

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA
HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA
CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

NUR ROHMAH
NIM 2015.2.4.1.00364

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON
TAHUN 2019**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA
HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA
CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

NUR ROHMAH
NIM 2015.2.4.1.00364

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON
TAHUN 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon**” beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip yang tidak sesuai dengan etika keilmuan 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 ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 25 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan,



NUR ROHMAH
NIM. 2015.2.4.1.00364

PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA
HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA
CIREBON**


Oleh:

NUR ROHMAH


NIM. 2015.2.4.1.00364

Menyetujui,

Pembimbing I,


H. Ahmad Munajim, MM.
NIDN. 2117086801

Pembimbing II,


Abdul Ghoni, MA.
NIDN. 2112108401

NOTA DINAS

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Nur Rohmah Nomor Induk Mahasiswa 2015.2.4.1.00364, berjudul "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon" bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I,


Ahmad Munajim, MM
NIDN. 2117086801

Pembimbing II,


Abdul Ghoni, MA.
NIDN. 2112108401

PENGESAHAN

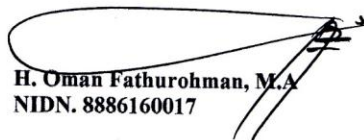
Skripsi yang berjudul **"Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji dan Umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon"** oleh **Nur Rohmah** NIM. 2015.2.4.1.00364, telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon pada hari Selasa tanggal 18 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 Bunga Bangsa Cirebon.

Cirebon, 28 Juni 2019

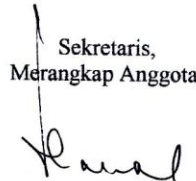
Sidang Munaqosah,

Ketua
Merangkap Anggota,



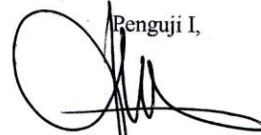
H. Oman Fathurohman, M.A
NIDN. 8886160017

Sekretaris,
Merangkap Anggota,




Drs. Sulaiman, M.MPd
NIDN. 2118096201

Penguji I,



Dr. Muhammadun, M.S.I
NIDN. 2101077701

Penguji II,



Taufik Ridwan, M.Hum
NIDN. 2118018201

ABSTRAK

NUR ROHMAH. NIM. 2015.2.4.1.00364 IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA HAJI DAN UMROH DI AL BADRIYAH WISATA CIREBON.

Manajemen pelayanan prima haji dan umroh erat kaitannya dengan tingkat kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan perlu adanya implementasi dalam kegiatan pelayanan prima yang di berikan kepada pelanggan/konsumen.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di Al Badriya Wisata Cirebon, kemudian upaya dalam memberikan pelayanan prima kepada jemaah yang mencakup kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, dan pelayanan prima yang diberikan kepada jemaah baik dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawabnya. Kemudian faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dan solusinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara, berupa data deskriptif dengan melakukan analisis ketika dan sesudah pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh Al Badriyah Wisata Cirebon kepada Jemaah nya tidak banyak mengalami hambatan dalam pelaksanaannya dilihat dari faktor-faktor manajemen pelayanan yang diterapkan di Al Badriyah Wisata baik dari segi Kualitas, Standar pelayanan dan Etika pelayanan nya, karena di Al Badriyah ini sebisa mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah.

Berdasarkan penelitian ini bahwa dari para pengurus di Al Badriyah Wisata Cirebon sudah memberikan dan melakukan upaya pelayanan semaksimal mungkin kepada Jemaah nya dengan niat melayani jemaah karena ikhlas, dan dari segi kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan juga pelayanan prima yang ada di Al Badriyah Wisata Cirebon membuat jemaah nyaman, puas dengan pelayanan yang diberikan karena sikap dan tanggung jawabnya tersebut. Adapun faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan haji dan umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon seperti adanya mentor-mentor yang sudah terlatih, kerja sama yang baik, fasilitas-fasilitas yang memadai, dan juga peran utama dari para tokoh yang berpengaruh di masyarakat membuat jemaah tertarik untuk bergabung di Al Badriyah Wisata Cirebon. Adapun hambatannya yaitu pengurusan kelengkapan dokumen kemudian isu yang beredar tentang kasus travel haji dan umroh, dan jemaah yang sudah sepuh atau sakit namun dengan adanya solusi yang diberikan Al Badriyah Wisata Cirebon ini dapat menangani hambatan-hambatan tersebut dengan baik.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Pelayanan Prima

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: *“Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Haji Dan Umrah Di Al Badriyah Wisata Cirebon”*, dalam rangka menyelesaikan persyaratan penulisan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun telah menerima bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Jasa baik mereka tentu tidak dapat penyusun lupakan begitu saja, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. A. Basuni, Ketua Yayasan Pendidikan Bunga Bangsa Cirebon.
2. Bapak Drs. H. Oman Fathurohman, M.A. Rektor Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yang memberikan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di IAI BBC.
3. Bapak H. Ahmad Munajim, MM selaku Kaprodi Ekonomi Bisnis Islam dan dosen pembimbing I.
4. Bapak Abdul Ghoni, MA selaku dosen pembimbing II.
5. Bapak Dr. Muhammadun, M.S.I selaku dosen penguji I.
6. Bapak Taufik Ridwan, M. Hum selaku dosen penguji II.
7. Ayahanda Akso dan Ibunda Sri Yani, yang senantiasa memberikan do'a restu, semangat, motivasi dan dukungan material serta adik-adik dan segenap keluarga yang disayangi dan dicintai.

8. Bapak H. Chasan Bisyri, selaku pemilik/kepala Al Badriyah Wisata Cirebon yang telah memberikan informasi yang penyusun butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon yang telah membantu dalam memberikan informasi yang penyusun butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Alifah Widyasiti Fadhilah dan Dian Erdina selaku sahabat dekat penyusun yang sama-sama berjuang dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Institut Bunga Bangsa Cirebon.
11. Rekan-rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Ekonomi Syariah Reguler Siang yang telah memberikan support dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini, dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.

Cirebon, 25 Mei 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Fokus Masalah dan Subfokus	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teoritik	9
1. Manajemen.....	9
2. Pelayanan.....	14
3. Manajemen Pelayanan.....	16
4. Haji dan Umrah.....	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Berpikir/konseptual.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Setting Penelitian/ Tempat dan Waktu Penelitian	27

C. Data dan Sumber Data	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Pengolahan Data	30
F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	31
1. Profil Umum Al badriyah Wisata Cirebon	31
2. Visi dan Misi Al Badriyah Wisata Cirebon.....	32
3. Struktur Organisasi Al Badriyah Wisata Cirebon	32
B. Pembahasan	33
C. Keterbatasan Penelitian	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
RIWAYAT HIDUP	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	27
------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	31
------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Triangulasi Data
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Balasan Izin Penelitian
4. Dokumentasi
5. Lampiran lain yang mendukung penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang sempurna dimana banyak sekali nilai-nilai baik yang terkandung didalamnya, dengan ajaran yang begitu sempurna telah Allah SWT berikan melalui Nabi-nabi kita untuk disampaikan kepada umat islam, bahkan dalam Al-Quran pun bahwasannya telah dijelaskan dengan sangat rinci salah satunya anjuran untuk berhaji, seperti yang dijelaskan dalam QS. Al Baqarah 197:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾

Artinya : “(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal.”¹

Haji merupakan kewajiban yang dianjurkan bagi setiap umat islam di dunia, haji setidaknya dilaksanakan sekali seumur hidup, meskipun sangat dianjurkan haji dilaksanakan hanya untuk orang yang mampu menjalankannya, baik dalam finansial, fisik, dan kesehatan semuanya harus dalam keadaan yang mampu agar tercapainya haji yang sempurna (haji mabrur).

¹ Kementerian Agama RI, *Al Hidayah Al-Qur'an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*. 2011, (Tangerang Selatan: PT . Kalim), h, 32.

Bagi umat islam ibadah haji dan umrah adalah hal yang sangat diimpikan, karena merupakan suatu keistimewaan bisa berada dirumah Allah yaitu di tanah suci Mekah. Salah satu rukun islam kelima yang diwajibkan bagi setiap umat muslim di dunia, dan diperuntukkan bagi yang mampu menjalankannya. Setiap muslim menginginkan haji maupun umrah agar tercapainya kesempurnaan dalam beribadah. Haji dan umrah tentunya memiliki arti atau makna tersendiri bagi pelaksananya, dengan banyaknya umat muslim yang menginginkan agar bisa menjalankan ibadah haji dan umrah membangun minat beberapa para pebisnis untuk menjalankan bisnisnya di bidang travel haji dan umrah. Dalam berbisnis pun tentu ada aturan-aturan atau etika yang harus dijalankan agar sebuah bisnis dapat berjalan dengan baik. Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah.²

Pelaksanaan haji dan umrah haruslah benar-benar terencana dengan matang baik dari pihak jasa maupun calon Jemaah nya karena menyangkut dalam hal keagamaan terutama bagi umat muslim di Indonesia maupun dunia agar dapat melaksanakan haji dan umroh dengan baik. Tentu dalam biro travel haji dan umrah ini tidak saja asal-asalan, banyaknya persaingan bisnis baik di bidang jasa haji dan umrah ataupun bisnis lainnya yang semakin maju di era globalisasi ini membuat para pebisnis harus saling berlomba-lomba agar bisnisnya tetap berjalan dan tidak kalah saing dengan bisnis-bisnis lain bahkan adapula yang melakukan persaingan bisnisnya dengan cara yang tidak sehat, oleh sebab itu banyak hal yang harus diperhatikan oleh calon jemaah sebelum menentukan

² Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 4

agen travel manakah yang akan di pilih, baik itu dari segi usahanya apakah sudah mendapat izin dari pemerintah atau belum (legal/ilegal) semuanya harus diperhatikan terlebih dahulu agar tidak adanya kendala saat dalam pelaksanaan haji dan umrah, apalagi sekarang ini banyak yang menyalah gunakan jasa haji dan umrah demi keuntungan semata tanpa memikirkan bagaimana dengan calon jemaah tersebut, begitu pula dengan pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah juga sangat penting karena bisa menjadi nilai *plus* tersendiri bagi pengguna jasa haji dan umrah itu sendiri, dengan adanya pelayanan yang baik tentu ada keuntungan tersendiri bagi travel haji dan umrah tersebut karena akan membangun kepercayaan bagi para calon jemaah nya.

Manajemen sebuah usaha bukanlah hal yang mudah, usaha apapun itu tentu banyak kendala yang akan dihadapi kedepannya untuk itu perlu suatu manajemen yang benar-benar harus diperhitungkan sebelumnya oleh seorang pemimpin/manajer. Manajemen adalah cara atau pengelolaan agar sebuah usaha dapat berjalan sesuai tujuan, terstruktur, terorganisasi dan terencana, supaya bisa berjalan dengan lancar, begitupula manajemen yang baik untuk kita sebagai umat muslim harus berdasarkan nilai-nilai yang sesuai dengan syariat islam, seperti yang dikemukakan oleh Nana Herdiana Abdurrahman yang mengemukakan bahwa manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu

merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.³ Sedangkan dalam islam sendiri pengertian manajemen syariah adalah seni mengelola sumber daya yang dimiliki dengan tambahan sumber daya dan metode syariah yang tercantum dalam Al-Quran atau hadis Nabi SAW.

Biro travel Haji dan Umrah Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon berdiri sejak 17 januari 2016 dengan mendapat izin langsung dari pemimpin cabang pada tahun 2017 dan sudah melaksanakan dua kali pemberangkatan pada bulan april 2016 dan februari 2018, yang berpusat di Jakarta pusat. merupakan salah satu biro perjalanan yang mengutamakan akan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dengan pelayanan terbaik yang diberikan. Dalam pelayanannya pihak lembaga membebaskan kepada jamaah untuk memilih jadwal pemberangkatannya sendiri tidak ditentukan oleh lembaga dengan pilihan tanggal yang sudah dicantumkan.⁴

Sesuai dengan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan Haji dan Umrah Al Badriyah Wisata Cirebon dengan menuangkannya ke dalam sebuah skripsi yang berjudul “ **IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA HAJI DAN UMRAH DI AL BADRIYAH WISATA CIREBON** ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian dari latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan poin-poin apa saja yang ada dalam pokok permasalahan tersebut, yaitu:

³ Nana Herdiana Abdurrahman, 2013, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), h. 19.

⁴ Chasan Bisyrri. *Wawancara*. Jakarta, 18 Mei 2019.

1. Pelayanan haji terhadap calon jamaah yang dianggap sebagai salah satu komponen yang paling penting dalam menarik calon jamaah haji dan umrah.
2. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat beberapa pesaing bisnis menjalankan bisnisnya dengan cara yang tidak sehat sehingga bagaimana sebuah perusahaan harus menerapkan manajemen pelayanannya sebaik mungkin kepada konsumennya.
3. Kendala yang mungkin akan terjadi harus siap dihadapi oleh para pelaku bisnis, terutama di bidang biro *travel* haji dan umrah ini.

C. Fokus Masalah dan Subfokus

Berdasarkan hasil latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti memfokuskan masalah tentang manajemen pelayanan haji dan umrah kepada calon jamaah Al Badriyah Wisata Cirebon dan bagaimana caranya agar selalu dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan jemaahnya, dengan subfokus penelitian yang membatasi permasalahan manajemen pelayanan prima haji dan umrah pada calon jamaah dalam penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, peneliti telah memutuskan masalah pokok yang akan diambil dalam penulisan ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Sub Al Badriyah Wisata Cirebon?
2. Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jama'ah haji dan umrah?

3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Al Badriyah Wisata Cirebon dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya dan bagaimana solusinya dalam menangani masalah/ kendala tersebut?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan data tentang implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon.
2. Untuk mendeskripsikan upaya apa saja yang di berikan Al Badriyah Wisata Cirebon dalam melakukan pelayanan prima pada jama'ah haji dan umrah.
3. Untuk mendeskripsikan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Al Badriyah Wisata Cirebon dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya, kemudian solusi yang diberikan dalam menangani kendala/masalah yang terjadi dalam pelaksanaan haji dan umrah tersebut.

F. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan diadakannya penelitian ini diharapkan agar menambah pengetahuan bagi masyarakat luas terutama bagi yang akan menjalankan bisnisnya di travel haji dan umroh dalam lingkup pelaksanaan manajemen pelayanan prima yang di terapkan di biro travel haji dan umroh ini.

1. Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

2. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat memenuhi syarat fakultas sebagai sumber referensi dan pengetahuan bagi para mahasiswa lainnya agar dapat menyusun skripsi sesuai yang ditentukan oleh fakultas ini khususnya Ekonomi Syariah.

3. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi pacuan agar usahanya semakin berkembang, dapat mempertahankan nilai-nilai baiknya, sehingga menjadi lebih maju dan lebih baik lagi dalam menjalankan usahanya.

4. Bagi Pihak Lain

Agar dapat dijadikan acuan dan menambah wawasan bagi pembaca ataupun setiap orang yang ingin menjalankan usahanya di bidang travel haji dan umrah ini.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini suatu susunan dalam sebuah penulisan skripsi yang bertujuan untuk memperjelas masing-masing bab secara garis besar dengan susunan yang sistematis agar tidak adanya kesalahan dalam penyusunan, di setiap masing-masing bab menunjukkan karakteristik yang berbeda-beda namun tetap dalam ruang lingkup yang sama. Adapun sistematika pada penulisan ini yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus masalah dan sub fokus, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI pada bab ini berisikan deskripsi teoritik yang menerangkan tentang materi dari judul skripsi ini, kemudian hasil penelitian yang relevan dan kerangka berpikir/ konseptual.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN pada bab ini berisikan tentang desain penelitian, setting penelitian/ tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan pemeriksaan keabsahaan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN pada bab ini berisikan tentang deskripsi data hasil penelitian yang menerangkan tentang profil umum, visi misi dan struktur organisasi perusahaan, kemudian pembahasan yang menerangkan hasil dari wawancara , dan keterbatasan dalam penelitian yang menjelaskan tentang kendala yang dialami oleh peneliti pada saat pengumpulan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN pada bab ini menjelaskan secara singkat tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik

Menjalankan sebuah usaha bukanlah hal yang mudah, dimana kita harus selalu bisa menjaga apa yang menjadi privasi pelanggan/ konsumen. Untuk mempertahankan kepercayaan, kenyamanan konsumen, salah satunya adalah dengan adanya manajemen dan juga pelayanan yang baik, akan mempertahankan minat pelanggan sehingga dapat memuaskan serta mempertahankan para pelanggannya bahkan akan menarik minat konsumen lain untuk menjadi pelanggan.

1. Manajemen

Ada banyak definisi tentang manajemen, untuk itu akan diuraikan apa pengertian manajemen menurut beberapa ahli yang mendefinisikannya. Manajemen menurut Herry Sutanto dan Khaerul Umam yang dikutip dari Wikipedia sebagai berikut: secara umum, pengertian manajemen ialah “kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang lain” (*“Getting things done through the effort of other people”*). Dari pengertian di atas tersirat empat unsur manajemen, yaitu:

- a. Pimpinan;
- b. Orang-orang (pelaksana) yang dipimpin;
- c. Tujuan yang akan dicapai;
- d. Kerjasama dalam mencapai tujuan tersebut.

Walaupun sarana (peralatan) manajemen (*tools of management*) terdiri atas enam macam (dikenal dengan 5M), yaitu:

- a. *Man* (manusia/orang);
- b. *Materials* (bahan);
- c. *Machine* (mesin);
- d. *Method* (metode);
- e. *Market* (pasar).¹

Menurut Eti Rochaety mengutip dari *Stoner AF*, Definisi lain menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan antar anggota organisasi perusahaan dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²

Sedangkan arti manajemen menurut pandangan islam merupakan manajemen yang adil. Batasan adil adalah pimpinan tak “menganiaya” bawahan dan bawahan tak merugikan perusahaan. Bentuk penganiayaan yang dimaksudkan adalah tidak mengurangi atau tak memberikan hak bawahan dan tak memaksa bawahan untuk bekerja melebihi ketentuan.³

¹ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013) h. 15.

² Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), h. 8.

³ Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 183.

dibawah ini ayat mengenai manajemen, yaitu Qs. As-Sajdah ayat 5:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ
مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya : “Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan.”⁴

Ada empat landasan untuk mengembangkan manajemen menurut pandangan islam, yaitu kebenaran, kejujuran, keterbukaan dan keahlian. “Seorang manajer harus memiliki empat sifat utama itu agar manajemen yang dijalankannya mendapatkan hasil yang maksimal”. Hal paling penting dalam manajemen berdasarkan pandangan islam adalah harus ada sifat ri’ayah atau jiwa kepemimpinan. “Kepemimpinan menurut islam merupakan faktor utama dalam konsep manajemen”.⁵

Manajemen dalam perspektif islam memiliki dua pengertian, yaitu: (1) sebagai ilmu, (2) sebagai aktivitas, yang mana sebagai manajemen dipandang sebagai salah satu ilmu umum yang tidak berkaitan dengan nilai, peradaban sehingga hukum mempelajarinya adalah fardu khifayah.⁶

Manajemen merupakan hal yang penting yang dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenali kemampuannya baik itu kelebihanannya maupun

⁴ Kementrian Agama RI, *Al Hidayah Al-Qur'an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*. 2011, (Tangerang Selatan: PT . Kalim), h, 32.

⁵ Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 183.

⁶ *Ibid.*

kekurangannya sendiri. Manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan ⁷ Berikut fungsi-fungsi manajemen:

a. Planning

Ada beberapa batasan tentang pengertian *planning*, dari yang sangat sederhana sampai yang sangat rumit. Batasan yang sederhana, misalnya mendefinisikan *planning* sebagai penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Adapun batasan yang rumit merumuskan perencanaan sebagai jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Tindakan apa yang harus dikerjakan?
2. Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan?
3. Dimanakah tindakan itu harus dikerjakan?
4. Kapankah tindakan itu harus dikerjakan?
5. Siapa yang akan mengerjakan tindakan itu?

Bagaimana cara melaksanakan tindakan itu? Menurut Stoner, *planning*, caranya adalah menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu untuk mencapai sasaran tadi.

b. Organizing, yaitu dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran.

⁷ Veithzal Rivai, dkk., *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h. 183.h. 185

c. *Leading*, meliputi kegiatan berikut:

1. Mengambil keputusan;
2. Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan;
3. Memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak;
4. Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

d. *Directing/commanding*

Directing atau *Commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan semula.

e. *Motivating*

Motivating atau pemotivasian kegiatan merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang diinginkan oleh atasan.

f. *Coordinating*, merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan beberapa kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan,

menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

g. *Controlling*

Controlling atau pengawasan, sering disebut pengendalian merupakan salah satu fungsi manajemen berupa mengadakan penilaian, dan apabila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang sesuai dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan.

h. *Reporting*, merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi-fungsi pejabat yang lebih tinggi.

i. *Staffing*, merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak perekrutan tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga kerja memberi daya guna maksimal kepada organisasi.

j. *Forecasting*, yaitu meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum melakukan rencana yang lebih pasti.⁸

2. Pelayanan

Pada kondisi lingkungan yang bersaing secara global, menuntut organisasi melakukan serangkaian pelayanan agar dapat memiliki daya

⁸ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 18-20.

saing yang tinggi. Selain itu organisasi yang akan *survive* dalam bisnisnya dituntut juga untuk melakukan operasi secara lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan pesaingnya, dengan pelayanan yang baik akan mendapat hasil yang baik pula. Pelayanan sendiri merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen/ pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Pelayanan mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan, kepuasan diukur dari tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dengan harapannya, apakah jika kinerja tersebut dibawah harapan sehingga dapat mengecewakan pelanggannya, atau jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah bagaimana cara yang baik dalam menangani dan menanggapi konsumen dengan adanya pengelolaan pelayanan yang sudah terencana dan terstruktur di sebuah perusahaan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Atik Septi Winarsih dan Ratminto bahwa Manajemen Pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun suatu rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁹ Manajemen pelayanan mengacu pada:

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Mhd Rusyadi yang dikutip dari Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Royne dalam Suryani (2001: 273), “Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan baik juga mudah di tiru”.¹⁰

b. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggara kepada

⁹ Atik Septi Winarsih dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Surakarta: Pustaka pelajar, 2010), h. 6.

¹⁰ Mhd Rusyadi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 39.

masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (UU Pelayanan Publik No 25 tahun 2009). Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan.¹¹

c. Etika Pelayanan

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama tugas pelayanan (*Customer Service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/ nasabah.¹²

d. Pelayanan Prima (*Excelllent Service*)

Menurut Atep Adya Barata pelayanan prima yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu royal ke organisasi/ perusahaan.¹³

Pelayanan Prima adalah Pelayanan yang sangat baik/ terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

1. Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003: 31), yaitu:

a) Sikap (*Atitude*)

Sikap (*Atitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan

¹¹ Mhd Rusyadi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 57-58

¹² Mhd Rusyadi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 66

¹³ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo) (<https://books.google.co.id>)h. 27

dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif,

mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan dan penyampaian.¹⁴

4. Haji Dan Umrah

Haji menurut bahasa berarti menyengaja. Sedangkan menurut istilah syara', haji adalah menyengaja mengunjungi ka'bah di Makkah untuk menjalankan rangkaian amal ibadah dengan tata cara tertentu, pada waktu tertentu, menurut rukun dan syarat yang telah ditetapkan oleh syariat islam dan semata-mata mencari ridho Allah SWT.

¹⁴ Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo) (<https://books.google.co.id>)h. 66

Orang yang diwajibkan menunaikan ibadah haji yaitu orang islam baik laki-laki maupun perempuan yang mampu. Artinya, mempunyai kecukupan harta untuk berangkat dan pulang serta cukup harta bagi orang-orang yang di tinggalkan di rumah. selain kecukupan harta , juga harus sehat jasmani dan rohani, baligh serta aman dalam perjalanannya.¹⁵

1. Syarat Wajib Haji

- a. Islam
- b. Berakal sehat
- c. Baligh
- d. Kuasa atau mampu
- e. Merdeka.¹⁶

2. Rukun Haji

- a. Niat
- b. Ihram
- c. Wuquf di Arafah
- d. Thawaf
- e. Tahllul
- f. Tertib¹⁷

¹⁵ Syifurrahman El-Fat, *Panduan Lengkap Ibadah Sehari-hari*, (Jakarta:Kawah Media,2014), (<https://books.google.co.id>) h. 229.

¹⁶ *Ibid.*, h. 230

¹⁷ *Ibid.*, h.229

Umrah artinya berkunjung atau berziarah, yaitu mengunjungi Ka'bah mengelilinginya, sa'i dan bertahallul dengan cara-cara tertentu sebagaimana diatur oleh syara'. Umrah hampir sama dengan Haji, namun jika haji wajib wuquf maka umroh tidak. Bila ibadah haji di tentukan waktunya yakni sekitar bulan syawal, dzulkaidah dan dzulhijah, maka umroh tidak di tentukan waktunya. Hukumnya wajib bagi yang mampu mengerjakannya sekali seumur hidup.

1. Rukun Umrah

- a. Ihram beserta niat.
- b. Tawaf (berkeliling ka'bah)
- c. Sa'I (berlari-lari kecil) antara Safa dan Marwah
- d. Bercukur, sekurang-kurangnya tiga helai rambut.
- e. Tertib.

2. Wajib Umrah

- a. Ihram dari Miqat
- b. Menjauhkan diri dari segala larangan atau yang di haramkan.¹⁸

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Adapun hasil dari penelitian yang sekarang dengan penelitian yang dijadikan contoh, sebagai berikut :

¹⁸ Syifurrahman El-Fat, *Panduan Lengkap Ibadah Sehari-hari*, (Jakarta:Kawah Media,2014) <https://books.google.co.id>. h. 242.

1. Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat. Disusun oleh Dipo Khairul Islami pada Tahun 2014 Jurusan Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Pusat.¹⁹

Pada penelitian ini, peneliti lebih membahas tentang strategi peningkatan pelayanan haji dan umrah di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, mengetahui ada atau tidaknya kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang (analisis SWOT) PT. Margi Suci Minarfa dalam memberikan pelayanan dan untuk mengetahui hasil analisis SWOT tentang kualitas pelayan haji dan umrah PT. Margi Suci Minarfa dalam memberikan pelayanannya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka, dan dari sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder.

Persamaan dalam penelitian yang sedang diteliti saat ini dengan penelitian yang dijadikan contoh tadi adalah sama-sama membahas tentang bagaimana pelayanan yang ada di biro *travel* haji dan umrah masing-masing

¹⁹ Dipo Khairul Islami, “Strategi Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa”, *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (Jakarta: 2014,), dipublikasikan.

yang sedang diteliti, dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan observasi, wawancara.

Perbedaan dari penelitian ini adalah waktu dan tempat yang diteliti, dari dua tempat yang berbeda yaitu penelitian dari contoh tadi melakukan penelitian di lokasi PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, sedangkan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti sekarang ini lokasinya di Sub Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon.

2. Judul : Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah dengan Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang yang disusun oleh Furqon Mukminin Tahun 2015 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.²⁰

Penelitian ini membahas tentang Manajemen Pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pelayanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang pada jamaahnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif, sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umrah, menggunakan metode kualitatif yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

²⁰ Furqon Mukminin, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang”, *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, (Semarang:_,2015), dipublikasikan.

Perbedaannya adalah judul penelitian dari contoh skripsi ini lebih menekankan pada implementasi manajemen pelayanan prima biro perjalanan haji dan umrahnya, sedangkan peneliti yang sedang diteliti sekarang ini hanya menekankan pada manajemen pelayanan haji dan umrahnya saja, dan lokasi yang diteliti dilaksanakan dari dua tempat yang berbeda yaitu penelitian dari contoh diatas melakukan penelitiannya di Sultan Agung Tour & Travel Semarang, sedangkan penelitian yang sedang diteliti sekarang lokasinya di Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon.

3. Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi kasus KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Disusun oleh Risalatul Azizah Tahun 2014 Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.²¹

Penelitian ini lebih menekankan pembahasannya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan studi kasus yang dilakukan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta.

Bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah populasi dan sampel lalu variabel dan definisi operasional, dengan metode pengumpulan datanya adalah observasi, dokumentasi dan metode angket.

²¹ Risalatul Azizah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus KBIH Hasuna Tour Yogyakarta", *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (Yogyakarta:_,2014.), dipublikasikan.

Persamaan dari penelitian ini adalah membahas mengenai pelayanan, sama-sama menggunakan metode pengumpulan data yaitu dengan observasi dan wawancara.

Perbedaannya adalah waktu dan tempat yang berbeda yaitu di KBIH Hasuna Tour Yogyakarta dan penelitian kedua di Sub Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon, kemudian metode penelitian yang digunakan dalam contoh menggunakan populasi dan sampel, sedangkan penelitian yang sedang diteliti sekarang menggunakan metode kualitatif, dan bahasan penelitian ini lebih kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penelitian yang sedang dilakukan sekarang membahas tentang manajemen pelayanannya.

B. Kerangka Pemikiran/Konseptual

Dari teori yang telah dijelaskan diatas bahwa dalam sebuah manajemen pelayanan pada dasarnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dengan adanya pelayanan yang baik sesuai dengan layaknya manajemen pelayanan yang ada, seperti menghormati pelanggan, mendengarkan keluhan kesahnya, serta menunjukkan sikap kepedulian terhadap pelanggan, akan mendapatkan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan juga dapat mempertahankan pelanggannya bahkan menarik pelanggan lain untuk bergabung.

1. Manajemen pelayanan meliputi :
 - a. Kualitas Pelayanan
 - b. Standar Pelayanan

- c. Etika Pelayanan
- d. Pelayanan Prima. Pelayanan prima dibagi menjadi 6:
 1. Sikap (*Attitude*)
 2. Perhatian (*Attention*)
 3. Tindakan (*Action*)
 4. Kemampuan (*Ability*)
 5. Penampilan (*Appearance*)
 6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

B. Setting Penelitian/Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dijadikan objek penelitian di Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2019 dengan agenda sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan Ke-					
		Jan.	Feb.	Mar.	April	Mei	Juni
1.	Pengamatan						
2.	Observasi						
3.	Wawancara						
4.	Pengambilan Data Akhir						
5.	Sidang Munaqosah						

C. Data dan Sumber Data

Data yang diperoleh berasal dari sumber/tempat yang telah dipilih sebagai penelitian untuk dijadikan bahan pengolahan data. Dengan menggunakan data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian secara langsung di lapangan, dengan mengumpulkan hasil dari data-data yang diperoleh dari tempat penelitian tersebut, contoh hasil dari data primer ini dengan melalui wawancara, kuisioner dan sebagainya.

Data sekunder adalah data yang sebenarnya sudah ada dalam perusahaan tersebut bukan hasil data dari sendiri.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan secara langsung antara dua pihak, pihak satu mengajukan pertanyaan yang akan dibahas sedangkan pihak dua memberikan jawaban/ tanggapan dari pertanyaan yang diajukan dari pihak pertama.

2. Observasi (pengamatan)

Penelitian dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial untuk mengetahui apa yang sebenarnya, kemudian dilakukan pencatatan bahwa hal tersebut benar adanya atau tidak.

3. Dokumentasi

Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar atau rekaman dan merupakan catatan peristiwa yang di analisis dalam penelitian, untuk selanjutnya dapat di berikan sebagai bukti yang lebih akurat.

4. Triangulasi

Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h.241)

E. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yaitu dengan mencari, mengumpulkan, dan menyusun data secara sistematis yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi, kemudian setelah data terkumpul, selanjutnya mengkategorikan sub-subnya, melakukan pemilahan dan penyusunan klasifikasi data, melakukan penyunting data dan pemberian kode data untuk membangun kinerja pengolahan data, melakukan analisis data sesuai konstruksi pembahasan hasil penelitian. Tujuan pengolahan data yaitu dengan menganalisis data untuk mengetahui apakah masalah tersebut benar adanya kemudian setelah itu menyimpulkannya dalam bentuk yang dapat dipahami sesuai kejadian yang ada selama melakukan penelitian di Sub Cabang Al Badriyah Wisata Cirebon.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan untuk kevalidan sebuah data dalam penelitian, sebagai penentuan akhir data yang sah untuk meyakinkan hasil dari penelitian yang sudah dilaksanakan. Pada penelitian ini pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu dengan data yang ada, observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Profil Umum Al Badriyah Wisata Cirebon

Al Badriyah Wisata merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang Tour and Travel. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 dengan nama PT Al Badriyah Wisata. Merk dagang dari Al Badriyah yaitu Al Badar. Produk Jasa yang ditawarkan meliputi program Umroh dan Haji Plus. Al Badriyah Wisata memiliki izin resmi dari Kementerian Agama sebagai penyelenggara Umroh dan Haji dengan nomor 140 Tahun 2017.

Kantor pusat Al Badriyah Wisata berlokasi di Vinilon Building Lt.2, Jl. Raden Saleh No. 13-17 Cikini-Jakarta Pusat yang memiliki beberapa kantor cabang meliputi cabang Pontianak, Jambi, Makassar, Palembang, Pekanbaru, Bandung, Surabaya, Batam, Solo dan Bengkulu.

Al Badriyah Wisata bekerja sama dengan Pondok Pesantren Atthahiriyah Kecamatan Depok Kabupaten Cirebon, yang di ketuai oleh pimpinan Ponpes Atthahiriyah KH Chasan Bisyr. Awal tahun 2016 tepatnya pada tanggal 17 Januari 2016, Ponpes Atthahiriyah ditunjuk langsung sebagai perwakilan/sub cabang yang bisa disebut sebagai Al Badriyah Wisata Cirebon untuk melayani jemaah yang ada di wilayah Cirebon.

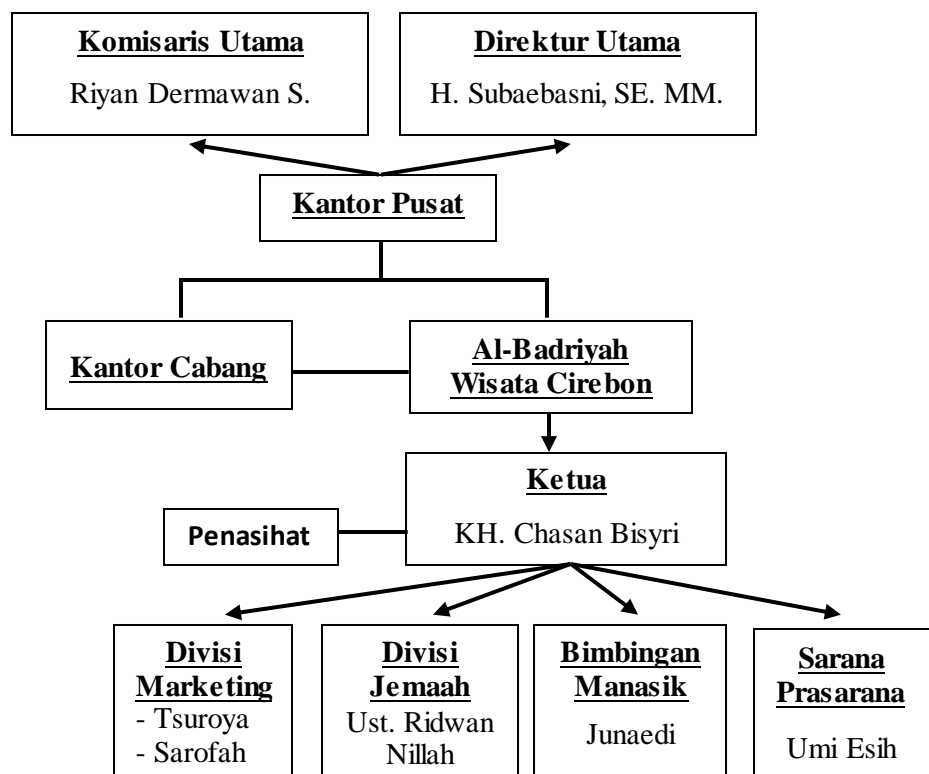
Motto Al Badriyah Wisata Cirebon yaitu : “ *Selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah, soal harga nomor sekian, karena harga memberikan kenyamanan kepada jemaah.*”

2. Visi dan Misi Al Badriyah Wisata Cirebon

- a. Mengajak dan memberangkatkan umat muslim untuk pergi ke Tanah Suci sebanyak-banyaknya.
- b. Membangun dan mengembangkan potensi Umat Islam dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat.

3. Struktur Organisasi Al Badriyah Wisata Cirebon

Berikut adalah struktur organisasi Al Badriyah Wisata:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Al Badriyah Wisata Cirebon

B. Pembahasan

1. Bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Al Badriyah Wisata Cirebon?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak K.H. Chasan Bisyri selaku ketua/ pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Al Badriyah Wisata Cirebon. Menyatakan bahwa:

Tiap-tiap kantor memiliki manajemen yang sudah disesuaikan dengan standar pelayanan kantor pusat, karena kantor-kantor cabang juga tetap dalam pengawasan kantor pusat, termasuk pimpinan cabangnya yang ditunjuk langsung oleh kantor pusat sehingga semua akan berjalan seirama. Dari kantor-kantor itu memiliki beberapa bidang seperti untuk bagian pendaftaran, bagian dokumen, bagian tiket/ visa, bagian pelunasan, bagian pelatihan dan sebagainya, dan itu sama dengan yang dimiliki oleh kantor-kantor cabang.¹

Berdasarkan wawancara Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

Kami sangat mengutamakan pelayanan, mulai dari pendaftaran, pembuatan dokumen, pelunasan, kemudian manasik dari keberangkatan jamaah sampai kepulangan di dampingi agar jamaah merasa nyaman.²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H. Kastolani. Mengatakan bahwa:

¹ Chasan Bisyri, *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

² Syarofah, *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

Alhamdulillah dari pihak Al Badriyah memberikan pelayanan kepada saya maupun jamaah yang lain itu sangat baik, sangat telaten, sehingga saya sendiri merasa dipedulikan dan sangat nyaman, atas pelayanan yang diberikan itu.³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

Dalam pelayanan yang diberikan mereka melaksanakannya dengan baik, sangat memperhatikan kita sebagai jamaah, pada saat pendaftaran, kemudian mengisi formulir itu saya merasa sangat dibantu karena ada beberapa hal yang belum saya pahami tapi dari sana bukan hanya memberikan penjelasan saja tapi juga ikut langsung turun tangan, saya merasa terbantu.⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hj. Cicih pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Hj. Cicih. Mengatakan bahwa:

Pelayanan di Al Badriyah Alhamdulillah sangat baik, itu yang saya rasakan, mereka sangat bertanggung jawab dalam memberi pelayanan kepada para jamaah termasuk saya ini, membantu dan mendampingi pendaftaran dari awal sampai pelaksanaannya bahkan sampai selesai, sampai pulang lagi diberikan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan.⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa manajemen pelayanan haji dan umroh yang di terapkan di Al Badriyah Wisata Cirebon ini memberikan pelayannya sebaik mungkin dan ternyata tanggapannya dari para jamaah pun sangat baik dan memuaskan, sehingga menjadi kelebihan tersendiri dari segi manajemen pelayanan prima yang di berikan/ di terapkan oleh Al Badriyah Wisata Cirebon ini.

³ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

⁴ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

⁵ Cicih. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

2. Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah?

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak K.H. Chasan Bisyr selaku ketua/ pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Al Badriyah Wisata Cirebon. Mengatakan bahwa:

Prinsip yang pertama adalah para marketing ini di bina untuk niat membantu jamaah/ calon-calon tamu Allah dengan setulus hati, maka apapun yang menjadi kebutuhan jamaah itu harus betul-betul dilayani marketing, seperti jamaah kesulitan membuat paspor, suntik meningitis, dan yang sekarang ini ada rekam biometrik yang umumnya masyarakat-masyarakat di pedesaan kurang mengenal istilahnya dan ini wajib dibantu oleh marketing.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

Kualitas pelayanannya dari pendaftaran langsung sebagai marketing pelayan tamu Allah, itu memberikan ke jamaah memudahkan bahwa kalau ingin daftar syaratnya uang pendaftaran 3 juta kemudian fotokopi KTP dan KK itu dulu kami proseskan, kemudian setelah 3 juta itu jamaah dapat tanda bukti kwitansi 3 juta dan dapat souvenir mukenah, kalau jamaah laki-laki dapat koko, dapat kartu jamaah bahwa terdaftar di perusahaan kami PT. Al Badriyah Wisata, dari situ kami sudah mulai.⁷

⁶ Chasan Bisyr. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

⁷ Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H. Kastolani. Mengatakan bahwa:

Dari kualitas pelayanan sendiri sudah baik, dari awal pendaftaran itu diberikan kemudahan bisa dengan membayar 3 juta terlebih dulu, dan pada saat pelaksanaannya pun disana diberikan fasilitas-fasilitas yang nyaman, jadi kualitasnya memang benar bagus.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

Yang saya rasakan mereka memberikan pelayanan sebaik mungkin, dari awal mereka memberikan arahan, pengetahuan tentang haji dan umrah ini bagaimana, kemudian membantu pembuatan dokumen juga walaupun sebenarnya diluar tanggung jawab, kualitas pelayanan mereka itu sangat baik kalau menurut saya yang sudah berpengalaman.⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Cicih selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Hj. Cicih. Mengatakan bahwa:

Kualitas pelayanannya sangat baik, terutama dari fasilitas-fasilitasnya seperti pemilihan pesawat dan juga tempat duduknya diberikan yang terbaik, kemudian dari penginapan atau hotelnya itu ditempatkan di hotel bintang lima, dari makanan juga sangat menyesuaikan dengan

⁸ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

⁹ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

kesukaan jamaahnya, karena memang setau saya di Al Badriyah ini sangat mengutamakan pelayanan yang baik, mengutamakan kepuasan dan kenyamanan jamaahnya.¹⁰

b. Standar Pelayanan

Berdasarkan wawancara Bapak K.H. Chasan Bisyri selaku ketua/pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak K.H. Chasan Bisyri. Mengatakan bahwa:

Mengenai standar pelayanan sudah ada ketentuan-ketentuannya, seperti mengisi formulir bagi calon jamaah yang ingin mendaftar, kemudian membantu pendaftaran, karena pendaftaran ini harus dilakukan di kantor pusat, maka para marketing ini yang berkewajiban untuk bisa mendaftarkan, mendaftarkan calon jamaah sampai ke kantor pusat, dan untuk mempermudah bisa ke kantor-kantor cabang.¹¹

Berdasarkan wawancara Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

Standar pelayanannya dilakukan pelayanan semaksimal mungkin dan sebaik-baiknya ke jamaah, setelah pelunasan dari mulai pembuatan dokumen pada saat ada kendala misalnya surat-surat yang kurang lengkap kami arahkan dan bantu ke instansi terkait sampai akhirnya dokumen tersebut jadi.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal

¹⁰ Cicih. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

¹¹ Chasan Bisyri. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

¹² Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H.

Kastolani. Mengatakan bahwa:

Standar pelayanan juga bagus, karena di Al Bdariyah memang benar-benar memberikan pelayanan yang menurut saya itu memuaskan, saat ada kesulitan pun mereka bantu sampai selesai.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal

19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak

Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

Dari pelayanan yang diberikan menurut saya pribadi sudah memenuhi standar dalam pelayanan ini, karena al badar ini betul-betul membimbing saya dan juga jamaah yang lain dengan sebaik mungkin.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Cicih selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei

2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Hj. Cicih.

Mengatakan bahwa:

Sudah sesuai standar pelayanan ketika saya mempunyai kendala di paspor dari al badriyah sendiri membantu atau ikut serta mengurus paspor saya sampai jadi.¹⁵

c. Etika Pelayanan

Berdasarkan wawancara Bapak K.H. Chasan Bisyri selaku ketua/pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18

Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak K.H.

Chasan Bisyri. Mengatakan bahwa:

¹³ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

¹⁴ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

¹⁵ Cicih. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

Etikanya tentu sudah menjadi komitmen, bahwa setiap marketing harus memiliki tata cara maupun adab dalam melayani jamaah, seperti bagaimana jika jamaah ini sudah lanjut usia, ada pula kadang kala jamaah yang dalam usia muda tapi vokal dan sebagainya, ini tetap para marketing diberikan keterampilan bagaimana untuk bisa melayani seluruh jamaah dengan berbagai latar belakang dan karakter, itu sudah disiapkan dan ada pendidikan khusus, pelatihannya, pelatihan ini dilakukan dikantor pusat.¹⁶

Berdasarkan wawancara Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

Etika dalam memberikan pelayanan Insya Allah marketing Al Badriyah Wisata sopan-sopan, kepada jamaah, melayani dengan senyuman, setulus hati, telaten dalam melayani jamaah apalagi jika jamaah tersebut sudah sepuh kita sangat memperhatikan pelayanan dengan sebaik mungkin.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H. Kastolani. Mengatakan bahwa:

Etika dari pelayanannya yang saya rasakan baik, mereka sabar dalam melayani, tulus membantu saya.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

¹⁶ Chasan Bisyrri. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

¹⁷ Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

¹⁸ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

Orang-orangnya itu baik, ramah, dalam melayani saya yang sudah sepuh ini mereka sabar.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Cicih selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Hj. Cicih. Mengatakan bahwa:

Dari etika pelayanan sendiri sangat ramah, sopan, sehingga membuat saya tidak segan untuk bertanya, ketika ada hal yang saya tidak paham.²⁰

- d. Pelayanan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan wawancara Bapak K.H. Chasan Bisyrri selaku ketua/ pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak K.H. Chasan Bisyrri. Mengatakan bahwa:

Pertama sebagai marketing memiliki satu prinsip untuk melayani calon tamu Allah, sehingga apapun kondisinya dia akan dengan segala ketulusan hati bisa melayani calon jamaah, seperti perhatian, tindakan kemudian penampilan itu masuk dalam cara bagaimana agar bisa melayani jamaah dengan sebaik-baiknya dan soal tanggung jawab tadi seperti dilengkapi dengan administrasian yang tertib, ada formulir, invoice, bukti pendaftaran maupun booking sheet, booking sheet ini telah ditetapkan di Al Badar Wisata dimana jamaah sudah mendapatkan kursi dengan membayar 7 juta setelah pembayaran yang sebelumnya 3 juta, akan mendapatkan perlengkapan, dan ini dibuktikan dengan diterbitkannya invoice dari kantor pusat, maka jamaah bisa menanyakan jika dia sudah mendaftarkan, sudah booking sheet, jamaah berhak untuk menerima invoicenya/ tanda bukti pelunasan dari kantor pusat, itu

¹⁹ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

²⁰ Cicih. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

salah satunya sebagai bentuk tanggung jawab para marketing.²¹

Berdasarkan wawancara Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

Cara melakukan pelayanannya bagaimana, ada pelatihan seminar khusus untuk pelayan tamu Allah ini di daerah masing-masing seperti Cirebon ada pelatihan untuk meningkatkan bagaimana caranya pelayan tamu Allah ini melayani jamaah baik dari segi sikap, penampilan, kemampuan, pemahaman ilmunya dan memperhatikan jamaah, tindakan, kita ada pelatihannya, dan Alhamdulillah semua tim marketing, mentor-mentor Al Badar itu piawai pada akhirnya. Tanggung jawab itu seperti misalnya tidak dibolehkan menerima uang jamaah, jadi mau pendaftaran atau pelunasan itu harusnya diarahkan langsung ke rekening perusahaan bentuk tanggung jawab amanahnya uang sampai ke perusahaan, jadi tidak membuat oknum di dalam travel, kemudian kalau pelayanan keberangkatan misalnya jamaah ada yang sepuh, ada yang kurang sehat disitu kami sewakan kursi roda, itulah kami sangat tanggung jawab melayani sepenuh hati semua nyaman.²²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H. Kastolani. Mengatakan bahwa:

Dalam memberikan pelayanan, sikap mereka sopan, sabar, kemudian dari perhatiannya juga melayani dengan ikhlas, dalam bertindak juga sigap contohnya pada waktu itu saya kurang enak badan dari sana langsung memberikan obat, kemampuan mereka dalam melayani kami juga baik,

²¹ Chasan Bisyrri. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

²² Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

semuanya sudah bagus dan bertanggung jawab, dan untuk saya sendiri saya merasa puas dengan pelayanannya.²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

Dalam pelayanannya saya sangat senang karena dari al badriyah melayani dengan baik, sikapnya santun, perhatiannya juga sangat perhatian, mulai dari makanan diberikan 3 kali sehari, pelayanan kesehatannya alhamdulillah sangat baik, kemampuan dalam melayani para jamaah itu bagus, intinya dari al badar ini sangat bertanggung jawab dalam segi pelayannya.²⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Cicih selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Hj. Cicih. Mengatakan bahwa:

Sikap mereka dalam melayani itu baik, sopan juga, perhatian kepada jamaahnya saat ada jamaah yang sakit bahkan K.H. Chasan Bisyrri ikut membantu langsung turun tangan membantu jamaah yang tidak mampu untuk melakukan perjalanan, ikut mendorong-dorong kursi roda jamaah yang sakit itu, dan bukan hanya kyai nya saja tapi dari pihak Al Badriyah yang lain pun sama ikut membantu, penampilan rapih, sopan, kemampuan juga menurut saya sangat mampu buktinya Al Badar itu sangat bertanggung jawab dalam melayani jamaahnya.²⁵

Berdasarkan wawancara tersebut kesimpulannya bahwa Al Badriyah ini memberikan Pelayanan sebaik mungkin kepada jamaah dengan niat untuk membantu dan melayani jamaah itu ikhlas karena

²³ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

²⁴ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

²⁵ Cicih. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

Allah, fasilitas-fasilitas yang diberikan pun sangat baik sehingga dari kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, dan pelayanan prima yang di berikan Al Badriyah ini membuat jamaah nyaman, puas akan sikap, tindakan dan tanggung jawab yang baik dalam segala hal di pelayanan maupun pelaksanaan haji dan umrah ini.

3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?

Berdasarkan hasil wawancara Bapak K.H. Chasan Bisyri selaku ketua/pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di Kantor Al Badriyah Wisata Cirebon. Menyatakan bahwa:

Faktor yang mendukung adalah kerjasama, kerjasama yang baik antara perusahaan travel kemudian para marketingnya dibantu dengan pimpinan-pimpinan lembaga seperti kita masuk di majelis-majelis ta'lim, pondok-pondok pesantren ini sangat mendukung sekali apabila kita sudah ada komunikasi yang baik dengan pimpinan lembaga, dengan pimpinan pondok pesantren maupun pimpinan-pimpinan majelis ta'lim dan jika sudah ada komunikasi yang baik maka dukungan dari pimpinan lembaga biasanya akan mudah di dapat, sehingga bisa melaksanakan kerjasama untuk menyampaikan kepada jamaah secara bersamaan. Hambatan atau kesulitannya ini biasanya membuat paspor walaupun itu diluar tanggung jawab Al Badar Wisata tapi para marketing ini diusahakan betul untuk membantu jamaah sampai apa yang menjadi kesulitannya itu bisa teratasi.²⁶

Berdasarkan wawancara Ibu Syarofah selaku Divisi Marketing Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 18 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Ibu Syarofah. Mengatakan bahwa:

²⁶ Chasan Bisyri. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

Faktor apa saja yang mendukung, salah satunya publik figurinya, publik figurinya itu seperti pembimbing haji dan umrah kami ini khususnya Al Badar Cirebon K.H. Munajim dan K.H. Chasan Bisyrri sebagai ketua pondok pesantren, jamaah beliau-beliau banyak dan kemana-kemana kami sosialisasi memperkenalkan bahwa haji dan umrahnya di bimbing oleh beliau dan itu yang mendukung dan memudahkan kami dalam bersosialisasi adalah figur yang kami kenalkan. Ada kendalanya/ hambatan misalnya kendala seperti jamaah mendengar dari berita-berita di TV itu oknum travel yang tidak amanah, yang tidak terbangkatkan akhirnya takut untuk ibadah umrah dan haji, cara/ solusinya kami turun sosialisasi ke jamaah-jamaah meyakinkan bahwa berangkat atau memilih travel yang aman, nyaman, terpercaya seperti kami sudah berpengalaman 20 tahun dengan pembimbing yang terpercaya itu yang membuat jamaah jadi yakin, solusinya itu kami turun sosialisasi dari jamaah ke jamaah, ke jam'iah, pengajian-pengajian dan lain-lain.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Kastolani selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 10.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak H. Kastolani. Mengatakan bahwa:

Tempatnya mudah dijangkau, tidak perlu langsung ke pusatnya di Jakarta, terus dengan adanya kyai-kyai besar membuat saya percaya bahwa Al Badriyah Wisata ini memang travel yang benar bukan abal-abal. Ada hambatan atau kendalanya itu pada saat mengumpulkan kelengkapan dokumen, disitu ada salah satu yang kurang tapi dari pihak Al Badriyah ini turut membantu dalam mengurus kelengkapan dokumen saya sampai selesai.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kusriyanto selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 13.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Bapak Kusriyanto. Mengatakan bahwa:

²⁷ Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

²⁸ Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

Kalau dari pelayanan itu banyak hal-hal yang memudahkan, contohnya saya ini bisa mengikuti umrah di Al Badriyah karena dari pendaftarannya cukup terjangkau mulai dari 3 juta sudah masuk sebagai calon pendaftar umrah dan biaya selebihnya itu dapat dicicil, istilahnya kita bisa menabung dulu. sebenarnya kalau dari kesulitannya sendiri hampir tidak ada, tapi yang paling saya rasakan itu pada saat masalah dimakanan, karena lidah saya kan belum terbiasa coba makanan arab, tapi dari sana memang sudah disediakan makanan Indonesia jadi untuk saya yang kurang suka makanan arab bisa makan makanan Indonesia, saya sangat puas dengan pelayanan disini.²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hj. Cicih selaku jamaah umrah Al Badriyah Wisata Cirebon pada hari Minggu, tanggal 19 Mei 2019 jam 15.00 s.d selesai. Bertempat di rumah Hj. Cicih. Mengatakan bahwa:

Faktor yang mendukungnya itu fasilitasnya sudah sangat baik, saya disana merasa nyaman dan pelayanannya pun sangat memuaskan, kalau dari faktor penghambatnya dari pelayanan administrasi yang terlalu lama, contohnya seperti pembuatan paspor, jadi solusinya dari pihak travel membantu ke imigrasi untuk mempercepat pembuatan paspor tetapi ada biaya tambahan, karena membayar jasa pihak imigrasinya.³⁰

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, bahwa sebenarnya banyak faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan haji dan umroh seperti dari pihak Al Badriyah sendiri bahwa para marketing atau mentor-mentor ini sudah sering melakukan pelatihan khusus bagaimana caranya agar dapat melayani jamaah sebaik mungkin, kerja sama yang baik, adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung dan publik figur yang membuat calon jamaah percaya dan tertarik untuk bergabung di Al Badriyah Wisata. Adapun kendala/ hambatannya itu lebih dominan di kelengkapan dokumen-dokumen, solusinya dengan membantu mengurus kelengkapan dokumen

²⁹ Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

³⁰ Cicih. *Wawancara*, Cirebon, 19 Mei 2019.

tersebut sampai selesai, kemudian berita di TV tentang adanya penipuan di Travel Haji dan Umrah yang membuat jamaah khawatir akan terjadinya penipuan pada jamaah ini, solusi dari Al Badriyah yaitu mensosialisasikan dan meyakinkan kembali calon jamaah bahwa Al Badriyah ini travel yang benar dan tidak ada unsur penipuan. Kemudian jamaah yang sudah sepuh/sakit, sebagai pihak Al Badriyah sendiri turun tangan langsung membantu jamaah dengan perlengkapan kesehatan yang sudah tersedia.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian disini menggunakan data primer berupa wawancara yang sudah dilakukan dan dilaksanakan sebaik mungkin, namun masih ada saja kekurangan dan keterbatasan dalam pelaksanaannya, keterbatasan pada penelitian ini diantaranya :

1. Menyesuaikan waktu dengan narasumber yang akan di wawancara, sehingga waktu yang sudah terjadwalkan untuk wawancara kadang harus tertunda di karenakan ada keperluan yang mendadak dari narasumbernya tersebut, jadi kapan pun narasumber itu siap kita sebagai peneliti juga harus siap.
2. Pemahaman jamaah tentang pertanyaan yang di sampaikan oleh peneliti terkadang kurang sesuai dengan jawabannya sehingga sebagai peneliti harus merubah pertanyaan dengan bahasa yang lebih dimengerti oleh jamaah tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat di ambil dari hasil penelitian yang telah di lakukan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan haji dan umroh yang di terapkan di Al Badriyah Wisata Cirebon ini memberikan pelayanannya sebaik mungkin dan tanggapannya dari para jamaah pun sangat baik dan memuaskan, sehingga menjadi kelebihan tersendiri dari segi manajemen pelayanan prima yang di berikan/diterapkan oleh Al Badriyah Wisata Cirebon ini.
2. Al Badriyah ini memberikan Pelayanan sebaik mungkin kepada jamaah dengan niat untuk membantu dan melayani jamaah itu ikhlas karena Allah, fasilitas yang diberikan pun sangat baik sehingga dari kualitas pelayanan, standar pelayanan, etika pelayanan, dan pelayanan prima yang di berikan Al Badriyah mebuat jamaah nyaman, puas akan sikap, tindakan dan tanggung jawab yang baik dalam segala hal di pelayanan maupun pelaksanaan haji dan umrah.
3. Banyak faktor yang mendukung jalannya pelaksanaan haji dan umroh ini seperti dari pihak Al Badriyah sendiri bahwa para marketing atau mentor-mentor sudah sering melakukan pelatihan khusus bagaimana caranya agar dapat melayani jamaah sebaik mungkin, kerja sama yang

baik, adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung dan publik figur yang membuat calon jamaah percaya dan tertarik untuk bergabung di Al Badriyah Wisata. Adapun kendala/ hambatannya itu lebih dominan di kelengkapan dokumen-dokumen, solusinya dengan membantu mengurus kelengkapan dokumen tersebut sampai selesai, kemudian berita di TV tentang adanya penipuan di Travel Haji dan Umrah yang membuat jamaah khawatir akan terjadinya penipuan pada jamaah ini, solusi dari Al Badriyah yaitu mensosialisasikan dan meyakinkan kembali calon jamaah bahwa Al Badriyah ini travel yang benar dan tidak ada unsur penipuan. Kemudian jamaah yang sudah sepuh/ sakit, sebagai pihak Al Badriyah sendiri turun tangan langsung membantu jamaah dengan perlengkapan kesehatan yang sudah tersedia.

B. SARAN

Manajemen Pelayanan yang di terapkan di Al Badriyah Wisata Cirebon sudah baik, karena di Al badriyah ini sangat mengutamakan kenyamanan dan kepuasan jamaahnya, walaupun begitu tetap saja ada sedikit kekurangan contohnya seperti proses pengadministrasian yang lama sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dalam pengadministrasiannya agar Al Badriyah Wisata Cirebon ini tetap maju dan menjadi yang terbaik dari travel-travel lain. Beberapa saran lainnya yaitu:

1. Bagi Al Badriyah Wisata Cirebon Pelayanan yang sudah diterapkan dari segi kualitas, standar dan etika pelayanan yang sudah baik harus tetap di pertahankan, untuk pengadministrasian harus lebih ditingkatkan.

2. Bagi peneliti seharusnya masih banyak informasi yang perlu di gali di Al Badriyah Wisata Cirebon ini untuk mendapatkan ke akuratan data yang lebih baik dan lebih jelas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, Risalatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus KBIH Hasuna Tour Yogyakarta”, *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: 2014. “Dipublikasikan”.
- Brata, Atep Adya. “*Dasar-dasar Pelayanan Prima*”. 2003.
<https://books.google.co.id>. Diakses pada 5 Januari 2019 pukul 13.05.
- Chasan Bisyr, *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.
- Cicik. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.
- El-Fat, Syifurrahman. “*Panduan Lengkap Ibadah Sehari-hari*.”
<https://books.google.co.id>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019 pukul 19.38.
- Mukminin, Furqon. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang”, *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang: 2015. “Dipublikasikan”.
- Herdiana Abdurrahman, Nana. *Manajaemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Bandung. CV Pustaka Setia. 2013.
- Kastolani. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al Hidayah Al-Qur’an Tafsir Per Kata Tajwid Kode Angka*. Tangerang Selatan: PT . Kalim. 2011.
- Khairul Islami, Dipo. “Strategi Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfâ”, *Skripsi* pada Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: 2014. “Dipublikasikan”.
- Kusriyanto. *Wawancara*. Cirebon, 19 Mei 2019.

Rivai, Veithzal, dkk. *Islamic Business And Economic Ethics*. Jakarta. PT Bumi Aksara. 2012.

Rochaety, Eti. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Mitra Wacana Media. 2017.

Rusyadi, Mhd. *Customer Excellence*. Yogyakarta. Gosyen Publishing. 2017.

Septi Winarsih, Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Surakarta. Pustaka pelajar. 2010.

<Content://com.sec.android.app.sbrowser/readinglist/0322210120682.mhtml>

Diakses pada 18 Januari 2019 pukul 16.40.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung. Alfabeta. 2016.

Sutanto, Herry. dan Umam, Khaerul. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung. CV Pustaka Setia. 2013.

Syarofah. *Wawancara*. Cirebon, 18 Mei 2019.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama **NUR ROHMAH** yang lahir di Cirebon pada tanggal 08 Februari 1995. Dari ayah yang bernama **AKSO** dan ibu yang bernama **SRI YANI**. Penulis merupakan anak ke enam dari delapan bersaudara. Penulis tinggal di Jl. Benjaran Desa Sampiran Blok Benjaran RT.03 RW. 05 Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon Kode Pos 45171.

Adapun jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah:

1. Sekolah Dasar di SDN 2 Sampiran yang beralamat di Desa Sampiran Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon, lulus pada Tahun 2009.
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Talun yang beralamat di Desa Kecomberan Kecamatan Talun Kabupaten Cirebon, lulus pada Tahun 2012.
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Al Hidayah Kota Cirebon Jurusan Akuntansi yang beralamat di Kalitanjung Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, lulus pada Tahun 2015.
4. Pada Tahun 2015 melanjutkan kuliah Program Sarjana S-1 di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, Jurusan Ekonomi Syariah sampai sekarang.

Cirebon, 25 Mei 2019

Penulis,

TRIANGULASI DATA

Nama : K.H. Chasan Bisyri

Jabatan : Ketua/ Pimpinan Al Badriyah Wisata Cirebon

Hari/ Tgl : Sabtu, 18 Mei 2019

Waktu : 10.00 s.d selesai

Tempat : Al Badriyah Wisata Cirebon

No.	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon?	Tiap-tiap kantor memiliki manajemen yang sudah disesuaikan dengan standar pelayanan kantor pusat, karena kantor-kantor cabang juga tetap dalam pengawasan kantor pusat, termasuk pimpinan cabangnya yang ditunjuk langsung oleh kantor pusat sehingga semua akan berjalan seirama. Dari kantor-kantor itu memiliki beberapa bidang seperti untuk bagian pendaftaran, bagian dokumen, bagian tiket/ visa, bagian pelunasan. bagian pelatihan dan sebagainya, dan itu sama dengan yang dimiliki oleh kantor-kantor cabang.
2.	Upaya apa saja dalam	a. Prinsip yang pertama adalah para

<p>memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah?</p> <p>a. Kualitas Pelayanan</p> <p>b. Standar Pelayanan</p> <p>c. Etika Pelayanan</p> <p>d. Pelayan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap, perhatian tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.</p>	<p>marketing ini di bina untuk niat membantu jamaah/ calon-calon tamu Allah dengan setulus hati, maka apapun yang menjadi kebutuhan jamaah itu harus betul-betul dilayani marketing, seperti jamaah kesulitan membuat paspor, suntik meningitis, dan yang sekarang ini ada rekam biometrik yang umumnya masyarakat-masyarakat di pedesaan kurang mengenal istilahnya dan ini wajib dibantu oleh marketing.</p> <p>b. Mengenai standar pelayanan sudah ada ketentuan-ketentuannya, seperti mengisi formulir bagi calon jamaah yang ingin mendaftar, kemudian membantu pendaftaran, karena pendaftaran ini harus dilakukan dikantor pusat, maka para marketing ini yang berkewajiban untuk bisa mendaftarkan calon jamaah sampai ke kantor pusat, dan untuk mempermudah bisa ke kantor-kantor cabang.</p> <p>c. Etikanya tentu sudah menjadi komitmen,</p>
--	--

		<p>bahwa setiap marketing harus memiliki tata cara maupun adab dalam melayani jamaah, seperti bagaimana jika jamaah ini sudah lanjut usia, ada pula kadang kala jamaah yang dalam usia muda tapi vokal dan sebagainya, ini tetap para marketing diberikan keterampilan bagaimana untuk bisa melayani seluruh jamaah dengan berbagai latar belakang dan karakter, itu sudah disiapkan dan ada pendidikan khusus, pelatihanya, pelatihan ini dilakukan dikantor pusat.</p> <p>d. Pertama sebagai marketing memiliki satu prinsip untuk melayani calon tamu Allah, sehingga apapun kondisinya dia akan dengan segala ketulusan hati bisa melayani calon jamaah, seperti perhatian, tindakan kemudian penampilan itu masuk dalam cara bagaimana agar bisa melayani jamaah dengan sebaik-baiknya dan soal tanggung jawab tadi seperti dilengkapi</p>
--	--	---

		<p>dengan administrasian yang tertib, ada formulir, invoice, bukti pendaftaran maupun booking sheet, booking sheet ini telah ditetapkan di Al Badar Wisata dimana jamaah sudah mendapatkan kursi dengan membayar 7 juta setelah pembayaran yang sebelumnya 3 juta, akan mendapatkan perlengkapan, dan ini dibuktikan dengan diterbitkannya invoice dari kantor pusat, maka jamaah bisa menanyakan jika dia sudah mendaftarkan, sudah booking sheet, jamaah berhak untuk menerima invoicenya/ tanda bukti pelunasan dari kantor pusat, itu salah satunya sebagai bentuk tanggung jawab para marketing.</p>
3.	<p>Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?</p>	<p>Faktor yang mendukung adalah kerjasama, kerjasama yang baik antara perusahaan travel kemudian para marketingnya dibantu dengan pimpinan-pimpinan lembaga seperti kita masuk di majelis-majelis ta'lim, pondok-pondok pesantren ini sangat</p>

		<p>mendukung sekali apabila kita sudah ada komunikasi yang baik dengan pimpinan lembaga, dengan pimpinan pondok pesantren maupun pimpinan-pimpinan majelis ta'lim dan jika sudah ada komunikasi yang baik maka dukungan dari pimpinan lembaga biasanya akan mudah di dapat, sehingga bisa melaksanakan kerjasama untuk menyampaikan kepada jamaah secara bersamaan. Hambatan atau kesulitannya ini biasanya pembuatan paspor walaupun itu diluar tanggung jawab Al Badar Wisata tapi para marketing ini diusahakan betul untuk membantu jamaah sampai apa yang menjadi kesulitannya itu bisa teratasi,</p>
--	--	--

TRIANGULASI DATA

Nama : Ibu Syarofah

Jabatan : Divisi Marketing

Hari/ Tgl : Sabtu, 18 Mei 2019

Waktu : 10.00 s.d. selesai

Tempat : Rumah Ibu Syarofah di Desa Karangwangi Kec. Depok

No.	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon?	Kami sangat mengutamakan pelayanan, mulai dari pendaftaran, pembuatan dokumen, pelunasan, kemudian manasik dari keberangkatan jamaah sampai kepulangan di dampingi agar jamaah merasa nyaman.
2.	Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah? a. Kualitas Pelayanan b. Standar Pelayanan c. Etika Pelayanan d. Pelayanan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap,	a. Kualitas pelayanannya dari pendaftaran langsung sebagai marketing pelayan tamu Allah, itu memberikan ke jamaah memudahkan bahwa kalau ingin daftar syaratnya uang pendaftaran 3 juta kemudian fotokopi KTP dan KK itu dulu kami proseskan, kemudian setelah 3 juta itu jamaah dapat

	<p>perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.</p>	<p>tanda bukti kwitansi 3 juta dan dapat souvenir mukenah, kalau jamaah laki laki dapat koko, dapat kartu jamaah bahwa terdaftar di perusahaan kami PT. Al Badriyah Wisata, dari situ kami sudah mulai.</p> <p>b. Standar pelayanannya dilakukan pelayanan semaksimal mungkin dan sebaik-baiknya ke jamaah, setelah pelunasan dari mulai pembuatan dokumen pada saat ada kendala misalnya surat-surat yang kurang lengkap kami arahkan dan bantu ke instansi terkait sampai akhirnya dokumen tersebut jadi.</p> <p>c. Etika dalam memberikan pelayanan Insya Allah marketing Al Badriyah Wisata sopan-sopan, kepada jamaah, melayani dengan senyuman, setulus hati, telaten dalam melayani jamaah apalagi jika jamaah tersebut sudah sepuh kita sangat memperhatikan pelayanan</p>
--	---	--

		<p>dengan sebaik mungkin.</p> <p>d. Cara melakukan pelayanannya bagaimana, ada pelatihan seminar khusus untuk pelayan tamu Allah ini di daerah masing-masing seperti Cirebon ada pelatihan untuk meningkatkan bagaimana caranya pelayan tamu Allah ini atau marketing ini melayani jamaah baik dari segi sikap, penampilan, kemampuan, pemahaman ilmunya dan memperhatikan jamaah , tindakan, kita ada pelatihannya, dan Alhamdulillah semua tim marketing, mentor-mentor Al Badar itu piawai pada akhirnya. Tanggung jawab itu seperti misalnya tidak dibolehkan menerima uang jamaah, jadi mau pendaftaran atau pelunasan itu harusnya diarahkan langsung ke rekening perusahaan untuk keamanan uang jamaah, bentuk tanggung jawab amanahnya uang sampai ke perusahaan, jadi tidak membuat oknum di dalam travel, kemudian kalau</p>
--	--	--

		<p>pelayanan keberangkatan misalnya jamaah ada yang sepuh, ada yang kurang sehat disitu kami sewakan kursi roda, itulah kami sangat tanggung jawab melayani sepenuh hati semua nyaman.</p>
3.	<p>Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?</p>	<p>Faktor apa saja yang mendukung, salah satunya publik figurnya, publik figurnya itu seperti pembimbing haji dan umrah kami ini khususnya Al Badar Cirebon K.H. Munajim dan K.H. Chasan Bisyrri sebagai ketua pondok pesantren, jamaah beliau-beliau banyak dan kemana-kemana kami sosialisasi memperkenalkan bahwa haji dan umrahnya di bimbing oleh beliau dan itu yang mendukung dan memudahkan kami dalam bersosialisasi adalah figur yang kami kenalkan. Ada kendalanya/ hambatan misalnya kendala seperti jamaah mendengar dari berita-berita di TV itu oknum travel yang tidak amanah, yang tidak terberangkatkan akhirnya takut untuk ibadah umrah dan haji, cara/ solusinya kami turun sosialisasi ke jamaah-jamaah meyakinkan</p>

		<p>bahwa berangkat atau memilih travel yang aman, nyaman, terpercaya seperti kami sudah berpengalaman 20 tahun dengan pembimbing yang terpercaya itu yang membuat jamaah jadi yakin, solusinya itu kami turun sosialisasi dari jamaah ke jamaah, ke jam'iah, pengajian-pengajian dan lain-lain.</p>
--	--	---

TRIANGULASI DATA

Nama : H. Kastolani

Jabatan : Jamaah Umrah

Hari/ Tgl : Minggu, 19 Mei 2019

Waktu : 10.00 s.d. selesai

Tempat : Rumah Bapak H. Kastolani di Pelayangan, Gebang

No.	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon?	Alhamdulillah dari pihak Al Badriyah memberikan pelayanan kepada saya maupun jamaah yang lain itu sangat baik, sangat telaten, sehingga saya sendiri merasa dipedulikan dan sangat nyaman,atas pelayanan yang diberikan itu.
2.	Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah? a. Kualitas Pelayanan b. Standar Pelayanan c. Etika Pelayanan d. Pelayanan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap,	a. Dari kualitas pelayanan sendiri sudah baik, dari awal pendaftaran itu diberikan kemudahan bisa dengan membayar 3 juta terlebih dulu, dan pada saat pelaksanaannya pun disana diberikan fasilitas-fasilitas yang nyaman, jadi kualitasnya memang benar bagus.

	<p>perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.</p>	<p>b. Standar pelayanan juga bagus, karena di Al Bdariyah memang benar-benar memberikan pelayanan yang menurut saya itu memuaskan, saat ada kesulitan pun mereka bantu sampai selesai.</p> <p>c. Etika dari pelayanannya yang saya rasakan baik, mereka sabar dalam melayani, tulus membantu saya.</p> <p>d. Dalam memberikan pelayanan, sikap mereka sopan, sabar, kemudian dari perhatiannya juga melayani dengan ikhlas, dalam bertindak juga sigap contohnya pada waktu itu saya kurang enak badan dari sana langsung memberikan obat, kemampuan mereka dalam melayani kami juga baik, semuanya sudah bagus dan bertanggung jawab, dan untuk saya sendiri saya merasa puas dengan pelayanannya.</p>
--	---	---

3.	<p>Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat</p>	<p>Tempatnya mudah dijangkau, tidak perlu langsung ke pusatnya di Jakarta, terus</p>
----	---	--

<p>dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?</p>	<p>dengan adanya kyai-kyai besar membuat saya percaya bahwa Al Badriyah Wisata ini memang travel yang benar bukan abal-abal. Ada hambatan atau kendalanya itu pada saat mengumpulkan kelengkapan dokumen, disitu ada salah satu yang kurang tapi dari pihak Al Badriyah ini turut membantu dalam mengurus kelengkapan dokumen saya sampai selesai.</p>
--	--

TRIANGULASI DATA

Nama : Kusriyanto

Jabatan : Jamaah Umrah

Hari/ Tgl : Minggu, 19 Mei 2019

Waktu : 10.00 s.d. selesai

Tempat : Rumah Bapak Kusriyanto di Penggung, Cirebon.

No.	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon?	Dalam pelayanan yang diberikan mereka melaksanakannya dengan baik, sangat memperhatikan kita sebagai jamaah, pada saat pendaftaran, kemudian mengisi formulir itu saya merasa sangat dibantu karena ada beberapa hal yang belum saya pahami tapi dari sana bukan hanya memberikan penjelasan saja tapi juga ikut langsung turun tangan, saya merasa terbantu.
2.	Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah? a. Kualitas Pelayanan	a. Yang saya rasakan mereka memberikan pelayanan sebaik mungkin, dari awal mereka memberikan arahan, pengetahuan tentang haji dan umrah ini

<p>b. Standar Pelayanan</p> <p>c. Etika Pelayanan</p> <p>d. Pelayanan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.</p>	<p>bagaimana, kemudian membantu pembuatan dokumen juga walaupun sebenarnya diluar tanggung jawab, kualitas pelayanan mereka itu sangat baik kalau menurut saya yang sudah berpengalaman.</p> <p>b. Dari pelayanan yang diberikan menurut saya pribadi sudah memenuhi standar dalam pelayanan ini, karena al badar ini betul-betul membimbing saya dan juga jamaah yang lain dengan sebaik mungkin.</p> <p>c. Orang-orangnya itu baik, ramah, dalam melayani saya yang sudah sepuh ini mereka sabar.</p> <p>d. Dalam pelayanannya saya sangat senang karena dari al badriyah melayani dengan baik, sikapnya santun, perhatiannya juga sangat perhatian, mulai dari makanan diberikan 3 kali sehari, pelayanan kesehatannya alhamdulillah sangat baik, kemampuan dalam melayani para jamaah itu bagus,</p>
--	--

		intinya dari al badar ini sangat bertanggung jawab dalam segi pelayannya.
3.	Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?	Kalau dari pelayanan itu banyak hal-hal yang memudahkan, contohnya saya ini bisa mengikuti umrah di Al Badriyah karena dari pendaftarannya cukup terjangkau mulai dari 3 juta sudah masuk sebagai calon pendaftar umrah dan biaya selebihnya itu dapat dicicil, istilahnya kita bisa menabung dulu. sebenarnya kalau dari kesulitannya sendiri hampir tidak ada, tapi yang paling saya rasakan itu pada saat masalah dimakanan, karena lidah saya kan belum terbiasa coba makanan arab, tapi dari sana memang sudah disediakan makanan Indonesia jadi untuk saya yang kurang suka makanan arab bisa makan makanan Indonesia, saya sangat puas dengan pelayanan disini.

TRIANGULASI DATA

Nama : Hj. Cich

Jabatan : Jamaah Umrah

Hari/ Tgl : Minggu, 19 Mei 2019

Waktu : 10.00 s.d. selesai

Tempat : Rumah Ibu Hj. Cich di Klagenan.

No.	Instrumen Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi manajemen pelayanan prima haji dan umrah di Al Badriyah Wisata Cirebon?	Pelayanan di Al Badriyah Alhamdulillah sangat baik, itu yang saya rasakan, mereka sangat bertanggung jawab dalam memberi pelayanan kepada para jamaah termasuk saya ini, membantu dan mendampingi pendaftaran dari awal sampai pelaksanaannya bahkan sampai selesai, sampai pulang lagi diberikan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan.
2.	Upaya apa saja dalam memberikan pelayanan prima pada jamaah haji dan umrah? a. Kualitas Pelayanan b. Standar Pelayanan	a. Kualitas pelayanannya sangat baik, terutama dari fasilitas-fasilitasnya seperti pemilihan pesawat dan juga tempat duduknya diberikan yang terbaik, kemudian dari penginapan atau

<p>c. Etika Pelayanan</p> <p>d. Pelayanan Prima kepada jamaah baik dari segi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawabnya.</p>	<p>hotelnya itu ditempatkan di hotel bintang lima, dari makanan juga sangat menyesuaikan dengan kesukaan jamaahnya, karena memang setau saya di Al Badriyah ini sangat mengutamakan pelayanan yang baik, mengutamakan kepuasan dan kenyamanan jamaahnya.</p> <p>b. Sudah sesuai standar pelayanan ketika saya mempunyai kendala di paspor dari al badriyah sendiri membantu atau ikut serta mengurus paspor saya sampai jadi.</p> <p>c. Dari etika pelayanan sendiri sangat ramah, sopan, sehingga membuat saya tidak segan untuk bertanya, ketika ada hal yang saya tidak paham.</p> <p>d. Sikap mereka dalam melayani itu baik, sopan juga, perhatian kepada jamaahnya saat ada jamaah yang sakit bahkan K.H. Chasan Bisyrri ikut membantu langsung turun tangan membantu jamaah yang tidak mampu</p>
--	---

		<p>untuk melakukan perjalanan, ikut mendorong-dorong kursi roda jamaah yang sakit itu, dan bukan hanya kyainya saja tapi dari pihak Al Badriyah yang lain pun sama ikut membantu, penampilan rapih, sopan, kemampuan juga menurut saya sangat mampu buktinya mereka atau Al Badar itu sangat bertanggung jawab dalam melayani jamaahnya.</p>
3.	<p>Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan pada jamaahnya? dan apa solusinya?</p>	<p>Faktor yang mendukungnya itu fasilitasnya sudah sangat baik, saya disana merasa nyaman dan pelayanannya pun sangat memuaskan, kalau dari faktor penghambatnya dari pelayanan administrasi yang terlalu lama, contohnya seperti pembuatan paspor, jadi solusinya dari pihak travel membantu ke imigrasi untuk mempercepat pembuatan paspor tetapi ada biaya tambahan, karena membayar jasa pihak imigrasinya.</p>

DOKUMENTASI







