



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**OPTIMALISASI PELAYANAN JAMAAH DALAM UPAYA PENINGKATAN
KEPUASAN JAMAAH TRAVEL ANNAMIROH TRAVELINDO MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Dalam Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)

Oleh :

Jauhar Syafril Hidayat

NIM.04040420070

Dosen Pengampuh :

H. Mufti Labib, Lc., M.CL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jauhar Syafril Hidayat

NIM : 04040420070

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 03 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Jauhar Syafril Hidayat

NIM.04040420070

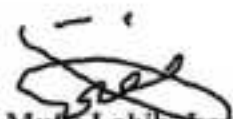
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Jauhar Syfaril Hidayat
Nim : 0404020070
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upayah Peningkatan
Kepuasan Jamaah Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 22 Desember 2023

Dosen Pembimbing



H. Mufti Labib, Lc, MEd

NIP.196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya

Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto

SKRIPSI

Disusun oleh :

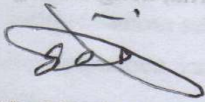
Jauhar Syafril Hidayat (04040420070)

Telah di uji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana strata satu

Pada tanggal, 03 Januari 2024

Penguji I

Dosen Pembimbing

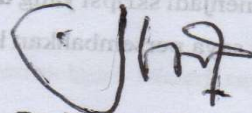


H. Mufti Labib, Lc, MCL

NIP.196401021999031001

Penguji II

Dosen Pembimbing

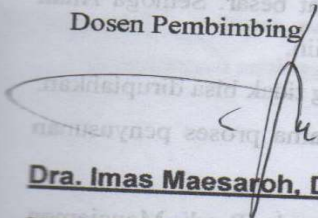


Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.

NIP. 196212141993031002

Penguji III

Dosen Pembimbing

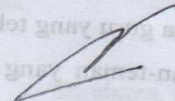


Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D

NIP. 196605141992032001

Penguji IV

Dosen Pembimbing



Airlangga Bramayudha, MM

NIP. 197912142011011005



Dekan

Dr. Moch. Choirul Anis, S.Ag, M.Fil.I

NIP. 1971101419980310



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 : Jauhar Syafri Hidayat
NIM : 04040420070
Fakultas/Jurusan : Dakwah Dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : jauhar180402@gmail.com

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

OPTIMALISASI PELAYANAN JAMA'AH DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN

JAMA'AH TRAVEL ANNAMIROH TRAVELINDO MOJOKERTO

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, 05 Maret 2024

Penulis

(Jauhar Syafri Hidayat)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Jauhar Syafril Hidayat, NIM. 04040420070, “Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto”.

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui tiga persoalan pokok. (1) untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan optimalisasi pelayanan yang di jalankan oleh Annamiroh Travelindo Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan para jamaahnya. (2) untuk mengetahui upaya peningkatan layanan yang diterapkan oleh Annamiroh Travelindo Mojokerto. (3) Untuk mengetahui Aspek-aspek yang menjadi pendukung serta penghambat pelayanan yang diterapkan Annamiroh Travelindo Mojokerto terhadap kepuasan para jamaahnya.

Pada penelitian ini, saya peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus dengan penelitian FENOMOLOGI. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik validitas data menggunakan triangulasi sumber data dan teknik. Kemudian untuk analisis data penelitian menggunakan pendekatan miles dan huberman.

Hasil dari penelitian ini ialah Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto menerapkan optimalisasi pelayanan sebagai upaya travel untuk menghadapi persaingan yang begitu ketat. Dengan banyaknya lembaga travel penyelenggara ibadah haji dan umroh yang mengklaim bahwa lembaga tersebut memiliki kualitas pelayanan secara optimal . Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti bahwa jamaah percaya terhadap produk-produk yang di tawarkan oleh travel haji dan umroh. Namun kenyataannya banyak di jumpai jamaah yang diterlantarkan bahkan yang paling parahnya tidak jadi diberangkatkan haji dan umrohnya di karenakan kelalaian dari pelayanan yang di berikan oleh travel-travel yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukan optimalisasi pelayanan yang baik dan benar dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umroh.

Sedangkan faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan optimalisasi pelayanan di Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto ialah Keselamatan Petugas dan Jamaah, Kondisi Cabang Yang Berbeda-Beda, Kondisi lingkungan Petugas, Kebijakan Pemerintah Yang Berubah-Ubah, Timbulnya persaingan yang ketat, Harga dollar yang semakin meningkat dan berubah-ubah, dan Kurang pengetahuannya jamaah.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, Peningkatan Kepuasan

Daftar Isi

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| 1. Manfaat Teoritis..... | 6 |
| 2. Manfaat Praktis..... | 6 |
| E. Definisi Konsep | 7 |
| F. Sistematika Pembahasan | 9 |
| BAB II..... | 10 |
| KAJIAN TEORITIK..... | 10 |
| A. Kerangka Teoritik | 10 |
| 1. Optimalisasi | 10 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 11 |
| 3. Aspek Pendukung Dan Penghambat Pelayanan | 12 |
| 4. Upaya Travel Annamiroh Dalam Meningkatkan Optimalisasi Pelayanan | 13 |
| 5. Aspek Yang Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Optimalisasi Pelayanan Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto | 14 |
| B. Penelitian terdahulu | 16 |
| BAB III..... | 19 |
| METODE PENELITIAN..... | 19 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 19 |
| B. Lokasi Penelitian | 19 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 19 |
| D. Tahapan Penelitian | 20 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| | 23 |

| | |
|---|-----|
| G. Teknik Analisis Data | 23 |
| H. Sistematika Pembahasan..... | 23 |
| BAB IV HASIL PEMBAHASAN | 26 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 26 |
| 1. Sejarah PT Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto | 26 |
| 2. Profil PT Annamiroh Travelindo Mojokerto..... | 27 |
| 3. Visi dan Misi PT Annamiroh Travelindo Mojokerto | 28 |
| 4. Struktur Travel..... | 28 |
| 5. Keunggulan PT Annamiroh Travelindo Mojokerto..... | 30 |
| 6. Pelayanan Yang Diberikan Oleh Travel Annamiroh Travelindo Mojokerto Mulai Dari Pertemuan Pertama Dengan Jamaah Sampai Pulang Kembali Ke Tanah Air | 33 |
| B. Penyajian Data..... | 36 |
| 1. Pelaksanaan Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel PT Annamiroh Travelindo Mojokerto..... | 37 |
| 2. Aspek-aspek penghambat Pelaksanaan Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel PT Annamiroh Travelindo Mojokerto..... | 57 |
| C. Analisis Data | 66 |
| 1. Penerapan Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel PT Annamiroh Travelindo Mojokerto | 66 |
| 2. Aspek-aspek Penghambat Pelaksanaan Optimalisasi Pelayanan Jamaah Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Jamaah Travel PT Annamiroh Travelindo Mojokerto | 79 |
| 3. Optimalisasi Pelayanan dalam Prespektif Islam..... | 85 |
| BAB V..... | 88 |
| PENUTUPAN | 88 |
| A. Kesimpulan | 88 |
| B. Saran dan Rekomendasi | 90 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 91 |
| Daftar Pustaka | 92 |
| Instrumen Wawancara..... | 96 |
| Lampiran Lampiran Foto..... | 98 |
| Lampiran Surat Izin Penelitian Dari Travel | 101 |

DAFTAR PUSTAKA

- Al-kahwali, Ablah Muhammad, Haji dan Umroh untuk wanita, (jakarta: zaman, 2009), cet 1, h. 105.
- Handoko, T. H. (1998). *Manajemen*.
- Anshar, Zakaria, Mengolah Haji dengan Hati, Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Rianto, Jakarta, Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama
- Arifin, Gus, Peta Perjalanan Haji dan Umrah. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2009, h. 9
- Budiharjo, Muhammad panduan Praktis Penilaian , h. 58
- Budiharjo, Muhammad Panduan Praktis Penilaian... , h. 69
- Budiharjo, Muhammad, Panduan Praktis Penilaian Karyawan, Jakarta, Penerbit RAS, 2015, h. 23
- Dokumen Jadwal Manasik Haji dari KBIH Nurul Hikmah Cipondoh Tangerang pada Tahun 2019
- Dokumen KBIH Nurul Hikmah Cipondoh Tangerang 2018
- Dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Hikmah Cipondoh Tangerang. Tahun 2014
- Fahmi, Irham, Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi, Bandung, ALFABETA, Cet, 2, 2012, h. 226
- Handoko, T. Hani, Dasar – dasar Manajemen Produksi dan Operasi, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2003, h. 101
- Harap, Sumuran, Kamus Istilah Haji dan Umrah, (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008), h. 210.
- [http : //www. PDFZilla.com](http://www.PDFZilla.com) 61 Istianto, Bambang, manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik, Jakarta, Mitra Wacana Media, 2011, h. 118
- Kamsir, Manajemen Perbankan, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2003), edisi 1, cetakan keempat, h. 209-210
- Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h. 14
- Kementerian Agama (Dirjrn PHU), Intisari Langkah- Langkah Pembinaan Haji, Jakarta : Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama RI, 2010
- Kementerian Agama RI dan MUI, Segala Hal Tentang Haji dan Umrah, (Jakarta:

- Erlangga), h. 14-17.
- Kementerian Agama RI, Haji dari Masa ke Masa, Jakarta Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Kemetrian Agama, 2012
- Kementrian Agama RI dan MUI, Segala Hal Tentang Haji dan Umrah
- Kementrian Agama RI dan MUI, Segala Hal Tentang Haji dan Umrah, (Jakarta: Erlangga), h. 17.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jakarta, Erlangga, 1995, edisi ke-6 jilid 2, h. 107
- AS Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara) 2005 h. 15
- Creatir Media, (<https://creatormedia.my.id/ciri-ciri-pelayanan-yang-baik/>) diakses pada 15-01-2022.
- Departemen Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Jakarta, Desain Pola Pembinaan Jamaah Haji, (2007)
- Detiknews, Alasan Pemerintah Tunda Pemberangkatan Calon Jamaah Haji. (<https://news.detik.com/berita/d-5036925/ini-alasan-pemerintah-tunda-pemberangkatan-calon-jamaah-haji-tahun-2020>). Diakses pada 24 03 2022
- Databoks, Perekonomian Kota & Kabupaten Tangerang terdampak Covid-19 di Banten 2020. (<https://databoks.katada.co.id/datapublish/2021/10/27/perekonomian-kota-kabupaten-tangerang-paling-terdampak-covid-19-di-banten-pada-2020>). Diakses pada Jumat 01-04 2022, Pukul 21.30
- Drs. H. Ahmad Kartono, M. Si, Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji, h. 9, 10, 11
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, (Jakarta: rajawali pers,2012).
- Freddy Rangkuti, Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima, (Jakarta : Kompas Gramedia Building) 2017
- Hanan. A. Latief & Nijam A, Manajemen Haji, (Jakarta: Nizam press), 2004
- Herni yuliani, Ahmad sarbini, & Herman. “Impelemntasi Siskohat dalam Transparansi Informasi kepada Calon Jamaah Haji”. Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1, No. 2, 2016
- Ihram., Penegrtian Haji Menurut Istilah (<https://ihram.co.id/berita/qgg6ah366/pengertian-haji-menurut-istilah>). Diakses

pada 18-01-2022

Jalaludin Rahmat, Metode Penelitian Dilengkapi Contoh Analisis Statistik, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002)

JURNAL, ILMU DAKWAH, Vol. 35, No.2, Juli – Desember 2015 ISSN 1693-8054

Jusuf Soewadji, Pengantar Metodologi Penelitian, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012)

Kemenag RI, Penyelenggaraan Haji dan Umrah

(<https://kemenagdairi.com/PenyelenggaraanHajidanUmrah/>) diakses pada 03-02-2022

Kemenag RI, Sejarah penyelenggaraan haji di Indonesia.

(<https://www.kemenag.go.id/read/yang-tercatat-dari-sejarah-penyelenggaraan-haji-di-indonesia-kejz>) Diakses pada 06-10-2021

Kementerian Agama RI, Dinamika dan Prespektif Haji Indonesia, Jakarta 2010

Kementerian Agama, Realita Haji Edisi 2, (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2014), Hlm. 6. Dari <https://haji.kemenag.go.id/v3/content/realita-haji-edisi-ii-2014>

Koran Linear, Ini Penjelasan Kemenag Kabupaten Tangerang Tentang Ibadah Haji (koranlinear.com), diakses pada 06-10-2021

Lwxy J Moloeng, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012).

M. Iqbal Nugraha, Skripsi Manajemen Bimbingan Manasik Bagi Calon Jamaah Haji pada Kementerian Agama Kota Tangerang, UIN Jakarta 2017, h.27

Meity taqdir Qadratillah, Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011)

Muhammad Baqir Al-Habsi, Fiqih Praktis, (Bandung: Mizan, 1999)

Pengertian Haji Menurut Bahasa dan Istilah, Hukum & Syaratnya - Artikel & Materi (artikelmateri.com), diakses pada 06-10-2021

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Tangerang, PMA RI No. 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama bab 2 Bagian Keenam Belas Pasal 500 ayat (1).

Surat Edaran Sakit Permanen Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/33/2019, Tentang Kategori Sakit Permanen Dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji

Tafsir Web, Al- Baqarah 197. (<https://tafsirweb.com/719-surat-al-baqarah-ayat-197.html>) diakses pada 25-01-2022

Undang-undang Republik Indonesia No. 08 tahun 2019 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah, diakses melalui (<https://peraturan.bpk.go.id/home/details/10346/uu-no-8-tahun-2019>) Diakses pada 08-02-2022,

Universitas Pasundan, Unsur Kualitas Pelayanan, (<http://repository.unpas.ac.id>, Unsur-unsur Kualitas Pelayanan) Diakses pada 08-02-2022.

HEALTH AND SAFETY WORK (CASE STUDY: CLEANING GLASS WINDOWS)

Achmad Suaeb, Dr. Ir. Hotniar Siringoringo, Undergraduate Program, 2009

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Andy.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A