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa, di antaranya mereka akan menarik kesimpulan mengenai jasa yang ditawarkan (*produk*), tempat (*place*), harga (*price*), promosi (*promotion*), orang (people), bukti fisik (*physical evidence*) dan proses (*process*) atau yang biasa disebut dengan 7P.[31]

Di dalam Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya unit bisnis layanan jasa yang terdiri dari Hotel GreenSA Inn & Training Centre, Property Management, UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji sudah menerapkan 7P, seperti hasil penelitian dari wawancara kepada staf yang bertanggung jawab memegang unit bisnis layanan jasa.

a. Hotel GreenSA Inn & Training Centre

Dari hasil penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Hotel GreenSA Inn & Training Centre memberikan *produk* dengan

[31] Modul Universitas Pendidikan Indonesia, *Pemasaran Pendiidikan*, h. 223-225.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan jasa berupa tempat penginapan. Tempat(*place*) berupa Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*. Harga (*price*) penginapan permalam untuk kamar *standart room only* Rp. 310.000, sedangkan untuk kamar *standart room breakfast* Rp.360.000. Promosi (*Promotion*) menggunakan web GreenSA Inn. Sasaran (*People*) konsumen adalah dosen, karyawan UIN Sunan Ampel dan masyarakat. Untuk bukti fisik menggunakan form yang telah diisi oleh konsumen sebelum check in hotel. Untuk proses pemesanan (*Process*) Hotel GreenSA Inn & *Training Centre* bisa memesan secara online atau langsung ke Hotel GreenSA Inn & *Training Centre*

b. Property Management

Dari hasil penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tentang unit layanan jasa *Property* Management. Untuk *produk* pelayanan jasa *Property* Management menyediakan berupa penyewaan gedung. Tempat (*Place*) berupa gedung Sport Center dan Auditorium UIN Sunan Ampel Surabaya. Harga (*Price*) penyewaan gedung Sport Center Rp. 20.000.000,- sedangkan harga penyewaan gedung Auditorium UIN Sunan Ampel Rp. 7.500.000,-. Untuk promosi (*Promotion*) menggunakan brousur dan dari mulut ke mulut. Untuk sasaran (*People*) konsumen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya dan Masyarakat luar. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi penyewaan gedung menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses (*process*) penyewaan property management bisa langsung datang ke kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

c. UINSA Tour & Travel

Dari hasil penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tentang unit layanan jasa UINSA Tour & Travel, Untuk *produk* memberikan pelayanan jasa *booking ticket* pesawat. Untuk tempat (*place*) UINSA Tour & Travel menyediakan layanan jasa untuk pemesanan tiket pesawat yang terdiri dari 5 pesawat yaitu City Link, Garuda, Lion Air, Sriwijaya dan Batik Air. Harga (*Price*) *booking ticket* tergantung pesawat dan jam terbangnya. Untuk promosi (*Promotion*) menggunakan web uinsa dan dari mulut ke mulut. Untuk sasaran konsumen (*People*) adalah kebayakan masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi *booking ticket* menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses (*process*) pemesanan *booking ticket* bisa langsung datang ke

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

d. UINSA Umrah & Haji

Dari hasil penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tentang unit layanan jasa UINSA Umrah & Haji, untuk *produk* layanan jasa UINSA Umroh & Haji memberikan pelayanan jasa umrah dan haji. Untuk tempat nya (*place*) tergantung paketnya contoh untuk paket umrah dari tanggal 21 April - 3 Maret 2017 bertempat di Jerusalem, Madinah dan Mekkah. Untuk harga (*price*) juga tergantung paket Umrahnya, dimana paket Aqso 21 April - 3 Mei 2017 harganya USD 3.300, paket Arbain 29 April - 14 Mei 2017 harganya IDR 29.750 Rb, paket Ramadhan 11 Juni – 28 Juni 2017 harganya IDR 37.500 Rb. Untuk promosi (*promotion*) menggunakan brousur. Untuk sasaran konsumennya kebanyakan adalah masyarakat kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk bukti fisik apabila orang itu sudah melakukan transaksi pemesanan umrah atau haji menggunakan bukti pengisian form. Sedangkan untuk proses (*process*) pemesanan umrah atau haji bisa langsung datang ke kantor Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengorganisasian Layanan jasa

Dalam hal ini Struktur organisasi di Pusat pengembangan Bisnis adalah sebagai berikut:

Rektor : Prof. Dr. H. Abd. A'la, M. Ag.

Wakil Rektor : Dr.Hj. Zumrotul Mukaffh,M. Ag

Kepala Pusat : Taufi Siraj, M. Pd. I

Koordinator Bisnis Jasa & Jasa Akademik

: Agus Prasetyo, S.Pd. M.Pd.

Koordinator Bisnis Barang & Kewirausahaan

: Andriani Samsuri, S.Sos., MM.

Koordinator Umroh & Haji

: Drs. H. Ridwan Abu Bakar, M.Ag.

Staf Keuangan :

Staf Akuntansi : Luliana Ariwidayati, SE

Staf Administrasi

1. Staf Administrasi umum

: Drs. Goentoer Sugiarto

2. Staf Pengolah Data : Nurul Qomar, S.PSi.

Staf Bisnis Jasa :

1. GreenSA Inn & Training Centre

: Drs. Imron Rosyadi

2. UINSA Tour & Travel : Nailul Inayah, S. Thi

3. Property Management : Drs. Goentoer Sugiarto

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. UINSA Umroh & haji : Nailul Inayah, S. Thi

5. Jasa Akademik/Intelektual

: Nurul Qomar, S.Psi

Staf Bisnis Barang :

6.UINSA Fresh : M. Mubasir, S.Pd.I

7. UINSA Catering : Nurul Qomar, S.Psi.

8. Merchandise & Gallery : M. Mubasir, S.Pd.

9. UINSA M@rt : Luliana Ariwidayati, SE.

3. Pelaksanaan Layanan Jasa

Dalam hal ini untuk penunjang layanan jasa yang telah ditawarkan kepada para konsumen maka dalam pelaksanaannya diperlukan Konsep dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. Konsep ini yang merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut Tjiptono, menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas dalam pelaksanaan pelayanan jasa, yaitu *Tangibles* merupakan bukti nyata, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan dan *Emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.[32]

[32] Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), h. 70

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di dalam Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya unit bisnis layanan jasa yang terdiri dari Hotel GreenSA Inn & Training Centre, Property Management, UINSA Tour & Travel dan UINSA Umrah & Haji sudah menerapkan pelaksaan layanan jasa yang dapat mengukur kualitas dalam pelaksanaan pelayanan jasa, dalam hal ini seperti di yang ada di dalam teori terdapat lima dimensi. seperti hasil penelitian dari wawancara kepada staf yang bertanggung jawab memegang unit bisnis layanan jasa.

a. Hotel GreenSA Inn & Training Centre

Dalam pelaksanaan layanan jasa di Hotel GreenSA Inn & Training Centre dalam *Tangibles* merupakan bukti nyata. Bukti nyata ini terdapat pada pengisian Form pada saat pemesanan kamar hotel. Sedangkan pelaksanaan *Reliability* atau keandalan dapat dilihat dari kesesuaian antara fasilitas dengan pemesanan dari konsumen atau pelanggan. Sedangkan *Assurance* atau jaminan ketika tidak sesuai dalam pelaksanan layanan jasa, maka konsumen dapat melaporkan kepada staff dan akan diganti seperti yang sudah dijanjikan. *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel Hotel GreenSA Inn & Training Centre secara langsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Property Management

Dalam pelaksanaan layanan jasa di Property Management dalam *Tangibles* merupakan bukti nyata. Bukti nyata ini terdapat pada pengisian Form pada saat penyewaan gedung. Sedangkan pelaksanaan *Reliability* atau keandalan dapat dilihat dari kesesuaian antara fasilitas dengan pemesanan dari konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelaksanan layanan jasa dari *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan contohnya ketika ada orang yang menyewa gedung maka karyawan langsung menunjukan secara langsung wujud fisik dari gedung beserta fasilitas yang disediakan. *Assurance* atau jaminan ketika tidak sesuai dalam pelaksanan layanan jasa, maka konsumen dapat melaporkan kepada staff dan akan diganti seperti yang sudah dijanjikan.

c. UINSA Tour & Travel

Dalam pelaksanaan layanan jasa di UINSA Tour & Travel dalam *Tangibles* merupakan bukti nyata. Bukti nyata ini terdapat pada pengisian Form pada saat penyewaan gedung. Sedangkan pelaksanaan *Reliability* atau keandalan dapat dilihat dari kesesuaian antara fasilitas dengan pemesanan dari konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelaksanan layanan jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan contohnya ketika ada orang yang memesan tiket maka akan langsung diproses dalam pembookingan ticket sesuai dengan pemesanan dari konsumen. *Assurance* atau jaminan ketika tidak sesuai dalam pelaksanan layanan jasa, maka konsumen dapat melaporkan kepada staff yang terkait. *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari ketika ada yang memesan tiket kemudian membatalkan pemesenan tiket pesawat sebelum sehari atau dua hari sebelum keberangkatan, maka dari pihak UINSA Tiur & Travel akan mengani secara langsung akan tetapi untuk pesawat yang kami kerja samanya dengan agen ketiga biasanya susah mengurusnya dalam mencancel pemesanan tiket pesawat sehingga uang yang balik ke konsumen hanya sekitar 10-5 %.

d. UINSA Umrah & Haji

Dalam pelaksanaan layanan jasa di UINSA Umrah & Haji dalam *Tangibles* merupakan bukti nyata. Bukti nyata ini terdapat pada pengisian Form pada saat penyewaan gedung. Sedangkan pelaksanaan *Reliability* atau keandalan dapat dilihat dari kesesuaian antara fasilitas dengan pemesanan dari konsumen atau pelanggan. Sedangkan pelaksanan layanan jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan. *Assurance* atau jaminan ketika tidak sesuai dalam pelaksanan layanan jasa, maka konsumen dapat melaporkan kepada staff yang terkait. *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dilihat dari ketika konsumen hendak berangkat umrah perseddian yang telah disediakan dan barang yang akan dibawa akan di chek ulang oleh UINSA Umrah & Travel.

4. Evaluasi Layanan Jasa

Dalam hal ini, evalusi layanan jasa sangat erat kaitannya terhadap kuliatas produk jasa yang telah ditawarkan kepada koonsumen dan bagaimana tanggapan dari konsumen tentang kepuasaan terhadap produk jasa yang telah ditawarkan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang."[33]

Dari hasil penelitian di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, evaluasi yang diterapkan adalah menampung saran dan kritik baik secara tertulis maupun tidak tertulis dan dalam pengevaluasiannya terhadapa masing-masing unit layanan jasa pelaksanaan nya dilakukan. setiap sebulan atau dua bulan sekali dan ada juga rapat akhir tahun.

5. Faktor pendukung dan faktor penghambat

Dalam penelitian di Pusat Pengemabangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dipetakan antara masing-masing unit bisnis layanan jasa dengan faktor pendukung dan penghambat menurut staf atau karyawan yang bertanggung jawab menangani unit layanan jasa.

[33] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2007), h. 177

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.6. analisis hasil wawancara tentang faktor pendukung dan faktor penghambat

Faktor	Hasil Penelitian Wawancara Subjek				
	TS	IR	GS	NI	
	(Pimpinan PUSBIS)	(Hotel GreenSA Inn)	(Property Manajemeny)	(UINSA Tour & Travel)	(UINSA Umrah & Haji)
Pendukung	Koordinasi dengan para koordinator dan staf karyawan terjalin baik, apabila terjadi masalah terkait dengan konsumen langsung dapat dikonfrimasi dengan pimpinan	adanya kerja sama yang baik antara pekerja dengan bidangnya, serta antara pekerja satu dengan pekerja lainnya,	hampir setiap satu minggu layanan jasa Property Management banyak yang menyewa untuk penyewaan gedung	salah satunya banyak yang sudah mempercayai dalam *pembookingan ticket*, sehingga bagi pegawai UIN Sunan Ampel sendiri tinggal memesan *by phone*	bisnis ini terbilang masih merintis, akan tetapi untuk peminatnya sudah lumayan banyak,
Penghambat	Dalam mengelola per unit bisnis, biasanya satu orang mendapatkan tanggung jawab memegang dua unit bisnis, dari sinilah masih kurang dalam menangani pengelolaan dan kurangnya tenaga kerja	masih ada fasilitas yang terkadang tidak sesuai dengan para konsumen.	*Property Management* tidak bisa menggunakan selain hari Sabtu dan Minggu	terkadang ada konsumen yang tiba-tiba membatalkan pemesenan tiket pesawat sebelum sehari atau dua hari sebelum keberangkatan, untuk pesawat yang kami kerja samanya dengan agen ketiga biasanya	masih mencari kerja sama dengan agen yang menjual peralatan umrah dan haji seperti seperangkat alat shalat, baju ihram dan lain-lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

				susah mengurusnya dalam mencancel pemesanan tiket pesawat sehingga uang yang balik ke konsumen hanya sekitar 10-5 %.	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id