



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**MANAJEMEN PELAYANAN HALAL TOUR
PADA CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH
DI PT EBAD WISATA**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh

FARAH HAFIDHAH

NIM. B04216011

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
DESEMBER 2019

Lembar Pernyataan Pertanggungjawaban Otentisitas Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Farah Hafidhah, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Halal Tour Pada Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT Ebad Wisata**” adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan kesungguhan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dengan bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran penulis lain. Tulisan ini saya akui tulisan saya sendiri dan tidak ada tulisan yang meniru atau saya ambil dari tulisan orang lain.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya plagiasi atau menyalin tulisan orang lain, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surabaya, 16 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



Farah Hafidhah

B04216011

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Farah Hafidhah
NIM : B04216011
Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen pelayanan halal tour pada calon jamaah haji dan umroh di PT Ebad Wisata

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Dra. Imas Maestroh, Dip. I. Mlib. Ph.D
NIP : 196605141992032001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Farah Hafidhah B04216011 telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi.

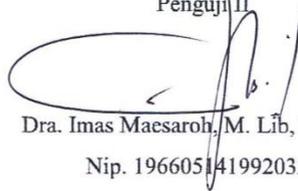
Penguji I



Bambang Subandi, M.Ag

NIP. 197403032000031001

Penguji II



Dra. Imas Maesaroh, M. Lib, Ph.D

Nip. 196605141992032001

Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, M.Si

NIP. 197512302003121001

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005

Surabaya, 16 Desember 2019

Mengesahkan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan FDK



Dr. H. Abd. Halim, M.Ag

NIP. 1963072519910



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uin-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FARAH HAFIDHAH
NIM : B04216011
Fakultas/Jurusan : FDK/MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : farah101019@gmail.com

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyeruahi untuk membenarkan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul:

MANAJEMEN PELAYANAN HALAL TOUR PADA CALON JAMA'AH HAJI DAN
UMROH & PT EBAD WISATA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 April 2019



Penulis

(FARAH HAFIDHAH)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umrah pada jamaah PT Ebad Wisata. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umrah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini antara lain manajemen pelayanan administrasi yang terdiri dari pendaftaran dan sistem pembayarana pada Pada PT Ebad Wisata penyelenggaraan administrasi yang mudah, fleksibel dan aman, yaitu pendaftaran dilakukan dengan datng langsung ke kantor PT Ebad Wisata atau lebih mudah dengan cara online. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer atau melalui marketing PT Ebad Wisata. Sementara itu untuk manajmen pelayanan transportasi pada PT Ebad Wisata, pelayanan transpotasi yang aman, nyaman dan memadai. Sesuai dengan yang dikatakan para informan bahwa PT Ebad menggunakan maskapai penerbangan yang nyaman dan aman serta tanpa transit sehingga perjalanan lebih cepat dan nyaman. Setelah sampai di Saudi, Jamaah disediakan bus yang nyaman untuk perjalanan selama ibadah haji dan umroh. Untuk manajemen pelayanan kesehatan, cepat, aman, dan komunikatif seperti memberikan pelayanan kesehatan untuk jamaah haji sebelum keberangkatan di Rumah Sakit Haji, untuk umroh dan halal tour diberikan penyuluhan untuk melakukan pemeriksaan pribadi dan imunisasi. Pada PT Ebad Wisata konsumsi sudah diberikan dengan teratur atau terjadwal, tidak diragukan lagi kehalalannya, serta mengandung gizi yang memadai untuk para jamaah dan turis muslim. Pelayanan akomodasi atau penginapan pada PT Ebad Wisata nyaman dan dekat dengan lokasi ibadah.

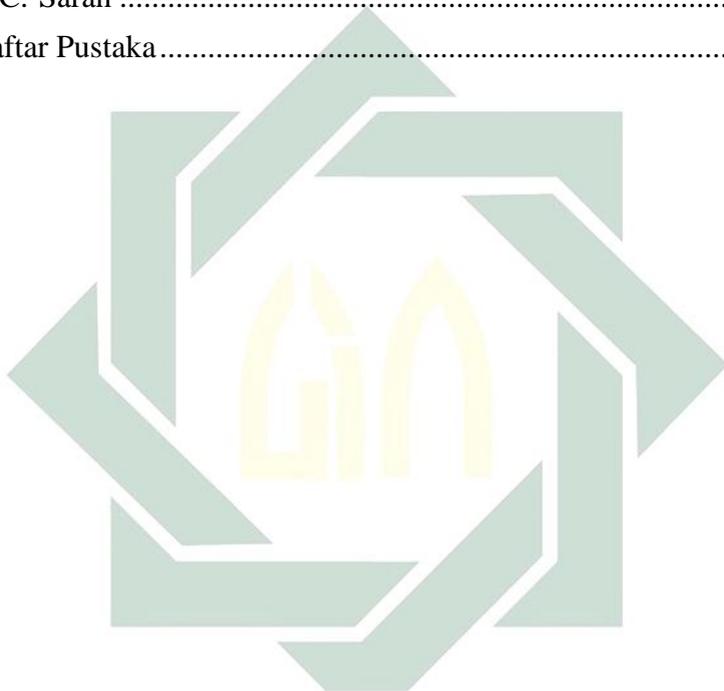
Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, haji, umroh, halal tour*

DAFTAR ISI

Judul Penelitian	i
Pernyataan Otentisitas Skripsi	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Pengesahan Tim Penguji	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Definisi Operasional	10
BAB II : KAJIAN TEORI	12
A. Manajemen Pelayanan	12
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	12
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan	15
3. Fungsi Pelayanan	16
4. Fungsi Manajemen Pelayanan	16
5. Faktor-Faktor Mendorong Dan Mempengaruhi Pelayanan	22
6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	23
7. Halal Tour	35

8. Haji dan Umroh.....	36
9. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh	42
9. Halal Tour	48
BAB III : METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Jenis dan Sumber Data.....	53
D. Tahap-Tahap Penelitian	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Validitas Data	57
G. Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	58
. A. Profil Perusahaan	58
B. Hasil Penelitian	59
1. Manajemen Pelayanan Administrasi.....	59
2. Manajemen Transportasi.....	67
3. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	70
4. Manajemen Konsumsi	74
5. Manajemen Akomodasi	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	81
1. Manajemen Pelayanan Administrasi.....	81
2. Manajemen Pelayanan Transportasi	85
3. Manajemen Pelayanan Kesehatan.....	90
4. Manajemen Konsumsi	95

5. Manajemen Akomodasi	98
BAB V : PENUTUP	103
A. Simpulan	103
B. Keterbatasan Penelitian.....	105
C. Saran	105
Daftar Pustaka.....	107



BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga merupakan suatu organisasi formal dan informal yang berperan penting untuk mengatur perilaku masyarakat sekitar. Lembaga berperan sebagai pedoman untuk masyarakat sekitar seperti biro haji dan umroh. Ibadah haji dan umroh merupakan ibadah wajib bagi umat Islam yang memiliki kemampuan fisik dan ekonomi. Haji merupakan rukun Islam wajib untuk dilakukan oleh umat Islam yang mampu. Ibadah haji dilakukan untuk umat Islam yang mampu dari segi finansial maupun fisik wajib melakukannya. Jika tidak mampu, maka umat Islam tersebut tidak diwajibkan untuk menunaikannya. Sementara itu, umroh merupakan ibadah sunah yang juga diperuntukkan untuk yang memiliki kemampuan. Hal tersebut berarti bahwa kedua ibadah tersebut berkaitan dengan kondisi ekonomi umat Islam.

Kegiatan ibadah haji dan umroh memiliki sisi yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di mekah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umroh), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah suci merupakan pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umroh.¹ Kedua standar tersebut sama pentingnya bagi

¹ Dipo Khoirul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”, Skripsi, Jurusan Manajemen

kelancaran pelaksanaan ibadah. Jika kedua standar tersebut dapat terlaksanakan dengan baik maka ibadah akan berjalan sesuai dengan harapan semua pihak.

Pemerintah berkewajiban membantu penyelenggaraan ibadah haji dan umroh agar umat Islam dalam menjalankan ibadah haji dan umroh dengan baik. “Dalam undang-undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah umroh dan haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji”.² Melalui peran pemerintah tersebut diharapkan segala keperluan umat Islam saat menjalankan ibadah haji dan umroh terpenuhi. Umat Islam dapat memahami tentang rukun haji dan umroh melalui pembinaan yang dilakukan pemerintah. Selain itu, umat Islam dapat fokus menjalankan ibadahnya tanpa harus terlalu memikirkan akomodasi dan persoalan lainnya karena sudah diurus oleh pemerintah.

Banyaknya umat Islam yang berniat untuk menjalankan ibadah haji maupun umroh ini membuka peluang bagi biro-biro *travel* dan wisata. Biro-biro tersebut saling bersaing untuk menarik minat calon jamaah agar menggunakan jasanya dari menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda³. Disinilah kemudian lembaga-

Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, (Jakarta, 2014), h. 3.

² Undang-Undang Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI. (Jakarta, 2008), Hal.143.

³ Irmayani. (2019). Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*

lembaga itu mengambil peran, dimana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama.

Menjamurnya biro perjalanan haji dan umroh yang berperan mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari biro travel mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh bisa menuai hasil yang memuaskan⁴. Berbagai upaya dilakukan oleh biro perjalanan haji dan umroh untuk mendapatkan jamaah haji dan umroh sebanyak-banyaknya. Masing-masing biro perjalanan haji dan umroh menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Berbagai macam promosi menarik juga digunakan oleh biro perjalanan haji dan umroh untuk mendapatkan jamaah haji.

Lembaga menawarkan suatu prodaknya yang berbentuk pelayanan jasa. Kegiatan pelayanan yang menentukan beberapa dasar pelayanan yang sudah didirikan sejak awal dibangunnya perusahaan. Lembaga sudah memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh konsumen atau jamaah. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau jamaah yaitu berupa pelayanan jasa. Pelayanan jasa yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa *traveling* umroh dan haji. Lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa travel dan umroh yaitu lembaga PT Ebad wisata.

Dalam persaingan bidang perjalanan haji dan umroh yang semakin tajam selain diperlukan strategi dan promosi juga dibutuhkan manajemen pelayanan perjalanan haji dan umroh yang baik yang sesuai dengan syariah. Melalui manajemen

⁴Irmayani. (2019). Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*

pelayanan yang baik, serta berlandaskan pada perjalanan wisata yang sesuai syariah (*halal tour*) biro perjalanan haji dan umroh akan mampu memahami layanan yang mereka sediakan baik dari sisi jamaah maupun dari perspektif biro perjalanan haji dan umroh. Melalui manajemen pelayanan *halal tour* juga dapat dipastikan bahwa layanan benar-benar sesuai dengan yang diinginkan jamaah haji dan umroh.

Melalui manajemen pelayanan *halal tour* yang baik maka biro perjalanan haji dan umroh akan dapat memahami dan mengelola semua biaya dan risiko yang berkaitan dengan pemberian layanan tersebut. Kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh salah dalam melakukan perhitungan dapat dihindari, misalnya perhitungan catering untuk jamaah umroh. Melalui manajemen pelayanan *halal tour* yang baik maka dapat dilakukan kalkulasi yang tepat terkait biaya catering yang dibutuhkan oleh jamaah umroh. Pemborosan-pemborosan akibat kalkulasi yang salah dapat dihindari.⁵

Manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang prima. Ciri pelayanan prima adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁶ Manajemen pelayanan yang akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada

⁵ Noviyanti, Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin. *Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah* Vol.14 No.28, Juli-Desember 2015

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), Hal. 9

pengelola (travel) yang bersangkutan⁷. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk⁸.

Standar pelayanan halal tour yang sesuai dengan pengukuran pariwisata syariah tersendiri, atas ⁹:

- a. Pelayanan kepada jamaah (wisatawan) haruslah cocok dengan prinsip muslim secara keseluruhan;
- b. Pemandu dan staf harus memiliki disiplin dan menghormati prinsip-prinsip Islam;
- c. Mengatur semua kegiatan (haji dan umroh) agar tidak bertentangan dengan prinsip Islam;
- d. Bangunan harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. ;
- e. Restoran harus mengikuti standar internasional pelayanan halal;
- f. Layanan transportasi harus memiliki keamanan sistem proteksi;
- g. Ada tempat-tempat yang disediakan untuk semua wisatawan muslim melakukan kegiatan keagamaan; dan

⁷ Novianti, Endri, & Darlius, Keuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol.8, No. 1, 2018.

⁸ Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Keuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, *jurnal IAIN Tulungagung*.

⁹Chookaew, S., chanin, O., Charatarawat, J., Sriprasert, P., & Nimpaya, S. (2015). Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in. *Journal of Economics, Business and Management*, III (7), Hal. 277-279.

h. Berpergian ke tempat-tempat yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

Beberapa permasalahan terkait dengan manajemen pelayanan *halal tour* jamaah haji dan umroh adalah adanya ketidakkonsistenen dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Perusahaan tidak memiliki standar pelayanan, sehingga terkadang baik dan di lain waktu kurang baik.¹⁰ Ketidakkonsistenean dalam pelayanan membuat frekuensi keluhan dan komplain konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan meningkat. Keluhan dan komplain yang disampaikan oleh konsumen bila tidak ditanggapi pada akhirnya akan menurunkan kepuasan dan loyalitas konsumen.¹¹

Berdasarkan beberapa permasalahan terkait pelayanan maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang fokus pada manajemen pelayanan *halal tour*. Penelitian ini akan mengungkap bagaimana manajemen pelayanan *halal tour* yang baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Halal tour merupakan bagian industri pariwisata yang ditujukan untuk wisatawan muslim. pelayanan wisata ini berlandaskan aturan-aturan Islam, seperti hotel yang tidak menyediakan makanan yang berasal dari daging anjing atau babi atau hewan-hewan lainnya yang tidak boleh dimakan menurut ajaran Islam serta tidak menyediakan minuman beralkohol. Salah satu contoh *halal tour* yaitu ibadah haji dan umroh. Dalam praktiknya, seringkali penyedia jasa *halal tour* ibadah haji dan umroh melakukan

¹⁰ Novianti, Endri, & Darlius, Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol.8, No. 1, 2018.

¹¹ Ibid

wanprestasi terhadap konsumennya seperti memberikan pelayanan yang tidak konsisten, pelayanan tidak sesuai yang diharapkan konsumen, dan tidak adanya standar pelayanan dalam perusahaan *halal tour*.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umroh pada jamaah PT Ebad Wisata?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umroh pada jamaah PT Ebad Wisata.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hal yang bermanfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah usaha dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya, manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umroh dan menjadi bahan literatur bagi pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap obyek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dapat dijadikan acuan oleh PT Ebad Wisata dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umroh dimasa yang akan datang.

- b. Untuk meningkatkan kemampuan kepada penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, studi terdalu tentang pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen atau jamaah. Perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen tertarik dengan produk yang kita tawarkan. Pelayan adalah sebagian dari apa yang digunakan dalam strategi pemasaran yang umumnya digunakan oleh berbagai perusahaan. Perusahaan memberikan suatu pelayanan yang maksimal baik kepada para konsumen. Perusahaan memberikan pelayanan yang baik karena pelayanan adalah suatu bagian utama yang dilihat oleh para konsumen.

Pelayanan yang baik akan mendatangkan banyak para konsumen disinilah keuntungan akan di dapat oleh perusahaan. jika perusahaan tersebut mendapatkan keuntungan yang banyak maka perusahaan tersebut akan dapat berkembang pesat. Perusahaan jika ingin berkembang pesat dalam bidang bisnis maka harus mengetahui pangsa pasar yang dibutuhkan oleh konsumen melalui melalui pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk memberikan fasilitas yang diperlukan oleh para konsumen dalam penjualan

produk yang ditulis oleh David¹², Resty¹³, Auli¹⁴, Shandy¹⁵, Felita¹⁶.

- 1 Jurnal yang ditulis oleh David Harianto yang berjudul “analisa pengaruh kualitas layanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening konsumen kedai Deja-vu Surabaya” mengungkapkan bahwa persaingan semakin berat. Ketika persaingan semakin ketat, maka dibutuhkan usaha untuk mempertahankan restoran tersebut di industri usaha yang dilakukan dalam menciptakan strategi pemasaran yaitu usaha untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah meneliti tentang strategi pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.
- 2 Jurnal yang ditulis oleh Resty Avita Haryanto yang berjudul Strategi Promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran

¹² David Harianto, Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variable Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya, *Jurnal Strategi Pemasaran*, (Vol. 1, No. 1, 2013), Hal. 1-8.

¹³ Resty Avita Haryanto, Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald’s Manado, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi*, (Vol. 1, No. 4, 2013), Hal. 1465-1473.

¹⁴ Auli Lucky Yuriansyah, Presepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Analisis Manajemen*, (Vol. 2, No.1, 2013), Hal. 9-14.

¹⁵ Shandy Widjoyo Putro, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden, *Jurnal Strategi Pemasaran*, (Vol. 2, No.1, 2014), Hal 1-9.

¹⁶ Felita Sasongko, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria, *Jurnal Strategi Pemasaran*, (Vol 1, No. 2, 2013), Hal 1-7.

McDonald's Manado mengungkapkan bahwa McDonald's merupakan restoran franchise yang sudah mendunia dengan produk yang berkualitas dan pelayanan yang baik, strategi ini yang memberikan kepuasan terhadap konsumen.

3. Jurnal yang ditulis oleh Auli lucky yuriansyah yang berjudul "persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan" mengungkapkan bahwa bus Po muji jaya jepara memberikan kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas kepada kepuasan pelanggan bus tersebut. Fasilitas yang terdapat pada bus yaitu pendingin ruangan yang rusak. Fasilitas yang disajikan itu sebaiknya ditingkatkan agar tidak terjadi penghambatan kepuasan penumpang. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah meneliti tentang strategi pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.
4. Jurnal yang ditulis oleh Felita sasongko yang berjudul "pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria mengungkapkan bahwa restoran ayam penyet ria ini adalah restoran khas Indonesia. Restoran ini memiliki standar internasional. Restoran ini memiliki beberapa cabang di dalam negeri maupun di luar negeri. Restoran ini selain mengutamakan cita rasanya, restoran ini juga memberikan layanan yang baik. Cita rasa yang enak dan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap konsumen.

F. Definisi Operasional

1 Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses implementasi ilmu dan seni guna menyusun rencana, menerapkan

rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁷

2 Haji dan Umroh

Haji dan umroh adalah dua dari bermacam-macam jenis ibadah yang dilakukan oleh umat Islam. Haji merupakan hukum wajib bagi umat Islam yang mampu, artinya jika seorang muslim mampu dari segi finansial dan fisik, maka wajib hukumnya untuk melakukan haji, apabila tidak mampu maka diperbolehkan untuk tidak melakukannya. Sedangkan, hukum dari umroh adalah sunnah.

¹⁷ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal. 2-4

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Definisi managen dalam kamus manajemen, memiliki arti dari istilah manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya.¹⁸ Demikian pula halnya dalam mendefinisikan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.¹⁹

Dengan sangat berfariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka. Dapat dikemukakan mengenai batasan-batasan pengertian manajemen oleh “George R Terry, yang dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya”.²⁰

Berdasarkan pengertian diatas pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu

¹⁸ Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV: Mandar Maju, 1990), Cet. 4, Hal. 290-291

¹⁹ Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara 1992), Cet. 4, Hal. 1

²⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1, Hal. 1

proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²¹

Menurut A.S. Moenir, “manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani”.²²

Sedangkan menurut Ratmianto “manajemen pelayanan merupakan suatu proses ilmu dan seni guna menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas serta ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus serta kontrol kualitas dengan pelanggan”.²³

Pelayanan merupakan titik utama yang dibutuhkan dengan beberapa keunggulan yang dapat meningkatkan daya saing suatu perusahaan tersebut. Menurut Kotler “pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bisa ditawarkan kepada konsumen”.²⁴ Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat membantu atau memberikan

²¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1, hal. 2

²² A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2010, Hal 186

²³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar), 2005, Hal 65

²⁴ Dra ratna Suminar, pelayanan prima pada orang tua siswa sempoa Sip TC paramountSummarecon, jurnal sekretari, (Vol. 4, No. 2, 12017), Hal 6

bantuan kepada konsumen. Pelayanan yang baik adalah salah produk utama yang di jual oleh pihak biro haji dan umroh. Pelayanan yang dibutuhkan konsumen merupakan pelayanan yang baik dan sopan. Pelayanan adalah sumber utama yang dibutuhkan oleh konsumen dalam kegiatan pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wirtz “kepuasan merupakan suatu keputusan sikap yang diputuskan yang didapatkan dari pengalaman-pengalaman yang didapat”.²⁵ Kepuasan suatu pelayanan yaitu sumber utama yang digunakan dalam bisnis apapun. Menurut Hodges “pelayanan berasal dari kata-kata melayani yang memppunyai arti suatu orang yang memiliki pekerjaan dalam suatu hal dalam melayani kepentingan orang lain dan melayani kemauan orang lain”²⁶. Pelayanan juga dapat berpengaruh dengan berkembangnya suatu bisnis. Bisnis berkembang dengan adanya pelayanan yang baik yang diberikan kepada masyarakat yang mempunyai artian pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan semua jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara yang bersangkutan. Pelayanan publik merupakan sumber pelayanan yang akan dinilai oleh masyarakat atau konsumen dalam berbagai hal bisnis. Produsen harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat/konsumen. Pelayanan yang diberikan

²⁵Alfi Syarih Lubis dan Nur Rahmah Andayani, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam , *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol 1, No 2, 2017), Hal 233

²⁶ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), Hal. 123

kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berupa pelayanan jasa berkualitas.

Menurut Kotler “kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja seseorang yang ditawarkan kepada para konsumen pelanggan”. Kinerja adalah suatu hal yang berupa tindakan yang tidak berwujud. Kinerja merupakan suatu bentuk pelayanan yang memiliki poin utama dalam suatu badan usaha. Pelayanan memiliki poin utama yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dibutuhkan oleh konsumen. Pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen diperlukan suatu tindakan dan perilaku yang baik terhadap konsumen.

2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

Agar dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:²⁷

- a. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*)
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
- f. Terus berinovasi

²⁷Siagan Sondang, *Fungsi-Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 36.

- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- j. Selalu mengontrol kualitas

3. Fungsi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bisnis yang dapat dilakukan oleh perusahaan yang bertujuan untuk melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang berupa prodak barang dan jasa perusahaan melayani konsumen dengan baik sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Menurut Zaenal Mukarom menyatakan bahwa fungsi pelayanan adalah melayani pelanggan dengan sikap ramah ,sopan dan bergerak cepat, dengan cara tersebut perusahaan dapat memenuhi dan memuaskan konsumen sesuai dengan kebutuhanyang dibutuhkan dalam dalam beberapa hal meliputi:

- a. Memperdayakan orang-orang atau masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik.
- b. Membangun dan menumbuhkna kepercayaan orang-orang atau masyarakat kepada pemerintah.

4. Fungsi Manajemen Pelayanan

Menurut Terry fungsi-fungsi manajemen pelayanan antara lain terdiri dari perencanaan, pengorganisasian,

penggerakan, dan pengawasan²⁸. Berikut ini adalah penjelasan dari masing-masing fungsi:

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan elemen penting serta merupakan fungsi mendasar dari manajemen karena pengorganisasian serta pengawasan harus direncanakan terlebih dahulu. Perencanaan merupakan kegiatan memilih serta mengaitkan fakta-fakta, dan menggunakan asumsi-asumsi terkait masa depan dalam hal memvisualisasikan dan merumuskan aktifitas-aktifitas yang diusulkan yang dirasa perlu guna mencapai hasil-hasil yang diharapkan.²⁹

Menurut Terry, salah satu cara menilai kegiatan perencanaan dari dimensi waktu yaitu ³⁰:

1) Perencanaan jangka panjang

Perencanaan jangka panjang biasanya mempunyai jangka waktu lima sampai sepuluh tahun bahkan lebih, tergantung besar tidaknya suatu perusahaan, organisasi maupun lembaga itu sendiri. Perencanaan jangka panjang memuat rencana-rencana yang umum, global serta belum terperinci.

2) Perencanaan jangka menengah

Perencanaan jangka menengah biasanya mempunyai jenjang waktu dua sampai lima tahun. Perencanaan jangka menengah merupakan repeletika dari perencanaan jangka panjang.

²⁸ Tery Alih Bahasa oleh Winardi, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung: Alumni, 1986), hal. 163.

²⁹ Siagan Sondang, *Fungsi-Fungsi Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 36.

³⁰ Tery Winardi, *Asas-Asas Manajemen* (Bandung: Alumni, 1986), Hal. 171.

Didalamnya tercantumkan tujuan dan target secara lebih jelas sehingga memberikan dasar-dasar yang pasti bagi kegiatan yang direncanakan.

3) Perencanaan jangka pendek

Perencanaan jangka pendek biasanya mempunyai jangka waktu satu tahun sampai dengan tiga tahun. Salah satu yang sering kita temukan dari perencanaan jangka pendek adalah rencana tahunan. Perencanaan tahunan sering juga disebut perencanaan operasional dan merupakan suatu siklus yang sering berulang setiap tahunnya.

Apabila ditinjau dari substansi perencanaan, perencanaan terdiri dari:

1) Sasaran

Rencana yang berbentuk objectif ini merupakan bentuk khusus dari tujuan. Sasaran tersebut tergantung pada kegiatan masing-masing yang terdapat dalam perusahaan, seperti sasaran-sasaran, pemasaran produksi, kepegawaian, dan sebagainya. Jadi, dalam sasaran ini dipertimbangkan aktivitas-aktivitas masa mendatang, tinjauan ke masa depan, menentukan proyeksi, dan bagian integral dari aktivitas perencanaan secara keseluruhan. Tujuan dirumuskan oleh pimpinan tingkat atas berdasarkan penilaian ekonomi, sosial, dan politik sesuai dengan garis-garis pengarahan strategi dan kebijaksanaan.

2) Kebijakan

Kebijakan merupakan pernyataan umum tentang perilaku dari organisasi dalam menentukan pedoman untuk pengambilan keputusan mengenai

sumber-sumber yang diperlukan. Kebijakan membatasi ruang lingkup dalam pembuatan keputusan dan menjamin keputusan yang diperlukan akan memberikan sumbangan terhadap penyelesaian tujuan yang menyeluruh.

3) Prosedur

Sama halnya dengan kebijakan, tetapi prosedur banyak ditekankan dalam menentukan jawaban yang tertentudalam mengendalikan kegiatan untuk waktu yang akan datang. Pada dasarnya prosedur-prosedur menggambarkan urutan-urutan yang bersifat kronologis dari tindakan yang harus dilakukan.

4) Metode

Metode merencanakan setiap tugas dari suatu prosedur akan diselenggarakan oleh seorang pekerja. Metode merupakan cara melaksanakan atau melakukan sesuatu.

5) Standar

Standard merupakan suatu nilai dalam manajemen yang digunakan sebagai norma atau sebagai dasar rujukan. Standard dapat dianggap sebagai suatu hal yang perlu diikuti atau digunakan sebagai model guna maksud perbandingan. Disamping itu standard juga digunakan sebagai alat-alat untuk diidentifikasi, perbandingan, apakah produk atau hasil yang diinginkan sesuai dengan ukuran atau nilai yang telah ditetapkan.

6) Anggaran

Budget adalah rencana yang mempunyai dua segi yaitu segi penerimaan dan pengeluaran. Suatu budget merupakan kategori penting dari rencana

sehingga kadangkadang dianggap segi terpenting pada setiap perusahaan. Suatu budget terdiri dari data yang diatur secara logis, yang menunjukkan apa yang diharapkan untuk dicapai dalam periode tertentu.

b. Pengorganisasian

Setelah menetapkan tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan kegiatan merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses³¹. Pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kesatuan pekerja, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien³² (Siswanto, 2007: 74).

Dua aspek utama proses penyusunan struktur organisasi adalah dengan departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan yang sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung

³¹ Hani T. Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE), 2009, Hal. 24.

³² Siswanto, *Pengantar Manajemen*. (PT. Bumi Aksara: Jakarta), 2007, Hal. 74.

jawab untuk dan melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas³³.

c. Penggerakan

Penggerakan merupakan fungsi manajemen secara langsung berusaha merealisasikan keinginankeinginan organisasi, sehingga dalam aktivitasnya senantiasa berhubungan dengan metode dan kebijaksanaan dalam mengatur dan mendorong orang agar bersedia melakukan tindakan yang diinginkan oleh organisasi tersebut. Menurut G.R Terry penggerakan adalah disebut juga gerakan, mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai³⁴.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan usaha mencegah terjadinya kejadian atau tindakan yang tidak diinginkan selama pelaksanaan suatu kegiatan. Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut³⁵.

Menurut G.R Terry, pengawasan atau controlling adalah langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif bila diperlukan untuk menjamin

³³ Hani T. Handoko, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bima Aksara), 2007, Hal. 167.

³⁴ Tery, *Asas-Asas Manajemen* (PT Angkasa: Bandung), 1996 Hal. 17.

³⁵ Gandhi Lopian, *Manajemen Tata Hukum*, (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2012) Hal. 182

agar hasilnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan³⁶.

5. Faktor-Faktor Mendorong Dan Mempengaruhi Pelayanan

Salah satu bisnis yang dilakukan oleh pihak manajemen bertujuan untuk menarik para konsumen adalah dengan cara melakukan promosi. Promosi produk yang bertujuan untuk menawarkan suatu produknya. Dalam bisnis ini produk yang ditawarkan adalah perjalanan umroh dan haji. Biro perjalanan umroh dan haji termasuk produk pelayanan. Pelayanan merupakan strategi yang digunakan dalam biro perjalanan haji dan umroh. Strategi yang efektif terletak pada koordinasi suatu tim kerja, dan memiliki suatu tema dan mengidentifikasi dengan faktor yang akan mendorong dan mempengaruhi pelayanan program umroh tematik yang sesuai dengan pelaksanaan suatu ide agar suatu lembaga atau perusahaan lebih tepatnya biro perjalanan haji dan umroh dapat berkembang secara efektif dan efisien.

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan.

Menurut Ardhiyanti bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan

³⁶ Wahyu Kumorotomo, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Organisasi Publik*, (Gadjah Mada University Press: Yogyakarta) 1994, Hal. 10.

terhadap pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi³⁷:

- 1) Nilai
 - 2) Daya saing
 - 3) Persepsi pelanggan
 - 4) Harga
 - 5) Citra
 - 6) Tahap pelayanan
 - 7) Tingkat kepentingan pelanggan
- b. Faktor-faktor yang mendorong tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan

6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepadacalon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

³⁷Handrini Ardiyanti, Peningkatan Kualitas Pelayanan, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia), Hal 72

Manajemen pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Setiap perusahaan memiliki kriteria yang sama untuk membentuk pelayanan yang baik. Setiap perusahaan memberikan faktor pendukung yang dapat berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi pertama faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.

Kedua Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.³⁸

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara,

³⁸Fitri Aprilia & Maulidina, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan, *Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol.02

menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

Pada penelitian Fitri Aprilia dan Maulidina (2013) yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit X Medan menemukan bahwa tenaga medis di Rumah Sakit X Medan tersebut masih kurang dari yang diharapkan pasien dari segi kurangnya memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien dan tidak tersedianya tenaga medis sesuai jadwal.³⁹ Hal ini membuat kualitas pelayanan rumah sakit menjadi kurang bagus di mata pasien, sehingga pasien kurang puas. Oleh sebab itu, hal tersedianya karyawan yang baik bagi institusi maupun perusahaan sangatlah penting untuk perkembangan perusahaan.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

³⁹Fitri Aprilia & Maulidina, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan, *Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol.02

Suryani dalam jurnalnmya yang berjudul Manajemen Sarana Prasarana dan Prestasi Belajar Peserta Didik menyebutkan bahwa Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dan utama dalam menunjang proses pembelajaran di madrasah⁴⁰. Oleh karena itu tersedianya sarana dan prasarana dalam suatu lembaga atau perusahaan sangatlah penting. Jika sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu lembaga atau perusahaan, maka konsumen yang ikut menggunakan sarana dan prasarana tersebut akan puas sehingga timbul loyalitas.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah menyebutkan bahwa karyawan perusahaan harus memberikan pelayanan yang penuh tanggung jawab, tidak mencari kambing hitam, tidak menyalahkan pelanggan, dan tidak banyak berkeluh kesah. Apabila karyawan tidak bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan pada pelanggan, maka pelanggan akan menilai

⁴⁰Suryani, Manajemen Sarana Prasarana dan Prestasi Belajar Peserta Didik, *Al-Idarha: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.7, 2015

pelayanan perusahaan tersebut buruk, sehingga akan mengancam keberlanjutan usaha perusahaan.⁴¹

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.
- Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dalam penelitian yang berjudul *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin* menyatakan bahwa pelayanan *customer service* pada *Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin* sudah baik apabila ditinjau dari segi ketepatan dan kecepatan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini membuat loyalitas nasabah muncul. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai waktu yang dijanjikan agar memunculkan loyalitas pelanggan sehingga dapat mendukung keberlanjutan usaha perusahaan.
- e. Mampu berkomunikasi
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi

⁴¹ Firmansyah, Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat, *Jurnal Widya*, Vol.3, 2016

dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Dalam penelitian Fitri Aprilia dan Maulidina dijelaskan bahwa pelayanan petugas medis dan non medis di Rumah Sakit X Medan kurang bisa berkomunikasi dalam memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan non medis.⁴² Hal ini membuat para pasien kurang puas dan muncul kekecewaan pada pasien. Maka dari itu, karyawan perusahaan harus dapat berkomunikasi dengan baik pada para pelanggan, agar tidak timbul miskomunikasi agar tidak timbul kekecewaan sehingga pelanggan akan loyal.

- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Dalam penelitian Fitri Aprilia dan Maulidina dijelaskan bahwa karyawan Rumah Sakit X Medan sudah memiliki pengetahuan yang luas. Terbukti dari karyawan yang selalu cepat dalam merespon keinginan pasien.⁴³ dengan demikian pasien akan

⁴² Fitri Aprilia & Maulidina, Analaisisi Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan, *Jurnal Busnis Administrasi*, Vol.02

⁴³ibid

loyal terhadap rumah sakit. Maka dari itu, perusahaan harus memiliki karyawan dengan pengetahuan yang luas agar mudah untuk merespon keinginan para pelanggan.

- g. Berusaha memahami kebutuhan jamaah.
Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

Ganpo Haryono dan Susi Evanita dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh membuktikan bahwa PT. Jambi Permata cukup andal dalam melayani pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam

melayani pelanggan dimana pegawai selalu ada dikantor ketika jam kerja untuk melayani kebutuhan pelanggan seperti kebutuhan informasi harga tiket dan informasi maskapai. Jika pelanggan komplek terhadap pelayanan perusahaan maka dengan cepat dan tepat diberikan solusi sehingga pelanggan merasa mereka dihargai dan pada akhirnya memberikan kepercayaan kepada perusahaan untuk melayani kebutuhan tiket⁴⁴ hal itulah yang membuat pelanggan loyal terhadap perusahaan. Maka dari itu, perusahaan perlu untuk

⁴⁴ Ganpo Haryono dan Susi Evanita, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh, *jurnal UNP*, vol 2, 2015.

selalu berusaha memahami pelanggan, agar pelanggan merasa puas sehingga timbul loyalitas.

- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:⁴⁵

1) Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat. Hal ini didukung oleh penelitian Hartono yang membuktikan bahwa akses pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.⁴⁶

2) Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah. Hal ini juga didukung oleh penelitian Hartono yang menyebutkan bahwa komunikasi yang

⁴⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2 hal. 107

⁴⁶ Djoko Setyo Hatono, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi Servqual, *Jurnal Unimus*, 2007.

baik akan membuat konsumen merasa puas. Dengan demikian perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.⁴⁷

3) Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Hal ini diperkuat oleh Penelitian Ivana Christine Yonathan, bahwa kompetensi yang dimiliki karyawan akan membuat konsumen puas dan loyal terhadap perusahaan.⁴⁸

4) Kesopanan.

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian. Hal ini diperkuat oleh penelitian Samuel dan Wijaya bahwa kesopanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.⁴⁹

5) Kredibilitas.

Instansi dan pegawai harus bisa di percaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah. Hal ini diperkuat oleh penelitian

⁴⁷Ibid

⁴⁸ Ivana Christine Yonathan, Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Zangrandi di Surabaya, *Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*, Vol.1, 2013.

⁴⁹Hatane Samuel & Nadya Wijaya, *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty* Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya, *Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*, vol.4, 2009

Avinda bahwa kredibilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.⁵⁰

- 6) Reabilitas.
Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat. Hal ini didukung oleh Suharno dan Shihab bahwa reliabilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.⁵¹
 - 7) Cepat tanggap.
Menurut Narso “pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah”.⁵²
 - 8) Kepastian
Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan. Hal ini didukung oleh penelitian Aryanti, Ahman, dan Pancawati bahwa kepastian kepastian kepada pelanggan bahwa pelanggan akan mendapatkan tiket maskapai penerbangan tersebut sesuai kebutuhan pelanggan. Dengan demikian timbul loyalitas pelanggan⁵³
- i. Hal-hal yang berwujud.

⁵⁰Diah Avinda, Pengaruh Kredibilitas Endorser, Kreatifitas Iklan dan Daya Tarik Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Terhadap Pembelian Lipstik Wardah di Toko Neraca Padang, *Jurnal STKIP Sumatra Barat*, 2017.

⁵¹Narso Suharno & Muchsin Saggaff Shihab, Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangible, dan Dimensi Empati terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 2012

⁵² Ibid

⁵³Desi Aryanti, Eeng Ahman, & Dewi Pancawati, Pengaruh Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Corporate Tiket Maskapai Penerbangan Domestik PT. Interlink Tours & Travel Bandung (Survey Kepada Pelanggan Corporate Tiket Maskapai Penerbangan Domestik PT. Interlink Tours And Travel Bandung), *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, Vol.1, 2012

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Suharno dan Shihab bahwa hal-hal yang berwujud dalam pelayanan mendukung munculnya loyalitas pelanggan⁵⁴

- j. Memahami atau mengenali masyarakat
Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

Dari beberapa faktor diatas kemudian oleh Parasuraman, Zaithaml. Dan Berry yang dikutip Fndy Tjiptono diidentifikasi menjadi lima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:⁵⁵

- 4) Bukti langsung (*tangibles*)
Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 5) Keandalan (*realibility*)
Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 6) Daya tanggap (*responsiveness*)

⁵⁴Narso Suharno & Muchsin Saggaff Shihab, Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangible, dan Dimensi Empati terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 2012

⁵⁵Fandy Tjiptono, *Prinsip-rinsip Total Cuality Cervice*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Hal. 14

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para jamaah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

7) Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

8) Empati

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami jamaah..

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas yang melayani harus memiliki empat kriteria pokok. Yaitu: tingkah laku yang sopan, cara penyampaian yang sesuai dan berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah-tamahan.⁵⁶

Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan jamaah adalah respon atas ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual yang dirasakan pemilikinya. harapan jamaah memiliki peranan yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi maupun kepuasan.

⁵⁶Muhammad Iqbal, Pelayanan yang Memuaskan, (Jakarta: PT Gramedia), 2004, hal 48

7. Halal Tour

Istilah wisata halal baru mulai dikenal sejak 2015 ketika sebuah acara *World Halal Tourism Summit* (WHTS) digelar di Abu Dhabi, UAE. Sebelumnya dunia pariwisata hanya mengenal sebagai Moslem tour atau semisalnya. Dalam event ini WHTS berusaha menyadarkan bahwa pangsa pasar dari wisata halal amatlah besar dan perlu untuk terus dikembangkan⁵⁷

Terminologi wisata halal di beberapa negara ada yang menggunakan istilah seperti *Islamic tourism*, *halal tourism*, *halal travel*, *halal lifestyle*, ataupun *as moslem friendly destination*. Dari sisi industri, wisata halal merupakan suatu produk pelengkap dan tidak menghilangkan jenis pariwisata konvensional. Sebagai cara baru untuk mengembangkan pariwisata Indonesia yang menjunjung tinggi budaya dan nilai-nilai Islami tanpa menghilangkan keunikan dan orisinalitas daerah⁵⁸.

Halal tour dimanfaatkan oleh banyak orang karena karakteristik produk dan jasanya yang bersifat universal.⁵⁹ Produk dan jasa wisata, objek wisata, dan tujuan wisata dalam pariwisata halal adalah sama dengan produk, jasa, objek dan tujuan pariwisata pada umumnya selama tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan etika syariah. Jadi pariwisata halal tidak terbatas hanya pada wisata religi.

⁵⁷Kementrian Pariwisata, *Pertumbuhan Wisatawan Mancanegara Berdasarkan Pintu Masuk 2*, (Jakarta: Kemenpar), 2015.

⁵⁸Ibid

⁵⁹Andriani, D.,dkk, *Pengembangan Wisata Syariah*, (Jakarta: Kemenpar), 2015

Menurut Indarti, pasar halal diklasifikasikan kedalam 3 (tiga) kategori yaitu: makanan, gaya hidup (kosmetik, tekstil, dll), dan pelayanan (paket wisata, keuangan, transportasi)⁶⁰. Keberadaan wisata halal adalah *extended services*. Kalau tidak ada dicari, kalau ada bisa membuat rasa aman. Wisata halal bisa bergandengan dengan yang lain. Sifatnya bisa berupa komplementer, bisa berupa produk sendiri. Misalnya ada hotel halal, berarti membuat orang yang mencari hotel yang menjamin kehalalan produknya akan mendapatkan opsi yang lebih luas. Ini justru memperluas pasar, bukan mengurangi. Dari yang tadinya tidak ada, jadi ada⁶¹.

8. Haji dan Umroh

a. Pengertian Haji

Haji menurut pengertian bahasa memiliki arti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu.⁶² Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.⁶³

Dalam buku fiqih empat madzab bagian ibadah (puasa, zakat, haji, kurban), Abdurrahman al-Zaziri menyatakan bahwa yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah menuju kemuliaan.

⁶⁰Indarti Rianti, Pasar Pariwisata, (Jakarta: PT Gramedia), 2010, Hal 13

⁶¹Lely Indarti, Manajemen Tata Kelola yang Baik, (Malang: UB Press), 2016, Hal 39

⁶²Philip Kotler, Manajemen Pemasaran dan Perencanaan, (Jakarta: Airlangga), 1995 Hal. 108

⁶³Ahmad Thibraya, Siti Musdah Mulia, Op.Cit, Hal. 227

Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan cara tertentu pula.⁶⁴

Menurut Fahrudin “Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka’bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah”.⁶⁵

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka’bah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan untuk mencapai ridha-Nya. Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah (setelah Nabi berada di Madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. Yaitu ayat 97, S. Ali Imron (3) yang berbunyi:

Artinya: *“mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah”* (QS. Ali Imran: 97)

Perintah haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah dan kaum

⁶⁴Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996), Cet: ke-1, Hal. 77

⁶⁵Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur’an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), Hal. 107

muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan kaum muslimin setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah satu-satunya haji yang dilakukan oleh Nabi.

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.

b. Pengertian Umroh

Pengertian Umroh, kata umroh berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'I antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.⁶⁶ Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI*, Umroh ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah.⁶⁷ Umroh dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

Dalam melaksanakan ibadah umroh para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umroh.

⁶⁶ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), Hal. 377

⁶⁷ Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: 2003), Hal. 3

Adapun rangkaian amalan ibadah umroh ada 4 (empat), yaitu:⁶⁸

- 1) Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
- 2) Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- 3) Melakukan sa'i antara sofa dan marwa.
- 4) Mencukur atau memotong rambut.

Mengenai umroh Nabi Muhammad SAW telah melakukan umroh sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo'dah, kecuali umroh yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umroh yang dilakukannya itu ialah:⁶⁹

- 1) Umroh Hudaibiyah yaitu umroh yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi ka'bah pada tahun ke 6 hijriah, karena pada saat akan berihram di Hudaibiyah.
- 2) Umroh qadha, yaitu umroh yang dilakukan oleh Nabi pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melakukan umroh sehingga dilakukan pada tahun ke 8.
- 3) Umroh Ja'ronah yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ja'ronah. Umroh yang terakhir dilakukannya bersama haji wadda' pada tahun ke-9 hijriyah.

⁶⁸ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, Ibadah dalam Islam, (Jakarta: Grafindo), Hal. 290

⁶⁹ Syekh Hasan Ayub, *Fikih al-Ibadat-al-Hajj*, (Libanon: Darul Ulum Al-Hadisah, 1983).

c. Macam-macam Haji dan Umroh

Dalam pelaksanaannya haji terdiri dari tiga macam yaitu:⁷⁰

1) Haji Ifrad

Haji Ifrad yaitu membedakan haji dan umroh. Ibadah haji dan umroh masing-masing dikerjakan tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai, baru melakukan umroh dalam satu musim haji.

2) Haji Tammatu

Haji tammatu yaitu melakukan umroh terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqot untuk umroh, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.⁷¹

3) Haji Qiran

Haji Qiran yaitu melaksanakan ibadah haji dan umroh secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umroh sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.⁷²

⁷⁰ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara), hal 29

⁷¹ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000), hal.51

⁷² Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal, (Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van hoeve, 1999), hal. 63

Adapun macam-macam umroh ada 2, yaitu:

a) Umroh wajib

Umroh wajib adalah umroh yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umroh untuk satu kesatuan.

b) Umroh sunah

Umroh sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umroh ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umroh wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umroh sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.⁷³

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umroh sunah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqat ini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umroh. "untuk ihram umroh" itulah Nabi Muhammad menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.

Shalat sunah ihram, berniat ihram dengan membaca "labbaika Allahumma umratan" setelah

⁷³ Iwan Gayo, Buku Pintar Haji dan Umroh, (Jakarta: Pustaka Warga Negara),1999, Hal 345

jamaah berihram dan berniat umroh lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'I dan tahallul.

Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari makkah. Bagi para jamaah ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya dia. ntara miqat lainnya.

9. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh

a. Pengertian

Manajemen pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umroh serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.⁷⁴

⁷⁴Iwan Gayo, Buku Pintar Haji dan Umroh, (Jakarta: Pustaka Warga Negara),1999, Hal 345

b. Ruang lingkup

Menurut Moenir “manajemen pelayanan haji dan umroh merupakan serangkaian aktifitas yang dikatakan sebagai proses manajemen, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani”.⁷⁵ Ruang lingkup manajemen pelayanan Haji dan Umroh sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:

1) Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung⁷⁶. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun⁷⁷.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

⁷⁵ A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Hal 186.

⁷⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002, hal.17.

⁷⁷ Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hal. 172.

2) Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri.⁷⁸ Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan danya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji. Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara besama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

3) Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara rnenggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, akan tetapi disaat jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-

⁷⁸ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), hal. 138.

masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga. Dari uraian diatas, dapat dipahammi bahwa perlindungan terhadap jama'ah Haji dan Umroh dengan menggunakan asuransi. Adapun pengertian asuransi Haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.⁷⁹

c. Kegiatan pelayanan Haji dan Umroh

Manajemen pelayanan haji dan umroh merupakan serangkaian aktifitas dari proses manajemen. Manajemen dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan agar dapat berjalan dengan tertib dan lancar untuk memuaskan masyarakat yang dilayani⁸⁰. kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umroh merupakan bagian dari manajemen pelayanan yang meliputi⁸¹

1) Administrasi

Administrasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Administarsi dilakukan dari proses pendaftaran, pembayaran,

⁷⁹ Muhibb Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003), hal. 1

⁸⁰ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Hal 186

⁸¹ Undang-Undang Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*, No 8 tahun 2019

dan surat keimigrasian. Menurut Lenny administrasi dapat diartikan sebagai proses aktivitas atau kegiatan dalam menyelenggarakan suatu acara atau program⁸². Administrasi merupakan kegiatan secara menyeluruh dalam menyelenggarakan kegiatanketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan.

2) Transportasi

Transportasi atau angkutan adalah kegiatan perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan terhadap jalannya transportasi barang maupun penumpang. Sistem transportasi terdiri atas angkutan muatan dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut⁸³. Pengaturan tentang pengangkutan yang ada di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Perundang-undangan yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga Negara atau pejabat yang berwenang

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran untuk menentukan pelaksanaan haji. Pergerakan calon jamaah haji dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

⁸² Lenny Indah Mindarti, Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang baik, (Malang: UB Press, 2016) Hal18

⁸³ Edi Haryoto, Transportasi Pro Rakyat, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka,2013) Hal 7

3) Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umroh adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umroh. Akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.⁸⁴

4) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman. Kelayakan konsumsi merupakan kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah haji maupun umroh, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umroh menjadi *balance* bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan. Menurut Didin “konsumsi merupakan titik pangkal dan tujuan akhir dari seluruh kegiatan masyarakat”⁸⁵.

5) Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti *medical chek up*, suntikan vaksin meningitis dan suntikan vaksin H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan,

⁸⁴ Didin Khafidduddin, Manajemen Syariah, (Jakarta: Gema Insani, 2002)
Hal 41

⁸⁵ Ibid, Hal 40

perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.

Menurut Suyoto “kesehatan mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan kesehatan, pengorganisasian, pengaturan staf, penggerakan pelaksanaan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan, penganggaran kesehatan (buggetting), pengendalian pengawasan dan penilaian pembangunan kesehatan”⁸⁶.

9. Halal Tour

Wisata halal atau halal tour merupakan wisata syariah. Definisi wisata syariah merupakan wisata religi yaitu wisata yang didasarkan pada nilai-nilai syariah Islam⁸⁷. Seperti yang dianjurkan oleh World Tourism Organization (WTO), konsumen wisata syariah bukan hanya umat Muslim tetapi juga non Muslim yang ingin menikmati kearifan lokal. Kriteria umum pariwisata syariah ialah; pertama, memiliki orientasi kepada kemaslahatan umum. Kedua, memiliki orientasi pencerahan, penyegaran, dan ketenangan. Ketiga, menghindari kemusyrikan dan khurafat. Keempat, bebas dari maksiat. Kelima, menjaga keamanan dan kenyamanan. Keenam, menjaga kelestarian alam dan

⁸⁶ Sandu Suyoto, *Kebijakan Manajemen Kesehatan*, (Yogyakarta: CV Andi Ofset, 2015) Hal. 28

⁸⁷ Sofyan, Riyanto, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, (Jakarta: Republika), 2012, Hal 37

lingkungan. Ketujuh, menghormati nilai-nilai sosial budaya dan kearifan lokal.⁸⁸

Ada delapan faktor standar dalam pengukuran pariwisata syariah dari segi administrasi dan pengelolaannya untuk semua wisatawan, hal tersebut dapat menjadi suatu karakteristik tersendiri, yaitu⁸⁹:

- a. Pelayanan kepada wisatawan haruslah cocok dengan prinsip muslim secara keseluruhan;
- b. Pemandu dan staf harus memiliki disiplin dan menghormati prinsip-prinsip Islam;
- c. Mengatur semua kegiatan agar tidak bertentangan dengan prinsip Islam;
- d. Bangunan harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. ;
- e. Restoran harus mengikuti standar internasional pelayanan halal;
- f. Layanan transportasi harus memiliki keamanan sistem proteksi;
- g. Ada tempat-tempat yang disediakan untuk semua wisatawan muslim melakukan kegiatan keagamaan; dan
- h. Bepergian ke tempat-tempat yang tidak bertentangan dengan prinsip Islam.

⁸⁸ Sofyan, Riyanto, *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*, (Jakarta: Republika), 2012, Hal 38

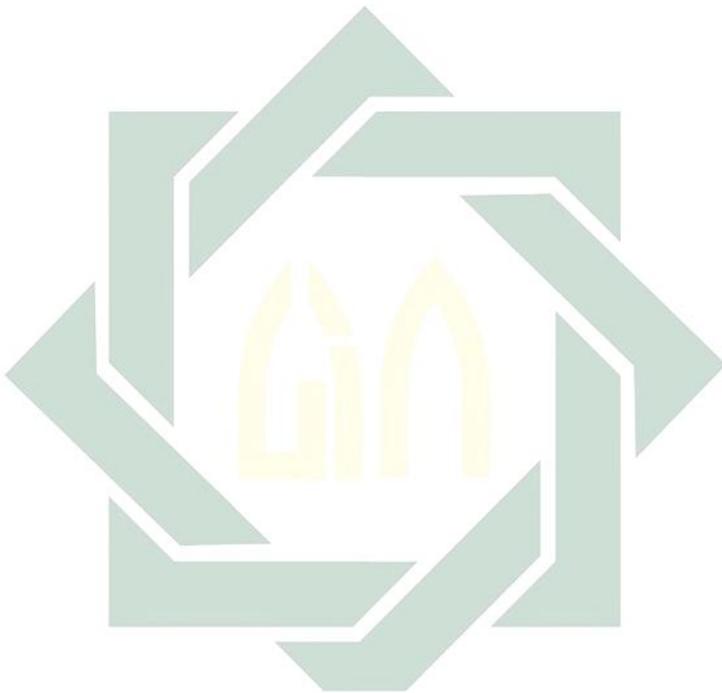
⁸⁹ Chookaew, S., chanin, O., Charatarawat, J., Sriprasert, P., & Nimpaya, S. (2015). Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in. *Journal of Economics, Business and Management*, III (7), Hal. 277-279.

Terdapat empat aspek penting yang harus diperhatikan untuk menunjang suatu pariwisata syariah, yaitu⁹⁰ :

- a. Lokasi
Lokasi merupakan penerapan sistem Islami di area pariwisata. Lokasi pariwisata yang dipilih merupakan yang diperbolehkan kaidah Islam dan dapat meningkatkan nilai-nilai spiritual wisatawan. Lokasi yang diperbolehkan dalam halal tour merupakan lokasi religi atau lokasi yang bernuansa islam.
- b. Transportasi
Penerapan sistem, seperti pemisahan tempat duduk antara laki-laki dan wanita yang bukan mahram sehingga tetap berjalannya syariat Islam dan terjaganya kenyamanan wisatawan
- c. Konsumsi
Islam sangat memperhatikan segi kehalalan konsumsi, hal tersebut tertuang dalam Q.S Al-Maidah ayat 3. Segi kehalalan disini baik dari sifatnya, perolehannya maupun pengolahannya. Selain itu, suatu penelitian menunjukkan bahwa minat wisatawan dalam makanan memainkan peran sentral dalam memilih tujuan wisata
- d. Hotel
seluruh proses kerja dan fasilitas yang disediakan berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Hotel yang

⁹⁰Chookaew, S., chanin, O., Charatarawat, J., Sriprasert, P., & Nimpaya, S. (2015). Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in. *Journal of Economics, Business and Management*, III (7), Hal. 277-279.

disediakan harus memenuhi kriteria syariah. Fasilitas yang diberikan harus sesuai kriteria.



BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan pendekatan deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.⁹¹ Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umroh.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.⁹²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Ebad Wisata yang berlokasi di Jalan Business Centre (JBC) Blok A8-9 Jl. Raya Juanda No. 1, Sidoarjo.

⁹¹ Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. 11, h. 24

⁹² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012), h. 3

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data kualitatif. Jenis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Data Primer

Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari responden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, serta dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pimpinal travel PT. Ebad Wisata. Data yang diperoleh peneliti dengan cara melakukan wawancara secara langsung dilapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data variabel yang diperoleh melalui pihak lain⁹³. Data skunder biasanya diperoleh melalui perusahaan, website, literature, dan lain-lain. data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi dan wawancara dengan pemimpin perusahaan.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan penelitian kualitatif perlu melalui tahap-tahap dalam proses penelitian. Tahap penilitian digunakan untuk memudahkan proses penelitian. Menurut Endaswara ada beberapa tahap yang dpat dilakukan dalam sebuah penelitian, yaitu:⁹⁴

1. Tahap Lapangan

⁹³ Arikunto, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, Hal 24

⁹⁴ Suwardi Endaswara, *Metodelogi Penelitian Folklor*, Yogyakarta: Medpress, 2009, Hal 224

Tahap lapangan merupakan metode dalam penelitian kualitatif. Ada beberapa langkah yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

- a. Menyusun rancangan penelitian
Dalam tahap ini peneliti membuat susunan penelitian sebelum meneliti sebuah masalah atau mendapatkan informasi. Hal ini dilakukan agar mempermudah peneliti saat terjun ke lapangan. Sehingga peneliti dapat mempersiapkan konteks untuk penelitian di lapangan.
- b. Memilih lapangan penelitian
Sebelum penelitian dilakukan, peneliti terlebih dahulu mempersiapkan objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memilih travel KBIH Al-Rifa'ie sebagai objek penelitian. Peneliti juga mendapatkan izin oleh pemimpin travel untuk wawancara.
- c. Memilih narasumber
Tahap penelitian ini, peneliti memilih narasumber yang dapat diminta data tentang perusahaan tersebut. Sehingga dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data yang akurat untuk melancarkan penelitiannya.
- d. Menyiapkan perlengkapan penelitian
dalam melakukan penelitian, peneliti perlu mempersiapkan kebutuhan yang digunakan dalam proses penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah proses penelitian.
- e. Memasuki lapangan dan mengumoualkan data
Saat peneliti memasuki lapangan penelitian, peneliti perlu menjalin hubungan akrab dengan narasumber. Dalam hal ini peneliti harus bersikap sopan, menjaga etika, dan tingkah laku saat berada di lapangan penelitian. Peneliti juga perlu mencatat saat

melakukan wawancara dengan narasumber. Data tersebut bisa berupa wawancara atau dokumentasi.

2. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data merupakan cara pengolahan data agar dapat dijadikan informasi yang mudah dipahami⁹⁵. Dalam tahap analisis data peneliti memperoleh data dari berbagai sumber yang dikumpulkan dan di analisa.

3. Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan merupakan hasil akhir dari penelitian. Dalam tahap ini peneliti menuliskan laporan selama penelitian. Penulisan laporan dilakukan dengan prosedur yang baik agar laporan penelitian menghasilkan kualitas yang baik.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap penelitian ini agar diperoleh data yang valid maka peneliti melakukan beberapa teknik dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara yakni pengumpulan data dengan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.⁹⁶ Wawancara ini dilakukan peneliti agar dapat memperoleh informasi akurat secara langsung dengan narasumber. Dengan menggunakan teknik wawancara peneliti dapat memperoleh informasi yang banyak melalui narasumber. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan komunikasi langsung dan megajukan

⁹⁵ Burhan Bungin, *Metodelogi penelitian kuantitatif*, Jakarta:kencana,2005, hal 54

⁹⁶ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hal. 88.

beberapa pertanyaan ke beberapa pihak yang bersangkutan baik secara lisan dan mendengarkan langsung keterangan-keterangan atau informasi dari pengelola PT Ebad. Tujuan wawancara ini adalah untuk memahami fenomena terkait manajemen pelayanan perjalanan haji dan umroh wisata yang meliputi sebagai berikut :

- a. Perencanaan administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi
- b. Pengorganisasian administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi
- c. Penggerakan administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi
- d. Pengawasan administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjaring data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.⁹⁷ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan dan mencatat hal penting terkait objek penelitian, yaitu manajemen pelayanan haji dan umroh yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan di PT. Ebad Wisata. Tujuan observasi yaitu untuk meminimalkan subjektivitas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat,

⁹⁷ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), Hal 136.

agenda dan sebagainya.⁹⁸ Dalam penelitian ini, metode ini digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berkaitan data-data perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terkait manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Ebad Wisata seperti catatan, brosur, agenda, laporan dan lain sebagainya.

F. Teknik Validitas Data

Uji Keabsahan data dilakukan agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah. Uji keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi yakni pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu⁹⁹

G. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umroh) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan subjek penelitian adalah PT. Ebad Wisata yang berlokasi di Jl. Jalan Business Centre (JBC) Blok A8-9 Jl. Raya Juanda No. 1, Sidoarjo.

⁹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneletian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), Hal 206.

⁹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), 2007.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

. A. Profil Perusahaan

Ebad Alrahman Wisata dengan nama produk Ebad Wisata merupakan penyelenggara resmi umroh dan haji plus. Ebad Wisata berdiri mulai berdiri pada 2008. Ebad Wisata tergabung didalam keanggotaan Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia (AMPHURI). Ebad Wisata sendiri juga sebagai anggota ASITA maupun IATA yang bergerak di dalam produk tiket domestik dan internasional. Ebad Wisata mempunyai beberapa anak perusahaan yang tergabung di dalam Ebad Group. Diantaranya SPPBE PT Diva Gas, PT Diva Wisata, dan PT Dafa Atthaibah atau Thaibah.

Dengan motto terbaik dalam layanan ibadah, maka Ebad Group didalam memberikan layanan tidak hanya mengutamakan layanan yang terkait akomodasi maupun fasilitas saja. Tetapi layanan bimbingan ibadah yang menjadi nilai ibadah juga prioritas utama yang kami junjung tinggi. Atas pertimbangan tersebut, kami di Ebad Group selalu mengadakan evaluasi. Baik bersumber dari internal kami sendiri maupun kritik dan saran dari pihak eksternal, yaitu para alumni Jamaah Ebad Group.

Ebad Wisata berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan didalam layanan, baik yang terkait layanan bimbingan ibadah, maupun yang terkait fasilitas akomodasi dan manajemen. Terkait komitmen ini diantaranya pembentukan Manajemen Service, dimana divisi ini sebagai tempat pengaduan customer atau jamaah atas kekurangnyamanan atas layanan Ebad Group.

Ebad wisata juga membentuk komitmen layanan yang sudah dijanjikan dengan selalu mengawasi kinerja layanan para staf Ebad Group, baik yang di tanah air maupun di luar negeri. Akhirnya tetap tiada gading yang tak retak, selalu ada ketidaksempurnaan di dalam pencapaian untuk menuju yang lebih baik, kritik dan saran tetap menjadi prioritas kami untuk melakukan evaluasi maupun perbaikan kedepannya.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang berasal dari pihak PT Ebad Wisata dan jamaah haji dan umroh yang pernah menggunakan jasa PT Ebad Wisata maka dapat dipaparkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Manajemen Pelayanan Administrasi

PT Ebad telah menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan administrasi. Muali dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Pendaftaran dan pelayanan, kalo untuk pendaftaran bisa melalui *customer service* atau kami ada marketing dan tentunya bisa dilakukan juga pada marketing atau kita ada website namanya “My Umroh”, jadi bisa daftar online juga. Daftar online My Umroh ini tidak harus datang ke kantor, tapi bisa by web My Umroh.bisa transfer melalui rekening Ebad, ya rekening remi kami” (IN 1, 06-12-2019)

“Bertahun-tahun kita pembayaran dengan melakukan deposit. Jamaah melakukan deposit. Dari deposit ini, jamaah bisa mendapatkan

perlengkapan. Sesudah itu bisa melakukan pembayaran deposit tahap kedua. Trus selanjutnya untuk pelunasan, dapat dilakukan 3 minggu sebelum keberangkatan” (IN 1, 06-12-2019)

“Bisa transfer melalui rekening Ebad, ya rekening resmi kami, begitu.” (IN 1, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menurut informan 1 pendaftaran haji dan umroh dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor PT. Ebad dan mendaftar melalui *customer service* atau bisa dilakukan juga dengan bagian *marketing* PT. Ebad. Selain itu agar memudahkan konsumen, PT Ebad juga menyediakan fasilitas website dengan nama “My Umroh” untuk pendaftaran haji dan umroh melalui *online*. Sedangkan untuk pembayaran untuk mengikuti haji dan umroh dilakukan dengan melakukan deposit. Hal ini dilakukan dengan cara transfer ke rekening resmi PT. Ebad. Setelah melakukan deposit pertama, jamaah sudah bisa mendapatkan perlengkapan untuk haji atau umroh, setelah itu dilakukan deposit tahap kedua. Untuk pelunasan dilakukan tiga minggu sebelum keberangkatan haji atau umroh.

Terkait dengan manajemen pelayanan administrasi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut:

“Halal tour itu beda sendiri dengan umroh dan haji. Jadi halal tour itu mengenai tour antar negara, negara mana aja yang kita kunjungi itu wajib ada satu, itinerary bagaimana sholatnya di negara itu. Dua, makanan, karena makanan kan

khususnya untuk Asia atau Asia Tenggara kan ada beberapa yang tidak halal. Jadi kita harus wajib menyediakan tour muslim kita itu harus makanan halal, dan juga itinerary yang harus ada sholatnya juga, itu halal tour, seperti itu..” (IN 2, 06-12-2019)

“Dubai, Singapore juga ada, Bangkok juga ada, Hongkong, Taiwan, terus Eropa Barat, Eropa Timur, terus ada Turki, ada Uzbekistan, ada Rusia juga, Spain, dan Moroko. Nah ini tergantung jamaah mau ke mana. Ada juga Jordania, Palestine, Mesir jadi satu itinerary kayak gitu. Terus ada lagi.” (IN 2, 06-12-2019)

“Dubai, di sana kita makan malam di Dessert Safari Camp (*sharing camp*), trus kita ke Abu Dhabi ke Grand Mosque, habis itu ke Photo Stop Emirates Palace. Untuk ke sana kita lewat presidential Palace, photo stop di Abu Dhabi Corniche dan photo stop di Heritage Village. Kemudian kita ke Yas Island, kita belanja di Yas Mall, photo stop di Ferrari World, kemudian kita balik ke Dubai, besoknya ke Museum Dubai, Abra Water Taxi Ride, Gold Souk dan Spice, lalu ke Burj Al Arab, Jumeirah Beach, Atlantis the Palm Hotel, Burj Khalifa, Dubai Mall, Dubai Fountain. Kalo halal tour di Singapore juga ada. Di sana kita ke Marina Bay Sand, Fountain of Wealth, Esplanade by the bay, Merlion Park, Raffles Landing Site, dan Duty Free Shop, Madame Tussaud Singapore, Wings Of Time dan Sea Aquarium. Bangkok juga ada, kalo di sana

kita ke Wat Arun, Gems Jewelry, Chanseaw, Masjid Al – Arawee, Honey Bee, Frost Magical Ice, A One Royal Cruise, Erawadee Herbal Shop, Toscano Leather, Amir Restaurant, Masjid Toatillah Pattaya, Nong Nooch Village, Thai Dance Show, dan Elephant Show. Kalo ke Hongkong kita ke Masjid Kowloon, Masjid Chai Wan, Garden of Star dan Starry Gallery, Victoria Peak, semenanjung Kowloon, Masjid Jiansazui, Shopping Stop di Toko Coklat dan Jc Jewelry Workshop, Zhuhai lewat New Bridge Jembatan Laut terpanjang di dunia, The Penha Hill, A-Ma Temple, The Famous Native Store, The Ruins of St Pail, Macau Tower, Macao Mosque, dan Venetian Complex. Terus Eropa Barat kita ke San Siro Stadium milik klub sepak bola AC Milan dan Inter Milan, pusat kota Milan Duomo / Plaza de Castello, Vittorio Emanuele II Mall area, Primax, Danau Como, Islamic Center Milano, Mount Titilis menggunakan Cable Car, kota Luzern untuk menikmati Chapel of Bridge, Stasiun Kereta Luzern, Gubelin / Bucherer Watch Factory, toko souvenir Casagrande, Shalat di Masjid Ebicon Swiss / Masjid di dekat Bucherer, Danau Titisee yang indah, berbelanja jam kukuk khas Jerman, Romer bagian kota tua Frankfurt, kota Cologne yang klasik untuk berfoto di bangunan tua Cologne Cathedral. Sholat di Cologne Mosque, Zaanse Schan, Volendam, Diamond Factory, Amsterdam Canal Cruise, Shalat di Masjid Aya Sofya atau Blue Mosque Amsterdam, Grand Palace, Manekin

Pees, Chocolate Manekin Pees, Shalat di Masjid Grand Mosque Brussel, Arch the Triompe, Champ Elysee, Palace De La Concorde, Des Invalides, Louvre area, Benlux Outlet, Eiffel Tower, Batomus Cruise, Gallery Lafayette, Shalat di Masjid Grand Mosque Paris. Eropa Timur itu ke Old Town Square, Charles Bridge, Astronomical Clock, Parizka Street, Islamic Center Praha, Bratislava Castle, Budhapest, Islamic Center Budhapest, Fisherman Bastion, Mathias Church, Hero Square, Parliament House, Danuve River, Citadel Hill, Royal Palace, Vaci Utca Shopping Street, Pandorf Factory Outlet, Schonbrunn Palace, Ringstrasse, State Opera House, Hofburg Palace, Hallstatt, Salzburg. Terus Turki ke Ulucami Mosque, Green Mosque, Green Tomb, Hierapolis/Pamukkale, Cotton Castle, Cappadocia melewati Konya, Mevlana Museum, Sultani Caravanserai, Handmade Carpet Factory & Local Handicraft, Free : Turkish ice Cream, Goreme Panorama View, Photostop : Uchisar Castle, Derwent Valley & Camel Valley, Three Sisters, Ankara, Ataturk Mausoleum, Selat Bosphorus, Blue Mosque, Hippodrome, Topkapi Palace, Hagia Sophia, Sultan Qaboos Grand Mosque, Photo Stop Al Alam Palace, Muttrah Souq. Kemudian Uzbekistan di sana kita ke Lounge Mokka Coffee, Peter & Paul Fortress, Museum Hermitage, ST.Petersburg Mosque, Red Square, ST. Basil's Cathedral, Lenin's Tomb, Armory Chamber Museum, Neva River, St. Isaacs

Cathedral. Kalo ke Rusia kita ke Red Square, The Moscow Kremlin, Bel Tower – St. Baseil Cathedral, Ivan the Great and the Harmony dan Moscow Subway, Hermitage Musium, Cocert Hall dan Savior on the Blood Churh. Kalo ke Spain kita ke Aranujuez Royal Palace, Cuenca, Valencia, Pantai Mediterania, Peniscola Castle, Saragossa, Pamplona, Basque Country, Pelabuhan San Sebastian. Kalo ke Moroko ya ke Bahia Palace, Masjid Kutoubia, Saadian Tombs, Djema El Fna, Casablanca, ke Masjid Hasan II, Hercules Caves, Oudayas Kasbah. Jordania, Palestine, Mesir itu ke Makam Imam Sya’fi ,Terusan Suez, Mata Air Musa, Al Wadi Al Muqaddas, Gn.Sinai (Jabal Al tur), Piramida , Sungai Nil, laut Merah, Masjid Al Aqsa, Dome Of The Rock, Tembok Ratapan Makam Salman Al Farisi, Rabiah El-Adawiyah, Masjid Umar Bin Khatab,Makam NabiDaud, Tempat Lahir Nabi Isa a.s, Makam nabi Ibrahim, Makam Bilal bin Rabah(Muazzin Rasulullah), Abd Rahman bin Auf, Gua Ashabul Kahfi, dan Laut Mati (IN 2, 06-12-2019)

“Kalo biasanya itu DP ya.. DP itu minim 10% dari harga total paket. Misalkan paketnya Bangkok 5,9 juta, otomatis minim harus ngasih ke kami itu 600rb. H-15 sebelum keberangkatan harus sudah dilunasi. Tapi tergantung opsional juga sih. Misalkan Bangkok harga 5,9 harus minimal ngasih DP 3jt untuk misalkan booking flightnya dan sebagainya.”(IN 2, 06-12-2019)

“Sama..bedanya kalo di halal tournya haji, itu waktu sampe di sana melakukan ibadah haji dulu yang diwajibkan, setelah itu ibadah kita transfer ke Mekkah. Nah di sana kita tawarkan tour opsional. Kita ke sini, ke sini, ke sini itu namanya halal tour juga.” (IN 2, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menurut informan 2 pendaftaran halal tour dilakukan dengan membayar *Down Payment* (DP) minimal 10% dari harga total paket. Akan tetapi aturan tersebut dapat berubah sesuai dengan keadaan. Misalnya saat harus *booking* pesawat dalam keadaan mendesak, konsumen harus membayar lebih besar dari 10% tersebut. Halal tour dapat dilakukan di berbagai negara dengan itinerary sholat yang diutamakan, serta makanan yang halal. Negara-negara yang dapat dikunjungi konsumen dengan travel PT. Ebad antara lain, Dubai, Singapore, Bangkok, Hongkong, Taiwan, Eropa Barat dan Timur, Turki, Uzbekistan, Rusia, Spain, Maroko, Jordania, Palestine, dan Mesir. PT Ebad Wisata menyediakan tempat-tempat berbagai objek wisata di tiap Negara tersebut yang memiliki *itinerary*. Jamaah yang telah melakukan ibadah haji, diberikan tawaran oleh PT. Ebad untuk melakukan tour opsional atau halal tour. Halal tour dilakukan setelah selesai melakukan ibadah wajib (haji umroh)

Pernyataan informan dari yang menjelaskan kemudahan dalam pendaftaran dan pembayaran juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad.

“Nggak ada masalah sih. Tinggal transfer DP, trus setelah itu dilunasi maksimal 3 minggu sebelum berangkat” (KN 1, 06-12-2019)

“Mudah, mbak. Transfer aja”(KN 2, 06-12-2019)

“Tour ke Bangkok, mbak” (KN 3, 06-12-2019)

“Bisa lewat transfer. Bayarnya DP dulu 10%, baru sisanya dilunasi pas H-15” (KN 3, 06-12-2019)

“Bayarnya transfer yang haji. ketika selesai haji saya ditawari di sana mau halal tour nggak. ya saya mau karena mumpung bisa jalan-jalan. Halal tour ditarik biaya lagi di sana. Bayarnya bisa tunai atau transfer juga..” (KN 4, 06-12-2019)

“Tour ke Dubai”(KN 4, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen di atas, konsumen menyatakan bahwa tidak ada masalah dengan pendaftaran dan pembayaran haji dan umroh serta halal tour di PT. Ebad. Pembayaran haji atau umroh dilakukan dengan transfer uang muka yang harus dilunasi sebelum tiga minggu sebelum keberangkatan. Untuk halal tour, konsumen tersebut melakukan halal tour ke Bangkok, dengan pembayaran uang muka sebesar 10% dan dilunasi pada H-15 sebelum keberangkatan. Selain itu, ketika jamaah yang telah selesai melakukan ibadah haji atau umroh dapat juga menghabiskan sisa waktu sebelum pulang untuk melakukan halal tour. Pada hasil wawancara di atas, setelah jamaah melakukan ibadah haji, jamaah ditawarkan pihak PT. Ebad untuk melakukan halal tour

ke Dubai yang ditarik biaya lagi. Biaya tersebut bisa dibayarkan dengan sistem tunai dan transfer.

2. Manajemen Transportasi

PT Ebad telah menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan transportasi. Mulai dari transportasi keberangkatan hingga kepulangan. Berikut ini merupakan pernyataan informan terkait pelayanan untuk haji dan umroh:

“Untuk persiapan ini yaa..staff ticketing. Staff ticketing yang dalam artian yang mencari maskapai, atau mencari tanggal di tiap-tiap bulannya untuk setiap keberangkatan. Jadi pasti kita tentukan tanggalnya dan kita tentukan juga maskapainya, dan di sini kita memakai maskapai yang nyaman. Kita pakai Garuda dan Saudi Airline.” (IN 1, 06-12-2019)

“Untuk keberangkatan maskapai Alhamdulillah kita memakai Garuda Indonesia dan Saudi Airline yang di sini adalah penerbangan atau masyapai yang mungkin yang dipercaya ya.. karena rutenya tanpa transit karena langsung Madinah atau langsung Jeddah. Dan untuk transportasi busnya, selama di Saudi, di Mekkah, dan di Madinah, kita memakai bus Suptco dan Mercedes Benz. Ini bus kontrak. Kita mengontraknya untuk transportasi selama umroh tersebut dan dijamin lebih bagus dan nyaman.” (IN 1, 06-12-2019)

“Kita memakai Maskapai Garuda atau Saudi Airlines yang di sini adalah tanpa transit. Rutenya Surabaya – Madinah, dan kepulangannya dari Jeddah langsung ke Surabaya. Jadi tanpa transit, jamaah lebih nyaman.” (IN 1, 06-12-2019)

“Tiba, dijemput dengan Muthawif yang tinggal di sana. Jadi jamaah datang sebelum landing, muthawif kami sudah standby di bandara.” (IN 1, 06-12-2019)

“Saat kepulungan juga saat kepulungan ada staff di sini Ebad ataupun Diva, tentunya sekaligus untuk handling barang-barang dan perlengkapannya.” (IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, manajemen transportasi dilakukan pertama kali oleh staff ticketing untuk mencari maskapai serta tanggal-tanggal keberangkatan setiap bulan. Setelah ditentukan tanggal-tanggal keberangkatan, PT Ebad menentukan maskapai yang akan digunakan. Maskapai yang digunakan PT Ebad merupakan maskapai yang nyaman, yaitu Garuda Indonesia dan Saudi Airline di mana maskapai tersebut melakukan penerbangan tanpa transit. Selain itu, untuk transportasi darat setelah mendarat di Saudi Arabia, jamaah akan dijemput dengan Muthawif yang tinggal di Saudi Arabia. PT. Ebad juga menyediakan bus untuk jamaah selama perjalanan haji dan umro. Bus yang digunakan merupakan Bus Suptco dan Mercedes Benz. Untuk kepulungan para jamaah haji dan umroh juga demikian. PT. Ebad juga menyediakan petugas yang menghandling barang-barang dan perlengkapan jamaah.

Terkait dengan manajemen pelayanan transportasi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Transportasinya itu kita setiap Negara itu punya agency. Jadi kita itu tour dari Surabaya ke Negara

misalnya saya kasih contoh Bangkok ya..di Bangkok sudah ada agency yang menyediakan line tournya. Jadi dia yang mengatur ini tournya di mana, makannya di mana, sholat dan lainnya jam berapa, guide dan tips guidenya itu kayak apa kita ada line tour di sana atau perwakilan agency di sana.” (IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 di atas, transportasi untuk halal tour diatur oleh *agency* yang berada di Negara tujuan. *Agency* tersebut juga mengatur *rundown* perjalanan wisata.

Pernyataan informan dari yang kenyamanan transportasi juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad:

“Nyaman, mbak. Penerbangannya berkelas. Trus bus untuk di Saudinya juga bagus. Nyaman sih.”(KN 1, 06-12-2019).

“Transportasinya nyaman semua, mbak. Cepet, nggak pake transit.”(KN 2, 06-12-2019).

“Alat transportasinya nyaman, full AC” (KN 3, 06-12-2019).

“Nyaman dan cepat.”(KN 4, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, transportasi yang disediakan oleh PT Ebad dirasa nyaman oleh konsumen. Transportasi yang digunakan nyaman, cepat dan tanpa transit. Kualitas transportasi yang digunakan jamaah memiliki kualitas yang baik dan berkelas.

3. Manajemen Pelayanan Kesehatan

PT Ebad dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan kesehatan. Mulai dari pemeriksaan kesehatan sampai dengan imunisasi/vaksinasi. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Kalo untuk haji, kita ada dokter yang mengawal dari sini. Ada dokter yang bertugas ada 2 sampai 3 dokter. Kalo untuk umroh, staff kesehatan yang di sana paling enggak kita mau tahu jamaah yang sakit, istilahnya perwakilan kami yang di Mekkah atau di Madinah untuk yang membawa ke rumah sakit.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo untuk ibadah haji pastinya ada pemeriksaan kesehatan sewaktu sebelum keberangkatan di Rumah Sakit Haji. Di situ ada pemeriksaan kesehatan dan yang lain-lainnya. Kalo umroh lebih ke pemeriksaan kesehatan sendiri begitu.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo untuk haji harus dicek ya kesehatannya. Karena perjalanan haji lebih lama dibandingkan dengan umroh. Karena haji kan 26 hari kita di sana. Di Saudi yang tentunya memiliki cuaca yang berbeda dengan Indonesia. Kalo umroh lebih singkat, sehingga pemeriksaan lebih ke pribadi atau masing-masing jamaah. Kalo imunisasi kesehatan kita sampaikan untuk lebih maksimal itu satu bulan sebelum keberangkatan haji untuk melakukan vaksinasi atau imunisasi. Agar imunnya itu masuk ke dalam tubuh lebih efektif.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kita sampaikan informasi tersebut. Kita sampaikan ke calon jamaah kalo memang jamaah umroh sekarang harus melakukan vaksinasi di

KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) setempat.”(IN 1, 06-12-2019).

“Penanggulangan bencana. di sana kan kita ada tim khusus ya.. jadi kita upayakan untuk jamaah umroh Ebad Wisata adalah kita selalu ini.. Kita sampaikan untuk selalu menghubungi tour leader atau muthawif, keluar atau apapu. Karena kegiatan kita selalu bersama-sama.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo asuransi sendiri sudah dicover. Jadi meliputi seperti termasuk bagasi hilang, termasuk sakit itu juga dicover.”(IN 1, 06-12-2019).

“kita kan bekerja sama dengan perusahaan asuransi” (IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, menurut informan 1 pelayanan kesehatan yang disediakan untuk jamaah haji yaitu pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Haji sebelum keberangkatan. Selama perjalanan haji disediakan 3 dokter yang mengawal mulai dari Surabaya. Sedangkan untuk umroh diinfokan untuk melakukan pemeriksaan sendiri. Apabila ada jamaah umroh yang sakit di Saudi, petugas yang bertugas di Saudi yang mengurus dan membawa ke Rumah Sakit. PT Ebad juga menginformasikan pada seluruh jamaah untuk melakukan vaksinasi atau imunisasi maksimal satu bulan sebelum keberangkatan haji agar imun masuk ke dalam tubuh dengan lebih efektif. Vaksinasi tersebut harus dilakukan di KKP setempat.

Sedangkan untuk penanggulangan bencana, PT Ebad memiliki tim khusus. PT Ebad menginformasikan pada seluruh jamaah agar selalu menghubungi tour leader atau muthawif ketika akan keluar atau melakukan

kegiatan apapun di luar ibadah wajib. Karena kegiatan ini dilakukan bersama-sama. PT Ebad juga bekerja sama dengan perusahaan asuransi, jadi apabila terdapat kasus bagasi hilang atau sakit selama perjalanan akan dicover oleh PT Ebad.

Terkait dengan manajemen pelayanan kesehatan halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Pelayanan kesehatan, kita sedia asuransi perjalanan, mbak..jadi kita setiap pergi ke luar negeri itu ada asuransi perjalanannya.” (IN 2, 06-12-2019).

“Kalo ada penyakit atau jamaah ada yang sakit di sana itu kita langsung telpon. Terus kita dari Indonesia wajib memberikan asuransi untuk ke perwakilan tadi. Jadi kalo ada jamaah yang sakit, ya kita tanyai dulu beliau itu selama pengobatan di sana harus ditanggung pribadi saat pulang ke Indonesia baru direfferalin, apa ya istilahnya? Dicairkan asuransinya. Ya kayak gitu sih.” (IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, pelayanan kesehatan halal tour yang disediakan oleh PT Ebad adalah asuransi perjalanan. Apabila ada jamaah yang sakit selama melakukan perjalanan wisata, pihak PT Ebad yang berada di Indonesia wajib memberikan asuransi ke perwakilan yang ada di Negara di mana jamaah tersebut sakit. Pengobatan di Negara tersebut ditanggung pribadi, kemudian ketika sampai di Indonesia, asuransi dapat dicairkan. Menurut Sulastomo Manajemen pelayanan kesetan merupakan penerapan manajemen umum dalam system pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek atau sasaran

manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat¹⁰⁰

Pernyataan informan tentang pelayanan kesehatan juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad:

“Kalo sebelum berangkat haji ya periksa dulu di rumah sakit haji.”(KN 1, 06-12-2019).

“Emm disuruh imunisasi sih..”(KN 1, 06-12-2019).

“Disuruh periksa sendiri, mbak” (KN 2, 06-12-2019).

“Enggak, mbak..periksa mandiri” (KN 2, 06-12-2019).

“Sebelum berangkat harus imunisasi dulu biar nggak gampang sakit”(KN 3, 06-12-2019).

“Nggak ada sih..cuman ada asuransi. Kalo sakit di sana bisa dicairkan asuransinya.”(KN 3, 06-12-2019).

“Iya, sebelum berangkat di kasih tau dulu suruh vaksin/ imunisasi. Tapi ya tergantung negaranya dulu lagi musim apa atau lagi wabah apa” (KN 4, 06-12-2019).

“Periksa dulu sebelum berangkat di Rumah Sakit Haji.”(KN 4, 06-12-2019).

¹⁰⁰ Manajemen Pelayanan Kesehatan, Sulastomo, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013) Hal 4

“Iya, sebelum berangkat di kasih tau dulu suruh vaksin/ imunisasi.”(KN 4, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebelum berangkat haji, jamaah melakukan pemeriksaan kesehatan di Rumah Sakit Haji. Menurut Konsumen 1, PT Ebad memberikan penyuluhan untuk melakukan imunisasi. Sedangkan untuk jamaah umroh diinformasikan untuk melakukan pemeriksaan mandiri. Penyuluhan agar melakukan imunisasi juga diberikan kepada jamaah umroh. Sementara itu untuk konsumen yang melakukan halal tour, dapat mencairkan asuransinya apabila mengalami sakit selama perjalanan wisata. Penyuluhan imunisasi untuk konsumen halal tour bersifat opsional. Tergantung musim dan wabah penyakit yang sedang musim di Negara tujuan. Menurut Suyoto kesehatan mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan kesehatan, pengorganisasian, pengaturan staf, penggerakan pelaksanaan dalam mencapai tujuan pembangunan kesehatan, penganggaran kesehatan (*buggetting*), pengendalian pengawasan dan penilaian pembangunan kesehatan¹⁰¹.

4. Manajemen Konsumsi

PT Ebad telah menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen konsumsi. Mulai dari jadwal pembagian hingga jaminan kehalalan makanan. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Konsumsi selama di Mekkah atau Madinah, konsumsi kita kan di hotel, jadinya insya Allah

¹⁰¹ Sandu Suyoto, Kebijakan Manajemen Kesehatan, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) Hal 28

untuk masalah makan, sehari makan tiga kali, tentunya dijamin untuk mendapatkan makan itu, dalam artian jamaah tidak akan tidak mendoatkan makan karena kita sampaikan kalo jam sekian ada waktunya sarapan, jam sekian waktunya makan siang, jam sekian waktunya makan malam, begitu.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kehalalannya insya Allah dijamin halal, dalam artian kita kan sudah bekerja sama dengan pihak-pihak hotel. Dan insya Allah kalo di Mekah-Madinah dijamin halal.” (IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, konsumsi diberikan tiga kali sehari kepada jamaah sesuai dengan jadwal. Kehalalan makanan terjamin sebab menurut informan 1 PT Ebad telah bekerja sama dengan pihak-pihak hotel di Saudi untuk memberikan makanan yang halal kepada para jamaah.

Terkait dengan manajemen konsumsi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut:

“Halal tour itu beda sendiri dengan umroh dan haji. Jadi halal tour itu mengenai tour antar negara, negara mana aja yang kita kunjungi itu wajib ada satu, itinerary bagaimana sholatnya di negara itu. Dua, makanan, karena makanan kan khususnya untuk Asia atau Asia Tenggara kan ada beberapa yang tidak halal. Jadi kita harus wajib menyediakan tour muslim kita itu harus makanan halal, dan juga itinerary yang harus ada sholatnya juga, itu halal tour, seperti itu.”(IN 2, 06-12-2019).

“Jadi dari awal sebelum membuat paket itu harusnya ditentukan dulu program makan. Kan nggak harus kita makan malam atau makan siang, nggak harus. Jadi kita itu nyiapkan kayak breakfastnya itu misal di sini, di sini, sini, sini. Jam berapa, jam 8 breakfast di hotel. Dan kita harus request ke hotel juga. Harus halal. Misalkan kita lunch nya di mana, itu pun kita harus request juga. Dan wajib yang memiliki sertifikasi halal. Sebelum paket kita munculkan, kita harus survey di sana. Dipastikan halal atau tidak. Harus ada sertifikasinya”(IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, kehalalan konsumsi jamaah memang diprioritaskan oleh PT Ebad yang menyandang label halal tour. PT Ebad hanya menyediakan tour ke Negara dengan itinerary sholat dan yang menyediakan makanan halal. Untuk jadwal pemberian konsumsi dilakukan sesuai paket. Apabila turis muslim PT Ebad memilih paket perjalanan dengan 2 kali makan saja (sarapan dan makan malam), turis muslim tersebut juga mendapatkan 2 kali makan sesuai dengan jadwal.

Pernyataan informan dari yang menjelaskan jadwal makan dan jaminan kehalalan makanan juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad.

“3 kali sehari, mbak..enak-enak kok.biasanya di hotel makannya. Melimpaah.”(KN 1, 06-12-2019).

“Ya rutin 3 kali sehari. Jamnya selalu tepat dan dapat dipercaya kalo halal. Soalnya di hotel yang ada sertifikasi halalnya”(KN 2, 06-12-2019).

“Sesuai paket sih..saya pake paket yang 2 kali makan sehari. Ya seuai sih..dank arena ini travel labelnya halal ya saya percaya kehalalannya.”(KN 3, 06-12-2019)

“Sehari dapet makan 3 kali.” (KN 4, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, pemberian konsumsi diberikan oleh PT Ebad kepada jamaah haji dan umroh sebanyak 3 kali sehari. Makanan yang diberikan enak, melimpah, dan terjamin kehalalannya karena diberikan di hotel yang bersertifikat halal. Sedangkan untuk halal tour pemberian konsumsi dilakukan sesuai paket dan jadwal.

5. Manajemen Akomodasi

PT Ebad telah menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen akomodasi. Muali dari pemilihan penginapan hingga jadwal keluar masuk penginapan. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Hotel, selama berada di sana kita ada beberapa macam paket. Di sini ada paket hotel bintang 5 dan bintang 3. Dan tentunya di sini bintang 3 jaraknya kurang lebih 500-700 meter. Dan tentunya kita sebagai travel, pasti mencarikan kenyamanan untuk calon jamaah umroh. Jadi kita carikan hotel yang bener-bener nyaman dan terjangkau untuk jamaah umroh. Begitu juga dengan jamaah haji”(IN 1, 06-12-2019)

“Kalo di hotel kan mau haji atau umroh itu untuk ibadah kita sampaikan kalo ibada bersama-sama, thawaf sa’i misalnya, ya nanti kita sampaikan di... kalo misalnya kumpul di lobi untuk kegiatan itu selalu kita sampaikan. Tapi kalo misalnya jamaah melakukan ibadah mandiri ya kita bebaskan. Jadi waktunya terserah jamaah melakukan ibadah sendiri atau bisa berkelompok dengan kami. Tapi kami selalu menekankan kalo ibadah kalo bisa bersama-sama”(IN 1, 06-12-2019)

Berdasarkan wawancara dengan informan 1, untuk penyediaan hotel diberikan sesuai paket yang dipilih oleh jamaah. PT Ebad Wisata menyediakan hotel bintang 3 dan bintang 5 untuk para jamaah. Hotel yang disediakan PT Ebad Wisata nyaman dan terjangkau untuk jamaah haji dan umroh. Untuk jadwal keluar masuk penginapan selalu ada informasi dari Pihak PT Ebad yang bertugas di Saudi. Apabila jamaah ingin melakukan ibadah secara mandiri, PT Ebad memperbolehkan, namun ditekankan untuk selalu beribadah bersama-sama dengan rombongan.

Terkait dengan manajemen akomodasi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Ketika buat paket itu awal-awal kita harus tentukan dulu kita peke line tour apa. Kalo misalkan line tour nya mahal, kita request Cuma program perjalanannya aja sama akomodasi. Nah untuk hotel dan sebagainya kita biasanya booking lewat online. Nah kalo udah booking lewat online kita telfon lewat WA. Kan ada marketing salesnya.” (IN 2, 06-12-2019)

“Soalnya yang nentukan budget kan kita. Awal-awal sebelum halal tour itu harus transportasinya ke sana. Karena paling mahal itu transportasi. Nah setelah booking ditentukan, kita booking seat. Biasanya satu grup itu minim 20, baru dikatakan satu grup. Nah kalo sudah ditentukan, kita booking seat. Biar seat itu murah. Kelebihannya kenapa kok beda dengan backpackeran kayak gitu. Setelah booking seat baru kita menentukan hotelnya di mana, berapa hari, dan sebagainya nentukan, sesuaikan dengan keberangkatan dan kepulangan juga gitu.” (IN 2, 06-12-2019)

“Setiap bulan ada halal tour. Walaupun haji, kita juga halal tour. Halal tour setiap bulan ada keberangkatan. Tidak terikat walaupun ada musim umroh, musim haji. Untuk tournya kita pastikan kehalalan makanan jamaah selama disana, kita mencarikan restoran atau hotel yang halalnya dijamin 100%, selain itu kita memilihkan lokasi penginapan yang dekat dengan masjid ” (IN 2, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, manajemen akomodasi yang pertama kalo dilakukan PT Ebad adalah menentukan line tour yang akan digunakan. Untuk hotel dan lain-lain dipesan PT Ebad melalui online. Setelah itu ditentukan transportasi yang digunakan untuk perjalanan wisata. Setelah itu dilakukan pemesanan *seat*. Minimal satu grup terdiri dari 20 *seat*. Setelah itu PT Ebad wisata menentukan hotel yang akan digunakan untuk menginap para turis

muslim. Dalam melaksanakan halal tour, PT Rbad wisata menjamin kehalalan makanan jamaah. Halal tour diadakan setiap bulan meskipun sedang musim haji atau umroh.

Pernyataan informan dari yang menjelaskan tentang kenyamanan dan keamanan penginapan hingga jadwal yang sudah terorganisir juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad.

“Nyaman sih, mbak..saya pake yang bintang 3.(KN 1, 06-12-2019)

“Kita sih selalu dihubungi sama tour leadernya. Kalo jadwalnya masuk penginapan ya masuk, kalo keluar ya keluar. Tapi kalo mau keluar sendiri ya harus menghubungi tour leader. Biar tahu.”(KN 1, 06-12-2019)

“Nyaman, mbak..aman.. nggak ada masalah.. ada yang bagian ngawasin barang-barang juga”(KN 2, 06-12-2019)

“Biasanya ada yang ngehubungi. Kalo mau ada kegiatan ke luar penginapan atau untuk ibadah bareng-bareng ya diumumkan gitu. Tapi diinfokan kalo mau keluar sendiri ya nggak apa-apa. Cuman wajib lapor aja..” (KN 2, 06-12-2019)

“Bagus sih, mbak..saya pakai yang bintang 3, nyaman dan aman.” (KN 3, 06-12-2019)

“Ada rundownnya, mbak..kalo waktunya ke penginapan ya ke penginapan. Kalo keluar ya keluar.” (KN 3, 06-12-2019)

“Nyaman, aman. Ada yang mengawasi barang-barang sehingga nggak ada barang yang hilang.”(KN 4, 06-12-2019)

“Yaa ada yang bagian menginformasikan masalah itu, mbak” (KN 4, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, hotel yang disediakan PT Ebad dirasa nyaman. Ketika akan melakukan kegiatan di luar ibadah wajib, jamaah diharuskan untuk selalu menghubungi *tour leader*. Selama di hotel, ada petugas dari PT Ebad yang bertugas mengawasi barang-barang jamaah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Berdasarkan uraian hasil penelitian di atas maka dapat dibahas dalam penelitian ini terkait manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umroh pada jamaah PT Ebad Wisata. Manajemen pelayanan yang akan dibahas terkait dengan lima aspek kegiatan dalam penyelenggaraan *halal tour* ibadah haji dan umroh yaitu administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi yang telah dilaksanakan di PT Ebad Wisata. Pembahasan ini akan memaparkan manajemen pelayanan *halal tour* ibadah haji dan umroh di PT Ebad Wisata dikaitkan dengan teori manajemen pelayanan dan *halal tour*.

1. Manajemen Pelayanan Administrasi

PT Ebad dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan administrasi. Manajemen administrasi yang digunakan berawal dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Pendaftaran dan pelayanan, kalo untuk pendaftaran bisa melalui *customer service* atau kami ada marketing dan tentunya bisa dilakukan juga pada marketing atau kita ada website namanya “My Umroh”, jadi bisa daftar online juga. Daftar online My Umroh ini tidak harus datang ke kantor, tapi bisa by web My Umroh.bisa transfer melalui rekening Ebad, ya rekening remi kami” (IN 1, 06-12-2019)

“Bertahun-tahun kita pembayaran dengan melakukan deposit. Jamaah melakukan deposit. Dari deposit ini, jamaah bisa mendapatkan perlengkapan. Sesudah itu bisa melakukan pembayaran deposit tahap kedua. Trus selanjutnya untuk pelunasan, dapat dilakukan 3 minggu sebelum keberangkatan” (IN 1, 06-12-2019)

“Bisa transfer melalui rekening Ebad, ya rekening resmi kami, begitu..” (IN 1, 06-2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menurut informan 1 pendaftaran haji dan umroh dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke kantor PT. Ebad dan mendaftar melalui *customer service* atau bisa dilakukan juga dengan bagian *marketing* PT. Ebad. Selain itu agar memudahkan konsumen, PT Ebad juga menyediakan fasilitas website dengan nama “My Umroh” untuk pendaftaran haji dan umroh melalui *online*. Sedangkan untuk pembayaran untuk mengikuti haji dan umroh dilakukan dengan melakukan deposit. Hal ini dilakukan dengan cara transfer ke rekening resmi PT. Ebad. Setelah melakukan deposit pertama, jamaah sudah bisa mendapatkan perlengkapan untuk haji atau umroh, setelah itu dilakukan deposit tahap kedua. Untuk

pelunasan dilakukan tiga minggu sebelum keberangkatan haji atau umroh.

Administrasi merupakan proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Administarsi dilakukan dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat keimigrasian. Menurut Lenny administrasi dapat diartikan sebagai proses aktivitas atau kegiatan dalam menyelenggarakan suatu acara atau program¹⁰². Administrasi merupakan kegiatan secara menyeluruh dalam menyelenggarakan kegiatanketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan¹⁰³.

Menurut pendapat peneliti dalam menyelenggarakan *halal tour* ibadah haji dan umroh, PT Ebad Wisata telah berupaya untuk melakukan manajemen pelayanan administrasi yang baik. PT Ebad Wisata telah menyelenggarakan administrasi secara terencana, terkoordinasi untuk menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan, yaitu mencapai kepuasan jamaah.

Manajemen pelayanan administrasi yang mudah, fleksibel dan aman dapat mendorong kepuasan jamaah. Jamaah akan merasa dilayani dengan baik. Hampir semua informan dari jamaah menyatakan manajemen pelayanan administrasi PT Ebad Wisata berjalan baik dan memuaskan. Jamaah. Dalam hal ini, tidak banyak

¹⁰² Lenny Indah Mindarti, Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang baik, (Malang: UB Press, 2016) Hal18

¹⁰³ Said Sagaf, Reformasi Pelayanan Publik, (Makasar: CV Sah Media, 2018) Hal 32

yang melakukan komplain terkait dengan pelayanan administrasi sehingga dapat mendorong loyalitas jamaah. Jamaah akan menggunakan jasa PT Ebad Wisata lagi apabila menjalankan ibadah haji dan umroh baik untuk diri sendiri atau keluarganya.

PT Ebad Wisata dalam menjalankan administrasi telah melakukan tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.¹⁰⁴ Hal tersebut dapat terlihat dari proses pendaftaran yang fleksibel yaitu dapat melalui *customer service* atau marketing dan juga melalui website “My Umroh” secara *online*. Pembayaran juga dilakukan secara fleksibel bisa transfer melalui rekening Ebad. Pembayaran dapat dilakukan melalui deposit. Demikian juga dengan administrasi *halal tour* yang diselenggarakan setelah kegiatan wajib haji/umroh selesai, seperti di Dubai, Singapore, Bangkok, Hongkong, Taiwan, tEropa Barat, Eropa Timur, Turki, Uzbekistan, Rusia, Spanyol, dan Moroko. Jordania. Menurut Badri memberikan pelayanan administrasi yang baik dapat mempengaruhi kelancaran aktifitas yang efisien¹⁰⁵.

Menurut pendapat peneliti, data yang diperoleh dari penelitian di lapangan sudah didukung oleh teori. Manajemen pelayanan administrasi sudah dilakukan

¹⁰⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), hal 11

¹⁰⁵ Badri M. Sukoco, *Manajemen administrasi perkantoran modern*, (Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2007). Hal 9

dengan baik oleh perusahaan. Hal tersebut dilakukan agar dapat mempermudah calon jamaah haji dan umroh. Perusahaan PT Ebad Wisata sudah menjawab teori tentang manajemen pelayanan administrasi. Perusahaan sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk kenyamanan calon jamaah.

2. Manajemen Pelayanan Transportasi

PT Ebad menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan transportasi. Pelayanan transportasi yang diberikan mulai dari transportasi keberangkatan hingga kepulangan. Berikut ini merupakan pernyataan informan terkait pelayanan untuk haji dan umroh:

“Untuk persiapan ini yaa..staff ticketing. Staff ticketing yang dalam artian yang mencari maskapai, atau mencari tanggal di tiap-tiap bulannya untuk setiap keberangkatan. Jadi pasti kita tentukan tanggalnya dan kita tentukan juga maskapainya, dan di sini kita memakai maskapai yang nyaman. Kita pakai Garuda dan Saudi Airline.” (IN 1, 06-12-2019)

“Untuk keberangkatan maskapai Alhamdulillah kita memakai Garuda Indonesia dan Saudi Airline yang di sini adalah penerbangan atau masyapai yang mungkin yang dipercaya ya.. karena rutenya tanpa transit karena langsung Madinah atau langsung Jeddah. Dan untuk transportasi busnya, selama di Saudi, di Mekkah, dan di Madinah, kita memakai bus Suptco dan Mercedes Benz. Ini bus kontrak. Kita mengontraknya untuk transportasi selama umroh tersebut dan dijamin lebih bagus dan nyaman.” (IN 1, 06-12-2019)

“Kita memakai Maskapai Garuda atau Saudi Airlines yang di sini adalah tanpa transit. Rutenya Surabaya – Madinah, dan kepulangannya dari Jeddah langsung ke Surabaya. Jadi tanpa transit, jamaah lebih nyaman.”(IN 1, 06-12-2019)

“Tiba, dijemput dengan Muthawif yang tinggal di sana. Jadi jamaah datang sebelum landing, muthawif kami sudah standby di bandara.” (IN 1, 06-12-2019)

“Saat kepulangan juga saat kepulangan ada staff di sini Ebad ataupun Diva, tentunya sekaligus untuk handling barang-barang dan perlengkapannya.”(IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, manajemen transportasi dilakukan pertama kali oleh staff ticketing untuk mencari maskapai serta tanggal-tanggal keberangkatan setiap bulan. Setelah ditentukan tanggal-tanggal keberangkatan, PT Ebad menentukan maskapai yang akan digunakan. Maskapai yang digunakan PT Ebad merupakan maskapai yang nyaman, yaitu Garuda Indonesia dan Saudi Airline di mana maskapai tersebut melakukan penerbangan tanpa transit. Selain itu, untuk transportasi darat setelah mendarat di Saudi Arabia, jamaah akan dijemput dengan Muthawif yang tinggal di Saudi Arabia. PT. Ebad juga menyediakan bus untuk jamaah selama perjalanan haji dan umro. Bus yang digunakan merupakan Bus Suptco dan Mercedes Benz. Untuk kepulangan para jamaah haji dan umroh juga demikian. PT. Ebad juga menyediakan petugas yang handling barang-barang dan perlengkapan jamaah. Terkait dengan manajemen

pelayanan transportasi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Transportasinya itu kita setiap Negara itu punya agency. Jadi kita itu tour dari Surabaya ke Negara misalnya saya kasih contoh Bangkok ya..di Bangkok sudah ada agency yang menyediakan line tournya. Jadi dia yang mengatur ini tournya di mana, makannya di mana, sholat dan lainnya jam berapa, guide dan tips guidenya itu kayak apa kita ada line tour di sana atau perwakilan agency di sana.” (IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 di atas, transportasi untuk halal tour diatur oleh *agency* yang berada di Negara tujuan. *Agency* tersebut juga mengatur *rundown* perjalanan wisata.

Dalam kegiatan *halal tour* ibadah haji dan umroh, transportasi merupakan hal penting karena proses untuk pengangkutan jamaah dan semua barang peralatan serta perlengkapan dari satu tempat ke tempat tujuan sangat tergantung dari transportasi. Jika perusahaan penyelenggara *halal tour* ibadah haji dan umroh telah memiliki manajemen pelayanan transportasi yang baik mulai dari perencanaan kendaraan sampai ke pengawasannya maka *halal tour* ibadah haji dan umroh akan berjalan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui PT Ebad Wisata telah menyelenggaraan pelayanan transportasi yang baik. Perencanaan dan persiapan transportasi telah dilakukan *Staff ticketing* telah mencari maskapai yang terpercaya dan memiliki kredibilitas yaitu Garuda dan

Saudi Airline. Staff ticketing juga telah mempersiapkan tanggalkeberangkatan di tiap-tiap bulannya.

Rutenya tanpa transit karena langsung Madinah atau langsung Jeddah. Transportasi busnya, selama di Saudi, di Mekkah, dan di Madinah, menggunakan bus Suptco dan Mercedes Benz yang dijamin bagus dan nyaman. Ketika tiba, dijemput dengan Muthawif yang tinggal di sana. Sebelum jamaah datang atau landing, muthawif telah siap di bandara. Ketika jamaah pulang semua dilayani dengan baik. Staff Ebad melayani *handling* barang-barang dan perlengkapannya. Terkait dengan keamanan selama perjalanan PT Ebad Wisata juga melindungi jamaah dengan asuransi. Asuransi termasuk bagasi hilang.

Dalam pelaksanaan *halal tour* yang diselenggarakan setelah ibadah wajib haji dan umroh PT Ebad Wisata bekerja sama dengan agency yang ada di setiap negara. Agency menyediakan *line tounya* yang mengatur tujuan tour, tempat makan, sholat dan lainnya.

Menurut Eddy “Transportasi atau angkutan adalah kegiatan perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan terhadap jalannya transportasi barang maupun penumpang. Sistem transportasi terdiri atas angkutan muatan dan manajemen yang mengelola angkutan tersebut”¹⁰⁶.

Menurut Firmansyah “apabila karyawan tidak bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan pada

¹⁰⁶ Edi Haryoto, Transportasi Pro Rakyat, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013) Hal 7

pelanggan, maka pelanggan akan menilai pelayanan perusahaan tersebut buruk, sehingga akan mengancam keberlanjutan usaha perusahaan”.¹⁰⁷ Hal tersebut terjadi pada PT ebad wisata menurut informan pelayanan transportasi pada PT Ebad Wisata harus bertanggung jawab sejak awal hingga selesai. karyawan perusahaan harus memberikan pelayanan yang penuh tanggung jawab.

“Kita memakai Maskapai Garuda atau Saudi Airlines yang di sini adalah tanpa transit. Rutenya Surabaya – Madinah, dan kepulangannya dari Jeddah langsung ke Surabaya. Jadi tanpa transit, jamaah lebih nyaman. Tiba, dijemput dengan Muthawif yang tinggal di sana. Jadi jamaah datang sebelum landing, muthawif kami sudah standby di bandara. Saat kepulangan juga saat kepulangan ada staff di sini Ebad ataupun Diva, tentunya sekaligus untuk handling barang-barang dan perlengkapannya.” (IN 1, 06-12-2019).

Menurut pendapat peneliti data yang diperoleh di lapangan sudah di dukung oleh teori yang ada pada kajian teori. Manajemen pelayanan transportasi pada PT Ebad wisata sudah dilakukan dengan baik. Perusahaan bertanggung jawab sepenuhnya pada keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Data yang didapatkan di lapangan telah menjawab teori yang ada pada perusahaan tersebut.

¹⁰⁷Firmansyah, Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat, *Jurnal Widya*, Vol.3, 2016

3. Manajemen Pelayanan Kesehatan

PT Ebad dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen pelayanan kesehatan. Mulai dari pemeriksaan kesehatan sampai dengan imunisasi/vaksinasi. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Kalo untuk haji, kita ada dokter yang mengawal dari sini. Ada dokter yang bertugas ada 2 sampai 3 dokter. Kalo untuk umroh, staff kesehatan yang di sana paling enggak kita mau tahu jamaah yang sakit, istilahnya perwakilan kami yang di Mekkah atau di Madinah untuk yang membawa ke rumah sakit.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo untuk ibadah haji pastinya ada pemeriksaan kesehatan sewaktu sebelum keberangkatan di Rumah Sakit Haji. Di situ ada pemeriksaan kesehatan dan yang lain-lainnya. Kalo umroh lebih ke pemeriksaan kesehatan sendiri begitu.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo untuk haji harus dicek ya kesehatannya. Karena perjalanan haji lebih lama dibandingkan dengan umroh. Karena haji kan 26 hari kita di sana. Di Saudi yang tentunya memiliki cuaca yang berbeda dengan Indonesia. Kalo umroh lebih singkat, sehingga pemeriksaan lebih ke pribadi atau masing-masing jamaah. Kalo imunisasi kesehatan kita sampaikan untuk lebih maksimal itu satu bulan sebelum keberangkatan haji untuk melakukan vaksinasi atau imunisasi. Agar imunnya itu masuk ke dalam tubuh lebih efektif.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kita sampaikan informasi tersebut. Kita sampaikan ke calon jamaah kalo memang jamaah umroh sekarang harus melakukan vaksinasi di

KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) setempat.”(IN 1, 06-12-2019).

“Penanggulangan bencana. di sana kan kita ada tim khusus ya.. jadi kita upayakan untuk jamaah umroh Ebad Wisata adalah kita selalu ini.. Kita sampaikan untuk selalu menghubungi tour leader atau muthawif, keluar atau apapu. Karena kegiatan kita selalu bersama-sama.”(IN 1, 06-12-2019).

“Kalo asuransi sendiri sudah dicover. Jadi meliputi seperti termasuk bagasi hilang, termasuk sakit itu juga dicover.”(IN 1, 06-12-2019).

“kita kan bekerja sama dengan perusahaan asuransi” (IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, menurut informan 1 pelayanan kesehatan yang disediakan untuk jamaah haji yaitu pemeriksaan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Haji sebelum keberangkatan. Selama perjalanan haji disediakan 3 dokter yang mengawal mulai dari Surabaya. Sedangkan untuk umroh diinfokan untuk melakukan pemeriksaan sendiri. Apabila ada jamaah umroh yang sakit di Saudi, petugas yang bertugas di Saudi yang mengurus dan membawa ke Rumah Sakit. PT Ebad juga menginformasikan pada seluruh jamaah untuk melakukan vaksinasi atau imunisasi maksimal satu bulan sebelum keberangkatan haji agar imun masuk ke dalam tubuh dengan lebih efektif. Vaksinasi tersebut harus dilakukan di KKP setempat.

Sedangkan untuk penanggulangan bencana, PT Ebad memiliki tim khusus. PT Ebad menginformasikan pada seluruh jamaah agar selalu menghubungi tour

leader atau muthawif ketika akan keluar atau melakukan kegiatan apapun di luar ibadah wajib. Karena kegiatan ini dilakukan bersama-sama. PT Ebad juga bekerja sama dengan perusahaan asuransi, jadi apabila terdapat kasus bagasi hilang atau sakit selama perjalanan akan dicover oleh PT Ebad.

Terkait dengan manajemen pelayanan kesehatanhalal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Pelayanan kesehatan, kita sedia asuransi perjalanan, mbak..jadi kita setiap pergi ke luar negeri itu ada asuransi perjalanannya.” (IN 2, 06-12-2019).

“Kalo ada penyakit atau jamaah ada yang sakit di sana itu kita langsung telpon. Terus kita dari Indonesia wajib memberikan asuransi untuk ke perwakilan tadi. Jadi kalo ada jamaah yang sakit, ya kita tanyai dulu beliau itu selama pengobatan di sana harus ditanggung pribadi saat pulang ke Indonesia baru direfferalin, apa ya istilahnya? Dicairkan asuransinya. Ya kayak gitu sih.” (IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, pelayanan kesehatan halal tour yang disediakan oleh PT Ebad adalah asuransi perjalanan. Apabila ada jamaah yang sakit selama melakukan perjalanan wisata, pihak PT Ebad yang berada di Indonesia wajib memberikan asuransi ke perwakilan yang ada di Negara di mana jamaah tersebut sakit. Pengobatan di Negara tersebut ditanggung pribadi, kemudian ketika sampai di Indonesia, asuransi dapat dicairkan. Menurut Sulastomo Manajemen pelayanan kesetan merupakan penerapan manajemen umum dalam system pelayanan kesehatan

masyarakat sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat¹⁰⁸

Kesehatan merupakan aspek penting bagi penyelenggaraan haji dan umroh. Kesehatan jamaah harus diutamakan. Penyelenggara haji dan umroh perlu memberikan pelayanan kesehatan yang baik sehingga jamaah selama menjalankan ibadah haji dan umroh terjaga kesehatannya.

PT Ebad Wisata selama menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh telah melakukan manajemen pelayanan kesehatan hal tersebut dapat dilihat dari paparan informan baik dari PT Ebad Wisata maupun jamaahnya. PT Ebad telah melakukan perencanaan, pengorganisaian, pelaksanaan dan pengawasan pelayanan kesehatan dengan baik. PT Ebad telah menyediakan dokter yang mengawasi kesehatan jamaah. Ada 2-3 dokter yang bertugas.

Pada ibadah umroh, ada staff kesehatan yang mengontrol kesehatan jamaah sewaktu berada di di Mekkah atau di Madinah. Staff kesehatan yang akan membawa ke rumah sakit jika jamaah sakit dan perlu perawatan intensif. Pada ibadah haji ada pemeriksaan kesehatan sewaktu sebelum keberangkatan. Kesehatan jamaah juga di asuransikan. Jika ada penyakit atau jamaah ada yang sakit Mekah atau Madinah langsung dihubungkan lewat telpon. Terus PT Ebad Wisata dari Indonesia wajib memberikan asuransi untuk ke

¹⁰⁸ Manajemen Pelayanan Kesehatan, Sulastomo, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2013) Hal 4

perwakilan. Jadi jika ada jamaah yang sakit, selama pengobatan di sana harus ditanggung pribadi. Ketika pulang ke Indonesia baru diganti. Terkait dengan bencana alam, PT Ebad Wisata juga memberikan informasi bila ada bencana alam. PT Ebad juga telah berkoordinasi dengan *tour leader* atau muthawif. Untuk jamaah yang meninggal di Saudi, PT Ebad Wisata memberikan jaminan asuransi kepada ahli waris.

Manajemen pelayanan kesehatan yang baik tidak terlepas dari kemampuan berkomunikasi dengan jamaah terutama saat jamaah memerlukan bantuan dokter atau perawatan. Hal tersebut sesuai dengan teori bahwa karyawan harus bisa berkomunikasi dalam memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan non medis.¹⁰⁹ Pelayanan kesehatan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan jamaah kepada penyelenggara haji dan umroh termasuk kepada PT Ebad Wisata. Sementara itu, asuransi haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.¹¹⁰

Menurut pendapat peneliti, data yang diperoleh di lapangan sudah didukung oleh teori yang ada pada kajian teori. Manajemen pelayanan kesehatan pada PT Ebad wisata sudah dilakukan dengan baik. Perusahaan

¹⁰⁹Fitri Aprilia & Maulidina, Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan, *Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol.02

¹¹⁰Muhbib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003), h. 1

bertanggung jawab sepenuhnya pada keberangkatan hingga kepulangan jamaah. Data yang didapatkan dilapangan telah menjawab teori yang ada pada perusahaan tersebut.

4. Manajemen Konsumsi

PT Ebad dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen konsumsi. Mulai dari jadwal pembagian hingga jaminan kehalalan makanan. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Konsumsi selama di Mekkah atau Madinah, konsumsi kita kan di hotel, jadinya insya Allah untuk masalah makan, sehari makan tiga kali, tentunya dijamin untuk mendapatkan makan itu, dalam artian jamaah tidak akan tidak mendaotkan makan karena kita sampaikan kalo jam sekian ada waktunya sarapan, jam sekian waktunya makan siang, jam sekian waktunya makan malam, begitu.”(IN 1, 06-12-2019)

“Kehalalannya insya Allah dijamin halal, dalam artian kita kan sudah bekerja sama dengan pihak-pihak hotel. Dan insya Allah kalo di Mekah-Madinah dijamin halal.” (IN 1, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1, konsumsi diberikan tiga kali sehari kepada jamaah sesuai dengan jadwal. Kehalalan makanan terjamin sebab menurut informan 1 PT Ebad telah bekerja sama dengan pihak-pihak hotel di Saudi untuk memberikan makanan yang halal kepada para jamaah.

Terkait dengan manajemen konsumsihalal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Halal tour itu beda sendiri dengan umroh dan haji. Jadi halal tour itu mengenai tour antar negara, negara mana aja yang kita kunjungi itu wajib ada satu, itinerary bagaimana sholatnya di negara itu. Dua, makanan, karena makanan kan khususnya untuk Asia atau Asia Tenggara kan ada beberapa yang tidak halal. Jadi kita harus wajib menyediakan tour muslim kita itu harus makanan halal, dan juga itinerary yang harus ada sholatnya juga, itu halal tour, seperti itu.”(IN 2, 06-12-2019).

“Jadi dari awal sebelum membuat paket itu harusnya ditentukan dulu program makan. Kan nggak harus kita makan malam atau makan siang, nggak harus. Jadi kita itu nyiapkan kayak breakfastnya itu misal di sini, di sini, sini, sini. Jam berapa, jam 8 breakfast di hotel. Dan kita harus request ke hotel juga. Harus halal. Misalkan kita lunch nya di mana, itu pun kita harus request juga. Dan wajib yang memiliki sertifikasi halal. Sebelum paket kita munculkan, kita harus survey di sana. Dipastikan halal atau tidak. Harus ada sertifikasinya”(IN 2, 06-12-2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, kehalalan konsumsi jamaah memang diprioritaskan oleh PT Ebad yang menyandang label halal tour. PT Ebad hanya menyediakan tour ke Negara dengan itinerary sholat dan yang menyediakan makanan halal. Untuk jadwal pemberian konsumsi dilakukan sesuai paket. Apabila turis muslim PT Ebad memilih paket perjalanan dengan 2 kali makan saja (sarapan dan makan

malam), turis muslim tersebut juga mendapatkan 2 kali makan sesuai dengan jadwal.

Menurut Didin konsumsi merupakan titik pangkal dan tujuan akhir dari seluruh kegiatan masyarakat¹¹¹. Konsumsi memiliki penting bagi jamaah haji dan umroh sehingga penyelenggaran perlu menagani konsumsi dengan baik. Perusahaan perlu melakukan manajemen pelayanan konsumsi yang baik mulai dari jadwal makan, jenis makanan, kehalalalan, sampai ke gizi dan nutrisinya. Konsumsi jamaah yang terpenuhi akan membuat ibadah haji dan umroh lancar, sebaliknya konsumsi yang kurang baik akan membuat ibadah terganggu.

Dalam hal ini, PT Ebad Wisata telah melakukan manajemen pelatanan konsumsi yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari keteraturan jadwal makan jamaah. Konsumsi selama di Mekkah atau Madinah, di hotel. Sehari jamaah makan tiga kali, dengan jaminan kehalalalan. Jadi dari awal sebelum membuat paket ditentukan program makannya. Hotel tempat makan wajib yang memiliki sertifikasi halal. Sebelum paket kita munculkan, harus dilakukan survey, memastikan kehalalannya dan sertifikasi halnya. Manajemen pelayanan konsumsi PT Ebad Wisata telah sesuai dengan teori pelayanan yang baik harus memahami kebutuhan jamaah. Jika pelanggan komplek terhadap pelayanan perusahaan maka dengan cepat dan tepat diberikan solusi sehingga pelanggan merasa mereka dihargai dan pada

¹¹¹ Didin Khafidduddin, Manajemen Syariah, (Jakarta: Gema Insani, 2002)
Hal 40

akhirnya memberikan kepercayaan kepada perusahaan untuk melayani kebutuhan tiket¹¹²

Menurut pendapat peneliti data yang diperoleh di lapangan sudah didukung oleh teori yang ada pada kajian teori. Manajemen pelayanan konsumsi pada PT Ebad wisata sudah dilakukan dengan baik. Perusahaan bertanggung jawab sepenuhnya mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jamaa dengan tepat waktu dan sesuai paket. Data yang didapatkan dilapangan telah menjawab teori yang ada pada perusahaan tersebut.

5. Manajemen Akomodasi

PT Ebad dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh menggunakan manajemen akomodasi. Muali dari pemilihan penginapan hingga jadwal keluar masuk penginapan. Berikut ini merupakan tanggapan informan untuk pelayanan haji dan umroh:

“Hotel, selama berada di sana kita ada beberapa macam paket. Di sini ada paket hotel bintang 5 dan bintang 3. Dan tentunya di sini bintang 3 jaraknya kurang lebih 500-700 meter. Dan tentunya kita sebagai travel, pasti mencarikan kenyamanan untuk calon jamaah umroh. Jadi kita carikan hotel yang bener-bener nyaman dan terjangkau untuk jamaah umroh. Begitu juga dengan jamaah haji”(IN 1, 06-12-2019)

“Kalo di hotel kan mau haji atau umroh itu untuk ibadah kita sampaikan kalo ibada bersama-sama, thawaf sa’i misalnya, ya nanti kita sampaikan di... kalo misalnya kumpul di lobi untuk kegiatan

¹¹²Ganpo Haryono dan Susi Evanita, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh, *ejournal UNP*, 2015.

itu selalu kita sampaikan. Tapi kalo misalnya jamaah melakukan ibadah mandiri ya kita bebaskan. Jadi waktunya terserah jamaah melakukan ibadah sendiri atau bisa berkelompok dengan kami. Tapi kami selalu menekankan kalo ibadah kalo bisa bersama-sama”(IN 1, 06-12-2019)

Berdasarkan wawancara dengan informan 1, untuk penyediaan hotel diberikan sesuai paket yang dipilih oleh jamaah. PT Ebad Wisata menyediakan hotel bintang 3 dan bintang 5 untuk para jamaah. Hotel yang disediakan PT Ebad Wisata nyaman dan terjangkau untuk jamaah haji dan umroh. Untuk jadwal keluar masuk penginapan selalu ada informasi dari Pihak PT Ebad yang bertugas di Saudi. Apabila jamaah ingin melakukan ibadah secara mandiri, PT Ebad memperbolehkan, namun ditekankan untuk selalu beribadah bersama-sama dengan rombongan.

Terkait dengan manajemen akomodasi halal tour dijelaskan oleh informan dari PT Ebad sebagai berikut :

“Ketika buat paket itu awal-awal kita harus tentukan dulu kita peke line tour apa. Kalo misalkan line tour nya mahal, kita request Cuma program perjalanannya aja sama akomodasi. Nah untuk hotel dan sebagainya kita biasanya booking lewat online. Nah kalo udah booking lewat online kita telfon lewat WA. Kan ada marketing salesnya.” (IN 2, 06-12-2019)

“Soalnya yang nentukan budget kan kita. Awal-awal sebelum halal tour itu harus transportasinya ke sana. Karena paling mahal itu transportasi. Nah setelah booking ditentukan, kita booking seat. Biasanya satu grup itu minim 20, baru dikatakan satu grup. Nah kalo sudah ditentukan,

kita booking seat. Biar seat itu murah. Kelebihannya kenapa kok beda dengan backpackeran kayak gitu. Setelah booking seat baru kita menentukan hotelnya di mana, berapa hari, dan sebagainya nentukan, sesuaikan dengan keberangkatan dan keperluan juga gitu.” (IN 2, 06-12-2019)

“Setiap bulan ada halal tour. Walaupun haji, kita juga halal tour. Halal tour setiap bulan ada keberangkatan. Tidak terikat walaupun ada musim umroh, musim haji.” (IN 2, 06-12-2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2, manajemen akomodasi yang pertama kalo dilakukan PT Ebad adalah menentukan line tour yang akan digunakan. Untuk hotel dan lain-lain dipesan PT Ebad melalui online. Setelah itu ditentukan transportasi yang digunakan untuk perjalanan wisata. Setelah itu dilakukan pemesanan *seat*. Minimal satu grup terdiri dari 20 *seat*. Setelah itu PT Ebad wisata menentukan hotel yang akan digunakan untuk menginap para turis muslim. Halal tour diadakan setiap bulan meskipun sedang musim haji atau umroh.

Pernyataan informan dari yang menjelaskan tentang kenyamanan dan keamanan penginapan hingga jadwal yang sudah terorganisir juga sejalan dengan informan dari jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Ebad:

“Nyaman sih, mbak..saya pake yang bintang 3.(KN 1, 06-12-2019)

“Kita sih selalu dihubungi sama tour leadernya. Kalo jadwalnya masuk penginapan ya masuk, kalo keluar ya keluar. Tapi kalo mau keluar

sendiri ya harus menghubungi tour leader. Biar tahu.”(KN 1, 06-12-2019)

“Nyaman, mbak..aman.. nggak ada masalah.. ada yang bagian ngawasin barang-barang juga”(KN 2, 06-12-2019)

“Biasanya ada yang ngehubungi. Kalo mau ada kegiatan ke luar penginapan atau untuk ibadah bareng-bareng ya diumumkan gitu. Tapi diinfokan kalo mau keluar sendiri ya nggak apa-apa. Cuman wajib lapor aja..” (KN 2, 06-12-2019)

Akomodasi merupakan wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.¹¹³ Penginapan selama di Mekah dan Madinah bagi jamaah merupakan hal yang sangat penting bagi kenyamanan jamaah melaksanakan ibadah. Penginapan yang memadai akan membuat jamaah tenang. Selama ini PT Ebad Wisata telah melaksanakan manajemen akomodasi yang baik. Ada beberapa macam paket yaitu paket hotel bintang 5 dan bintang 3. Jarak penginapan kurang lebih 500-700 meter yang tidak terlalu jauh. Penginapan dipilih yang nyaman untuk jamaah umroh dan haji. Terkait dengan hal tour PT Ebad Wisata membuat paket yang dapat dijangkau jamaah dari sisi harga.

Pelayanan yang diberikan PT Ebad Wisata terkait dengan *halal tour* haji dan umroh sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh PhilipKotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan

¹¹³ Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986

mutu pelayanan, antara lain:¹¹⁴ yaitu akomodasi mudah dijangkau dan dekat dengan tempat ibadah, komunikasi yang lancar dengan jamaah, karyawan yang kompeten dalam memilih hotel atau penginapan, karyawan yang sopan dalam melayani jamaah, karyawan yang memahami kebutuhan jamaah, konsistem dalam pelayanan, cepat dan tanggap dalam memenuhi keinginan jamaah, serta adanya kepastian.

Menurut pendapat peneliti data yang diperoleh di lapangan sudah didukung oleh teori yang ada pada kajian teori. Manajemen pelayanan akomodasi pada PT Ebad wisata sudah dilakukan dengan baik. Perusahaan bertanggung jawab sepenuhnya mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, . Data yang didapatkan dilapangan telah menjawab teori yang ada pada pernyataan tersebut.

¹¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2 h. 107

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa PT Ebad Wisata dalam menyelenggarakan halal tour ibadah haji dan umroh telah melakukan manajemen pelayanan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari manajemen pelayanan lima aspek yaitu manajemen pelayanan administrasi, manajemen pelayanan transportasi, manajemen pelayanan kesehatan, manajemen pelayanan konsumsi dan manajemen pelayanan akomodasi. Dalam menyelenggarakan pelayanan kelima aspek tersebut PT Ebad Wisata telah melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penjelasan berikut ini:

a. Manajemen Pelayanan Administrasi

Manajemen pelayanan administrasi merupakan tata kelola dalam pemberian pelayanan administrasi kepada para calon jamaah atau turis muslim yang meliputi pendaftaran dan pembayaran. Pada PT Ebad Wisata penyelenggaraan administrasi yang mudah, fleksibel dan aman, yaitu pendaftaran dilakukan dengan datang langsung ke kantor PT Ebad Wisata atau lebih mudah dengan cara online. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan dengan cara transfer atau melalui marketing PT Ebad Wisata. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh para konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Ebad Wisata.

b. Manajemen Pelayanan Transportasi

Manajemen pelayanan transportasi merupakan tata kelola dalam penyediaan transportasi yang nyaman dan aman untuk calon jamaah dan turis muslim selama

keberangkatan hingga pulang ke tanah air. Pada PT Ebad Wisata, pelayanan transportasi yang aman, nyaman dan memadai. Sesuai dengan yang dikatakan para informan bahwa PT Ebad menggunakan maskapai penerbangan yang nyaman dan aman serta tanpa transit sehingga perjalanan lebih cepat dan nyaman. Setelah sampai di Saudi, Jamaah disediakan bus yang nyaman untuk perjalanan selama ibadah haji dan umroh. Hal ini juga sesuai dengan pendapat para konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Ebad Wisata.

c. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen pelayanan kesehatan merupakan tata kelola pemberian layanan kesehatan atau penyuluhan terkait kesehatan para calon jamaah dan turis muslim sebelum keberangkatan dan selama perjalanan ibadah atau berwisata. Pada PT Ebad Wisata, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada jamaah cepat, aman, dan komunikatif seperti memberikan pelayanan kesehatan untuk jamaah haji sebelum keberangkatan di Rumah Sakit Haji, untuk umroh dan halal tour diberikan penyuluhan untuk melakukan pemeriksaan pribadi dan imunisasi. Hal ini juga sesuai dengan pendapat para konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Ebad Wisata.

d. Manajemen Pelayanan Konsumsi

Manajemen pelayanan konsumsi adalah tata kelola pemberian pelayanan konsumsi yang halal, teratur atau terjadwal dan memadai dari segi gizi. Pada PT Ebad Wisata konsumsi sudah diberikan dengan teratur atau terjadwal, tidak diragukan lagi kehalalannya, serta mengandung gizi yang memadai untuk para jamaah dan turis muslim. Hal ini juga sesuai dengan pendapat para konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Ebad Wisata.

e. Manajemen Pelayanan Akomodasi

Manajemen pelayanan akomodasi adalah tata kelola penyediaan akomodasi untuk para jamaah dan turis muslim. Pelayanan akomodasi atau penginapan pada PT Ebad Wisata nyaman dan dekat dengan lokasi ibadah. Hal ini juga sesuai dengan pendapat para konsumen yang telah menggunakan jasa travel PT Ebad Wisata.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya mengambil satu obyek perusahaan halal tour, yaitu PT Ebad Wisata sehingga tidak ada pembandingan pelaksanaan manajemen pelayanan halal tour di perusahaan lain sehingga dapat diketahui tingkat kualitas manajemen pelayanan PT Ebad Wisata jika dibandingkan dengan perusahaan lain. Selain itu, informan penelitian ini tidak melibatkan informan dari pihak pemerintah, khususnya dari kementerian agama yang mengurus masalah penyelenggaraan haji dan umroh sehingga tidak dapat mengetahui penilaian manajemen pelayanan haji dan umroh yang diselenggarakan oleh PT Ebad Wisata dari pihak pemerintah sebagai regulator dan pengawas.

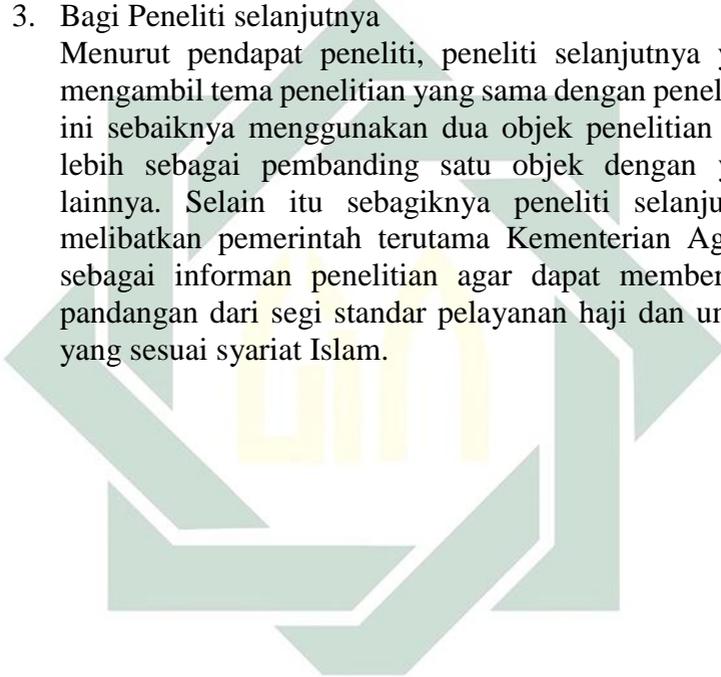
C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi PT Ebad Wisata

Menurut pendapat peneliti PT Ebad Wisata perlu mempertahankan manajemen pelayanan halal tour haji dan umroh agar jamaah merasa puas dan memiliki loyalitas terhadap PT Ebad Wisata dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan tour halal haji dan umroh

2. Bagi Jamaah haji dan umroh
Menurut pendapat peneliti, jamaah perlu memilih perusahaan penyelenggara *halal tour* haji dan umroh yang telah berpengalaman dalam menyelenggarakan *halal tour* haji dan umroh agar tidak tertipu dan merasakan aman dan nyaman.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
Menurut pendapat peneliti, peneliti selanjutnya yang mengambil tema penelitian yang sama dengan penelitian ini sebaiknya menggunakan dua objek penelitian atau lebih sebagai pembandingan satu objek dengan yang lainnya. Selain itu sebaiknya peneliti selanjutnya melibatkan pemerintah terutama Kementerian Agama sebagai informan penelitian agar dapat memberikan pandangan dari segi standar pelayanan haji dan umroh yang sesuai syariat Islam.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsi, M.B. (1999). *Fikih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Al-Zaziri, A.R. (1996). *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. Jakarta: Darul Ulum Press.
- Aprilia, F., & Maulidina. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan, *Jurnal Busnis Administrasi*, 02.
- Arikunto. (2006). *Metodelogi penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryanti, D., Ahman, E., & Pancawati, D. (2012). Pengaruh Assurance Terhadap Loyalitas Pelanggan Corporate Tiket Maskapai Penerbangan Domestik PT. InterlinkTours & Travel Bandung (Survey Kepada Pelanggan Corporate Tiket Maskapai Penerbangan Domestik Pt. Interlink Tours And Travel Bandung), *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, Vol.1.
- Avinda, D. (2017). Pengaruh Kredibilitas Endorser, Kreativitas Iklan dan Daya Tarik Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Terhadap Pembelian Lipstik Wardah di Toko Neraca Padang. *Jurnal STKIP Sumatra Barat*.
- Ayub, S.H. (1983). *Fikih al-Ibadat-al-Haji*. Libanon: Darul Ulum Al-Hadisah.
- Bahrudin, HS. (1984). *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*. Jakarta: Bima Aksara.

- Bilson, S. (2001). *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, B. (2005). *Metodelogi penelitian kuantitatif*. Jakarta:kencana.
- Chookaew, S., chanin, O., Charatarawat, J., Sriprasert, P., & Nimpaya, S. (2015). Increasing Halal Tourism Potential at Andaman Gulf in. *Journal of Economics, Business and Management*, III (7), 277-279
- Departemen Agama RI. (2000). *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*. Jakarta: Departemen Agama RI
- Departemen Agama RI. (2003). *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Endaswara, S. (2009). *Metodelogi Penelitian Folklor*. Yogyakarta: Medpress.
- Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal. (1999). Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van hoeve.
- Febriana, N.I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *ejournal IAIN Tulungagung*.
- Firmansyah. (2016). Strategi Pelayanan Prima (SPP) untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat. *Jurnal Widya*.
- Gayuh, I. (1999). *Buku Pintar Haji dan Umroh*. Jakarta: Pustaka Warga Negara.

- Hatono, D.S.(2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Askes Melalui Pendekatan Dimensi Servqual, *Jurnal Unimus*.
- Haryono, G., &Evanita, S. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel di Sungai Penuh.*ejournal UNP*.
- Hilali, M. (1996).*38 Sifat Generasi Unggulan*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Irmayani. (2019). Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*.
- Islami, D.K. (2014). “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”.*Skripsi*.Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.
- Kasmir. (2005).*Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Moekijat. (1990).*Kamus Manajemen*. Bandung: CV: Mandar Maju.

- Moenir,A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta: Bumi Aksara:
- Moleong, L.J. (2012). *Metode penelitian Kualitatif*.Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Noviyanti. (2015). Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin. *Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah*, 14(28).
- Novianti, E.,& Darlius. (2018).Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1).
- Rahmat, J. (2002). *Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto., & Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raya, A.T., &Mulia,S.M. (2003). *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Ruslan, R (1998). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada.
- Sanie, A. (1992). *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Semuel, H.,& Wijaya, N. (2009).Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api IndonesiaMenurut Penilaian Pelanggan Surabaya.*Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*, vol.4.

- Sofyan, Riyanto. 2012. *Prospek Bisnis Pariwisata Syariah*. Jakarta: Republika
- Suharno, N., & Shihab, M.S. (2012). Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangible, dan Dimensi Empati terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UUI Press.
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986
- Suryani. (2015). Manajemen Sarana Prasarana dan Prestasi Belajar Peserta Didik. *Al-Idarha: Jurnal Kependidikan Islam*, 17.
- Tjiptono, F. (2001). *Prinsip-rinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI.
- Wahab M.A. (2003). *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*. Jakarta: PBB UIN.

Yonathan,I.C. (2013). Pengaruh Kompetensi, Informasi, Karyawan, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Zangrandi di Surabaya.*Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya.*

