



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**STRATEGI PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DAN  
RESPON KEPUASAN JAMAAH DI PT. ALKAMILAH  
WAHANA BERKAH LAMANDAU KALIMANTAN  
TENGAH  
SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negri Sunan Ampel  
Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

**Oleh:**

**Yazid Buci Qamarullah (B94217121)**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM**  
**NIP : 196212141993031002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yazid Buci Qomarullah

NIM : B94217121

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan ini bahwa, skripsi dengan judul *Strategi Pelayanan Haji dan Umroh dan Respon Kepuasan Jamaah di PT. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah* merupakan hasil karya penelitian saya. Segala bentuk karya publikasi yang bukan milik saya, telah ditambahkan ke dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran dalam pernyataan yang saya muat, maka saya siap menerima konsekuensi dengan pencabutan gelar sarjana yang saya dapat melalui skripsi ini.

Nanga Bulik, Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Yazid Buci Qomarullah

NIM: B94217121

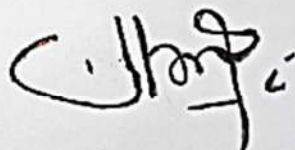
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Yazid Buci Qamarullah  
NIM : B94217121  
Progam Studi : Manajemen Dakwah  
Judul : **Strategi Pelayanan Haji dan Umroh dan Respons Kepuasan Jamaah di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah.**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 24 Desember 2020

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Ah. Ali. Arifin, MM  
NIP.196212141993031002

**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**“Strategi Pelayanan Haji dan Umroh dan Respon  
Kepuasan Jamaah di PT. Alkamilah Wahana Berkah  
Lamandau Kalimantan Tengah”**

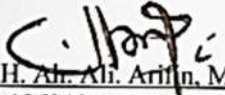
**SKRIPSI  
Disusun Oleh**

Yazid Buci Qamarullah  
NIM: B94217121

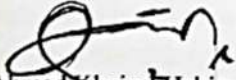
Telah diuji dan dinyatakan dalam ujian Sarjana Strata Satu  
pada tanggal

Tim Penguji

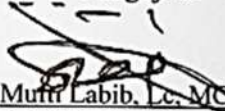
Penguji I

  
Dr. H. Ah. Ali. Arifin, MM  
NIP.196212141993031002


Penguji III

  
Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si  
NIP. 197512302003121001

Penguji II

  
H. Mutti Labib, Lc., MCI  
NIP. 196401021999031001

Penguji IV

  
Afrangga Bramayudha, MM.  
NIP. 197912142011011005

  
Surabaya,  
Dekan  
  
Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag., M.Fil.I  
NIP. 197110171998031001



UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.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 : Yazid Buci Qamarullah  
NIM : B94217121  
Fakultas/Jurusan : Da'wah & komunikasi / Manajemen Da'wah  
E-mail address : \_\_\_\_\_

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Strategi Pelayanan Haji Dan Umrah Dan Kepemimpinan jamaah Di PT. Alwani  
lah Wahana Berhikmah Samudra Kalimantan Tengah

beserta 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,

Penulis

( Yazid Buci Qamarullah )  
nama terang dan tanda tangan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan haji umroh, serta bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah selama menjalani ibadah haji dan umrah.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk mengetahui secara mendalam terkait dengan strategi pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah. Kemudian, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah lebih mengedepankan pada visi dan misi yaitu, Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah dan misi biro PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah.

Dalam proses pelayanannya, kualitas SDM menjadi faktor penting dalam proses pelayanan PT. Alkamilah Wahana Berkah. Sedangkan, adanya berkas-berkas jamaah dan ketidak siapan jamaah dalam mempersiapkan keberangkatan menjadi hambatan yang sering dialami oleh PT. Aljamilah Wahana Berkah Nangaa Bulik Lamandau Kalimantan Tengah.

Kata Kunci: *Strategi, Pelayanan, Haji Umrah*

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi konsep.....	7
F. Sitematika Pembahasan.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORITIK .....	12
A. Kerangka Teoritik.....	12
1. Strategi.....	12
2. Pelayanan.....	17
3. Kepuasan Jamaah .....	31
4. Biro Haji dan Umroh .....	35
5. Haji dan Umroh .....	41

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	54
BAB III.....	67
METODOLOGI PENELITIAN .....	67
C. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
D. Objek Pelitian .....	68
E. Jenis dan Sumber Data .....	69
F. Tahap-Tahap Penelitian.....	70
G. Teknik Pengumpulan Data .....	72
H. Teknik Validitas Data.....	74
I. Teknik Analisis Data .....	75
BAB IV.....	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	76
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	76
B. Penyajian Data.....	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
BAB V .....	119
PENUTUP .....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran dan Rekomendasi.....	122
C. Keterbatasan Penelitian .....	123



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umroh merupakan salah satu rukun Islam. Haji dan umroh diwajibkan bagi umat Islam yang mampu. Setiap muslim mengidamkan untuk dapat menunaikan haji dan umroh untuk memenuhi rukun Islamnya yang kelima setelah syahadat, sholat, puasa, dan zakat. Allah berfirman dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 :

مَنْ أَلْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَىٰ وَنَلَّهِ ءَامِنًا كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٌ بَيْنَتِ ءَايَتِ فِيهِ  
الْعَلَمِينَ عَنِ غَنِيِّ أَنَّهُ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ سَبِيلًا إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Minat haji dan umroh di Indonesia sangat tinggi, hal tersebut terjadi karena mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim. Berbanding lurus dengan minat masyarakat

yang tinggi, permasalahan haji dan umroh di Indonesia juga sangat kompleks, salah satu permasalahannya berasal dari calon jamaah itu sendiri. Masyarakat muslim Indonesia yang melaksanakan ibadah haji dan umroh bukan dari kalangan atas saja melainkan dari berbagai lapisan masyarakat. Calon jamaah haji dan umroh berasal dari berbagai elemen masyarakat yang memiliki latar belakang dan usia yang beragam. Ada jamaah yang berusia lanjut dan memiliki keterbatasan fisik dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh, jamaah yang berasal dari kalangan menengah ke bawah yang masih minim informasi tentang pelaksanaan haji dan umroh dan berbagai elemen masyarakat lainnya. Mengacu pada berbagai keterbatasan calon jamaah haji dan umroh tersebut maka sebagai biro perjalanan haji dan umroh yang profesional perlu merumuskan strategi pelayanan untuk haji dan umroh.

Setiap biro perjalanan Haji dan Umroh memiliki strategi pelayanan yang berbeda satu sama lainnya. Strategi termasuk dalam salah satu fungsi manajemen yaitu perencanaan. Strategi menurut Siagian merupakan suatu metode yang sifatnya sangat penting dalam proses

pencapaian tujuan.<sup>1</sup> Strategi digunakan dalam proses pencapaian tujuan jangka panjang.<sup>2</sup> Adapun pengertian pelayanan adalah kemampuan individu atau organisasi memberikan kepuasan pelayanan kepada orang lain dengan standar yang ditetapkan. Jadi, strategi pelayanan haji dan umroh adalah metode untuk memberikan kepuasan kepada jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh. Strategi pelayanan haji dan umroh ini bertujuan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada para jamaah. Pelayanan prima yang dimaksud adalah dapat berkomunikasi baik dengan para jamaah, mampu menangani keluhan dan memberikan solusi terhadap permasalahan para jamaah dalam proses haji dan umroh serta memenuhi hak-hak jamaah secara profesional.

Di Indonesia ada banyak perusahaan yang menawarkan jasa pelayanan haji dan umroh, untuk menarik minat jamaah haji dan umroh, strategi pelayanan yang baik sangat diperlukan. Strategi pelayanan yang perlu diperhatikan diantaranya, yaitu pelayanan jasa yang meliputi pembayaran setoran ONH (ongkos naik haji) ke bank, pemeriksaan

---

<sup>1</sup> Dr. Mgs. H. Nazarudin, MM, "Manajemen Strategik". 2018. Hal.6.

<sup>2</sup> Fatihatul Firda Muhimmah, "jurnal Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada Pt. Ebad Alrahman Wisata Surabaya". 2018. Hal. 17

kesehatan calon jamaah, pengurusan dokumen haji dan umrah, bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh diletakan atas prinsip-prinsip dalam mengedepankan kepentingan jama'ah memberikan rasa keadilan dan kepastian efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas, profesionalitas dan nirlaba. Prinsip-prinsip tersebut direfleksikan dalam sebuah kegiatan terkait dengan penyelenggaraan haji dan umroh, baik dalam bentuk pembinaan, pelayanan maupun perlindungan. PT. Alkamila Wahana Berkah merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa pelayanan ibadah haji dan umroh dan sudah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama. Kantor PT. Alkamila Wahana Berkah berlokasi di Jl. Batu Batangui kota Nanga Bulik Kabupaten Lamandau Kalimantan Tengah. PT. Alkamila Wahana Berkah didirikan atas dasar siap melayani jamaah dengan pelayanan ibadah haji dan umroh secara profesional. PT. Alkamila Wahana Berkah adalah sebuah penyelenggara ibadah haji dan umroh memiliki keunikan strategi

pelayanan, dimana salah satu strategi pelayanannya adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada para jamaah yang dilakukan langsung oleh *ownernya* yang juga berprofesi sebagai seorang tenaga kesehatan. Beliau adalah seorang dokter di puskesmas daerah kota nanga bulik. Layanan kesehatan ini dilakukan selama perjalanan haji dan umroh dan tidak dipungut biaya tambahan. Oleh karena itu, banyak kalangan masyarakat yang mempercayakan perjalanan haji dan umroh mereka kepada PT. Alkamila Wahana Berkah sebagai biro pembimbing perjalanan ibadah haji dan umroh.

Dari penjelasan tentang keunikan strategi pelayanan di PT. Alkamila Wahana Berkah di atas, penulis memilih PT. Alkamila Wahana Berkah sebagai objek penelitian skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah”.

## **B. Rumusan Masalah**

Penulis merumuskan pokok pembahasan berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah?
2. Apa saja faktor pendukung dan Penghambat strategi pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah?
3. Bagaimana respon jamaah terhadap pelayanan di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan strategi pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah.
2. Mengidentifikasi apa saja faktor pendukung dan Penghambat dalam strategi pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah.
3. Mendeskripsikan kepuasan jamaah haji dan umroh terhadap pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamila

Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan bagi keilmuan manajemen dakwah. dan juga dapat dijadikan bahan acuan untuk menulis karya ilmiah selanjutnya terhadap objek serupa atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

##### 2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan PT. Alkamila Wahana Berkah dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umroh. Serta mampu memperluas dan memperkaya pengetahuan peneliti dalam bidang penelitian manajemen pelayanan.

#### **E. Definisi konsep**

##### 1. Strategi pelayanan

Kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani “strategos”, yang berasal dari bahasa stratos yang berarti militer dan Ag yang artinya pemimpin. Strategi awalnya diartikan sebagai generalship atau sesuatu yang

dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang.<sup>3</sup> Pengertian strategi adalah suatu rencana dan disusun oleh sebuah manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi pada dasarnya strategi adalah sebuah perencanaan dalam sebuah aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Strategi pelayanan diperlukan untuk mencapai pelayanan kerja yang profesional.

## 2. Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah kemampuan individu atau organisasi dalam memberikan kepuasan kepada orang lain dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan pelayanan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki. Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan memperhatikan

---

<sup>3</sup> Reni Diah Ayu Setiowati, "Strategy Social Entrepreneurship Dalam Mewujudkan Kemandirian Lembaga Social Islam (Study Kasus Yayasan Nurul Hayat Surabaya)", Skripsi, Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya. 2016 Hal. 7



pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.<sup>4</sup>

### 3. Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah merupakan keadaan dimana jamaah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan serta tingkat emosional yang berbeda dari tiap-tiap jamaah. Richard L. Oliver mengemukakan bahwa tingkat kepuasan konsumen atau jamaah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan harapan-harapan tersebut.<sup>5</sup> Dalam kepuasan jamaah, ada indikator untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah atas produk yang di tawarkan oleh sebuah perusahaan, diantaranya melalui saran atau komplain jamaah, kualitas pelayanan yang diberikan, dan kemudahan dalam mengakses produk atau pelayanan.

Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan strategi pelayanan adalah sebuah perencanaan dalam sebuah

---

<sup>4</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hal.2

<sup>5</sup> Zulkarnain. 2014. Entrepreneurial Marketing; Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Graha Ilmu hal 105.

aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, dan kepuasan jamaah tingkat kepuasan konsumen atas perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh jamaah berdasarkan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau pengelola jasa.

## **F. Sitematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan proses sekaligus kerangka pemikiran dalam skripsi. Penelitian ini terdiri dari lima bab, kemudian setiap bab dibagi lagi menjadi beberapa sub bab. Untuk memudahkan pembahasan, penulis akan memaparkan sistematika pembahasan dari bab ke bab. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I adalah Pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah. Kemudian latar belakang masalah tersebut dijadikan sebagai sasaran penelitian. Kemudian tujuan penelitian ini akan menjadi manfaat penelitian dan menjelaskan konsep penelitian.

BAB II adalah kajian teoritis dan penelitian terdahulu. kajian teoritis digunakan untuk menganalisis permasalahan penelitian dan mendiskusikan teori dari perspektif Islam. Sedangkan penelitian terdahulu diambil dari disertasi terdahulu dan tesis yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III menjelaskan tentang metode penelitian. Metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian, jenis dan sumber data, tahap tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, teknik analisis data serta pemeriksaan kebasahan data.

BAB IV menjelaskan hasil penelitian berisi gambaran umum, objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian (analisis data). Penyajian data tersebut menggambarkan data yang ditemukan dalam analisis penelitian program pelayanan haji dan umrah di PT. Alkamila Wahana Berkah.

BAB V merupakan penutup atau kesimpulan dari penelitian tersebut. Bab v berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi, keterbatasan penulis dan hasil yang diperoleh dari penelitian.

Pada bagian akhir disertakan daftar pustaka dan lampiran pendukung selama proses penelitian.

## BAB II

### KAJIAN TEORITIK

#### A. Kerangka Teoritik

##### 1. Strategi

###### a. Pengertian strategi

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi, yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan “5 P’s Strategy”,<sup>6</sup> yaitu :

- 1) *Strategy is Plan*: terdapat karakteristik strategi, artinya strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan.
- 2) *Strategy is Play*: strategi merupakan suatu maneuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- 3) *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai goals.

---

<sup>6</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga, 2012, hal. 25

- 4) *Strategy as a position* : strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk meposisi organisasi dalam lingkungan perusahaan.
- 5) *Strategy as a perspective*: strategi menunjukkan perspektif dari para *strategist* (pembuat keputusan perusahaan) di dalam memandang dunianya.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa strategi adalah cara dimana organisasi akan mencapai tujuan dan sasarannya dalam jangka panjang. Dalam penerapannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerjasama tim agar dapat mencapai tujuan secara optimal.

#### b. Proses Umum Strategi

Model proses strategi pada dasarnya terdiri dari tiga langkah utama yang saling berhubungan. *Pertama*, perumusan strategi *kedua*, implementasi strategi dan *ketiga*, evaluasi dan pengendalian strategi. Ketiga langkah utama tersebut dapat dinyatakan secara lebih rinci dalam langkah-langkah

konkrit yang dilakukan manajemen dalam menyusun strategi manajemen, yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>

- 1) Menentukan bisnis apa yang akan dilakukan perusahaan dan tujuan atau harapan apa yang ingin dicapai di masa depan.
- 2) Menerjemahkan visi dan misi ke dalam suatu tujuan strategis yang terukur dan berbagai target kinerja yang harus dicapai.
- 3) Menyusun strategi yang tepat untuk mencapai tujuan dan target. Dalam penyusunan strategi diikuti pula penetapan *policy* atau kebijaksanaan yang akan menjadi jembatan terhadap implementasi.
- 4) Menjalankan implementasi yang dipilih dan melakukan berbagai keputusan taktis secara efisien dan efektif..
- 5) Mengevaluasi kinerja dan bila perlu melakukan berbagai penyesuaian arah, tujuan, strategi dan pelaksanaan sesuai dengan situasi perusahaan saat ini.

---

<sup>7</sup> Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang : Bayumedia), h. 4-5

### c. Strategi dalam Perspektif Islam

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, konsep strategi adalah ilmu yang menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tertentu. Fred R. David mengutip pengertian strategi dalam kamus *Webster (New World Dictionary)* adalah seni tentang perencanaan dan pengelolaan operasi militer skala besar, tentang pengarahannya ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh.

Dalam islam, strategi dikenal sebagai suatu perencanaan baik jangka panjang maupun jangka pendek untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan baik. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Al Qur'an Surah Al Quraisy ayat 1-4 yang berbunyi :

لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ (١) إِبْلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ  
(٢) فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (٣) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِّنْ  
جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِّنْ خَوْفٍ (٤)

“Karena kebiasaan orang-orang quraisy(1),”

“(Yaitu), kebiasaan mereka berpegangan pada musim dingin dan musim panas(2)”

“Maka hendaklah mereka menyembah tuhan (pemilik) rumah ini (ka’bah) (3)”

“yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan(4)”.

Kata strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang mengacu pada jenderal militer dan dikombinasikan dengan *stratos* (pasukan militer) dan *ogo* (untuk mengarahkan atau memimpin).<sup>8</sup> Dalam kamus manajemen disebutkan strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam hal waktu dan ukuran.<sup>9</sup> Penggunaan strategi dalam manajemen suatu organisasi diartikan sebagai cara dan taktik yang direncanakan secara sistematis dalam organisasi.

Kesimpulan dari beberapa pendapat diatas adalah strategi merupakan rencana cermat mengenai arah tujuan sebuah organisasi. Islam mengajarkan untuk menyerahkan sesuatu yang harus dikerjakan

---

<sup>8</sup> Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), h.33

<sup>9</sup> B. N . Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), cet ke-2, h.340



kepada ahlinya. Dengan dilimpahkannya urusan kepada orang yang ahli maka strategi yang direncanakan tepat dengan tujuan organisasi. Strategia akan mempermudah dalam pencapaian tujuan organisasi apabila rencana strateginya tepat.

## **2. Pelayanan**

### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan melalui kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan, karena perusahaan tidak berjalan tanpa pelanggan. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa adanya pelanggan. Oleh karena itu, tugas utama perusahaan adalah menarik pelanggan dan menarik perhatian. Pelanggan tertarik dengan penawaran yang lebih kompetitif dan tetap dalam pelayanan yang baik dengan memberikan kepuasan pelayanan.<sup>10</sup>

Definisi pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, Layanan adalah produk tidak berwujud yang membutuhkan usaha manusia dan penggunaan perangkat.

---

<sup>10</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hal.2

Pengertian pelayanan yang lebih rinci, sebagaimana dikutip Gronroos, adalah bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi konsumen-karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa. untuk menyelesaikan masalah konsumen atau pelanggan.<sup>11</sup>

Dari kedua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa ciri utama layanan adalah tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan memerlukan upaya manusia atau perangkat lain yang disediakan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan pembahasan definisi manajemen pelayanan di atas, manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana ilmu dan seni diterapkan untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan.

Dalam usaha memenuhi kepentingan seringkali tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan

---

<sup>11</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007, hal. 2

bantuan berupa perbuatan orang lain. Perbuatan orang tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.<sup>12</sup>

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standart pelayanan, sekurang kurangnya meliputi :

#### 1) Prosedur Pelayanan

Standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan..

---

<sup>12</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 26

## 2) Waktu Penyelesaian

Waktu proses ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan.

## 3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif layanan, termasuk perincian yang diberikan dalam proses pemberian layanan

## 4) Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## B. Aktivitas Pelayanan

Menurut George S. Odiome aktivitas adalah suatu usaha atau proses yang menggunakan keterampilan dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik berupa barang maupun jasa yang bermanfaat.<sup>13</sup>

Aktivitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan harus aktif dan dinamis, karena dalam pelayanan masyarakat pada dasarnya menjadi sasaran, baik secara individu

---

<sup>13</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 163

maupun kelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Jadi kegiatan merupakan perwujudan ide (rencana) dan kenyataan atau antara masukan (input) dan kenyataan atau antar masukan (output).<sup>14</sup>

### C. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Khasmir dalam bukunya yang berjudul “*Etika customer service*” menjelaskan Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, caranya dengan memiliki tenaga pelayanan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, semua produk yang diinginkan tersedia, pelanggan bertanggung jawab dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan cepat dan akurat, memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sesuai dengan yang dijanjikan dalam program layanan yang ditawarkan.<sup>15</sup>

Pelayanan yang baik terdiri dari memberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih :

---

<sup>14</sup> Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal. 2

<sup>15</sup> Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 9

## 1). Kecakapan

Untuk menjadi Customer Service Officer yang khusus melayani jamaah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas customer service selalu berhubungan dengan jamaah. Customer Service Officer harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi jamaah maupun kemampuan dalam bekerja.

## 2). Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat.

Banyak dari pihak biro perjalanan haji dan umroh yang selalu ingin dianggap baik oleh para jamaah karena akan menjadi pelanggan setia atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, biro perjalanan haji dan umrah juga berharap melalui pelayanan baik yang diberikan, para jamaah haji dan umroh dapat membantu mempromosikan

perjalanan haji dan umroh. Ini merupakan keuntungan tersendiri bagi perjalanan haji dan umrah. Dengan memberikan pelayanan yang baik, Travel Haji dan Umroh telah menetapkan standar yang didukung oleh sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai kepuasan jamaah.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri khas tersendiri. Perjalanan haji dan umrah menggunakan kriteria untuk membentuk karakteristik pelayanan yang baik, didorong oleh beberapa faktor pendukung yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

- a) *Pertama*, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (Customer Service Officer) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, Customer Service Officer harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.
- b) *Kedua*, adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan,

ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.<sup>16</sup>

Setelah ada faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik salah satunya adalah sarana *Physic*. terdiri dari dua unsur yaitu ketersediaan staf yang baik dan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik.

Sebagai penyedia pelayanan yang baik seorang customer service harus ramah, sopan, menarik, responsif, pandai bicara, lucu dan cerdas karena kenyamanan pelanggan sangat tergantung pada customer service yang melayaninya. Selain itu, customer service juga harus mampu memikat

---

<sup>16</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172



dan merebut hati masyarakat agar masyarakat lebih menunjukkan minat.

Demikian juga salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk menyertai perjalanan haji dan umroh. Fasilitas yang bisa diberikan meliputi seperti ruang tunggu, kamar mandi, AC, dan berbagai fasilitas tambahan lainnya agar jamaah merasa nyaman dan betah.

#### D. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan dibagi menjadi 3 macam, yaitu :

##### 1). Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi, dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan. Layanan secara garis besar dari segi teknis pelaksanaan yang terjadi langsung di lapangan.

## 2). Layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

## 3) Layanan dengan tindakan/perbuatan

Adapun layanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan, keterampilan, dan pelaksanaan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah ditentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan yang memuaskan bagi yang berkepentingan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172

## E. Sasaran Pelayanan

Menurut Drs.H.A.S Moenir dalam bukunya “*manajemen pelayanan umum*” tujuan sasaran pelayanan adalah kepuasan konsumen atau jamaah. Kepuasan konsumen terdiri dari dua hal yaitu jasa pelayanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat agar dapat memuaskan penerimanya.<sup>18</sup>

Memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan kepada penyedia layanan atau perusahaan yang bersangkutan. Jika pelayanan dipersiapkan dengan baik dan memuaskan untuk pelayanan, maka hal ini berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka persepsi kualitas akan berdampak negatif. Banyaknya perusahaan khususnya di bidang jasa menimbulkan persaingan di antara mereka sendiri

---

<sup>18</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 196

yang membingungkan pelanggan lembaga mana yang dapat memberikan pelayanan yang baik di segala bidang, sehingga harapan pelanggan dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Pelanggan adalah kunci keuntungan. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan keuntungan yang di dapat dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, memperoleh pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.<sup>19</sup>

#### F. Pelayanan Yang Baik Menurut Perspektif Islam

Adapun hal-hal yang harus diperhatikan agar pelayanan disebut baik dari sudut pandang Islam:

##### 1) Tanggung Jawab

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ۚ ٣٨

Artinya : *“tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya” (QS. Al-Muddassir ayat : 38)*

---

<sup>19</sup> Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal.3

Dalam melakukan kegiatan pelayanan seseorang harus dapat melayani setiap pelanggan atau jamaah dari awal sampai akhir. Jamaah akan puas ketika mereka merasakan adanya bertanggung jawab dari pihak pemberi jasa pelayanan. Jika ada jamaah haji yang tidak terlayani dengan baik, maka akan berdampak buruk bagi para biro travel haji dan umroh. Jamaah yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal negatif dan seringkali sesuatu yang buruk berkembang lebih cepat daripada kebaikan.

## 2) Responsif

Pelayanan harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Jika mereka melayani jamaah haji, mereka harus melakukannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH).

Dalam Al Qur'an surah Al Ahzab ayat 21 dijelaskan bahwa :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ  
وَدَكَرَ اللَّهُ كَثِيرًا ٢١

Artinya : “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”. (QS. Al-Ahzab : 21)

Pelayanan yang diberikan harus sesuai rencana dan tidak melakukan kesalahan (sesuai tata cara perjalanan haji dan umroh serta keinginan dari para jamaah). Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pegawai juga harus baik dengan waktu dan tidak membicarakan hal-hal di luar konteks pekerjaan saat melayani pelanggan.

Melayani dengan benar berarti tidak boleh ada kesalahan baik dalam percakapan maupun di tempat kerja. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan malas untuk melakukan *reconnect* atau berhubungan kembali.

### 3) Komunikatif

Mampu berkomunikasi berarti mampu dengan cepat menangkap keinginan pelanggan atau jamaah. Selain itu juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

## 3. Kepuasan Jamaah

### a. Pengertian Kepuasan Jamaah

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah puas, perasaan senang, hal-hal (yang bersifat kepuasan, kesenangan, kelegaan, dll). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang, dan lega dari seseorang ketika mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam rangka memperoleh pelayanan suatu jasa.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja produk dan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi, atau sangat puas ketika pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi oleh para pelanggan. Jadi, dapat dikatakan kepuasan konsumen berarti kinerja a suatu barang atau jasa setidaknya sesuai dengan yang diharapkan. Richard L. Oliver mengemukakan

bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan tersebut.<sup>20</sup>

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan jamaah atas kinerja produk jasa layanan dengan harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan jasa tersebut.

Kotler dan Amstrong menyatakan bahwa ketidakpuasan jamaah terkait dengan :

- a. Kenyataan yang dialami tidak sesuai dengan harapan.
- b. jamaah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Perilaku atau tindakan pegawai yang tidak menyenangkan terhadap para pelanggan.
- d. Suasana dan kondisi lingkungan yang tidak mendukung.
- e. Biaya yang terlalu mahal.

---

<sup>20</sup> Zulkarnain. 2014. Enterpreneurial Marketing; Teori dan Implementasi. Yogyakarta: Graha Ilmu hal 105.



- f. Iklan yang dilebih-lebihkan atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Untuk mengetahui karakteristik pelanggan yang perlu diketahui agar dapat memberikan pelayanan yang baik :

- a. Pelanggan ingin dianggap raja
- b. keinginan dan kebutuhannya ingin dipenuhi
- c. pelanggan tidak ingin didebat dan tidak ingin tersinggung
- d. Pelanggan ingin diperhatikan
- e. Pelanggan ingin selalu dipuji
- f. Pelanggan adalah sumber kesuksesan terpenting bagi organisasi jasa, karyawan harus termotivasi untuk melayani pelanggan dengan cara terbaik.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian terhadap apa yang diharapkan dan apa yang dipikirkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Jika harapan lebih tinggi dari kualitas produk jasa, pelanggan akan tidak puas, dan sebaliknya, jika harapan sama atau lebih rendah dari kinerja produk jasa, pelanggan akan merasa puas.

Karena faktor kualitas layanan adalah berdasarkan kepuasan pelanggan, maka perlu dipahami tentang pelanggan. Pelanggan adalah orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu karena mempengaruhi kinerja perusahaan.<sup>21</sup>

b. indikator kepuasan Jamaah

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima unsur untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Kualitas produk layanan

Dengan produk layanan yang berkualitas, pelanggan akan senang dan merasa dihargai.

2) Kualitas pelayanan

Dalam sebuah pelayanan, sudah seharusnya pelanggan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik atau memenuhi harapan pelanggan tersebut.

3) Emosional

Pelanggan akan mempunyai rasa bangga dengan membeli produk dan rasa percaya diri

---

<sup>21</sup> Priansa, Rismi Sosmed dan Donni Juni. 2014. Manajemen Komunikasi. Bandung: Alfabeta, hal-33

karena perusahaan pemberi jasa layanan bonafit.

#### 4) Harga Bimbingan

Produk yang memiliki kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan dengan harga yang lebih rendah akan memberikan nilai lebih kepada pelanggannya.

#### 5) Biaya Para Jamaah

Jamaah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/ jasa, sehingga akan menimbulkan sikap puas terhadap jamaah.

### **4. Biro Haji dan Umroh**

Biro perjalanan wisata dapat menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah setelah mendapat izin Direktur Jendral. Pemilik atau pengelola biro perjalanan wisata harus beragama Islam. Untuk memperoleh izin, Biro perjalanan wisata mengajukan permohonan tertulis kepada Direktur Jendral dengan melampirkan.

- a. Surat rekomendasi dari Kepala Kantor Wilayah yang masa berikutnya tidak lebih dari empat bulan.

- b. Copy izin usaha perusahaan yang dilegalisasi dinas pariwisata provinsi atau pemerintah daerah setempat
- c. Surat Pengurus Penyelenggara
- d. Surat keterangan domisili
- e. Menyerahkan uang jaminan sebesar Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) atau garansi bank salah satu bank pemerintah
- f. Ijin berlaku selama tiga tahun
- g. Penetapan kembali dapat dilakukan dengan membuat permohonan izin setelah dilakukan akreditasi dan telah memberangkatkan jamaah umrah selama minimal dua ratus orang selama tiga tahun.

Standar pelayanan haji dan umroh adalah standar pelayanan yang harus diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh sebagai berikut:

- a. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan melibatkan semua orang secara bersama-sama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, dimulai dari

proses pendaftaran, pembayaran dan surat keimigrasian.

b. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Prahaji. Pembinaan yang dilakukan sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci agar calon jemaah haji memahami dan bisa mempraktikkan tata cara pelaksanaan haji dan umroh di Tanah Suci.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pengawas mendampingi dan memberikan arahan kepada para jemaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tata cara ibadah haji dan umroh.
- c) Pasca haji. Pembinaan yang dilakukan setelah menunaikan ibadah haji dan umroh untuk menjaga kemabruran amalan ibadah haji dan umroh.

### c. Transportasi

Transportasi memainkan peran penting dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jemaah haji dari daerah asalnya ke Arab Saudi dan kembali ke daerah asalnya memerlukan sarana transportasi yang sepadan dengan jarak tempuh dan volume angkutan yang memadai (termasuk orang dan barang).

### d. Akomodasi

Akomodasi merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umroh. Penyelenggara harus menyediakan akomodasi yang baik dan memuaskan agar jemaah dapat lebih khusyuk dalam melaksanakan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud meliputi tempat penginapan yang menyediakan dengan makanan, minuman dan fasilitas pelayanan lainnya.

### e. Konsumsi

Mampu menyajikan makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang membuat jemaah merasa nyaman, aman dan puas.

Dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan alami, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa menunaikan ibadah haji dan umroh menjadi seimbang.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti pemeriksaan kesehatan, tes PCR, suntik meningitis dan vaksin corona dan lain-lain. Pelayanan kesehatan berupa pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jemaah haji dan umroh dalam keadaan sehat walafiat serta tidak menularkan penyakit atau tertular selama haji dan umrah dan setelah kembali ke tanah air.

Miftah Thoha, dalam bukunya "*pembinaan organisasi*", pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur: pertama, pembinaan yang berupa tindakan, proses, atau

pernyataan dari suatu tujuan, dan kedua, pembinaan yang bisa meunjukkan pada perbakan atas sesuatu.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut maka pengertian pembinaan adalah membangun, mencari dan mengembangkan keterampilan bersama dalam kegiatan haji dan umrah guna mewujudkan tujuan haji dan umrah. Oleh karena itu, pembinaan haji dan umrah adalah mengkoordinasikan, membimbing dan mengembangkan keterampilan dalam kegiatan haji dan umroh untuk mewujudkan tujuan haji dan umrah.

Sedangkan untuk perlindungan, setiap jemaah haji berhak mendapatkan perlindungan saat menunaikan ibadah haji dan umroh. Jika jemaah naik pesawat, semua itu akan dimudahkan dengan membeli asuransi. Namun, ketika jemaah haji berada di Tanah Suci, keselamatan jiwanya menjadi tanggung jawab masing-masing individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah.

---

<sup>22</sup> Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 1997), h.7.



## **5. Haji dan Umroh**

### **A. Pengertian Haji dan Umroh**

Dari segi bahasa, kata haji berarti niat pergi, berniat, atau pergi ke suatu tempat tertentu. Sedangkan pengertian haji menurut istilah adalah pergi ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan tertentu, yaitu mengunjungi tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.. Dengan kata lain haji menurut istilah syara" adalah sengaja mengunjungi makkah (ka"bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf,sa"i, wuquf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah SWT serta mengharap keridhaan-Nya.

Sedangkan menurut istilah fiqih, Haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah Ka'bah di Mekkah dengan maksud beribadah menurut syarat, rukun dan batu yang diajarkan dalam syariat Islam. Dengan definisi istilah dan rukun ini, haji orang baru dapat dinilai sebagai ibadah.<sup>23</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka"bah dan dilakukan

---

<sup>23</sup> Jaelani. (2015:13)

pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan mencapai ridha-Nya.

Sedangkan waktu pelaksanaan ibadah haji adalah pada waktu yang sudah ditentukan, yaitu pada dimulai dari syawwal sampai sepuluh haji pertama dzulhijjah, yang inti ibadah hajinya dilakukan pada 8-13 dzulhijjah.

Adapun pengertian umrah, secara bahasa umrah berasal dari kata i'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf, kemudian bersa'i antara shafa dan marwah, serta mencukur rambut (tahalul) tanpa wukuf di Arafah. Menurut istilah, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan ihram dari miqat, tawaf, sa'i, dan bercukur (tahallul) demi mengharap ridha Allah SWT.

Hukum umrah adalah fardlu'ain atas setiap muslim sekali dalam seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji (bagi yang mampu). Terdapat firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 196:

وَأْتَمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ  
 الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ  
 مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ آذَىٰ مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ  
 أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ  
 مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامًا ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا  
 رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي  
 الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa*

*haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah), dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.*

Ayat ini memiliki pengertian bahwa ibadah haji dapat dinyatakan sempurna jika menunaikan ibadah umroh untuk mendapatkan keridhaan Allah SWT. Artinya, meskipun Rukun Islam hanya menyebut haji sebagai rukun Islam yang kelima, namun masih belum sempurna bagi seorang muslim untuk hanya menunaikan haji tanpa melakukan umrah. Pada akhirnya, haji dan umrah menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Seorang Muslim pergi ke Mekah untuk haji, ia juga harus melakukan umrah untuk menyelesaikan hajinya. Dari ayat di atas dijelaskan bahwa umroh juga wajib dilakukan sekali seumur hidup bersamaan dengan haji (bagi yang mampu).

## B. Syarat, Rukun dan Wajib Haji dan Umrah

### 1) Syarat Haji dan Umrah

Syarat haji dan umroh pada dasarnya sama, tidak ada perbedaan antara yang satu dengan yang lainnya. Syarat-syarat tersebut adalah syarat-syarat yang harus dimiliki seseorang untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Para ulama fiqih (Fuqaha) sepakat bahwa syarat-syarat haji dan umrah adalah sebagai berikut:

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Orang merdeka
- e) Mampu (*istithoah*)

### 2) Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji dan umroh merupakan rangkaian kegiatan dalam ibadah haji dan umroh yang harus dilakukan. Rukun haji itu antara lain:

- a) Ihram

Ihram adalah niat melakukan haji atau umrah ke Baitullah Ka'bah di Mekkah untuk memulai ritual haji atau umrah dengan ketentuan yang ditetapkan oleh syariat.

Waktu dan tempat adalah salah satu ketentuan terpenting dalam ihram. Ihram tidak bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja karena memiliki aturannya sendiri. Oleh karena itu, dalam ihram waktu dan tempat harus diperhatikan. Ihram dari miqat adalah wajib untuk haji dan umrah, jika ihram seseorang bukan dari miqat maka orang tersebut akan menerima denda atau sanksi. Waktu dan tempat ini disebut *Miqat* dalam Ihram.

b) Wuquf di Padang Arafah

Wuquf berada di Padang Arafah pada waktu yang telah ditentukan, yaitu mulai dari terbenamnya matahari (12.00) pada tanggal 9 Dzulhijjah hingga fajar pada tanggal 10 Dzulhijjah. Namun demikian, jamaah haji tidak harus tinggal di Arafah saat ini. Karena hanya sesaat di Arafah pada periode dari Dzuhur pada tanggal 9 Dzulhijjah sampai sebelum fajar pada tanggal 10 Dzulhijjah adalah sah wukuf. Biasanya, sejak tanggal 8 Dzulhijjah, semua jamaah haji telah

berangkat ke Padang Arafah dengan mengenakan pakaian ihram dan berniat untuk menunaikan ibadah haji dari tempat tinggalnya di Mekkah untuk mempersiapkan wukuf di Padang Arafah. Maka pada malam harinya semua jamaah haji sudah tiba di Padang Arafah. Ketika jamaah haji tiba di Padang Arafah pada malam hari, mereka dapat mengisi waktu dengan memperbanyak ibadah sambil menunggu waktu wukuf utama, yaitu pada malam tanggal 9 Dzulhijjah hingga subuh.

Hal ini didasarkan pada Hadits Rasulullah yang berbunyi “Barang siapa dapat berada di Arafah sebelum terbit fajar (pada hari kesepuluh dzulhijjah maka dapatlah haji itu)”.

c) Thawaf

Tawaf mengelilingi Ka'bah tujuh kali, dimulai dari Hajar Aswad. Ka'bah berada di sebelah kiri atau berlawanan arah jarum jam saat sholat. Adapun jenis-jenis tawaf adalah sebagai berikut:

- a. Tawaf Qudum, yaitu tawaf yang dilakukan ketika seorang yang akan mengerjakan ibadah haji datang ke Masjidil Haram (Makkah)
- b. Tawaf Ifadhah, yaitu tawaf yang wajib dilaksanakan oleh setiap jemaah untuk memenuhi rukun haji.
- c. Tawaf Wada', yaitu tawaf yang dilakukan oleh setiap jemaah haji sebelum meninggalkan Ka'bah (Makkah), tawaf ini termasuk wajib haji (tawaf perpisahan).
- d. Tawaf Nazar, yaitu tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.

d) Sa'i

Sa'i adalah lari kecil antara Gunung Safa dan Marwah sebanyak tujuh kali (pulang pergi), dimulai dari Gunung Shofa dan berakhir di Gunung Marwah, setelah Tawaf.

e) Tahalul

Tahalul mencukur atau memangkas setidaknya tiga helai rambut.



f) Tertib

Tertib yaitu mendahulukan yang pertama dan secara berturut-turut sampai pada yang terakhir.

Berikut ini merupakan rukun umrah, yaitu meliputi:

a) Niat Ihram

Niat ihram harus dilakukan setelah mengenakan dua pakaian tanpa jahitan untuk pria dari miqat yang telah ditentukan. Bagi wanita tidak ada ketentuan tentang jenis pakaian yang harus dikenakan, tetapi wajib menutup seluruh aurat kecuali wajah dan telapak tangan.

Adapun larangan-larangan bagi yang berihram:

1. Untuk pria

- a. Memakai pakaian yang dijahit.
- b. Memakai alas kaki menutup mata kaki.
- c. Sengaja menutup kepala sampai menyentuh rambut (kecuali darurat).

2. Untuk wanita

- a. Menutup telapak tangan
- b. Menutup muka.

3. Untuk semua:

- a. Memakai wangi-wangian (kecuali sebelum berniat ihram).
- b. Memotong kuku, mencukur atau mencabut bulu atau rambut.
- c. Berburu atau membunuh binatang.
- d. Menikah atau menikahkan.
- e. Bercumbu atau bersetubuh.
- f. Bertengkar, memarahi, atau mengatakan yang tidak senonoh/kotor.
- g. Menotong atau mencabut pepohonan ditanah haram.

Ketika larangan dilanggar, masyarakat harus membayar *dam* (denda), mulai dari memberi makan orang miskin hingga menyembelih kambing.

#### b) Thawaf

Tawaf mengelilingi Ka'bah tujuh kali, dimulai dengan batu hitam, dengan niat melakukan umrah. Tidak ada ketentuan khusus do'a yang harus dibaca saat tawaf, tetapi lebih baik membaca panduan doa atau sumber lain dari para ulama.

Kewajiban-kewajiban pada saat tawaf:

- A. Menutup aurat.
  - B. Suci dari dua hadas (besar kecil).
  - C. Suci dari najis
  - D. Posisi ka'bah di sebelah kiri.
  - E. Memulai dari sudut hajar aswad.
  - F. Menjaga posisi badan agar tidak berubah (posisi ka'bah harus selalu sebelah kiri).
  - G. Menyelesaikan tujuh putaran (walaupun tidak dalam satu waktu).
  - H. Harus didalam masjidil haram.
  - I. Harus diluar ka'bah termasuk diluar hijir ismail.
  - J. Harus tida disertai tujuan lain.
- c) Sa'i

Sa'i adalah perjalanan antara bukit Safa dan bukit Marwah, sebelum melakukan sa'i harus didahului dengan tawaf, sa'i dilakukan dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwah sebanyak tujuh kali. Tidak ada ketentuan doa yang harus dibaca selama Sa'i. Namun, lebih baik membaca doa-doa yang ditulis oleh para ulama.

Kewajiban-kewaiban sa'i:

- a. Mulai setiap putaran ganjil dari bukit shafa.
- b. Memulai setiap putaran genap dari bukit marwah.
- c. Harus tujuh kali
- d. Harus dilakukan setelah tawaf.

d) Tahalul

Tahalul artinya dihalalkan, tahalul merupakan kegiatan setelah sa'i dengan cara mencukur sebagian rambut setelah menyelesaikan seluruh rangkaian ibadah haji maupun umrah.

e) Tertib

Tertib adalah melaksanakan semua rukun umrah secara berurutan.

3) Wajib Haji dan Umrah

Wajib Haji dan Umrah adalah pekerjaan yang harus dilakukan dalam haji atau umrah. Keabsahan haji atau umrah tergantung pada pelaksanaannya. Jika ada kesalahan dalam menunaikan haji atau umroh wajib, bisa diganti dengan denda

(bendungan), misalnya menyembelih kambing kurban atau berpuasa.

Wajib haji meliputi:

a. Ihram dari miqat

Miqat adalah batas untuk memulai haji dan umrah, yang dibagi menjadi *Miqat Makani* (tempat) dan *Miqat Zamani* (waktu)..

b. Mabit di Muzdalifah

Mabit artinya bermalam. Mabit di Muzdalifah atau bermalam di Muzdalifah daerah yang terletak diantara Arafah dan Minadilakukan oleh jamaah pada tanggal 10 Dzulhiyyah. Biasanya para jamaah mengumpulkan batu dan kerikil di tempat ini untuk nanti digunakan saat melempar *jumroh*.

c. Melempar jumrah

Setelah melakukan Tawaf Ifada dan Sa'i di Makkah, calon jamaah haji harus kembali ke Mina untuk melempar Jamrah, yaitu Jamrah *al-ula*, *alwustha* dan *al-Aqabah*. Pelemparan tiga jamrah dilakukan pada tanggal 11 dan 12 Dzulhijjah.

d. Thawaf Wada'

Tawaf wada' dilakukan bagi jamaah yang akan meninggalkan kota Makkah. Selain bagi wanita yang haid dan nifas, tawaf wada' hukumnya wajib, dan setelahnya menjadwalkan acara perjalanan. Sedangkan bagi yang tidak melaksanakan tawaf wada' atau melontar atau mabit di Mina, maka wajib menyembelih kambing.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sehingga, peneliti mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai bahan perbandingan. Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian oleh Fatihatul Firda Muhimmah yang berjudul Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan banyak starategi yang digunakan dalam upaya membangun citra positif pada PT. Ebad Alrahman Wisata Surabaya. Pertama adalah strategi pelayanan yang	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah analisis strategi pelayanan.	Perbedaannya adalah dari pemilihan objek berbeda karna setiap objek memiliki keunikan masing-masing.

<p>diantaranya, yaitu: a. Melaksanakan secara konsisten prinsip kualitas pelayanan b. Membuat promosi menarik sbg ancaman perusahaaan lain c. Menjalin kerjasama dgn perusahaan lain d. Menempatkan produk ebad pd perusahaan besar e. Membenahi struktur kerja kembali f. Jemput bola g. Menjalin keakraban dgn jamaah h. Memberi pelayanan bertaraf internasional i. Jaminan akomodasi, hotel, &amp; harga terbaik. Sedang untuk membangun citra</p>		
--	--	--



<p>positif, yang dilakukan adalah Membuat promosi produk yang jujur, menjalin silaturahmi dengan jamaah, membuat perkumpulan alumni jamaah, mendirikan yayasan panti asuhan dhuafa , mendirikan rumah pintar, berkontribusi langsung kepada jamaah masjid sekitar, mengikuti kegiatan ubudiyah rohaniyah, istiqomah , memberikan sedekah kpd yayasan dhuafa lainnya.</p>		
--	--	--

2.	<p>Penelitian yang berjudul Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana yang disusun oleh Ajeng Tania dari Univesitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2014. Penelitian ini membahas tentang analisis program pelayanan jamaah haji dan umroh. Hasil dari penelitian ini adalah PT. Arminareka Perdana dengan pelayanan jamaah haji dan umroh dalam memenuhi setiap</p>	<p>Persamaannya adalah analisis program pelayanan kepada jamaah haji dan umroh,</p>	<p>Perbedaannya adalah pemilihan objek dan tidak membahas kepuasan jamaah.</p>
----	---	---	--

<p>komitmen dan janji yang sudah dituangkan dalam program haji dan umroh memberikan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus telah memenuhi ketentuan yaitu melakukan pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji yang menggunakan paspor haji, memberikan bimbingan ibadah haji, memberikan layanan administrasi,</p>		
--	--	--

	<p>akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah haji khusus sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan para jamaah.</p>		
3.	<p>Penelitian Furqon Mukminin mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2015 dalam penelitiannya yang berjudul</p>	<p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah meneliti seputas pelayanan,</p>	<p>Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah tidak membahas</p>

<p>Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh di Sultan Agung Tour &amp; Travel, menyimpulkan Pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour &amp; Travel Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Meskipun dalam hal perizinan belum di katakan resmi sebagai penyelenggara haji plus, namun dalam hal pelayanan Sultan Agung Tour &amp; Travel secara administratif sudah cukup maksimal</p>		<p>kepuasan dari jamaah dan pemilihan objek yang berbeda.</p>
---	--	---

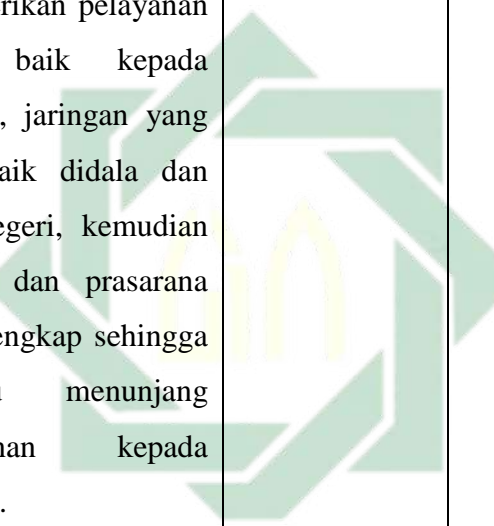
<p>terhadap jama'ah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air seperti kesopanan, kerapihan dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jama'ah ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di Tanah Suci serta mampu bekerjasama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut</p>		
---	--	--

	<p>berbintang empat dan lima yang dilengkapi dengan menu makanan khas Indonesia, dikarenakan pihak Sultan Agung Tour &amp; Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.</p>		
4.	<p>Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017. Penelitian ini disusun oleh Yulia Vitasari mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi</p>	<p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama meneliti seputar pelayanan dan tingkat kepuasan para jamaah,</p>	<p>Perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif dan pemilihan objek berbeda.</p>

	<p>Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus. Adapun indikator yang mempengaruhi yaitu bukti langsung (tangible), khandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).</p>		
5.	penelitian yang	Persamaan	perbedaannya



<p>disusun oleh Ahmad Jazuli dengan judul Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mastour Semarang. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: planning, organzing, directing dan controlling. Faktor pendukung dalam hal manajemen pelayanan pada PT. Mastour adalah letak kantor yang strategis yatu di pusat kota Semarang, sudah memiliki izin resmi dari Kemenag, sumberdaya manusia</p>	<p>antara penelitian yang disusun oleh Ahmad Jazuli dengan penelitian yang disusun oleh penulis adalah meneliti pelayanan kepada jamaah,</p>	<p>adalah penulis tidak membahas manajemen pelayanan dan objektivitas antara keduanya berbeda.</p>
---	--	--

<p>yang berkompeten sehingga mampu menunjang tercapainya manajemen yang baik dan juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah, jaringan yang luas baik didala dan luar negeri, kemudian sarana dan prasarana yang lengkap sehingga mampu menunjang pelayanan kepada jamaah.</p>		
--	---	--

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **C. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam kehidupan nyata. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan memahami fenomena yang terjadi dalam kehidupan. Menurut Finlay, penelitian kualitatif bersifat “going exploring” dan in-depth and case-oriented study. Penelitian kualitatif selalu mengambil fenomena yang menarik untuk dikaji lebih dalam. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber merupakan pertanyaan terbuka, dengan tujuan menginvestigasi keadaan sebenarnya yang sedang terjadi. Tujuan utama penelitian kualitatif ini adalah menyampaikan fakta yang terjadi dengan penjelasan deskriptif yang runtut sehingga mudah dipahami. Selain itu, penelitian kualitatif ini juga bertujuan menemukan teori baru dari fenomenafenomena yang terjadi.

Ada berbagai pendekatan yang dapat dipakai dalam penelitian kualitatif. Menurut Searcy dan Mentzer, ada

beberapa pendekatan dalam penelitian kualitatif, diantaranya yaitu *Symbolic Interactionism*, *semiotics*, *existential phenomenology*, *constructivism* dan *critical*. Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah pendekatan *semiotics* dan *constructivism*. Pendekatan *semiotics* merupakan pendekatan yang bertujuan memahami arti dari berbagai atribut dan simbol yang digunakan oleh seorang individu atau suatu kelompok dalam sebuah organisasi. Metode yang dapat digunakan dalam pendekatan *semiotic* ini adalah *interview*, *text based content analysis*, *case study*, *ethnography*, dan *grounded theory*. Pendekatan *constructivism* adalah pendekatan yang bertujuan memahami bagaimana suatu individu atau suatu kelompok dalam sebuah organisasi membentuk realita mereka sendiri. Metode yang digunakan dalam pendekatan ini adalah *Ethnography*, *naturalistic inquiry*, *interview*, *observasi*.

#### **D. Objek Penelitian**

Objek yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah PT. Alkamila Wahana Berkah. Berlokasi di Jl.

Cempedak RT.05 RW.08 Kec. Bulik Kota Nanga Bulik  
Kabupaten Lamandau Kalimantan Tengah.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang dilakukan oleh penulis adalah bersifat kualitatif. Yaitu data non angka yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan lain-lain. Dimana, jenis data tersebut dibagi menjadi dua macam yaitu :

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan langsung dari responden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer PT. Alkamila Wahana Berkah. Data yang diperoleh kemudian diperoleh melalui wawancara langsung di tempat

#### **b. Data Skunder**

Data sekunder adalah data variabel yang diperoleh dari pihak lain<sup>24</sup>. Untuk memperoleh data sekunder, biasanya melalui website perusahaan, literatur dan

---

<sup>24</sup> Arikunto, Metodologi Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, Hal 24

lain-lain. Data sekunder berupa dokumentasi dan hasil wawancara dengan manajer PT digunakan dalam penelitian ini. Alkamila Wahana Berkah Tour and Travel.

## **F. Tahap-Tahap Penelitian**

Dalam melakukan penelitian kualitatif perlu melalui tahapan proses penelitian. Tahapan penelitian digunakan untuk mempermudah proses penelitian. Menurut Suwardi Endaswara<sup>25</sup>, dalam bukunya yang berjudul “*metodelogi penelitian folor*”, ada beberapa tahapan yang bisa dilakukan dalam sebuah penelitian, yaitu:

- 1) Tahap Lapangan yang meliputi:
  - a. Menyusun rancangan penelitian

Sebelum meneliti suatu masalah dan mengumpulkan informasi, peneliti terlebih dahulu membuat struktur penelitian. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti saat berada di lapangan sehingga peneliti dapat mempersiapkan konteks penelitian di lapangan.

- b. Memilih lapangan penelitian

---

<sup>25</sup>Suwardi Endaswara, *Metodelogi Penelitian Folklor*, Yogyakarta: Medpress, 2009, Hal. 224.

Peneliti menentukan objek dimana yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memilih PT. Alkamila Wahana Berkah sebagai objek penelitian.

c. Memilih narasumber

Pada tahap penelitian ini, peneliti memilih sumber yang dapat dikonsultasikan untuk data tentang perusahaan. Agar para peneliti dalam penelitian ini mendapatkan data yang akurat untuk memulai penelitiannya. Dalam penelitian ini peneliti memilih pegawai dan manajer PT. Alkamila Wahana Berkah.

d. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Untuk melakukan penelitian, peneliti harus mempersiapkan kebutuhan yang akan digunakan dalam proses penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan sebuah smartphone untuk melakukan kegiatan penelitian.

e. Memasuki lapangan dan mengumpulkan data

Ketika peneliti memasuki wilayah penelitian, peneliti harus berbicara dengan baik dan sopan dengan nara sumber selama berada di wilayah penelitian. Peneliti juga harus mencatat ketika

mewawancarai sumber berupa data wawancara dan dokumentasi.

## 2) Tahap Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara penyusunan data agar dapat digunakan sebagai informasi yang mudah dipahami<sup>26</sup>. Penulis mengumpulkan berbagai data yang ada didapat saat proses wawancara dan dokumentasi lalu dianalisa.

## 3) Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan merupakan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam tahap ini peneliti menuliskan laporan yang telah didapat saat melakukan penelitian dengan prosedur kepenulisan yang baik.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah untuk memperoleh data yang valid. meliputi tiga hal, yaitu :

### a. Wawancara

Wawancara ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang akurat dari seorang referensi. Wawancara adalah proses pengumpulan

---

<sup>26</sup> Burhan Bungin, Metodologi penelitian kuantitatif, (Jakarta:kencana,2005,) hal. 54.



data, tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang berhadapan secara fisik, dapat melihat wajah satu sama lain, dan dapat mendengar suaranya dengan telinganya sendiri.<sup>27</sup> Teknik wawancara digunakan agar peneliti mendapat banyak informasi dari narasumber. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan wawancara langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada manajer PT. Alkamila Wahana Berkah

b. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dan menemukan hal-hal penting yang berkaitan dengan subjek penelitian yaitu analisis pelayanan haji dan umrah di PT. Alkamila Wahana Berkah Tour and Travel. Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data secara cermat dan sistematis tentang subjek atau subjek penelitian.<sup>28</sup>

c. Dokumentasi

---

<sup>27</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), hal. 88.

<sup>28</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005), Hal. 136.

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan dengan tujuan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan data. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku.<sup>29</sup> Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>30</sup>

## **H. Teknik Validitas Data**

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik validitas triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding dari data tersebut.<sup>31</sup> Peneliti dapat menggunakan berbagai sumber data, teori, metode dan investor yang didapat dari wawancara dengan narasumber

---

<sup>29</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D), hal:329-330. 2011

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur Peneletian Suatu pendekatan Praktek, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), Hal 206.

<sup>31</sup> Nanang Muhajirin, I Wayan Kertih, I Wayan Landrawan, "STRATEGI PEMBINAAN KARAKTER DI SMP NEGERI 3 SUKASADA", vol.6 no,1 2008

## I. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan ketika kita sudah mendapat banyak data atau informasi dari para narasumber yang berupa data wawancara, data observasi, dan data dokumentasi. Dalam bukunya, Sugiono menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses sistematis penyusunan data dari merumuskan data dan menjelaskan masalah, sebelum terjun lapangan, saat terjun lapangan, setelah terjun lapangan data menurut Jhon W. Cresswell adalah sebagai berikut :

- 1) Menyiapkan data untuk dianalisis
- 2) Membaca data secara keseluruhan
- 3) Melakukan *Coding* data
- 4) Melakukan kategorisasi data dan menganalisis
- 5) Penyajian data
- 6) Analisis data<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> John W. Cresswell, (Yogyakarta: *Research Design*, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid, Pustaka Pelajar, 2013) hlm 276.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah PT. Alkamilah Wahana Berkah**

PT. Alkamilah Wahana Berkah merupakan biro perjalanan umroh dan haji plus yang berkantor di Jl. Pupu Hermansyah Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau Kalimantan Tengah. Berdirinya travel haji dan umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah telah melalui perjalanan panjang dan berliku. Berawal dari *owner* yang mencari pengalaman dengan bergabung di beberapa travel.

Pada tahun 2014 pendiri PT. Alkamilah Wahana Berkah yaitu H. Abdul Kohar dan Hj. Sumarmi mengikuti pelatihan singkat koordinator perjalanan umroh melalui travel umroh ternama tepatnya di tanggal 30 April 2014. Seiring berjalannya waktu kerjasama yang terbangun dengan travel umroh tersebut mengirimkan beberapa jamaah umroh pada tahun 2015 dan 2016. Karena keterbatasan informasi yang dimiliki serta banyaknya pertanyaan dari para jamaah, pendiri PT. Alkamilah Wahana Berkah berinisiatif membuka

biro haji dan umroh sendiri agar bisa memberikan pelayanan kepada para jamaah dengan maksimal. PT. Alkamilah Wahana Berkah didirikan pada bulan oktober 2016.

Pada awalnya nama PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Alkamilah jaya. Nama tersebut adalah nama yang pertama kali mengantarkan jamaah secara mandiri. Pemberangkatan jamaah PT. Alkamilah Wahana Berkah yang pada saat itu masih bernama Alkamilah Jaya perdana secara mandiri dengan penyusunan agenda dan jadwal sendiri berjalan dengan baik. Pada tahun 2017 terdapat tiga kloter rombongan jamaah umroh yang diberangkatkan oleh Alkamilah Jaya.

Pada awal pemberangkatan jamaah umroh Alkamilah Jaya bekerjasama dengan biro perjalanan haji dan umroh yang sudah mapan, tetapi menyusun agenda dan jadwal sendiri. Dalam perkembangannya, pendiri Alkamilah Jaya mendaftarkan perusahaan biro haji dan umroh

dengan nama PT. Alkamilah Wahana Berkah Tour and Travel dengan penanggung jawab Hj. Sumarmi dan beralamatkan di jl. Pupu Hermansyah, Nanga Bulik Lamandau pada tanggal 24 Juli 2018. Sejak saat itu pemberangkatan jamaah umroh menggunakan bendera PT. Alkamilah Wahana Berkah Tour and Travel.

## **2. Visi dan Misi PT. Alkamilah Wahana Berkah**

- a. Visi PT. Alkamilah Wahana Berkah : Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah
- b. Misi PT. Alkamilah Wahana Berka:
  - 1) Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah,
  - 2) Menjaga amanah atau kepercayaan terhadap jamaah,
  - 3) Memberikan pengarahan dan bimbingan Ibadah Umrah dan Haji secara sempurna sesuai Al Qur'an dan Sunnah,
  - 4) Menjadikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sebagai wadah silaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi dan studi, serta wadah mengembangkan segala kreatifitas dan usaha

yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat, manajemen, lingkungan perusahaan dan masyarakat luas.

## **B. Penyajian Data**

Peneliti memaparkan dan mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penyajian data. Data dan informasi yang dijelaskan dalam penyajian ini sesuai dengan keadaan dan fakta yang terjadi di tempat penelitian, yaitu “PT. Alkamilah Wahana Berkah” yang terletak di Nanga Bulik kabupaten Lamandau Kalimantan Tengah.

Adapun data yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. Alkamilah Wahana Berkah. Data wawancara didapatkan dari narasumber, diantaranya sebagai berikut:

IN 1 : *Owner* dan penanggung jawab PT. Alkamilah wahana Berkah

IN 2 : Jamaah 1

IN 3 : Jamaah 2

IN 4 : Jamaah 3

IN 5 : Jamaah 4

Berikut hasil wawancara jamaah haji dan umroh di biro PT. Alkamilah Wahana Berkah :

### **1. Strategi pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamilah wahana berkah**

Strategi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan (*strategy as a pattern*)<sup>33</sup>. Visi dan misi biro haji dan umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah dan misi biro PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah, menjaga amanah atau kepercayaan terhadap jamaah, Memberikan pengajaran dan bimbingan pelayanan Umrah dan Haji yang sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah, menjadikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sebagai wadah silaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi dan studi, serta wadah mengembangkan segala kreatifitas dan usaha yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat, manajemen, lingkungan perusahaan dan masyarakat luas. PT. Alkamilah Wahana Berkah berusaha memberikan pelayan kepada jamaah agar dapat menuju

---

<sup>33</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga, 2012, hal. 25



baitullah dengan mudah, sesuai dengan pernyataan narasumber 1 berikut:

“strategi pelayanan kami adalah membantu para jamaah dalam proses perjalanan haji dan umroh dengan mudah (IN 1: 13/12/2021)”

Salah satu yang menjadi strategi pelayanan PT. Alkamilah Wahana adalah keunikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah yaitu pembuatan akte bagi jamaah yang belum punya akte, . pendampingan pembuatan paspor, ownernya yang juga seorang tenaga medis (bidan) dan siap mendampingi jamaah umroh selalu di sediakan pemeriksaan dan pengobatan gratis selama dalam perjalan umroh, Hotel yang di pilih untuk jamaah umroh baik yang di Mekkah maupun yang di Madinah lebih mengutamakan hotel yang terdekat ( taiba arac madinah dgn makkah tower hilton Mekkah), pemilihan Mutawwif yang berpengalaman dan menguasai bahasa arab. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan narasumber 1 sebagai berikut:

“Keunikan yang membedakan pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah dengan yang lainnya adalah

- 1.pembuatan akte bagi jamaah yang belum punya akte
2. Pendampingan pembuatan paspor
3. saya sebagai ownernya yang juga seorang tenaga medis (bidan) dan siap mendampingi jamaah umroh selalu di sediakan pemeriksaan dan pengobatan gratis selama dalam perjalan umroh
4. Hotel yang kami pilihkan jamaah umroh baik yang di Mekkah maupun yang di Madinah lebih mengutamakan hotel yang terdekat ( taiba arac madinah dgn makkah tower hilton Mekkah)
- 5.pemilihan Mutawwif yang berpengalaman dan menguasai bahasa arab.”(IN 1: 19/12/2021)”

Sistematika pelayanan di biro haji dan umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah diantaranya yaitu promosi dan sosialisasi pelayanan haji dan umroh, mengurus dokumen administrasi calon jamaah, mendampingi dalam pembuatan paspor, memberikan perlengkapan ibadah umroh, kegiatan manasik, kemudian pemberangkatan jamaah, pendampingan kegiatan ibadah dan terakhir kepulangan jamaah ke tanah air. Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan narasumber 1 berikut ini:

“Pertama kami melakukan sosialisasi atau promosi seputar haji dan umroh bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah kepada calon jamaah, selanjutnya kami bantu mengurus dan melengkapi berkas-berkas jamaah yang belum lengkap, terus lanjut mendampingi pembuatan paspor dan pembagian perlengkapan umroh, selanjutnya manasik di kantor PT Alkamilah Wahana Berkah untuk persiapan sebelum keberangkatan umroh, setelah itu ada perwakilan yang akan mendampingi keberangkatan jamaah mulai dari bandara Iskandar di Pangkalan Bun sampai bandara yang ada di arab saudi, dan pendampingan selama di tanah suci meliputi kegiatan serangkaian ibadah sampai dengan kepulangannya di tanah air.” (IN 1 :19/12/2021)

PT. Alkamilah Wahana Berkah juga memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, seperti pernyataan narasumber 1 sebagai berikut:

“Setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mestinya ya... harus memiliki standar pelayanan yang diberikan kepada Jamaah. Pelayanan yang didapatkan oleh Jamaah harus sesuai dengan

biaya yang dikeluarkan. Pemerintah telah mengeluarkan standar pelayanan untuk melaksanakan ibadah umrah. Bimbingan Jemaah ibadah umrah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Bimbingan tersebut meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah. Pembimbing ibadah diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan ibadah haji atau umrah. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia paling banyak 1 kali transit dengan paling banyak 2 maskapai penerbangan. PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi Jemaah selama berada di bandara. Transportasi darat selama di Arab Saudi harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan seperti, usia bus paling lama 5 tahun, kapasitas bus paling banyak 50 seat/bus, memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawah, ban cadangan atau ban anti bocor, toilet, perlengkapan lainnya harus dalam kondisi baik dan berfungsi. Menempatkan Jemaah paling jauh 1.000 meter dari Masjidil Haram di Makkah dan di

dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3. PPIU wajib menyediakan transportasi 24 jam. Dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 orang. Konsumsi selama di Arab Saudi wajib memenuhi persyaratan seperti pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 kali sehari dengan beberapa pilihan menu termasuk menu Indonesia. Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan. Konsumsi sebelum, dalam perjalanan, atau di bandara diberikan dalam kemasan boks. PPIU memberikan asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan. Menyediakan paling sedikit 1 petugas pendamping selama ibadah umrah. PPIU mengurus dokumen perjalanan umrah dan visa bagi Jemaah. Pengurusan dokumen Jemaah sakit, meninggal, ghaib (hilang), dan dokumen lain yang dianggap perlu.”

Komunikasi antara penyedia jasa dan pemakai jasa sangat penting dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Komunikasi yang dibangun oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah dengan para jamaah adalah komunikasi kekeluargaan dan transparan. Jadi tidak ada penghalang status dan tidak ada yang

ditutupi dari proses pelayanan. Sistem keterbukaan dan kekeluargaan sangat ditekankan agar komunikasi dua arah terjadi secara maksimal. Berikut ini hasil wawancara peneliti bersama narasumber 1:

“Nah kalau untuk cara komunikasi kami dengan para jamaah kami itu dengan komunikasi santai dan mengalir. Kami menyampaikan informasi yang harus kami sampaikan terkait pelayanan kami tadi ya... dan juga kami menerima seperti pertanyaan dan masukan-masukan dari para jamaah. Para jamaah kami disini kami anggap sebagai relasi bagaikan keluarga lah ya istilahnya pelayanan yang kami berikan toh bukan untuk keuntungan semata melainkan untuk membantu para jamaah untuk bisa sampai ke baitullah dengan perantara kami dan kami sebagai yang membantu ya itu tadi memudahkan jalan para jamaah menuju baitullah.”

Keberhasilan strategi dapat dilihat dari tercapainya tujuan-tujuan dengan maksimal dan optimal serta mencapai target yang diharapkan. Dalam pelayanan haji dan umroh keberhasilan strategi adalah dari kepuasan para jamaah terhadap pelayanan yang

diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya rasa tidak ada yang sempurna ya di dunia ini, saya pu juga begitu dan PT. Alkamilah Wahana Berkah juga masih jauh dari kata sempurna. Kami masih jauh belum dikenal banyak orang istilahnya ya masih dalam proses merintis apalagi sebagai pengelolanya saya tidak hanya berkecimpung dalam bidang ini saja. Bagi kami ya kalau tercapainya strategi kami adalah kepuasan para jamaah terhadap apa yang kami berikan serta semua hak-hak jamaah dapat kami penuhi dengan maksimal... saya rasa itu acuan dari pelayanan kami ya.. sesuai dengan visi misi kami lah begitu...”

## **2. Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah**

Dalam suatu pelayanan terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, faktor pendukung dibagi menjadi 2 yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut serta faktor tersedianya sarana dan prasarana yang

mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.<sup>34</sup> Dan sebaliknya jika tidak ada sarana dan prasarana yang mendukung serta sumber daya manusia yang kompeten maka proses pelayanan akan terhambat

Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan di PT. Alkamilah Wahana Berkah berdasarkan pernyataan yang diberikan oleh narasumber 1 dalam penelitian ini.

“faktor pendukung dalam pelayanan kami ya saya rasa team ya yang solid dan relasi ya... karena relasi sangat penting dalam berbagi informasi dalam bidang ini..kalau penghambat ya saya rasa sama seperti tantangan ya kalau tdak salah sudah ditanyakan.... yang tadi terkait kurangnya dokumen-dokumen administrasi para jamaah tadi.”

Adapun faktor penghambat atau tantangan-tantangan yang dihadapi, sebagai berikut:

---

<sup>34</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172



“Yang menjadi tantangan PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah adanya calon jamaah kami yang dokumen administrasinya hilang atau ada kesalahan antar dokumen sehingga menghambat dalam proses pembuatan paspor. Nah berkas-berkas yang kurang lengkap inilah yang membuat kami harus bekerja ekstra dalam memberikan pelayanan. Kami juga memberikan pelayanan dalam memperbaiki kesalahan nama dalam akte kelahiran, kartu keluarga dan yang lainnya yang menjadi persyaratan administrasi, dan disini kami memberikan pelayanan dalam membantu memberikan jalan keluar atau mendampingi jamaah dalam memperbaiki permasalahan dokumen tersebut, karena banyak jamaah yang bermasalah dokumen tersebut sudah lanjut usia dan mohon maaf agak bingung jika harus mengurus perbaikan dokumen tersebut sendiri.”  
(IN 1: 20/12/2021)

### **3. Respon jamaah terhadap pelayanan haji dan umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah**

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa dalam

memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan puas ketika harapan mereka terpenuhi, atau sangat puas ketika harapan pelanggan terlampaui. Sehingga dapat dikatakan kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang atau jasa setidaknya sesuai dengan yang diharapkan. Richard L. Oliver mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dengan harapan tersebut.<sup>35</sup>

Kepuasan merupakan respon dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Respon jamaah haji dan umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah terhadap pelayanan yang diberikan dapat tergambarkan dari hasil wawancara dari para jamaah yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Adapun respon para jamaah salah satunya adalah pernyataan dari narasumber 2 yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah sangat memuaskan. Selain itu, jamaah yang memilih biro haji dan umroh PT. Alkamilah

---

<sup>35</sup> Zulkarnain. 2014. *Enterpreneurial Marketing; Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu hal 105.

Wahana Berkah sebagai pendamping ibadah mereka adalah karena mereka mengenal *owner* dari PT. Alkamilah Wahana Berkah, sehingga mereka memilih kepercayaan tersendiri. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara narasumber 2 sebagai berikut:

“Alasan saya memilih PT. Alkamilah Wahana Berkah karena saya kenal dengan ownernya dan PT. Alkamilah Wahana Berkah sangat amanah. Pelayanan yang diberikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sangat memuaskan, mulai dari hotel, makanan, dan kegiatan-kegiatan untuk mengambil miqat dan tawaf semua sudah teratur, dan kendaraan semua sudah tersedia dan kita tinggal berangkat saja alhamdulillahnya.”(IN 2: 30/11/2021)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh narasumber 3, 4, dan 5 berikut ini:

“Saya memilih umroh bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah karena hampir semua orang di kota Nanga Bulik mengenal beliau, jadi bisa di percaya, kedua sistem pendaftarannya mudah dan pembayarannya bisa di angsur angsur dan ketiga

pelayanan berkualitas dan berkelas, juga pembekalan jamaah sangat baik untuk persiapan sebelum berangkat ke tanah suci. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah alhamdulillah sangat baik dan memuaskan.”(IN 3: 3/12/2021)

“Alasan saya memilih PT. Alkamilah Wahana Berkah karena pelayanannya maksimal dan yang paling penting kepuasan jamaahnya diutamakan. Pelayanan yang diberikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sangat baik, ownernya sangat ramah dan muthawif (pembimbing jamaah) sangat bisa diandalkan.”(IN 4: 9/12/2021)

“Awal saya memilih PT. Alkamilah Wahana Berkah karena sebelumnya saya tidak tahu banyak tentang travel haji dan umroh, di tempat saya tinggal kota Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah jika ingin pergi haji maupun umroh minimal harus lewat banjarmasih atau dari pulau jawa dan sudah pasti membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sejak adanya PT. Alkamilah Wahana Berkah, warga Lamandau tidak perlu jauh jauh keluar kota untuk mendaftarkan dirinya pergi haji maupun umroh.”(IN 5: 15/12/2021)

Dalam sebuah program pelayanan pasti ada kekurangan dan kelebihan, saran sangat diperlukan

untuk memberikan umpan balik atau *feedback* dalam sebuah pelayanan. *Feedback* bisa di dapatkan dari valuasi –evaluasi yang dilakukan penyedia jasa dan dari pengguna jasa. Adapun saran-saran yang diberikan oleh para jamaah umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah saran untuk *owner* untuk mengembangkan kemampuan bahasa inggris dan bahasa arab, selain itu ada juga yang memberikan saran untuk mengembangkan manajemen dokumentasi perjalanan sebagai kenang-kenangan dari perjalanan ibadah umroh, dan memberikan identitas, informasi dan sosialisasi kepada jamaah dalam mengantisipasi ketika ada yang terpisah dari rombongan.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan hasil wawancara dengan para narasumber sebagai berikut :  
“Saya rasa perlu ada peningkatan untuk ownernya paling tidak sedikit bisa berbahasa inggris dan bahasa arab, karena ownernya sering mengajak jamaah jalan-jalan dan berbelanja diluar jam kegiatan, akibatnya dulu kami sering kesasar sedikit, tapi itu menariknya umroh bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah, selalu ada cerita di setiap perjalanan.”(IN 2: 30/11/2021)

“Saya rasa yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan di PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah dokumentasi berupa video yang bisa di upload ke youtube agar para jamaah bisa melihat lagi kenangan selama di tanah suci selain hanya foto saja.”(IN 3: 3/12/2021)

“Untuk peningkatan pelayanan di PT. Alkamilah Wahana Berkah perlu ada sedikit perbaikan yaitu layanan ketika ada jamaah yang hilang agar diberikan kontak nomor yang bisa di hubungi dan id card dengan data yang lengkap agar mudah ditemukan dan kembali bersama rombongan jamaah PT. Alkamilah Wahana Berkah.”(IN 4: 9/12/2021)

Berikut ini merupakan pernyataan tentang kesesuaian harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah dari hasil wawancara kepada jamaah PT. Alkamilah Wahana Berkah.

“Dari ekspektasi dan harapan saya di PT. Alkamilah Wahana Berkah itu menurut saya para jamaah itu sangat bergantung dari para muthawif atau pembimbing atau pemandu ibadah haji dan umroh, kalo dapat pembimbingnya yang bagus dan cekatan

jadi ibadah umrohnya bisa lancar, tapi kadang ada juga yang pembimbingnya agak males dan suaranya tidak terdengar jelas, jadi umrohnya tidak maksimal.”(IN 2: 30/11/2021)

“Pelayanan Yang diberikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sudah melebihi ekspektasi saya ketika umroh bersama di tanah suci, yaitu dengan bimbingan manasik umroh untuk persiapan keberangkatan dengan suasana yang lebih kekeluargaan jadi berasa kenal dekat dengan para calon jamaah yang lainnya.”(IN 4: 9/12/2021)

“Saya tidak berekspektasi banyak untuk PT. Alkamilah Wahana Berkah, karena saya umroh pertama kali bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah, dan harapan saya agar kedepannya PT. Alkamilah Wahana Berkah bisa lebih sukses lagi.”(IN 3: 3/12/2021)

Selanjutnya narasumber juga memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan PT. Alkamilah Wahana Berkah :

“Pesan untuk PT. Alkamilah Wahana Berkah untuk selalu jaga amanah yang sudah di terapkan selama ini dan kesannya PT. Alkamilah Wahana Berkah selalu Dihati.”(IN 2: 30/11/2021)

“Kesan Saya, alhamdulillah saya bisa berangkat umroh bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah dengan pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, pesan saya semoga PT. Alkamilah Wahana Berkah bisa terus istiqomah dalam hal pelayanan dan bisa mewujudkan mimpi para umat muslimin untuk menjadi tamuNYA Allah SWT.”(IN 3: 4/12/2021)

“Saya berharap agar bisa pergi umroh lagi bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah, karena menurut saya pengalaman umroh bersama PT. Alkamilah Wahana Berkah banyak pengalaman seru yang di dapat, mulai dari perjalanan dari rumah sampai kembali ke rumah begitu.”(IN 4: 9/12/2021)

“Pesannya semoga PT. Alkamilah Wahana Berkah tetap konsisten dalam membawa jamaah islam sampai dengan ke baitullah dan semakin banyak jamaah yang dibawa PT. Alkamilah Wahana Berkah sampai dengan ke tanah suci.”(IN 5: 16/12/2021)



### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian adalah pemaparan penulis terkait perbandingan kesesuaian hasil penelitian dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini pembahasan hasil penelitian berdasarkan perspektif teoritis dan perspektif keislaman :

#### **1. Perspektif Teoritis**

- a. Strategi Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di PT. Alkamilah Wahana Berkah didapatkan hasil terkait strategi pelayanan yang dilakukan di PT. Alkamilah Wahana Berkah. Strategi yang digunakan tertuang dalam visi dan misi PT. Alkamilah Wahana Berkah. Adapun visi yaitu Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah dan misi biro PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah, menjaga amanah atau kepercayaan terhadap jamaah, memberikan arahan serta bimbingan pelayanan umroh dan haji yang sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah, menjadikan PT. Alkamilah Wahana

Berkah sebagai wadah silaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi dan studi, serta wadah mengembangkan segala kreatifitas dan usaha yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat, manajemen, lingkungan perusahaan dan masyarakat luas. PT. Alkamilah Wahana Berkah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat dengan mudah menuju Baitullah. PT. Alkamilah Wahana Berkah memposisikan diri sebagai penyedia jasa yang terbuka dan mementingkan kepuasan serta kebaikan untuk para jamaah.

Teori yang menyatakan tentang hal ini adalah teori yang dinyatakan oleh Mintzberg yang dikutip oleh Ismail Solihin yang berbunyi strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk memosisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan. Kesuaian hasil penelitian dan teori ini terletak pada bagaimana PT. Alkamilah Wahana Berkah memposisikan diri sebagai penyedia pelayanan yang berorientasi kepada ibadah dan kepuasan jamaah, tidak semata-mata untuk mencari keuntungan.

Keunikan pelayanan yang menjadi pembeda dari biro travel haji umroh lain juga menjadi strategi PT. Alkamilah Wahana Berkah. Keunikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah yaitu pembuatan akte bagi jamaah yang belum punya akte, pendampingan pembuatan paspor, ownernya yang juga seorang tenaga medis (bidan) dan siap mendampingi jamaah umroh selalu di sediakan pemeriksaan dan pengobatan gratis selama dalam perjalanan umroh, Hotel yang di pilih untuk jamaah umroh baik yang di Makkah maupun yang di Madinah lebih mengutamakan hotel yang terdekat ( taiba arac madinah dgn makkah tower hilton Makkah), pemilihan Mutawwif yang berpengalaman dan menguasai bahasa arab. Keunikan ini yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para calon jamaah untuk memilih PT. Alkamilah Wahana Berkah sebagai pendamping ibadah para calon jamaah.

Pengertian pelayanan yang lebih rinci, sebagaimana dikutip Gronroos, adalah bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh)

yang terjadi sebagai akibat dari interaksi konsumen-karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa. pertanyaan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.<sup>36</sup> Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori tersebut.

Sistem pelayanan yang jelas juga menjadi strategi pelayanan agar dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Sistematika pelayanan di biro haji dan umroh PT. Alkamilah Wahana Berkah diantaranya yaitu promosi dan sosialisasi pelayanan haji dan umroh, mengurus dokumen administrasi calon jamaah, mendampingi dalam pembuatan paspor, memberikan perlengkapan ibadah umroh, kegiatan manasik, kemudian pemberangkatan jamaah, pendampingan kegiatan ibadah dan terakhir kepulangan jamaah ke tanah air.

Ciri pelayanan yang baik adalah dapat memberikan kepuasan pelanggan, adapun caranya dengan memiliki karyawan yang profesional di bidang pelayanan, tersedia sarana dan prasarana

---

<sup>36</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007, hal. 2

yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam program jasa yang ditawarkan.<sup>37</sup> Hasil penelitian ini sudah sesuai dengan teori diatas.

PT. Alkamilah Wahana Berkah mengusahakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar biro perjalanan haji dan umroh yang berlaku. Penyelenggara Perjalanan Umroh (PPIU) wajib memiliki standar pelayanan masyarakat. Layanan yang digunakan oleh pemerintah kota harus sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Pemerintah telah mengeluarkan standar pelayanan untuk melaksanakan ibadah umrah. Bimbingan bagi jemaah umroh sebelum keberangkatan, dalam perjalanan dan selama mereka tinggal di Arab Saudi. Panduan tersebut berisi materi panduan dalam ritual dan perjalanan umrah. Pengawas ibadah diangkat oleh pimpinan PPIU dan pernah menunaikan ibadah

---

<sup>37</sup>Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 9

haji atau umroh. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia paling banyak 1 kali transit dengan paling banyak 2 maskapai penerbangan. PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi Jemaah selama berada di bandara. Transportasi darat selama di Arab Saudi harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan seperti, usia bus paling lama 5 tahun, kapasitas bus paling banyak 50 seat/bus, memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawah, ban cadangan atau ban anti bocor, toilet, perlengkapan lainnya harus dalam kondisi baik dan berfungsi. Menempatkan jamaah paling jauh 1.000 meter dari Masjidil Haram di Mekkah dan di dalam kawasan Markaziyah Madinah di hotel bintang 3 terendah PPIU wajib menyediakan transportasi 24 jam. Setiap kamar dapat menampung maksimal 4 orang. Konsumsi selama di Arab Saudi harus memenuhi persyaratan seperti pelayanan dengan sistem penyajian buffet tiga kali sehari dengan beberapa pilihan menu termasuk menu Indonesia. Segala

bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar kebersihan dan kesehatan. Konsumsi sebelum, dalam perjalanan atau di bandara tertera dalam kemasan karton. PPIU menawarkan asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan. Sediakan setidaknya 1 Petugas Pembantu selama tugas Umrah. PPIU menangani dokumen perjalanan umrah dan visa jemaah haji. Pengurusan dokumen umat paroki yang sakit, meninggal, tidak terlihat (hilang) dan dokumen lain yang dianggap perlu.

Tercapainya pelayanan yang maksimal berawal dari komunikasi antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Komunikasi antar keduanya harus dapat berjalan dua arah agar tidak terjadi kesalah fahaman. Komunikasi sangat diperlukan dalam memaksimalkan pelayanan sehingga dalam proses implementasinya tidak terjadi simpang tindih pemahaman. PT. Alkamilah Wahana Berkah membangun komunikasi dengan para jemaah dengan baik dan dengan sistem kekeluargaan dan keterbukaan. Tidak ada penghalang status antara penyedia jasa dan calon jemaah serta tidak ada yang ditutupi dari proses pelayanan. Sistem keterbukaan

dan kekeluargaan sangat ditekankan agar komunikasi dua arah terjadi secara maksimal.

Pelayanan yang baik terdiri dari memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, keterampilan dan pemahaman merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik.<sup>38</sup> Hasil penelitian sesuai dengan teori yang ada.

Tolok ukur keberhasilan strategi dalam pelayanan yang dilakukan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah terpenuhinya hak-hak dari para jamaah dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena yang menjadi tolok ukur adalah kepuasan yang bersifat personal masih banyak hal yang menjadi bahan evaluasi bagi PT. Alkamilah Wahana Berkah untuk menjadi biro travel perjalanan haji dan umroh yang lebih baik.

Memberikan pelayanan atau pelayanan yang baik kepada pelanggan akan menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas pelanggan kepada pengelola perusahaan/perjalanan

---

<sup>38</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172



yang bersangkutan. Jika pelayanan dipersiapkan dengan baik dan memuaskan untuk pelayanan, maka hal ini berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka persepsi kualitas akan berdampak negatif. Banyaknya perusahaan khususnya di bidang jasa menimbulkan persaingan di antara mereka sendiri yang membingungkan pelanggan lembaga mana yang dapat memberikan pelayanan yang baik di segala bidang, sehingga harapan pelanggan dapat mencapai hasil yang memuaskan.<sup>39</sup> Hasil penelitian sesuai dengan teori diatas.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah

Proses pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, Faktor pendukung terbagi menjadi 2 yaitu faktor manusia yang memberikan

---

<sup>39</sup> Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, hal.3

pelayanan tersebut dan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan ketepatan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana tersebut dioperasikan oleh orang-orang yang berkualitas. PT. Alkamila Wahana Berkah, memiliki faktor pendukung yaitu relasi dan SDM yang solid dalam manajemen keberangkatan jamaah. Faktor relasi sangat penting yaitu dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan. Sumber daya manusia sangat yang tanggap juga sangat diperlukan agar pelayanan dapat diberikan kepada para jamaah dengan maksimal.

dr H.A.S Moenir menyebutkan dalam bukunya bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri khas tersendiri. Dalam hal ini perjalanan haji dan umrah menggunakan kriteria untuk membentuk karakteristik pelayanan yang baik, didorong oleh beberapa faktor pendukung yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Yang pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang kedua adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan ketepatan pekerjaan. Pada

akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.<sup>40</sup> Hasil penelitian sudah sesuai dengan teori diatas.

Faktor yang menjadi penghambat atau yang membuat pelayanan di PT. Alkamila Wahana Berkah sedikit rumit dan menantang adalah adanya calon jamaah yang dokumen-dokumen administrasinya hilang atau terjadi kesalahan. Dalam hal ini, PT. Alkamila Wahana Berkah juga memberikan pelayanan pendampingan dalam mengurus kesalahan atau kehilangan dokumen tersebut. Pelayanan ini diberikan karena melihat faktor usia dari calon jamaah yang memerlukan pendampingan.

Nanik Pujiastuti dan Marjoni Rachman dalam penelitiannya menyebutkan bahwa suatu proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan adalah sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan dan

---

<sup>40</sup> Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hal. 172

selain itu juga berasal dari masyarakat yang dilayani.<sup>41</sup>

c. Respon Jamaah Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah

Kepuasan jamaah merupakan sebuah respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan puas ketika harapan mereka terpenuhi, atau sangat puas ketika harapan pelanggan terlampaui. Sehingga dapat dikatakan kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang atau jasa setidaknya sesuai dengan yang diharapkan. PT. Alkamila Wahana Berkah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT. Alkamila Wahana Berkah sesuai harapan para jamaah. Jamaah merasa mudah saat ibadah di baitullah karena sarana dan prasarana yang telah tersedia.

---

<sup>41</sup> Nanik Puji A. Dan Marjoni R. *Faktor-faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan e- KTP di kantor kecamatan samarinda ulu. 2018.*

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan puas ketika harapan mereka terpenuhi, atau sangat puas ketika harapan pelanggan terlampaui. Sehingga dapat dikatakan kepuasan pelanggan berarti kinerja suatu barang atau jasa setidaknya sesuai dengan yang diharapkan. Periode. Alkamila Wahana Berkah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT. Alkamila Wahana Berkah sesuai ekspektasi dan harapan para jamaah.<sup>42</sup> dari uraian tersebut diketahui bahwa hasil penelitian sesuai dengan teori yang ada.

Kepercayaan yang diberikan kepada PT. Alkamila Wahana Berkah bukanlah hal yang mudah didapatkan dari para jamaah. PT. Alkamila Wahana Berkah melakukan pendekatan-pendekatan dan sosialisasi ibadah umroh kepada para calon jamaah agar memantapkan niat untuk berangkat ke baitullah. Karena sebagian para calon jamaah ada yang merasa ragu meskipun mampu dan mau untuk berangkat ke

---

<sup>42</sup> Zulkarnain. 2014. *Enterpreneurial Marketing; Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu hal 105.

baitullah. Hal ini dikarenakan proses administrasi yang panjang dan rumit apabila dilakukan tanpa pengarahan. Dengan adanya permasalahan demikian pelayanan ekstra diberikan kepada para calon jamaah untuk memudahkan proses dan memantapkan niat untuk berangkat ibadah ke baitullah. Sebagian jamaah yang memilih PT. Alkamila Wahana Berkah sebagai pendamping ibadah juga karena mereka menganal *owner* PT. Alkamila Wahana Berkah yang juga sebagai bidan di Nanga Bulik Kabupaten Lamandau.

## **2. Perspektif Keislaman**

### **a. Strategi Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah**

PT. Alkamilah Wahana Berkah. Adapun visi yaitu Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah dan misi biro PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah, menjaga amanah atau kepercayaan terhadap jamaah, Memberikan pengajaran dan bimbingan pelayanan Umrah dan Haji yang sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah, menjadikan PT. Alkamilah

Wahana Berkah sebagai wadah silaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi dan studi, serta wadah mengembangkan segala kreatifitas dan usaha yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat, manajemen, lingkungan perusahaan dan masyarakat luas. PT. Alkamilah Wahana Berkah berusaha memberikan pelayanan kepada jamaah agar dapat menuju baitullah dengan mudah. PT. Alkamilah Wahana Berkah melayani dengan sepenuh hatidengan membantu kesulitan dari para jamaah dalam memenuhi persyaratan dokumen keberangkatan ibadah umroh.

Pelyanan dalam perspektif Islam tercantum dalam Quran surah Al-Maidah ayat 2 yang menyerukan untuk memberikan pelayanan terbaik, ayat tersebut berbunyi sebagai berikut:

تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعَدْوَىٰ وَأَنْفُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebijakan dan takwa. Dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya”*

Melalui ayat di atas, Allah memerintahkan kita untuk saling tolong-menolong dalam mengerjakan kebaikan dan bertakwa. Jika kita melanggar ketetapan Allah, azab akan dijatuhkan dan “Sesungguhnya Allah amat berat hukumannya”. Pelayanan prima atau excellent service, dalam hal ini penyedia jasa memberikan pelayanan yang maksimal, kesediaan untuk secara profesional menangani setiap permasalahan yang timbul. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan baik jika jamaah kembali memberi kepercayaan dan akan mencerminkan pendekatan seutuhnya dari penyedia jasa dan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan yang diberikan berbanding lurus dengan kepuasan. Misalnya seorang nasabah akan merasa puas bahkan melebihi ekspektasinya jika kualitas nasabah yang ditawarkan perbankan terkait sangat baik. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, kualitasnya buruk, sedangkan jika kinerja yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan, kualitasnya baik dan memuaskan.. Hal ini dijelaskan dalam Al Quran dalam surah Al Baqarah ayat 267, sebagai berikut:



يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِبَاخِدِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkanlah darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Alla maha kaya lagi maha terpuji*” (QS, Al-Baqarah (2):267).

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk. Thorik G Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukanlah hanya mengantar dan melayani melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Maka dengan itu penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share jamaah, tentunya loyalitas jamaah semakin kokoh.

Di antara hal-hal yang harus diperhatikan agar pelayanan disebut baik dari sudut pandang Islam adalah:

### 1) Tanggung Jawab

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ۝ ٣٨

Artinya : *“tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”* (QS. Al-Muddassir ayat : 38)

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap jamaah dari awal hingga selesai. Jamaah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab. Jika ada jemaah haji atau umroh yang tidak terlayani dengan baik, ini akan menjadi citra yang baik bagi para pemudik haji dan umroh. jamaah yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal negatif dan biasanya berkembang lebih cepat dari satu hal.

### 2) Responsif

Pelayanan harus dilakukan secara cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah harus melakukannya



pelanggan merasa tidak nyaman dan malas untuk berhubungan kembali dengan perusahaan.

#### 4) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya harus mampu dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

#### b. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamilah Wahana Berkah

Faktor pendukung dalam proses pelayanan adalah sumber daya manusia yang cakap dan profesional serta mengerti tentang standar pelayanan. Di dalam kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang biasanya dijadikan untuk standar penilaian seperti tanggap (responsiveness) Dalam Al Qur'an telah dijelaskan Surat Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji itu. Dihalalkan bagimu*

*binatang ternak kecuali yang akan dibacakan kepadamu (yang demikian itu) tidak dengan menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakiNya. (Al Maidah ayat 1)*

Pada awalan ayat ini disebutkan bahwa kita harus memenuhi janji-janji. Inilah yang selanjutnya menjadi acuan bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan janji yang telah diberikan.

- c. Respon Jamaah Terhadap Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Alkamila Wahana Berkah Nanga Bulik Lamandau Kalimantan Tengah

Kepuasan jamaah merupakan sebuah respon terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Dalam pandangan Islam dijelaskan dalam Quran surah An Nisa ayat 86, yang berbunyi:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ٨٦

Artinya: *”apabila kamu diberikan kehormatan dengan sesuai penghormatan maka balaslah penghormatan dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan serupa) sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”*

Maksud dari ayat diatas adalah apabila suatu penyedia jasa mendapatkan kepercayaan dari pengguna jasa, maka sudah selayaknya penyedia jasa memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam artian lain, respon jamaah terhadap PT. Alkamilah Wahana Berkah akan mengikuti pelayanan yang diberikan dan ksesuaian ekspektasi dengan realita yang didapatkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Strategi yang digunakan tertuang dalam visi dan misi PT. Alkamilah Wahana Berkah. Adapun visi yaitu Istiqomah mengemban amanah, membantu umat Islam menuju baitullah dan misi biro PT. Alkamilah Wahana Berkah adalah Komitmen dalam kualitas dan layanan yang diberikan kepada para jamaah, menjaga amanah atau kepercayaan terhadap jamaah, Memberikan pengajaran dan bimbingan pelayanan Umrah dan Haji yang sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah, menjadikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sebagai wadah silaturahmi, berbagi ilmu, pusat informasi dan studi, serta wadah mengembangkan segala kreatifitas dan usaha yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat, manajemen, lingkungan perusahaan dan masyarakat luas. PT. Alkamilah Wahana Berkah berusaha memberikan pelayanan kepada jamaah agar dapat menuju baitullah dengan mudah. PT. Alkamilah Wahana Berkah memposisikan diri sebagai penyedia jasa yang terbuka dan mementingkan kepuasan serta kebaikan untuk para jamaah. Keunikan pelayanan yang menjadi pembeda dari

biro travel haji umroh lain juga menjadi strategi PT. Alkamilah Wahana Berkah. Keunikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Alkamilah Wahana Berkah yaitu pembuatan akte bagi jamaah yang belum punya akte. pendampingan pembuatan paspor, ownernya yang juga seorang tenaga medis (bidan) dan siap mendampingi jamaah umroh selalu di sediakan pemeriksaan dan pengobatan gratis selama dalam perjalanan umroh, Hotel yang di pilih untuk jamaah umroh baik yang di Mekkah maupun yang di Madinah lebih mengutamakan hotel yang terdekat ( taiba arac madinah dgn makkah tower hilton Mekkah), pemilihan Mutawwif yang berpengalaman dan menguasai bahasa arab. Keunikan ini yang menjadi daya tarik tersendiri bagi para calon jamaah untuk memilih PT. Alkamilah Wahana Berkah sebagai pendamping ibadah para calon jamaah.

Proses pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, faktor pendukung dibagi menjadi 2 yaitu faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut serta faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. pada akhirnya, sarana



dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. PT. Alkamila Wahana Berkah, memiliki faktor pendukung yaitu relasi dan SDM yang solid dalam manajemen keberangkatan jamaah. Faktor relasi sangat penting yaitu dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan. Sumber daya manusia sangat yang tanggap juga sangat diperlukan agar pelayanan dapat diberikan kepada para jamaah dengan maksimal. Faktor yang menjadi penghambat atau yang membuat pelayanan di PT. Alkamila Wahana Berkah sedikit rumit dan menantang adalah adanya calon jamaah yang dokumen-dokumen administrasinya hilang atau terjadi kesalahan.

Jamaah PT. Alkamila Wahana Berkah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT. Alkamila Wahana Berkah sesuai dengan harapan jamaah. Jamaah merasa mudah saat ibadah di baitullah karena sarana dan prasarana yang telah tersedia. Kepercayaan yang diberikan kepada PT. Alkamila Wahana Berkah bukanlah hal yang mudah didapatkan dari para jamaah. PT. Alkamila Wahana Berkah melakukan pendekatan-pendekatan dan sosialisasi ibadah umroh kepada para calon jamaah

agar memantapkan niat untuk berangkat ke baitullah. Karena sebagian para calon jamaah ada yang merasa ragu meskipun mampu dan mau untuk berangkat ke baitullah. Hal ini dikarenakan proses administrasi yang panjang dan rumit apabila dilakukan tanpa pengarahan. Dengan adanya permasalahan demikian pelayanan ekstra diberikan kepada para calon jamaah untuk memudahkan proses dan memantapkan niat untuk berangkat ibadah ke baitullah. Sebagian jamaah yang memilih PT. Alkamila Wahana Berkah sebagai pendamping ibadah juga karena mereka menganal *owner* PT. Alkamila Wahana Berkah yang juga sebagai bidan di Nanga Bulik Kabupaten Lamandau.

## **B. Saran dan Rekomendasi**

1. Untuk PT. Alkamilah Wahana Berkah dan para jamaah haji dan umroh

Menurut pendapat peneliti, pelayanan yang diberikan PT. Alkamilah Wahana Berkah sudah cukup bagus dilihat dari respon para jamaah. Proses pelayanan terstruktur dan sistematis, ownernya langsung turun tangan dalam melayani jamaah dengan ramah dan

sabar, hal ini harus dipertahankan dan lebih baik lagi jika ditingkatkan.

Namun dalam menunjang proses pelayanan, alangkah baiknya jika yang menjadi masukan oleh para jamaah PT. Alkamilah Wahana Berkah di realisasikan untuk mendapatkan kepuasan dari para jamaah.

## 2. Untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunkan fokus penelitian strategi pelayanan dan respon kepuasan jamaah. Fokus tersebut dapat membantu mengetahui bagaimana strategi pelayanan dan respon kepuasan oleh para konsumen.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di masa pandemi covid-19 dimana serba dalam keterbatasan. Dalam proses wawancara dalam penelitian ini sedikit sulit mencari waktu dengan para narasumber untuk keperluan wawancara karena kesibukan kerja dan hal lainnya. Penelitian ini juda dilakukan dengan daring antara peneliti dengan narasumber menggunkan aplikasi WhatsApp dan wawancara langsung bersama *owner* PT. Alkamilah Wahana Berkah di kediaman narasumber.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Tania, *Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014).
- Al-Zaziri, Abdul Rahman, *Fiqih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurba)*, Cet, ke 1, Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.
- Arikunto, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bambang Haria, *Manajemen Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang: Bayumedia).
- B. N . Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2005), cet ke-2.
- Burhan Bungin, *Metodelogi penelitian kuantitatif*, Jakarta:kencana,2005.
- Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep Edisi 10*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006).
- Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, Jakarta : Erlangga, 2012.
- John W. Cresswell, (Yogyakarta: *Research Design, edisi ketiga terj. Achmad Fawaid*, Pustaka Pelajar, 2013).

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010.

Muhammad Yusuf Sayudi, *Analisis Strategi Bauran Pemasaran Haji & Umrah Pada Pt. Nratour & Travel Jakarta Selatan*, Jakarta: UIN Jakarta, 2013.

Nanang Muhajirin, I Wayan Kertih, I Wayan Landrawan, "*Strategi Pembinaan Karakter Di Smp Negeri 3 Sukasada*", vol.6 no,1.

Nanik Puji A. Dan Marjoni R. *Faktor-faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan e- KTP di kantor kecamatan samarinda ulu*. 2018.

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.

- Priansa, Rismi Sosmed dan Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.
- Reni Diah Ayu Setiowati, "Strategy Social Entrepreneurship Dalam Mewujudkan Kemandirian Lembaga Social Islam (Study Kasus Yayasan Nurul Hayat Surabaya)", Skripsi, Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya. 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneletian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UUI Press, 2005).
- Suwardi Endaswara, *Metodelogi Penelitian Folklor*, Yogyakarta: Medpress, 2009.

Zulkarnain. 2014. *Enterpreneurial Marketing; Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A