

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DAPAT MENGUATKAN  
JAMAAH HAJI DAN UMRAH BIRO KHUSUS QOSHWA  
TOURS AND TRAVEL CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Ekonomi Syari'ah



Oleh :

**FIRMAN AGUNG AMAMI**

NIM. 2015.2.4.1.00324

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM  
IAI BUNGA BANGSA CIREBON**

**TAHUN 2019**

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DAPAT MENGUATKAN  
JAMAAH HAJI DAN UMRAH BIRO KHUSUS QOSHWA  
TOURS AND TRAVEL CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Ekonomi Syari'ah



Oleh :

**FIRMAN AGUNG AMAMI**

NIM. 2015.2.4.1.00324

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM  
IAI BUNGA BANGSA CIREBON**

**TAHUN 2019**

**PERSETUJUAN**

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DAPAT MENGUATKAN  
JAMAAH HAJI DAN UMRAH BIRO KHUSUS QOSHWA  
*TOURS AND TRAVEL CIREBON***

Oleh :

**FIRMAN AGUNG AMAMI**

NIM: 2015.2.4.1.00324

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**H. Sunardi Edirianto, M.H.**

**NIDN. 2104125301**

**Budiana, M.Pd.**

**NIDN. 2114058301**

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Prima Dapat Memperkuat Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon**” oleh Firman Agung Amami NIM: 2015.2.4.1.00324, telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa pada tanggal 27 Juni 2019

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

Cirebon, 27 Juni 2019

Sidang Munaqosah,

Ketua  
Merangkap Anggota,

Sekretaris  
Merangkap Anggota,

**Dr. H. Oman Fathurohman, M.A.**  
**NIDN. 8886160017**

**Drs. Sulaiman, M.MPd.**  
**NIDN. 2118096201**

Penguji I,

Penguji II,

**H. Ahmad Munajim, MM**  
**NIDN. 2117086801**

**Dr. Iffan Ahmad Gufron, M.Phil**  
**NIDN. 2112088001**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAI Bunga Bangsa Cirebon  
di  
Cirebon

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Firman Agung Amami Nomor Induk Mahasiswa 2015.2.4.1.00324, berjudul "**Manajemen Pelayanan Prima Dapat Memperkuat Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon**" Bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**H. Sunardi Edirianto, M.H.**  
**NIDN. 2104125301**

**Budiana, M.Pd.**  
**NIDN. 2114058301**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Prima Dapat Memperkuat Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon**” beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau mengutip yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat akademik.

Atas pernyataan di atas, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 27 Juni 2019

Yang membuat pernyataan,

*Materai 6000*

**Firman Agung Amami**

**NIM. 2015.2.4.1.00324**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur kepada Allah Saw. yang telah memberikan hidayahnya dan juga inayahnya serta telah memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Tak lupa, shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita sayyidina nabi Muhammad Saw, beserta keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya. Melalui banyak proses dan berjuang dengan sungguh-sungguh, akhirnya penulis telah sampai ketahap pembuatan skripsi serta alhamdulillah dapat menyelesaikan dengan judul **“Manajemen Pelayanan Prima Dapat Memperkuat Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa Tours and Travel Cirebon”**.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan sangat baik. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Basuni, Ketua Yayasan Pendidikan Bunga Bangsa Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Oman Fathurohman, MA., Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
3. Bapak Drs. Sulaiman, M.M.Pd., Wakil Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
4. Bapak Dr. Muhammadun, M.S.I., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
5. Bapak H. Ahmad Munajim, MM., Ketua Perodi Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon sekaligus dosen penguji I.

6. Bapak H. Sunardi Edirianto, M.H., Dosen pembimbing I.
7. Bapak Budiana, M.Pd., Dosen pembimbing II.
8. Bapak Dr. Iffan Ahmad Gufron, M.Phil., Dosen penguji II.
9. Seluruh dosen Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
10. Kepada teman-teman mahasiswa maupun mahasiswi jurusan ekonomi syari'ah yang telah membantu penulis dalam mengarahkan, *men-support* dan memberikan ilmu.
11. Kepada keluarga penulis tercinta yang selalu memberikan saran-saran dan bimbingan serta motifasi kepada penulis dalam menjalani kegiatan perkuliahan sampai ke titik pembuatan skripsi.

Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik.  
Amin.

Cirebon, 27 Juni 2019  
penulis

**Firman Agung Amami**  
**NIM. 2015.2.4.1.00324**



## ABSTRAK

### **FIRMAN AGUNG AMAMI. NIM. 2015.2.4.1.00324. PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP MINAT JAMAAH HAJI DAN UMRAH BIRO PERJALANAN IBADAH UMRAH DAN HAJI KHUSUS QOSHWA TOURS AND TRAVEL CIREBON**

Skripsi ini membahas tentang manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus qoshwa *tours and travel* cirebon. Kajian ini dilatar belakangi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang dinilai kurang efektif dan efisien, yang mana hal ini turut mempengaruhi pemberian pelayanan jamaah haji dan umrah secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus qoshwa *tours and travel* cirebon.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Data-data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan.

Manajemen pelayanan prima Qoshwa *Tours and Travel* dengan memperlihatkan penguatan jamaah, dengan demikian mempermudah jamaah terhadap manajemen pelayanan Qoshwa *Tours and Travel*. Manajemen pelayanan yang digunakan Qoshwa *Tours and Travel* adalah pelayanan maksimal kepada jamaah haji dan umrah baik dari administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan dan konsumsi.

Simpulan dari skripsi ini, Qoshwa *Tours and Travel* sudah mengimplementasikan manajemen pelayanan prima dengan cukup baik, karena di dalamnya memberikan pelayanan yang baik dari mulai administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan dan konsumsi. Karyawan Qoshwa *Tours and Travel* memberikan pelayanan yang cukup maksimal kepada calon jamaah haji dan umrah. Penelitian ini, diharapkan akan menjadi informasi dan rujukan bagi mahasiswa yang akan memilih judul skripsi biro perjalanan ibadah haji dan umrah.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan prima, Jamaah Haji dan Umrah, biro khusus Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
Halaman <i>Cover</i> .....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Pengesahan.....	iii
Nota Dinas.....	iv
Pernyataan Keaslian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Fokus Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Sistemaitika Penelitian .....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teoritis .....	11
1. Manajemen Pelayanan .....	11
a. Konsep Manajemen .....	11
b. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah .....	12
1) Administrasi.....	13
2) Bimbingan Manasik.....	13
3) Transportasi .....	14
4) Akomodasi.....	14

5) Konsumsi .....	14
6) Kesehatan.....	15
2. Haji dan Umrah .....	15
3. Manajemen Haji dan Umrah .....	18
B. Kerangka Berfikir .....	21
C. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	32
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Metode dan Desain Penelitian .....	24
1. Metode Penelitian.....	24
2. Desain Penelitian .....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
C. Sumber Data .....	29
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	30
1. Wawancara .....	31
2. Observasi.....	32
3. Studi Dokumen.....	33
E. Rencana Pengujian Keabsahan data .....	33
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon .....	36
B. Hasil Penelitian Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon.....	40
C. Keterbatasan Penelitian .....	56
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	57
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabil 3.1 desain penelitian kuitatif.....	35
-------------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Haji merupakan rukun Islam yang kelima. Ketika seseorang sudah berhasil menunaikan keempat rukun Islam sebelum haji (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), maka seseorang terdorong untuk menunaikan haji. Dalam Islam, penekanan haji tidak sekuat penekanan syahadat, shalat, puasa, dan zakat. Dengan kata lain, ibadah haji memiliki dua status hukum, wajib bagi yang mampu dan tidak wajib bagi yang tidak mampu.<sup>1</sup>

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu bentuk ibadah murni yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima, karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya, ia berdosa, dan apabila dilakukan ia mendapatkan pahala.<sup>2</sup> Hal ini sebagaimana firman Allah:



---

<sup>1</sup> Kholilurrohman. Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam. Vol. 2, No. 2, 2017 h. 232

<sup>2</sup> M. Aziz Lamazido, *Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji Dan Umroh Melalui Media Website* (Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo) 2016 h 1.

“.....mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke baitullah.....”. (Ali Imaran [3] : 97)<sup>3</sup>

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang memerlukan kebulatan tekad dan kesungguhan hati. Kebulatan tekad untuk meninggalkan kampung halaman beserta keluarga tercinta dan kesungguhan hati untuk meninggalkan segala tingkah laku yang tidak baik. Haji diwajibkan bagi setiap muslim, dengan syarat “bagi yang mampu”. Mampu baik secara fisik dan materi. Dan yang lebih penting adalah kemampuan untuk menyiapkan diri sebagai tamu Allah.<sup>4</sup>

Haji adalah suatu ibadah yang tidak membedakan kedudukan dan status sosial. Prosesi haji dan maknanya demikian penting untuk dikaji, sebab jangan sampai ibadah ini hanya sebagai ritualnya tanpa mengetahui makna terdalamnya. Ritual haji merupakan kumpulan simbol-simbol yang sangat indah prosesi haji mengandung simbolisasi filosofis yang maknanya sangat dalam yang dapat menyentuh aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Makna prosesi haji apabila dihayati dan diamalkan secara baik dan benar, maka akan mampu memberikan kesejukan, kecintaan, kebenaran dan keadilan kepada umat manusia. Dengan demikian akan tercipta kedamaian di muka bumi.<sup>5</sup>

Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji

---

<sup>3</sup> Abu Bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim, pedoman hidup ideal seorang muslim*, (Surakarta: insan kamil. 2015) Cet. 1 h. 533

<sup>4</sup> Istianah, *Prosesi Haji dan Maknanya*, *Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2, 2016, h.31.

<sup>5</sup> *Ibid.*

yang berikutnya merupakan haji yang sunnah.<sup>6</sup> Hal ini sesuai dengan sabda Rosulullah Saw. yang diriwayatkan oleh Imam Ahmad dan Ad-Daruquthni, yang artinya:

*“haji itu satu kali, maka barang siapa yang menambahkannya, maka itu termasuk sunnah”* (H.R. Imam Ahmad: 1/291, dan Ad-Daruquthni: 2/279)<sup>7</sup>

Ibadah haji merupakan salah satu sarana serta media untuk beribadah (bagi kaum muslim) kepada Allah Swt. Ke Baitullah pada setiap tahunnya, yang mana ibadah ini menjadi ibadah penyempurna bagi umat islam yang sesuai dengan rukun islam yang lima. Selain dari ibadah haji, ibadah umrah yang pada hakikatnya merupakan salah satu sarana dan media pula untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Ibadah umrah merupakan sunnah wajibah, yang mana sesuai firman Allah yang artinya:

*“Dan sempurnakan ibadah haji dan umrah karena Allah.....”*<sup>8</sup>

Ibadah haji dan umrah memiliki hikmah, yang mana hikmah haji dan umrah adalah untuk penyucian jiwa dari dosa-dosa sehingga menjadi hamba yang mendapatkan kemuliaan Allah di Akhirat kelak, berdasarkan sabda rasulullah, yang artinya:

*“Barang siapa yang menunaikan ibadah haji ke baitullah ini, dan dia tidak berbuat kotor (jima’) dan tidak berlaku fasik, dia terbebas dari dosa-*

---

<sup>6</sup> M Aziz Lamazido, *Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji Dan Umroh Melalui Media Website* (Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo) 2016 h 2.

<sup>7</sup> Abu Bakar Jabir Al-Jaza’iri, *Minhajul Muslim, pedoman hidup ideal seorang muslim*, (Surakarta: insan kamil. 2015., Cet. 1 h. 534.

<sup>8</sup> *Ibid.*



*dosanya seperti pada hari dimana dia dilahirkan ibunya”* (HR. Imam Ahmad: 2/40, An-Nasa’i: 5/144, dan Ibnu Majah: 2889)<sup>9</sup>

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah terdapat dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, dalam hal pelaksanaannya di dalam negeri (Indonesia) dan di tanah suci (Makkah). Pada standar pelayanan di tanah air banyak yang harus diperhatikan dalam hal pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), 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 para jamaah haji.

Akan tetapi, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dewasa ini dinilai kurang efektif dan efisien, yang mana hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Dalam masalah ketidak efektif dan efesienan penyelenggaraan haji dan umrah ini, hal itu menjadi lirik tersendiri bagi biro-biro perjalanan haji dan

---

<sup>9</sup> *Ibid.* Cet. 1., h 535

umrah yang mana mereka berlomba-lomba menawarkan produk-produk mereka kepada calon jamaah. seperti pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda.

Salah satu dari layanan biro jasa perjalanan haji dan umrah adalah biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* Kabupaten Cirebon, yang tepatnya itu berlokasi di Jl. Dewi Sartika No. 08 Kelurahan Kenanga Kecamatan Sumber, Cirebon. Merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya haji & umrah yang mana lembaga ini mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Mengapa pelayanan, karena biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon menyesuaikan dengan standar peraturan yang diatur oleh pemerintah dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Modul Pembelajaran Manasik Haji*, (Jakarta:2006) h. 104

Maraknya haji non reguler atau sering disebut haji *furroda* yang berbasis abal-abal, sehingga mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah untuk menggunakan biro-biro yang ada. Untuk menghindari itu semua diperlukannya manajemen pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro *traveling* yang menangani haji dan umrah. Agar para calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut.

Tidak hanya haji yang berbasis abal-abal, banyak kita jumpai lembaga-lembaga penyedia jasa haji dan umroh yang membawa kabur dana nasabahnya dan banyak calon jamaah haji yang gagal menunaikan ibadah haji kerana tertipu oleh lembaga-lembaga penyedia jasa haji dan umroh, seperti yang terjadi pada akhir tahun 2017 penipuan yang dilakukan oleh *First Travel*, direktur tindak pidana umum Bareskrim Polri Brigjen Pol Herry Udolf Nahak mengatakan, jumlah korban yang belum di berangkatkan agen perjalanan *First Travel* sebanyak 58.682 orang kalau di total ada Rp 848.700.100.000 dan jumlah tersebut belum termasuk utang-utang yang belum di bayar ke sejumlah pihak.<sup>11</sup> Tiadak hanya itu, baru-baru ini terkungkap pula pada awal tahun 2018 penipuan dan penggelapan yang di lakukan agen perjalan haji PT Usmaniyah Hannien *Tour* yang melakukan penggelapan sebesar 41 miliar dari 10 kantor anak cabang dan tercatat sebanyak 4.126 jamaah seluruh Indonesia.<sup>12</sup> Banyaknya masyarakat yang tertipu oleh biro perjalanan haji dan umroh memiliki dampak kekawatiran masyarakat untuk menggunakan biro perjalan haji dan umroh.

---

<sup>11</sup> BBC NEWS, Bos Firs Travel Didakwa Penggelapan Dan Pencucian Uang <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-43112830> diakses pada tanggal 01 November 2018

<sup>12</sup> *TribunNews*, 2018. Diakses pada tanggal 01 November 2018

Adanya hal seperti itu, biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* perlu memperbaiki kegiatan pelayanannya secara terpadu agar para calon jamaah dapat menggunakan biro *traveling* yang ditawarkan. Mengingat semakin banyak pesaing dalam hal biro perjalanan dan semakin banyak pula biro-biro yang menawarkan berbagai fasilitas pelayanan yang disediakan. Sehingga para calon jamaah haji dan umrah bisa memilah-milah biro mana yang terbaik dalam pelayanannya.

Penulis menjadikan biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon sebagai obyek penelitian karena biro pelayanan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji yang belum resmi terdaftar di Kementerian Agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu penulis ingin meneliti biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon apakah sudah sesuai cara pelayanannya dengan pihak biro yang terkait yang mana akan meningkatkan minat para jamaah haji dan umrah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin meneliti dan mengetahui bagaimana **“Manajemen Pelayanan Prima Dapat Memperkuat Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon”** Untuk mengetahui bagaimana cara biro perjalanan ibadah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon melayani para calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti dapat menarik serta menyusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon.
2. Manajemen pelayanan prima merupakan salah satu metode yang efektif yang digunakan untuk menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon secara optimal.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?
2. Bagaimana pelayan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?
3. Hal-hal apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon.

2. Mengetahui bagaimana pelayan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel Cirebon*.
3. Mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro khusus *Qoshwa Tours and Travel Cirebon*.

#### **E. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian guna untuk membatasi ataupun menfokuskan peneliti agar tidak melenceng dari pembahasan. Dalam penelitian ini difokuskan hanya pada manajemen pelayanan prima biro khusus *qoshwa tours and travel cirebon*.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini akan menambah bahan rujukan dan referensi pada kajian mengenai pengaruh manajemen pelayanan terhadap minat jamaah haji dan umrah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1).
- b. Bagi IAI Bunga Bangsa Cirebon, hasil penelitian ini menambah referensi/bahan rujukan tentang manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah.
- c. Bagi pemilik usaha jasa biro haji dan umrah, memberikan pengetahuan dan mengetahui mengenai manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian yang sesuai dalam buku pedoman penulisan skripsi IAI Bunga Bangsa Cirebon, yaitu sebagai berikut:

Bab I Tentang Pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, fokus penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian. Bab II tentang landasan teori, yang meliputi, kerangka teoritis, manajemen pelayanan, konsep manajemen, pengertian pelayanan dan manajemen pelayanan haji dan umrah, haji dan umrah, manajemen haji dan umrah, kerangka berfikir, hasil penelitian yang relevan. Bab III tentang metodologi penelitian meliputi, metodologi penelitian, desain penelitian, konsep dasar penelitian kualitatif, pengertian penelitian kualitatif, desain penelitian. Tempat dan waktu penelitian. Sumber data, instrumen pengumpulan data dan rencana pengujian keabsahan data. Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang meliputi gambaran umum *qoshwa tours and travel* cirebon, hasil penelitian *qoshwa tours and travel* cirebon, dan keterbatasan penelitian. Bab V Tentang Penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**

**A. Kerangka Teoritis**

Kerangka teoritis adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Arti teori adalah sebuah kumpulan proposisi umum yang saling berkaitan dan digunakan untuk menjelaskan hubungan yang timbul antara beberapa variabel yang diobservasi. Dibawah ini merupakan kerangka teoritis mengenai tinjauan umum tentang manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah.

**1. Manajemen Pelayanan**

a. Konsep Manajemen

Dalam islam, manajemen bukan hanya hal untuk mengatur sesuatu hal, akan tetapi orang yang memegang amanat. Hal ini sesuai dengan dirman Allah dalam surat Al-Mu'minun ayat 8



*Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. (Al-Mu'minun : 8)*

Menurut R. Supomo dalam bukunya Pengantar Manajemen, manajemen berasal dari dari kata manage, yang artinya mengatur.



Adapun pengaturan di sini dilakukan melalui prosedur dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi manajemen.<sup>13</sup>

Menurut M. Karabet Widjajakusuma dan M. Ismail Yusanto dalam bukunya Pengantar Manajemen Syariat, manajemen adalah suatu hal penting yang menyentuh, mempengaruhi dan bahkan merasuki hampir seluruh aspek kehidupan manusia layaknya darah dan raga.<sup>14</sup>

Menurut Andri Feriyanto, dan Endang Shyta Triana,. Dalam bukunya, Pengantar Manajemen (3 in 1) manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>15</sup>

b. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pengertian pelayanan menurut Tata Sukayat dalam bukunya yang berjudul Manajemen Penyelenggaraan Haji, Umrah, dan Wisata Agama ialah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>16</sup> Pelayananpun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> R. Supomo. Pengantar manajemen (Bandung: Penerbit Yrama Widya. 2018) h. 1

<sup>14</sup> M. Karebet Widjajakusuma dan M. Ismail Yusanto,. Pengantar Manajemen Syariat (Jakarta: Khairul Bayaan Press, 2003) Cet. II., h. 13

<sup>15</sup> Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana. Pengantar Manajemen (3 In 1) (Yogyakarta: MEDIATERA, 2015) h. 4

<sup>16</sup> Tata Sukayat. Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016) Cet. 1 h. 133

<sup>17</sup> *Ibid.*

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah.<sup>18</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain; dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>19</sup>

Kegiatan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1) Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2) Bimbingan manasik

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

- a) Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan pada

---

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> *Ibid.*

jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.

- c) Pascahaji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3) Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4) Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggaraan harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud antar lain pelayanan jasa menginap yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

Kelayakan konsumsi dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan

fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

#### 6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti *medicial chck-up*, suntikan vaksin meningitis dan virus influenza (H1N1). Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak mengeluarkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke Tanah Air.<sup>20</sup>

Definisi dari manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah dapat diartikan yaitu pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang untuk menunaikan ibadah haji atau umrah.

## 2. Haji dan Umrah

Ibadah haji merupakan ibadah yang termasuk pada rukun islam yang kelima. Secara bahasa, haji berarti menuju, menyengaja, atau mengunjungi.<sup>21</sup> Dalam buku Fiqih 4 Madzhab menurut Abu Malik Kamal bin Syayyid Salim dalam buku Shahih Fiqih Sunnah, haji secara bahasa berarti *Qosahdu*, yang

---

<sup>20</sup> *Ibid.* Cet. 1 h. 134

<sup>21</sup> Imam pamungkas dan H. Maman Surahman. Fiqih 4 Madzhab (Jakarta: Al-Makmur. 2015) cet. 1 h. 191

berarti menyengajakan.<sup>22</sup> Sedangkan secara istilah, haji adalah menyengajakan pergi menuju *baitullah al-haraam* (Ka'bah) untuk melaksanakan ibadah secara khusus dengan cara-cara dan waktu yang telah ditentukan.<sup>23</sup> Disyari'atkannya ibadah haji tersebut terdapat dalam firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

﴿مَنْ حَجَّ الْبَيْتَ الْحَرَامَ الَّذِي دَعَا إِلَىٰهِ وَاللَّهُ يَسِّرُ الْمَسَافَةَ إِلَىٰ الْبَيْتِ الْحَرَامِ لِمَنْ يُشَاءُ ۚ فَإِنْ أَضَلَّ سَبِيلَهُ فَلْيَعْبُدُوا اللَّهَ حَقَّ عِبَادَتِهِ ۗ حَتَّىٰ يَخْرُجَ إِلَىٰ سَبِيلِهِ ۗ وَأَنَّ الْبَيْتَ الَّذِي دَعَا إِلَىٰهِ هُوَ الْحَقُّ الْمُبِينُ ۗ﴾  
 ﴿وَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ الْحَرَامَ أَوْ بَوَّأَ لَهُ حَجَّهُ فَلَمْ يَجِدْ سَبِيلَهُ لِمَنْ دَعَا إِلَىٰهِ فَيَضَلَّ سَبِيلَهُ فَلْيَعْبُدُوا اللَّهَ حَقَّ عِبَادَتِهِ ۗ حَتَّىٰ يَخْرُجَ إِلَىٰ سَبِيلِهِ ۗ وَأَنَّ الْبَيْتَ الَّذِي دَعَا إِلَىٰهِ هُوَ الْحَقُّ الْمُبِينُ ۗ﴾  
 ﴿وَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ الْحَرَامَ أَوْ بَوَّأَ لَهُ حَجَّهُ فَلَمْ يَجِدْ سَبِيلَهُ لِمَنْ دَعَا إِلَىٰهِ فَيَضَلَّ سَبِيلَهُ فَلْيَعْبُدُوا اللَّهَ حَقَّ عِبَادَتِهِ ۗ حَتَّىٰ يَخْرُجَ إِلَىٰ سَبِيلِهِ ۗ وَأَنَّ الْبَيْتَ الَّذِي دَعَا إِلَىٰهِ هُوَ الْحَقُّ الْمُبِينُ ۗ﴾  
 ﴿وَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ الْحَرَامَ أَوْ بَوَّأَ لَهُ حَجَّهُ فَلَمْ يَجِدْ سَبِيلَهُ لِمَنْ دَعَا إِلَىٰهِ فَيَضَلَّ سَبِيلَهُ فَلْيَعْبُدُوا اللَّهَ حَقَّ عِبَادَتِهِ ۗ حَتَّىٰ يَخْرُجَ إِلَىٰ سَبِيلِهِ ۗ وَأَنَّ الْبَيْتَ الَّذِي دَعَا إِلَىٰهِ هُوَ الْحَقُّ الْمُبِينُ ۗ﴾

Artinya: “.....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.” (QS. Ali Imran [3]: 97)<sup>24</sup>

Dalam hadis dari Abu Hurairah ra, juga dikatakan bahwa Rasulullah Saw. bersabda: “wahai manusia, sesungguhnya Allah telah mewajibkan haji atas kamu, karena itu pergilah kamu berhaji.” (HR. Muslim dan Imam Nasa’i).<sup>25</sup>

Dibawah ini merupakan rukun-rukun dalam ibadah haji:

- a. Ihram, yaitu berniat untuk haji
- b. Wuquf di Bukit Arafah
- c. Thawaf Ifadhah

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> *Ibid.*

- d. Sa'i dari bukit Shafa ke bukit Marwah
- e. Tahallul

Adapun umrah secara bahasa adalah *Ziyyaraah*, yang berarti ziarah. Sedangkan secara bahasa menurut Syekh Abu Maliki Kamal bin Sayyid Salim, umrah adalah mengunjungi ka'bah untuk manasik, yaitu dengan *thawaf* dan *sa'i*.<sup>26</sup>

Rasulullah Saw. bersabda dari Abu Hurairah ra.: “*Dari umrah ke umrah berikutnya merupakan penghapusan dosa (kafaret) dan haji yang mabrur tidak ada balasan baginya kecuali surga.*” (HR. Bukhari dan Muslim).

Adapun rukun umrah yaitu sebagai berikut:

- a. Ihram, berniat untuk memulai umrah
- b. Thawaf
- c. Sa'i
- d. Tahallul
- e. Tertib

Ada persamaan dan perbedaan antara ibadah haji dan umrah ini. Persamaannya adalah bahwa kedua-duanya sama-sama dilaksanakan (menuju) ka'bah di Makkah *al-mukarramah*. Adapun perbedaannya diantaranya adalah bahwa haji dilaksanakan dalam waktu tertentu (terikat dengan waktu), sedangkan umrah tidak terikat dengan waktu, sehingga boleh

---

<sup>26</sup> *Ibid.*

kapan saja seseorang melaksanakan umrah. Umrah disebut juga sebagai haji kecil.<sup>27</sup>

### 3. Manajemen Haji dan Umrah

#### a. Pengertian

manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah dapat diartikan yaitu pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang untuk menunaikan ibadah haji atau umrah.

#### b. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur dalam UU, meliputi:

##### 1) Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>28</sup>

Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan oleh jamaah sehingga jamaah bisa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tersebut. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan

---

<sup>27</sup> Sukayat. *Op. Cit.* Cet. 1 h. 192

<sup>28</sup> *Ibid.* Cet. 1 h. 127

melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.<sup>29</sup>

## 2) Pembinaan

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 itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.<sup>30</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya.<sup>31</sup>

Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.<sup>32</sup>

## 3) Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jamaah masih

---

<sup>29</sup> *Ibid.* Cet. 1 h. 129

<sup>30</sup> *Ibid.* Cet. 1 h. 130

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*



berada di pesawat, akan tetapi ketika para jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing- masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.<sup>33</sup>

Asuransi berasal dari kata *insurance* yang artinya spertanggung. Asuransi merupakan suatu perjanjian antara tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi. Pihak penanggung bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin timbul dimasa yang akan datang setelah tertanggung menyepakati pembayaran uang yang disebut premi. Premi merupakan uang yang dikeluarkan oleh tertanggung sebagai imbalan kepada penanggung.<sup>34</sup>

c. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jamaah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.<sup>35</sup>

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-

---

<sup>33</sup> *Ibid.* Cet. 1 h. 131

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> *Ibid.*

hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.<sup>36</sup>

## **B. Kerangka Berfikir**

Manajemen pelayanan merupakan solusi untuk menangani aktivitas yang berkaitan dengan produk dan jasa. Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan ibadah haji dan umrah biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon sebagai solusi untuk menguatkan jamaah haji dan umrah.

Biro perjalanan Ibadah haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon mampu mengemban visi, misi dan tujuannya dalam rangka meningkatkan pelayanan. Pihak pimpinan manajemen bersama dengan karyawannya berupaya menerapkan manajemen pelayanan sebagai salah satu manajemen inti atau manajemen kunci untuk meningkatkan minat jamaah haji dan umrah.

Dengan kegiatan manajemen tersebut diharapkan meningkatkan minat jamaah di biro perjalanan ibadah haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon sehingga dapat berkembang secara optimal. Berikut bagan konsep kerangka berpikir:

---

<sup>36</sup> *Ibid.*



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

### C. Hasil Penelitian Yang Relevan

Telah menjadi ketentuan akademik, bahwa tidak ada satupun bentuk karya seseorang yang terputus dari usaha intelektual yang telah dilakukan oleh generasi sebelumnya, yang ada yakni sebagai bentuk kesinambungan pemikiran dan dilakukan perubahan yang signifikan. Penulisan ini juga merupakan karya yang merujuk pada karya yang lahir sebelumnya.

1. Skripsi “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*” oleh Furqon Mukminin, didalam skripsinya menunjukkan bahwa, Pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung *Tour & Travel* Semarang sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek.<sup>37</sup>
2. Skripsi “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*” oleh Dzul Kifli, didalam skripsinya menunjukkan bahwa, Pelayanan haji dan umrah di PT. Patuna *Tour dan Travel* sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan parktek. Dalam hal pelayanan PT. Patuna *Tour dan Travel* secara administratif sudah

---

<sup>37</sup> Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah, Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo. 2015) h. 100

cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan tradisional, dikarenakan pihak manajemen PT. Patuna *Tour dan Travel* melihat situasi dan kondisi yang ada.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Dzul Kifli. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel. (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2010) diakses pada tanggal 18 April 2019.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Desain Penelitian**

##### **1. Metode Penelitian**

Ada dua metode berfikir dalam perkembangan pengetahuan, yaitu metode deduktif yang dikembangkan oleh Aristoteles dan metode induktif yang dikembangkan oleh Francis Bacon. Metode deduktif adalah metode berfikir yang berpangkal dari hal-hal yang umum khusus atau kenyataan. Sedangkan metode induktif adalah sebaliknya. Dalam pelaksanaan, kedua metode tersebut diperlukan dalam penelitian.<sup>39</sup>

Kegiatan penelitian memerlukan metode yang jelas. Dalam hal ini ada dua metode penelitian yakni metode penelitian kualitatif dan metode kuantitatif. Pada mulanya metode kuantitatif dianggap memenuhi syarat sebagai metode penelitian yang baik, karena menggunakan alat-alat atau instrumen untuk mengukur gejala-gejala tertentu dan diolah secara statistik. Tetapi dalam perkembangannya, data berupa angka dan pengelolaan matematis tidak dapat menerangkan kebenaran secara meyakinkan. Oleh sebab itu digunakan metode kualitatif yang dianggap mampu menerangkan gejala atau fenomena secara lengkap dan menyeluruh.<sup>40</sup>

Tiap penelitian berpegang pada paradigma tertentu. Paradigma menjadi tidak dominan lagi dengan timbulnya paradigma baru. Pada mulanya orang

---

<sup>39</sup> Pupu Saeful Rahmat, Penelitian Kualitatif, *Journal EQUILIRIUM*, 1, Vol. 5, No. 9, 2009, pp. 1-8

<sup>40</sup> *Ibid.*

memandang bahwa apa yang terjadi bersifat alamiah. Peneliti bersifat pasif sehingga tinggal memberi makna dari apa yang terjadi dan tanpa ingin berusaha untuk mengubah. Masa ini disebut masa pra-positivisme.<sup>41</sup>

Setelah itu timbul pandangan baru, yakni bahwa peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan dalam dunia sekitar dengan melakukan sebagai eksperimen, maka timbullah metode ilmiah. Masa ini disebut pasitivisme.<sup>42</sup>

Pandangan pasitivisme dalam perkembangannya dibantah oleh pendirian baru yang disebut post-positivisme. Pendirian post-positivisme ini bertolak belakang dengan positivisme. Dapat dikatakan bahwa post-positivisme sebagai reaksi terhadap positivisme. Menurut padangan post-positivisme, kebenaran tidak hanya satu tetapi lebih kompleks, sehingga tidak dapat diikat oleh satu teori tertentu saja.<sup>43</sup>

Dalam penelitian, dikenal tiga metode yang secara kronologis berurutan yakni metode pra-positivisme, positivisme, dan post-positivisme.<sup>44</sup>

Pendekatan penilitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif.

pendekatan ini untuk meneliti pengaruh manajemen pelayanan terhadap minat jamaah haji dan umrah biro perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif untuk memperoleh informasi dan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan mengenai bagaimana strategi

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> *Ibid.* h. 2, Vol. 5, No. 9

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*

manajemen ibadah umrah dan haji khusus *Qoshwa Tours and Travel* biro perjalanan ibadah haji dan umrah.

a. Konsep Dasar Penelitian Kualitatif

Istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller pada buku metodologi penelitian kualitatif pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif. Pengamatan kuantitatif melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Untuk menentukan sesuatu dalam pengamatan, pengamat harus mengetahui apa yang menjadi ciri sesuatu itu.

Di pihak lain kualitas menunjuk segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum atau jumlah tersebut. Atas dasar pertimbangan itulah maka kemudian penelitian kualitatif tampaknya diartikan sebagai penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.<sup>45</sup>

Ada beberapa istilah yang digunakan untuk penelitian kualitatif, yaitu penelitian atau inkuiri naturalistik atau alamiah, etnografi, interaksionis simbolik, perspektif ke dalam etnometodologi, *the Chicago School*, fenomenologis, studi kasus interpretatif, ekologis, dan deskriptif (Bogdan dan Biklen). Pemakai istilah inkuiri naturalistik atau alamiah pada dasarnya kurang menyetujui penggunaan istilah penelitian kualitatif karena menganggap bahwa penelitian kualitatif merupakan istilah yang terlalu disederhanakan, bahkan sering dipertentangkan dengan penelitian

---

<sup>45</sup> Lexy J. Moelong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2017) Cet. 36. H 3

kuantitatif. Sebenarnya alasan yang dikemukakan oleh para pengarang buku inkuiri alamiah tersebut hanyalah merupakan alasan pembenaran istilah inkuiri alamiah yang digunakan oleh mereka. Dilihat dari sisi lain, pada dasarnya istilah inkuiri alamiah menekankan pada kealamiah sumber data. Dengan kata lain, alasan yang digunakan oleh mereka sama saja dengan yang digunakan oleh peneliti yang masih tetap menggunakan penelitian kualitatif. Dalam buku ini istilah penelitian kualitatif tetap akan dipertahankan, dan dalam hal-hal tertentu istilah inkuiri atau penelitian alamiah atau naturalistik akan dimanfaatkan juga, terutama pada waktu menjelaskan definisi dan paradigma alamiah.<sup>46</sup>

b. Pengertian Penelitian Kualitatif

Menurut Strauss dan Corbin dalam buku metode penelitian oleh V. Wiratna Sujarweni, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran) .<sup>47</sup>

Menurut Bodgan dan Taylor dalam buku metode penelitian oleh V. Wiratna Sujarweni yang mendefinisikan bahwa kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014)

<sup>48</sup> *Ibid.*



Kedua definsi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berangkat dari inkuiri naturalistik yang temuan-temuannya tidak ditemukan dari penghitungan statistik. Penelitian kualitatif disebut juga dengan penelitian naturalistik.

## 2. Desain Penelitian

Agar penelitian berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu direncanakan secara cermat dengan cara membuat desain penelitian terlebih dahulu.<sup>49</sup> Menurut V. Wiratna Sujarweni yang dimaksud dengan desain penelitian adalah suatu rencana tentang bagaimana mengumpulkan dan mengolah data agar penelitian yang diharapkan dapat tercapai.<sup>50</sup>

Penelitian kualitatif dapat dipandang sebagai penelitian yang partisipatif, dimana desain penelitiannya fleksibel atau bisa dimungkinkan untuk diubah guna menyesuaikan dari rencana yang telah dibuat, dengan gejala yang ada pada tempat penelitian yang sebenarnya.<sup>51</sup> Adapun desain penelitain skripsi yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

Bab I yang terdiri dari pendahuluan. Yang meliputi, Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Fokus Masalah dan Subfokus, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penelitian.

Bab II yaitu mengenai Landasan Teori. yang meliputi Deskripsi Teoritik, Hasil Penelitian yang Relevan, dan Kerangka Pemikiran/Konseptual.

---

<sup>49</sup> *Ibid.* h. 26

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> *Ibid.*

Bab III yaitu tentang Metodologi dan Desain Penelitian. Yang meliputi, Metodologi Penelitian, Desain Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Pemeriksaan Keabsahan Data.

Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan. Yang meliputi, Gambaran Umum Qoshwa *Tours and Travel*, Hasil Penelitian, dan Keterbatasan Penelitian.

Bab V tentang Simpulan dan Saran. Yang meliputi, Simpulan Penelitian dan Saran.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### 1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pada Biro Perjalanan Ibadah Haj dan Umrah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon.

### 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 1 April 2019 s.d. 30 Mei 2019

## **C. Sumber Data**

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

1. Data Primer, yaitu sumber data utama yang diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang di amati (observasi) dan di wawancarai yang menjadi subyek penelitian, yang menjadi subjek penelitian wawancara langsung kepada direktur utama Qoshwa *Tours and Travel*, manajer Qoshwa

*Tours and Travel* dan Wawancara kepada jamaah haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel*.

2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari dokumen, publikasi yang sudah dalam bentuk jadi. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data kepustakaan.<sup>52</sup> Data sekunder yang menjadi bahan penelitian peneliti adalah berupa sumber data Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon dan studi pustaka.

Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen maupun karya tulis yang relevan dengan penelitian yaitu berkaitan dengan manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah biro khusus Qoshwa *tours and travel* cirebon.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Raj Muhamad Teguh mengemukakan Instrumen penelitian adalah merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian.<sup>53</sup>

Instrumen sebagai alat pada waktu penelitian yang menggunakan suatu metode. Menyusun instrumen penelitian dapat dilakukan peneliti telah memahami benar penelitiannya. Pemahaman terhadap variabel atau hubungan antar variabel merupakan modal penting bagi peneliti agar dapat menjabarkan menjadi sub judul variabel, indikator dan butir-butir instrumennya.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Jusuf Soewadji, Pengantar Metodologi Penelitian. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), h. 147

<sup>53</sup> Raj Muhamad Teguh, Methodologi Penelitian Ekonomi. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001) h. 166

<sup>54</sup> *Ibid.*

Menurut Raj Muhamd Teguh ada beberapa langkah umum yang bisa ditempuh dalam menyusun instrumen penelitian. Langkah-langkah tersebut adalah: (1) Analisis variabel penelitian, yakni mengkaji variabel menjadi sub penelitian sejelas-jelasnya, (2) Menetapkan jenis instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel/subvariabel/indikator-indikatornya, (3) menyusun kisi-kisi atau layout instrumen, (4) menyusun item dan pertanyaan sesuai dengan jenis instrumen dan jumlah yang telah ditetapkan dalam kisi-kisi, (5) Instrumen yang sudah dibuat sebaiknya diuji dan digunakan untuk revisi instrumen.<sup>55</sup>

Pengumpulan instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian. Akan tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi, terutama apabila peneliti menggunakan metode yang cukup besar celah untuk dimasuki unsur minat peneliti.<sup>56</sup> Untuk itulah sebabnya menyusun instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan variabel yang tepat.<sup>57</sup> Adapun penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, angket, sumber data *Qoshwa Tours and Travel*, serta studi dokumen.

#### 1. Wawancara

Wawancara menurut V. Wiratna Sujarweni, ”proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

<sup>56</sup> Suharsimi Arikunto, *PROSEDUR PENELITIAN, suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 2013) h. 265

<sup>57</sup> *Ibid.*

<sup>58</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metedologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2014) h.31

Agar wawancara efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu:

- a. mengenalkan diri.
- b. menjelaskan maksud kedatangan.
- c. menjelaskan materi wawancara.
- d. mengajukan pertanyaan.<sup>59</sup>

Menurut V. Wiratna Sujarweni dalam wawancara terdapat 2 jenis yaitu: (a) wawancara mendalam (*in-depth interview*), dimana peneliti terlibat langsung secara mendalam dengan kehidupan subyek yang diteliti dan tanya jawab yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman yang disiapkan sebelumnya serta dilakukan berkali-kali, (b) wawancara terarah (*guided interview*) dimana peneliti menanyakan kepada subyek yang diteliti berupa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan pedoman yang disampaikan sebelumnya. Pewawancara terikat dengan pertanyaan yang disiapkan sebelumnya sehingga suasana menjadi kurang santai.<sup>60</sup>

## 2. Observasi

Menurut V. Wiratna Sujarweni observasi merupakan suatu kegiatan yang mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi.<sup>61</sup>

Menurut Bungin dalam buku metodologi penelitian oleh V. Wiratna Sujarweni, mengemukakan beberapa bentuk observasi, 1). Observasi partisipasi, 2). Observasi tidak terstruktur, dan 3). Observasi kelompok. Berikut penjelasannya:

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, h 31-32

<sup>60</sup> *Ibid.*, h.32

<sup>61</sup> *Ibid.*

- a. Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa penggunaan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi dilapangan.
- c. Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi obyek penelitian.<sup>62</sup>

### 3. Studi Dokumen

Studi dokumen menurut V. Wiratna Sujarweni merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbebtuk dokumentasi.<sup>63</sup>

### **E. Rencana Pengujian Keabsahan Data**

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan kesimpulan yang salah, begitupun sebaliknya, data yang benar akan menghasilkan kesimpulan yang benar pula. Rencana ini dalam penelitian akan dengan menggunakan triangulasi data. Triangulasi data menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul, Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D adalah teknik

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, h.33

<sup>63</sup> *Ibid.*

pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.<sup>64</sup>

#### TRIANGULASI DATA WAWANCARA

Nama :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

Waktu :

Tempat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	
2.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	
3.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and</i>	

---

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018) h 241

	<i>Travel Cirebon?</i>	
4.	Bagaimana penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel Cirebon?</i>	
5.	Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel Cirebon?</i>	
6.	Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel Cirebon?</i>	
7.	Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel Cirebon?</i>	
8.	Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel Cirebon?</i>	

**Tabel 3.1. Triangulasi Data Wawancara**



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon

##### 1. Sejarah Berdiri dan Berkembangnya Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon

Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon bergerak dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus yang berjenis ONH Plus, yang dimaksud disini yaitu berupa plus pelayanan dalam hal perlengkapan pelaksanaan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah haji dan umrah menginap di hotel bintang lima maupun empat, makanan dengan menu masakan internasional, transportasi full AC yang selalu siap mengantar para jamaah baik waktu keberangkatan maupun ketika sudah berada di tanah suci yang bekerjasama dengan pihak Garuda Indonesia, dan para pembimbing ibadah yang dengan setia dan tekun membimbing para jamaah dalam melakukan ibadah.<sup>65</sup>

Biro Perjalanan Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon berdiri dibawah PT. Masruchin Centre Cerbon, sebuah perusahaan yang ada di Wilayah Cirebon yang berdiri sejak Tahun 2011 dan disahkan dengan akta notaris Solihin, SH, M.KN Nomor 153 tanggal 21 April 2015 dan SK Kemenkumham Nomor AHU-2436079.AH.01.01. Tahun 2015 tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum PT. Masruchin Centre Cerbon.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Data dari Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon, tanggal 28 April 2019

<sup>66</sup> *Ibid.*

*Qoshwa Tours dan Travel Cirebon* dan usaha-usaha yang ada di *Qoshwa* ini merupakan aset yang dimiliki oleh PT. Masruchin Centre Cerbon dari situ menjadikan *Qoshwa* mempunyai banyak kegiatan di bidang pariwisata, sedangkan PT. Masruchin Centre Cerbon tersebut adalah sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pariwisata yang setiap tahunnya ada karyawan yang diberangkatkan untuk ibadah umrah.<sup>67</sup>

Bermula dari agen perwakilan biro perjalanan umrah di perusahaan yang ada di Jakarta pada tahun 2011, kemudian seiring perkembangan jamaah yang setiap tahun mengalami peningkatan maka di tahun 2014 *Qoshwa Tours and Travel Cirebon* sebagai biro perjalanan Ibadah Umrah dan haji khusus sudah mulai berdiri sendiri, hingga akhirnya pada bulan April tahun 2015 *Qoshwa tours and Travel Cirebon* di bawah PT. Masruchin Centre Cerbon telah berdiri sendiri dengan berbadan Hukum dan Ijin-ijin dari Pemerintah Daerah.<sup>68</sup>

Awal berdirinya biro perjalanan ini ditujukan atau dikhususkan untuk biro perjalanan ibadah umrah saja, namun untuk bisa berkembang dalam hal tersebut dibutuhkan perizinan terlebih dahulu baik dari Pemeintah Daerah maupun Kementerian Agama Republik Inonesia dan syaratnya harus mendapat penunjukan izin dari salah Provider Perusahaan yang memiliki perizinan yang lengkap sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus, baru bisa mendapat izin melakukan perjalanan haji dan umrah. Sebelum mendapatkan izin yang resmi dari Kemenag biro yang baru berdiri ini harus

---

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*

bekerja sama dengan biro-biro yang sudah mempunyai izin agar bisa memberangkatkan para calon jamaah. Maka dari itu awal-awal berdirinya biro perjalanan *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon ini lebih dominan pada perjalanan wisata ibadah umrah. Keinginan yang besar untuk bisa memberangkatkan haji dan umrah, tercapai pada awal tahun 2012 kerjasama dengan salah satu perwakilan umrah yaitu biro perjalanan *Tisa Tour*, Kantor Cabang *Ziar Tour* dan sejak Tahun 2014 *Qoshwa Tours and Travel* memberangkatkan jamaahnya melalui provider *Dream Tour and Travel* sebagai konsorsium PT. Masruchin Centre Cerbon.<sup>69</sup>

## 2. Visi dan Misi *Qoshwa Tours and Travel*

### a. Visi

- 1) Menjadi salah satu biro perjalanan haji dan umrah serta tour terbaik dan menjadi generasi *Khaira Ummrah*.
- 2) Berkontribusi dalam bidang industri pariwisata atau perjalanan di Indonesia.

### b. Misi

- 1) Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi Jamaah.
- 2) Menghadirkan produk-produk perjalanan wisata yang mengandung unsur dakwah Islam.<sup>70</sup>

## 3) Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu

---

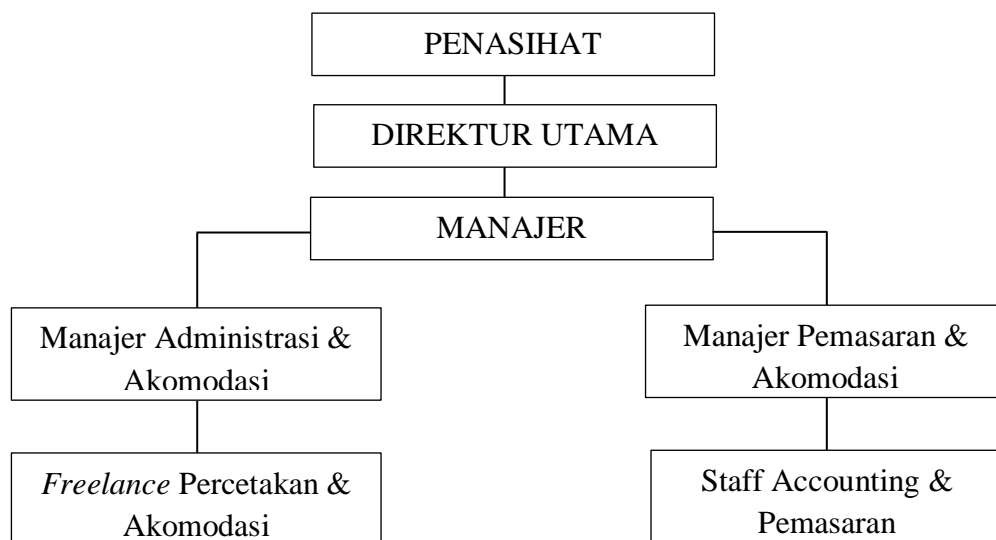
<sup>69</sup> *Ibid.*

<sup>70</sup> *Ibid.*

kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan.

Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.<sup>71</sup>

Adapun struktur organisasi *Qoshwa Tours and Travel* adalah sebagai berikut:<sup>72</sup>



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

---

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> *Ibid.*

## B. Hasil Penelitian Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon

1. Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Ya, pelayanan yang prima dapat menguatkan jamaah, karena jamaah merasa puas dengan pelayanan yang baik yang di oleh Qoshwa *Tours and Travel*.<sup>73</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Tentu saja, pelayanan yang baik itu dapat meningkatkan jamaah haji dan umrah. Karena misi biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi jamaah.<sup>74</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Ia, pelayana yang baik akan meningkatkan jamaah yang baik.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>74</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>75</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Iya jelas, karena kalau mengecewakan jamaah itu kan tidak bagus. Takutnya jamaah haji maupun umrah merasa dikecewakan.<sup>76</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Iya. Kalau jamaah di perlakukan tidak baik kan, bironya sendiri yang rugi.<sup>77</sup>

Dari beberapa jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan yang prima yang dilakukan oleh biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon banyak mempengaruhi penguatan jamaah haji dan umrah, karena manajemen pelayanan yang baik akan berdampak pada jamaah yang merasa puas, begitupun sebaliknya.

2. Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

<sup>77</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

Manajemen pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima adalah melakukan kunjungan (silaturrokhim) kerumah para calon jamaah untuk menjalin hubungan kekeluargaan dengan maksud untuk melakukan transaksi pendaftaran yang dilakukan jamaah yang kurang yakin, dan memberikan pelayanan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal, menjaga amanah dan bimbingan yang persuasif.<sup>78</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

Manajemen pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima adalah dengan memberikan informasi atau komunikasi aktual kepada jamaah haji maupun umrah, melalui media WhatsApp (WA) atau melalui *E-maill* [masruchin.centre55@gmail.com](mailto:masruchin.centre55@gmail.com).<sup>79</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Saya tidak terlalu paham dengan itu, tetapi saya sangat puas bisa pergi haji dengan biro itu.<sup>80</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Saya tidak begitu tau apa saja keunggulan pelayanan yang dimiliki biro *Qoshwa Tours and Travel* itu. Tapi katanya itu bisa memesan lewat *online*.<sup>81</sup>

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>79</sup> Wawancara dengan manajer *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>80</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>81</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Dari pengetahuan saya karena saya di tawarin dan diajak langsung oleh tetangga saya. Dalam melayani jamaah, biro haji dan umrah itu bisa melakukan pendaftaran melalui SMS dan pihak biro hajinya dan umrahnya juga bisa datang langsung kerumah calon jamaah.<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon menggunakan beberapa pelayanan yang bertujuan untuk menguatkan jamaah haji dan umrah agar para jamaah merasa puas, diantaranya yaitu, melakukan kunjungan (silaturrokhim) kerumah para calon jamaah untuk menjalin hubungan kekeluargaan dengan maksud untuk melakukan transaksi pendaftaran yang dilakukan jamaah yang kurang yakin, dan memberikan pelayanan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal, menjaga amanah, bimbingan yang persuasif, menerima pendaftaran melalui WhatsApp (WA) atau yang sejenisnya, dan sedikit banyaknya jamaah mengetahui program itu.

3. Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.



Biro Qoshwa *Tours and Travel* melakukan penerapan administrasi pendaftaran dengan cara mengisi *form-form* yang telah disediakan petugas administrasi dengan menyiapkan: 1). formulir, 2). Fotocopy KTP, 3). Fotocopy KK, 4). Fotocopy Akta kelahiran dan paspor bagi yang sudah memilikinya, bagi yang belum memilikinya akan dibantu membuat paspor ke Dinas Imigrasi.<sup>83</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Penerapan pelayanan administrasi yang ada di biro perjalanan haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* dengan mengisi data calon jamaah sampai dengan identitas jamaah masing-masing, kemudian setelah kelengkapan jamaah terpenuhi maka akan masuk data manifes yaitu data jamaah yang dokumennya sudah terpenuhi kelengkapannya untuk diberangkatkan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Administrasi yang dilakukan pun bisa melalui media WhatsApp (WA) dengan ketentuan seluruh *form-form* pendaftaran dikirim melalui kurir atau sejenisnya.<sup>84</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Baik. Orang yang menanganinya ramah-ramah dan profesional.<sup>85</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Cukup baik. Komunikasi yang dilakukan untuk jamaah cukup ramah.<sup>86</sup>

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>84</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>85</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Administrasi yang saya lakukan pada saat itu dilakukan langsung oleh tetangga saya, tetangga saya yang menyelesaikan semuanya. Saya tinggal menyerahkan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, seperti KTP, KK, AKTA kelahiran, menyiapkan paspor surat nikah.<sup>87</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, biro *Qoshwa Tours and Travel* melakukan penerapan administrasi pendaftaran cukup baik, dengan cara mengisi *form-form* yang telah disediakan petugas administrasi dengan menyiapkan: 1). formulir, 2). Fotocopy KTP, 3). Fotocopy KK, 4). Fotocopy Akta kelahiran dan paspor bagi yang sudah memilikinya, bagi yang belum memilikinya akan dibantu membuat paspor ke Dinas Imigrasi dan pihak biro haji dan umrah juga menerima pendaftaran administrasi melalui media *online*.

4. Bagaimana penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

<sup>87</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

Akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang, seragam batik, mukenah, baju ihram, dan buku pedoman). Kemudian ketika berada di Arab Saudi, jamaah akan di fasilitasi Hotel bintang 4 dan 5, *Tour Guid*, transportasi bis AC.<sup>88</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Ketika calon jamaah sudah mengisi atau menyelesaikan administrasi para calon jamaah akan mendapatkan fasilitas akomodasi.<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Iya sangat baik. ada bimbingan manasik dulu sebelum berangkat, dikasih perlengkapan kaya mukenah, kerudung, masker, tas kecil dan tas besar. Disana disediakan Hotel yang bagus, bersih, dan nyaman.<sup>90</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Baik. Di Arab Saudi di kasih tempat tinggal berupa Hotel berbintang, transportasi bis dan pesawat yang baik. Sebelum berangkat dikasih perlengkapan untuk di Tanah Suci.<sup>91</sup>

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>89</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>90</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>91</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Akomodasinya lengkap banget, suka saya. Hotel yang disiapkan enak dan bagus, bersih pula. Hotelnya dekat dengan masjid buat nambah ibadah disana. Mungkin sudah di desain dari pihak bironya. Kurangnya itu ya “kurang lama”.<sup>92</sup>

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon dikatakan baik, karena dari jamaah yang di wawancarai mayoritas merasa puas dari pelayanan akomodasi *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon, yaitu Akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang, seragam batik, mukenah, baju ihram, dan buku pedoman). Kemudian ketika berada di Arab Saudi, jamaah akan di fasilitasi Hotel bintang 4 atau 5, *Tour Guid*, transportasi bis AC, transportasi pesawat yang baik dengan pengamanan kesehatan jamaah yang mana disertai dokter.

5. Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

---

<sup>92</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

Pelayanan konsumsi yang diberikan Qoshwa *Tours and travel* yaitu menggunakan makanan internasional, makanan Arab Saudi dan makanan Indonesia baik dalam pesawat maupun di Arab Saudi, jamaah tinggal memilih makanan apa yang di sukai. Konsumsi yang disiapkan dengan cara prasmanan.<sup>93</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Konsumsi menjadi salah satu yang terpenting untuk menguatkan jamaah. Konsumsi yang disediakan adalah makanan Internasional, makanan Arab Saudi dan makanan Indonesia yang halal.<sup>94</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Sangat baik, disana bisa milih masakan yang enak-enak, ada masakan Arab ada masakan Indonesia, “masakan indonesianya masakan daerah yang disediakan”, “kalau saya lebih suka masakan Arabnya”.<sup>95</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Baik. Konsumsinya enak, ada makanan dari Indonesia, makanan dari Arab Saudinya juga.<sup>96</sup>

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>94</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>95</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>96</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Konsumsi yang diberikan sangat baik, enak. Ada makanan Internasional, ada makanan Arab Saudi dan ada makanan Indonesia. Yang kurangnya itu “kurang lama”.<sup>97</sup>

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon di katakan sudah baik dan cukup memuaskan para jamaah haji maupun umrah, karena *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon mempersiapkan konsumsi dengan menu makanan Internasional, menu makanan Arab Saudi dan menu makanan Indonesia dengan konteks tradisional yang halal.

6. Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

Transportasi yang diberikan secara maksimal (*full AC*), yaitu *start* dari kantor *Qoshwa Tours and Travel* menuju ke Bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan bis, kemudian menggunakan pesawat Saudi Arabian menuju bandara Jeddah King Abdul Aziz, kemudian di Arab Saudi di siapkan bis untuk transportasi lengkap dengan *tour guid*.<sup>98</sup>

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

<sup>98</sup> Wawancara dengan direktur utama *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor *Qoshwa Tours and Travel*.

Transportasi nya menggunakan bis yang ful AC, Pesawat yang ful AC yang tidak melakukan transit, dan bis di Tanah Suci yang ber AC pula.<sup>99</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Sangat baik. Transportasi sangat nyaman, enak, dingin. Apalagi naik pesawatnya itu nyaman sekali, ada dokter yang menjaganya juga. AC-nya kenceng (atis). Bis di Arab Saudinya bersih dan bagus.<sup>100</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Sangat baik. Yang saya sukai dari pelayanan yang lain adalah transportasinya, apalagi ketika di pesawat, ada dokternya juga.<sup>101</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

---

<sup>99</sup> Wawancara dengan manajer *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>100</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>101</sup> Wawancara dengan jamaah *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

Baik sekali. Transportasi yang diberikan biro haji dan umrah baik, bisnya ber AC di Arab nya bisnya bagus-bagus ada mutawwifnya juga , pesawatnya bersih dan adem, pesawatnya tidak menunda-nunda pemebrangkatan alias tepat waktu.<sup>102</sup>

Dari beberapa wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon melayani jamaah haji dan umrah dalam penerapan transportasi adalah yang paling unggul yaitu sangat baik. Karena transportasi yang diberikan secara maksimal (*full AC*), yaitu menggunakan jasa pesawat Suadi Arabian dengan penerbangan dari Bandara Soekarno Hatta menuju Bandara Jeddah King Abdul Aziz yang tidak melakukan transit, lalu bis yang sudah disiapkan khusus oleh provider yang di Arab Saudi.

7. Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu melakukan tes kesehatan sebelum pemberangkatan, memberikan faksin biometrik dan mingingitis, menyiapkan dokter spesialis di dalam pesawat (pemberangkatan dan pemulangan) dan di Arab Saudi.<sup>103</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

<sup>103</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.



Melakukan kontrol kesehatan sebelum pemberangkatan, menyediakan dokter dalam perjalanan (baik didalam pesawat maupun di Tanah Suci), dan memberikan vaksin pada jamaah.<sup>104</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Pelayanan kesehatannya sangat baik. Ada dokter yang menangani di Arab Saudi, di pesawat-pun ada dokter yang menangani jamaah.<sup>105</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Baik. Ada dokter yang menangani jamaah kalau jamaah ada yang sakit, baik di Tanah Suci atau di pesawat.<sup>106</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Sangat baik. Ada dokter yang menangani jamaah yang sakit, apa lagi di Arab dengan Indonesia itu kan cuacanya beda jauh. Apa lagi “saya yang sudah tua ini merasa ada yang jagain”.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

<sup>105</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>106</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

<sup>107</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

Dari beberapa wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon melayani jamaah haji dan umrah dalam penerapan kesehatan dikatakan baik, karena jamaah meras puas untuk pelayanan kesehatan tersebut khususnya jamaah yang sudah berumur panjang. Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon dalam melayani kesehatan yang diberikan untuk jamaah yaitu melakukan tes kesehatan sebelum pemberangkatan, memberikan faksin biometrik dan meningitis, menyiapkan dokter spesialis di dalam pesawat (pemberangkatan dan pemulangan) dan doket untuk di Arab Saudi.

8. Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I selaku direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 20.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) dan paket Ramadhan.<sup>108</sup>

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Eva Rahmawati selaku manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Sabtu, 18 Mei 2019 Pukul 21.00 di kantor Qoshwa *Tours and Travel*.

Qoshwa *Tours and Travel* memiliki program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) dan paket Ramadhan.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Ahmad Masruchin, 18 Mei 2019.

<sup>109</sup> Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Hj. Misti Sanusi Mis selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 Pukul 11.14 WIB di Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis.

Saya tidak begitu tau dengan programnya, tapi yang saya ingat, bisa menabung atau bisa bayar tunai untuk berangkat haji atau umrah.<sup>110</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Wahyudin selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Kamis, 23 Mei 2019 pukul 12.30 WIB di rumah bapak Wahyudin, Blok Karang Moncol Sumber.

Ada beberapa program, kaya program paket haji dan umrah biasa, paket haji dan umrah paket tabungan, dan paket haji plus (+) pun ada.<sup>111</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Annas Hamzah selaku jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon pada waktu Jum'at, 24 Mei 2019 pukul 17.00 WIB di rumah bapak H. Annas Hamzah, Luwimunding Majalengka.

Iya ada banyak. Setau saya ada paket haji maupun umrah, ada paket tabungan, ada paket reguler, ada paket plus (+) dan ada paket ramadhan, itu dikasih tau sama tetangga yaitu K.H. Annis.<sup>112</sup>

Dari beberapa wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon memiliki program yang di pasarkan dengan tujuan untuk kepentingan jamaah haji dan umrah agar merasa puas, diantaranya, Program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) dan paket Ramadhan.

---

<sup>110</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.

<sup>111</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.

<sup>112</sup> Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.

Berdasarkan data dari Qoshwa Tours and Travel Cirebon, biro ini memiliki faktor pendukung dan penghambat.

Faktor pendukung Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon adalah:

- a. Letak geografis yang strategis.
- b. Publikasi dari pihak Qoshwa *Tours and Travel* yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut.
- c. Qoshwa *Tours and Travel* memiliki naungan dari PT. Masruchin Centre Cerbon yang di daerah Cirebon yang cukup di kenal terutama di Kota Cirebon.
- d. Mempunyai banyak *link* atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon tetap bertahan.
- e. Tidak pernah terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan pelayanan di biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel*.

Sedangkan faktor penghambat dari Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon adalah:

- a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
- b. Harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada biaya perjalanan ibadah haji maupun ibadah umrah.

- c. Karyawan yang menghendel menejemen dalam Qoshwa *Tours and Travel* itu sendiri, namun tidak menjadikan masalah yang besar untuk menjalankan tugasnya masing-masing dalam pekerjaannya tersebut.
- d. Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Namun, Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai syariat.<sup>113</sup>

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini yaitu sulitnya menemui karyawan maupun pimpinan haji dan umrah biro khusus Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon karena penilelitiannya di lakukan pada buan Ramadhan yang mana kantor Qoshwa *Tours and Travel* sedang libur, dan menemui jamaah yang ingin diteliti, yang mana, dari sisi jamaah itu sendiri dalam melakukan wawancara sedikit susah bila jamaah tidak mengerti apa yang ditanyakan karena faktor usia serta kesulitan jarak.

---

<sup>113</sup> Data dari Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon, tanggal 28 April 2019

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan penelitian skripsi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan prima haji dan umrah di biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon sudah baik karena manajemen pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima. Pelayanan prima yang dilakukan *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon adalah dapat melakukan transaksi yang dilakukan di rumah jamaah dengan maksud untuk mempererat hubungan kekeluargaan, dapat melakukan pendaftaran melalui media WhatsApp (WA), memberikan pelayanan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal, menjaga amanah, bimbingan yang persuasif dan memiliki program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) serta paket Ramadhan untuk menguatkan jamaah.
2. Pelayanan prima yang dilakukan biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon tidak terlepas dari kegiatan pelayanan haji dan umrah, yaitu administrasi yang baik dengan tenaga kerja yang baik dan ramah, akomodasi yang memadai untuk jamaah haji dan umrah, konsumsi yang baik sehat dan halal yang disediakan, transportasi yang nyaman, dan pelayanan kesehatan yang maksimal.
3. Faktor pendukung *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon adalah Letak geografis yang strategis, Publikasi dari pihak *Qoshwa Tours and Travel* yang terus

menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut, *Qoshwa Tours and Travel* memiliki naungan dari PT. Masruchin Centre Cerbon yang di daerah Cirebon yang cukup di kenal terutama di Kota Cirebon, Mempunyai banyak *link* atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon tetap bertahan, Tidak pernah terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan pelayanan di biro haji dan umrah *Qoshwa Tours and Travel*. Sedangkan faktor penghambat dari *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon adalah Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada biaya perjalanan ibadah haji maupun ibadah umrah, Karyawan yang menghendel menejemen dalam *Qoshwa Tours and Travel* itu sendiri, namun tidak menjadikan masalah yang besar untuk menjalankan tugasnya masing-masing dalam pekerjaannya tersebut, kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Namun, *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai syariat

## **B. Saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan biro khusus *Qoshwa Tours and Travel* Cirebon dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan

ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan *controlling* serta mengevaluasi program pemasaran yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Meningkatkan kenyamanan bangunan/gedung kantor Qoshwa *Tours and Travel* demi untuk membuat kenyamanan para jamaah haji dan umrah serta meningkatkan pelayanan jamaah.
3. Qoshwa *Tours and Travel* harus lebih memaksimalakan lagi kualitas pelayanan kepada karyawan dalam hal:
  - a. Busana yang sopan dan rapih untuk menguatkan para jamaah.
  - b. Fasilitas kantor untuk kenyamanan jamaah. Seperti: toilet, ruang tunggu, AC dan gedung kantor.
  - c. Komunikasi yang selalu baik dan ramah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jaza'iri, Abu Bakar Jabir. 2015. *Minhajul Muslim, pedoman hidup ideal seorang muslim*, Surakarta: insan kamil.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BBC NEWS, Bos Firs Travel Didakwa Penggelapan Dan Pencucian Uang <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-43112830> diakses pada tanggal 01 November 2018
- Data dari Qoshwa Tours and Travel Cirebon, tanggal 28 April 2019.
- Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh. 2006. Modul Pembelajaran Manasik Haji. Jakarta.
- Feriyanto, Andri dan Triana, Endang Shyta. 2015. Pengantar Manajemen (3 In 1). Yogyakarta: MEDIATERA.
- Istianah, Prosesi Haji dan Maknanya, *Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2, 2016.
- Kholilurrohman. Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam. *Journal Al-Balagh*. Vol. 2 No. 2, 2017
- Kifli, Dzul. 2010. *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. diakses pada tanggal 18 April 2019.
- Lamazido, M Aziz. 2016. *Strategi Promosi Jasa Perjalanan Haji Dan Umroh Melalui Media Website*. Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Moelong, Lexy J. 2017. *Metodelogi Penelaitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukminin, Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah, Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Pamungkas, Imam dan Surahman, Maman. 2015. *Fiqih 4 Madzhab*. Jakarta: Al-Makmur.
- R. Supomo. 2018. Pengantar manajemen. Bandung: Yrama Widya.
- Rahmat, Pupu Saeful. Penelitian Kulitatif. *Journal EQUILIRIUM*. Vol. 5 No. 9, 2009
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Ibadah Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

- Teguh, Raj Muhamad. 2001. *Methodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- TribunNews, 2018. Diakses pada tanggal 01 November 2018.
- Wawancara dengan direktur utama Qoshwa *Tours and Travel* pada tanggal 18 Mei 2019, Kabupaten Cirebon.
- Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Annas Hamzah, 24 Mei 2019.
- Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Misti Sanusi Mis, 23 Mei 2019.
- Wawancara dengan jamaah Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Wahyudin, 23 Mei 2019.
- Wawancara dengan manajer Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon Eva Rahmawati, 18 Mei 2019.

### TRIANGUASI DATA WAWANCARA

Nama : H. Ahmad Masruchin, S.Pd.I

Jabatan : Direktur utama Qoshwa *Tours and Travel*

Hari/Tanggal : Sabtu, 18 Mei 2019

Waktu : Pukul 20.00 WIB

Tempat : Kantor Qoshwa *Tours and Travel*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Ya, pelayanan yang prima dapat menguatkan jamaah, karena jamaah merasa puas dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Qoshwa <i>Tours and Travel</i> .
2.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Manajemen pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima adalah melakukan kunjungan (silaturrokhim) kerumah para calon jamaah untuk menjalin hubungan kekeluargaan dengan maksud untuk melakukan transaksi pendaftaran yang dilakukan jamaah yang kurang yakin, dan memberikan pelayanan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal,

		menjaga amanah dan bimbingan yang persuasif.
3.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> melakukan penerapan administrasi pendaftaran dengan cara mengisi <i>form-form</i> yang telah disediakan petugas administrasi dengan menyiapkan: 1). formulir, 2). Fotocopy KTP, 3). Fotocopy KK, 4). Fotocopy Akta kelahiran dan paspor bagi yang sudah memilikinya, bagi yang belum memilikinya akan dibantu membuat paspor ke Dinas Imigrasi.
4.	Bagaimana penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang, seragam batik, mukenah, baju ihram, dan buku pedoman). Kemudian ketika berada di Arab Saudi, jamaah akan di fasilitasi Hotel bintang 4 atau 5, <i>Tour Guid</i> , transportasi bis AC.
5.	Bagaimana penerapan	Pelayanan konsumsi yang diberikan

	<p>pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Qoshwa <i>Tours and travel</i> yaitu menggunakan makanan internasional, makanan Arab Saudi dan makanan Indonesia baik dalam pesawat maupun di Arab Saudi, jamaah tinggal memilih makanan apa yang di sukai. Konsumsi yang disiapkan dengan cara prasmanan.</p>
6.	<p>Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Transportasi yang diberikan secara maksimal (<i>full AC</i>), yaitu <i>start</i> dari kantor Qoshwa <i>Tours and Travel</i> menuju ke Bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan bis, kemudian menggunakan pesawat Saudi Arabian atau Garuda Indonesia menuju bandara Jeddah King Abdul Aziz, kemudian di Arab Saudi di siapkan bis untuk transportasi lengkap dengan <i>tour guid</i>.</p>
7.	<p>Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu melakukan tes kesehatan sebelum pemberangkatan, memberikan faksin biometrik dan meningitis, menyiapkan dokter spesialis di dalam pesawat (pemberangkatan dan pemulangan) dan</p>

		di Arab Saudi.
8.	Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) dan paket Ramadhan.

### TRIANGUASI DATA WAWANCARA

Nama : Hj. Efa Rahmawati

Jabatan : Manajer Qoshwa *Tours and Travel*

Hari/Tanggal : Sabtu, 18 Mei 2019

Waktu : Pukul 21.00 WIB

Tempat : Kantor Qoshwa *Tours and Travel*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Tentu saja, pelayanan yang baik itu dapat meningkatkan jamaah haji dan umrah. Karena misi biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi jamaah.
2.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Manajemen pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima adalah dengan memberikan informasi atau komunikasi aktual kepada jamaah haji maupun umrah, melalui media WhatsApp (WA) atau melalui <i>E-mail</i> <a href="mailto:masruchin.centre55@gmail.com">masruchin.centre55@gmail.com</a> .
3.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang	Penerapan pelayanan administrasi yang ada di biro perjalanan haji dan umrah

	dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Qoshwa <i>Tours and Travel</i> dengan mengisi data calon jamaah sampai dengan identitas jamaah masing-masing, kemudian setelah kelengkapan jamaah terpenuhi maka akan masuk data manifes yaitu data jamaah yang dokumennya sudah terpenuhi kelengkapannya untuk diberangkatkan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Administrasi yang dilakukan pun bisa melalui media WhatsApp (WA) dengan ketentuan seluruh <i>form-form</i> pendaftaran dikirim melalui kurir atau sejenisnya.
4.	Bagaimana penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Ketika calon jamaah sudah mengisi atau menyelesaikan administrasi para calon jamaah akan mendapatkan fasilitas akomodasi.
5.	Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i>	Konsumsi menjadi salah satu yang terpenting untuk menguatkan jamaah. Konsumsi yang disediakan adalah makanan Internasional, makanan Arab



	Cirebon?	Saudi dan makanan Indonesia yang halal.
6.	Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Transportasi nya menggunakan bis yang ful AC, Pesawat yang ful AC yang tidak melakukan transit, dan bis di Tanah Suci yang ber AC pula.
7.	Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Melakukan kontrol kesehatan sebelum pemberangkatan, menyediakan dokter dalam perjalanan (baik didalam pesawat maupun di Tanah Suci), dan memberikan vaksin pada jamaah.
8.	Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Qoshwa <i>Tours and Travel</i> memiliki program paket haji dan umrah reguler, paket haji dan umrah tabungan, paket haji dan umrah plus (+) dan paket Ramadhan.

### TRIANGUASI DATA WAWANCARA

Nama : Hj. Misti Sanusi Mis

Jabatan : Jamaah

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Mei 2019

Waktu : Pukul 11.14 WIB

Tempat : Rumah ibu Hj. Misti Sanusi Mis (Kedoya)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	Ia, pelayana yang baik akan meningkatkan jamaah yang baik.
2.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	Saya tidak terlalu paham dengan itu, tetapi saya saya sangat puas bisa pergi haji dengan biro itu.
3.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	Baik. Orang yang menanganinya ramah-ramah dan profesional.
4.	Bagaimana penerapan	Iya sangat baik. ada bimbingan manasik

	<p>pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>dulu sebelum berangkat, dikasih perlengkapan kaya mukenah, kerudung, masker, tas kecil dan tas besar. Disana disediakan Hotel yang bagus, bersih, dan nyaman.</p>
5.	<p>Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Sangat baik, disana bisa milih masakan yang enak-enak, ada masakan Arab ada masakan Indonesia, “masakan indonesianya masakan daerah yang disediakan”, “kalau saya lebih suka masakan Arabnya”.</p>
6.	<p>Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Sangat baik. Transportasi sangat nyaman, enak, dingin. Apalagi naik pesawatnya itu nyaman sekali, ada dokter yang menjaganya juga. AC-nya kenceng (atis). Bis di Arab Saudinya bersih dan bagus.</p>
7.	<p>Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?</p>	<p>Pelayanan kesehatannya sangat baik. Ada dokter yang menangani di Arab Saudi, di pesawat-pun ada dokter yang menangani jamaah.</p>
8.	<p>Program apa saja yang ada</p>	<p>Saya tidak begitu tau dengan</p>

	dalam biro haji dan umrah <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	programnya, tapi yang saya ingat, bisa menabung atau bisa bayar tunai untuk berangkat haji atau umrah
--	-------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### TRIANGUASI DATA WAWANCARA

Nama : Wahyudin

Jabatan : Jamaah

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Mei 2019

Waktu : Pukul 12.30 WIB

Tempat : Rumah bapak Wahyudin di Blok Karang Moncol Sumber,  
Cirebon.

No	Pertanyaan	Jawaban
9.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Iya jelas, karena kalau mengecewakan jamaah itu kan tidak bagus. Takutnya jamaah haji maupun umrah merasa dikecewakan.
10.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Saya tidak begitu tau apa saja keunggulan pelayanan yang dimiliki biro Qoshwa <i>Tours and Travel</i> itu. Tapi katanya itu bisa memesan lewat <i>online</i> .
11.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Cukup baik. Komunikasi yang dilakukan untuk jamaah cukup ramah.
12.	Bagaimana penerapan pelayanan	Baik. Di Arab Saudi di kasih tempat

	akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	tinggal berupa Hotel berbintang, transportasi bis dan pesawat yang baik. Sebelum berangkat dikasih perlengkapan untuk di Tanah Suci.
13.	Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Baik. Konsumsinya enak, ada makanan dari Indonesia, makanan dari Arab Saudinya juga.
14.	Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Sangat baik. Yang saya sukai dari pelayanan yang lain adalah transportasinya, apalagi ketika di pesawat, ada dokternya juga.
15.	Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Baik. Ada dokter yang menangani jamaah kalau jamaah ada yang sakit, baik di Tanah Suci atau di pesawat.
16.	Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Ada beberapa program, kaya program paket haji dan umrah biasa, paket haji dan umrah paket tabungan, dan paket haji plus (+) pun ada.

### TRIANGUASI DATA WAWANCARA

Nama : H. Annas Hamzah

Jabatan : Jamaah

Hari/Tanggal : Jum'at, 24 Mei 2019

Waktu : Pukul 17.00 WIB

Tempat : Rumah bapak H. Annas Hamzah di Luwimunding, Majalengka

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah manajemen pelayanan prima dapat menguatkan jamaah haji dan umrah di biro <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	Iya. Kalau jamaah di perlakukan tidak baik kan, bironya sendiri yang rugi.
2.	Bagaimana manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah biro <i>Qoshwa Tours and Travel</i> Cirebon?	Dari pengetahuan saya karena saya di tawarin dan diajak langsung oleh tetangga saya. Dalam melayani jamaah, biro haji dan umrah itu bisa melakukan pendaftaran melalui SMS dan pihak biro hajinya dan umrahnya juga bisa datang langsung kerumah calon jamaah.
3.	Bagaimana penerapan pelayanan administrasi yang dilakukan biro haji dan umrah	Administrasi yang saya lakukan pada saat itu dilakukan langsung oleh tetangga saya, tetangga saya yang

	Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	menyelesaikan semuanya. Saya tinggal menyerahkan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, seperti KTP, KK, AKTA kelahiran, menyiapkan paspor surat nikah.
4.	Bagaimana penerapan pelayanan akomodasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Akomodasinya lengkap banget, suka saya. Hotel yang disiapkan enak dan bagus, bersih pula. Hotelnya dekat dengan masjid buat nambah ibadah disana. Mungkin sudah di desain dari pihak bironya. Kurangnya itu ya “kurang lama“
5.	Bagaimana penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Konsumsi yang diberikan sangat baik, enak. Ada makanan Internasional, ada makanan Arab Saudi dan ada makanan Indonesia. Yang kurangnya itu “kurang lama”
6.	Bagaimana penerapan pelayanan transportasi yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Baik sekali. Transportasi yang diberikan biro haji dan umrah baik, bisnya ber AC di Arab nya bisnya bagus-bagus ada mutawwifnya juga , pesawatnya bersih dan adem, pesawatnya tidak menunda-nunda pemebrangkatan alias tepat



		waktu.
7.	Bagaimana penerapan pelayanan kesehatan yang dilakukan biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Sangat baik. Ada dokter yang menangani jamaah yang sakit, apa lagi di Arab dengan Indonesia itu kan cuacanya beda jauh. Apa lagi “saya yang sudah tua ini merasa ada yang jagain”
8.	Program apa saja yang ada dalam biro haji dan umrah Qoshwa <i>Tours and Travel</i> Cirebon?	Iya ada banyak. Setau saya ada paket haji maupun umrah, ada paket tabungan, ada paket reguler, ada paket plus (+) dan ada paket ramadhan, itu dikasih tau sama tetangga yaitu K.H. Annis.

## Kantor Qoshwa Tours and Travel Cirebon

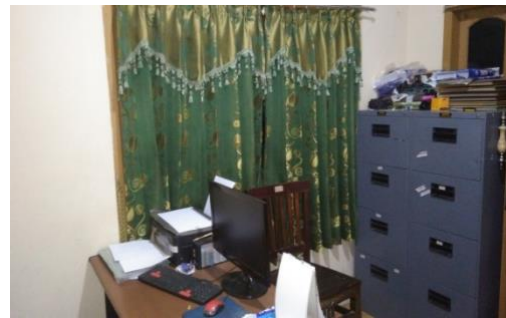
**PT MASRUCHIN CENTRE Cirebon**  
**QOSHWA** Tours & Travel  
**Umrah**  
 Paket Special Garuda / SV Airlines

**Paket Reguler & Tabungan**  
**IDR 22,500,000**  
 2<sup>nd</sup>

Hotel Akommodasi: Hotel "3" \* 2<sup>nd</sup> Bintang  
 Pesawat: Garuda Indonesia Airlines  
 Sewa: Garuda Indonesia Airlines  
 Sewa: Garuda Indonesia Airlines (SV)  
 Sewa: Garuda Indonesia Airlines (SV)  
 Sewa: Garuda Indonesia Airlines (SV)

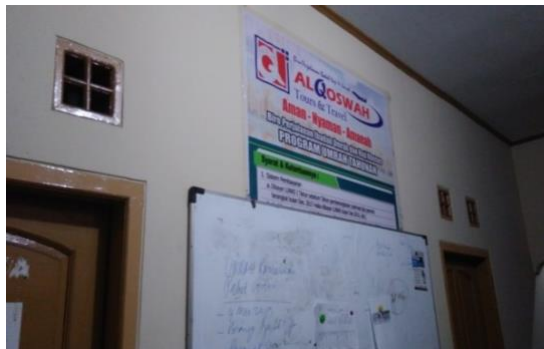
Melengkapi dengan:  
 0821 2105 2755  
 0821 1145 8360  
 0853 1545 1983

Jl. Dewi Sartika No. 98 (Dekat SMP 4 Kenanga) Kec. Kenanga  
 Kab. Sumbar Kab. Cirebon 40131, Telp. 0231-8226877  
 masruchin.centre5@gmail.com



PAKET UMROH	ESTIMASI BIAYA	KEBERANGKATAN
<b>TAHUNAN</b>	<b>Rp. 18,5 Jt</b>	Pemberangkatan: Februari / Maret 2018 Pembatalan & Penyesuaian: 5jt
<b>TABUNGAN</b>	<b>Rp. 19,5Jt (Booking Seat : 3,5Jt)</b>	Pemberangkatan: Januari s.d April Pembatalan & Penyesuaian: 5jt Hotel: "4" * 3 Bintang - Madinah
<b>REGULER</b>	<b>Rp. 20,5Jt (Booking Seat : 5Jt)</b>	Pemberangkatan: Desember s.d April Pembatalan & Penyesuaian: 5jt Hotel: "4" * 3 Bintang - Madinah
<b>RAMADHAN</b>	<b>Rp. 23,5Jt (Booking Seat : 5Jt)</b>	Pemberangkatan: Mei, Juni, Juli (Bulan Ramadhan) Pembatalan & Penyesuaian: 5jt Hotel: "4" * 3 Bintang - Madinah
<b>UMRAH PLUS</b>	<b>Rp. 21,5Jt (Booking Seat : 5Jt)</b>	Pemberangkatan: Januari s.d April Pembatalan & Penyesuaian: 5jt Hotel: "4" * 3 Bintang - Madinah

**FASILITAS :**  
 Hotel \*4 / \*3 dekat Masjid Haram & Makkah, Perengkapan Umrah (Tas Trolley, Pakain Ihram, Sajadah, Baju Batik & Baju Bimbingan) City Tour, Air Zam-Zam 10 Lt, Bimbingan Manasik



**Kegiatan Wawancara dengan pihak biro haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel* dan jamaah haji dan umrah Qoshwa *Tours and Travel***





**Dokumentasi kegiatan pemberangkatan jamaah Qoshwa *Tours and Travel*  
Cirebon**

