

SKRIPSI

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)

Oleh:

NURUL AZIZAH MANSUR

NPM. 1704010031



**Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI
(Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

NURUL AZIZAH MANSUR

NPM. 1704010031

Pembimbing: Upia Rosmalinda, M.E.I

Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1444 H / 2022 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)

Nama : Nurul Azizah Mansur

NPM : 1704010031

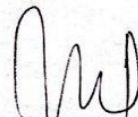
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Telah disetujui untuk dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, September 2022
Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.EI

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Disidangkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

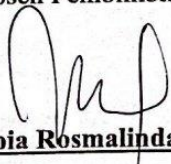
Nama : Nurul Azizah Mansur
NPM : 1704010031
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)**

Telah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk disidangkan.

Demikianlah harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, September 2022
Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.EI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507. Fax (0725) 47296.
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B-9562/In.28.3/D/PP.00.9/12/2022

Skripsi dengan judul: "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)", disusun oleh NURUL AZIZAH MANSUR, NPM: 1704010031, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah disidangkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Rabu/ 30 November 2022.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua/Moderator : Upia Rosmalinda, M.E.I

(.....)

Penguji I : Hermanita, S.E.,M.M

(.....)

Penguji II : Hotman, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 0017

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)

OLEH:

NURUL AZIZAH MANSUR

NPM. 1704010031

Dengan banyaknya lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah yang mengklaim bahwa lembaga tersebut mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar konsumen percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Namun kenyataannya banyak dijumpai jemaah yang terlantar bahkan tidak jadi berangkat haji dan umrah karena kelalaian dari pelayanan yang diberikan oleh biro-biro yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu diperlukanlah manajemen pelayanan yang baik dan benar dalam suatu lembaga biro perjalanan haji dan umrah. Sebab itu peneliti ingin meneliti lebih jauh tentang pelayanan haji dan umrah. Dimana peneliti menggunakan objek penelitiannya PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research*. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen yang digunakan pada PT. Arminareka Perdana Kota Metro sudah sangat baik dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon jemaah haji yang terdiri dari unsur *man, money, material, machine, method* dan *market* serta kegiatan pelayanan yang meliputi administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

Kata kunci: *manajemen pelayanan, haji dan umrah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Azizah Mansur
NPM : 1704010031
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyebutkan bahwa tugas skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian Saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2022



Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحُجِّ يَا أَيُّهَا النَّاسُ ارْجِعُوا لِرَبِّكُمْ رِجَالًا وَحُمَلًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ
مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh (Q.S Al-Hajj: 27)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orangtua saya, Bapak Salis Mansur dan Ibu Wahyuningsih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk saya.
2. Sahabat-sahabat baik saya, terimakasih telah memberikan dorongan, inspirasi dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya.
3. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Haji dan Umrah angkatan 2017. Terimakasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian, terimakasih untuk canda, tawa nangis dan perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Terima kasih diucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya. Terima kasih untuk perjuangan dan pengorbanan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan KBIH Terhadap Tingkat Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada KBIH Arafah Muhammadiyah Kota Metro”.

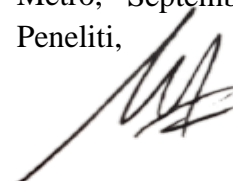
Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan sampai zaman yang terang benderang ini dan yang dinanti-nantikan syafaatnya di hari akhir.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Nurjanah, M. Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
4. Upia Rosmalinda, M.E.I selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga tugas ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
6. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.
7. Rekan-rekan Manajemen Haji dan Umrah yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Agama Islam.

Metro, September 2022
Peneliti,



Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan.....	9
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	9
2. Fungsi Manajemen	10
3. Manajemen Pelayanan Haji.....	14
4. Kegiatan Pelayanan Haji	15
B. Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji	17

1.	Pengertian Peningkatan Jumlah Calon Jemaah.....	17
2.	Indikator Peningkatan Jumlah Calon Jemaah	18
3.	Pengertian Haji.....	20
4.	Hukum Haji.....	21
5.	Syarat dan Rukun Haji	21
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	23
1.	Jenis Penelitian.....	23
2.	Sifat Penelitian	23
B.	Sumber Data	24
1.	Sumber Data Primer	24
2.	Sumber Data Sekunder.....	24
C.	Teknik Pengumpulan Data	25
1.	Wawancara.....	25
2.	Dokumentasi	26
D.	Teknik Analisis Data	26
E.	Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
1.	Profil PT. Arminareka Perdana Kota Metro	30
2.	Visi dan Misi	31
3.	Struktur Organisasi	31
B.	Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji	34
C.	Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji.....	42
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Arminareka Perdana Kota Metro..... 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Surat Tugas
Lampiran 3	Surat Izin Research
Lampiran 4	Surat Balasan Research
Lampiran 5	Surat Bebas Pustaka
Lampiran 6	Blanko Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu. Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari i'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i antara Shafa dan Marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.¹

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.²

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan

¹ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 2019), 56.

² Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 22.

memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Untuk mempermudah dan membuat Jamaah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik maka pihak perusahaan harus mampu menerima kritikan dan saran dari Jamaah yang dapat menunjang dan menghambat berjalannya pelayanan yang baik.

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

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung

jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat.³ Pemberian layanan berkualitas tinggi dapat memuaskan jamaah sekaligus dapat membangun loyalitas Jamaah kepada pengurus terkait. Apabila pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan memenuhi harapan Jamaah, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat dianggap baik dan memperoleh pandangan positif. Pandangan positif tersebut memudahkan perusahaan terkait untuk secara efektif dapat menyampaikan pelayanan atau jasanya, dan memudahkan konsumen untuk menerima.⁴

Perusahaan travel haji dan umrah harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai. SOP merupakan standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja, digunakan untuk mengukur kinerja, dan digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja pegawai organisasi swasta atau instansi pemerintah. Jika suatu organisasi menerapkan SOP dengan baik, maka organisasi dapat mencapai tujuannya dan mencapai kesuksesan.⁵

PT. Arminareka Metro merupakan salah satu biro penyelenggara ibadah haji dan umroh di Kota Metro. Dalam penyelenggaraannya, PT. Arminareka Metro yang dikepalai oleh bapak iwan menjelaskan pihaknya berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan bimbingan manasik. Dalam proses pelayanannya pun pihaknya telah memberikan fasilitas yang

³ Kasmir, *Erika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

⁴ Adrizar, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi* (Yogyakarta: Budi Utama, 2015), 81.

⁵ Zaenal Mukarom Muhibyudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 120.

sangat baik, terutama untuk calon jemaah haji lansia. Dalam proses pelayanan tidak sedikit mengalami kendala pada saat awal pelayanan bahkan sampai pulang ke tanah air. Kendala itu menjadikan pihak PT. Arminareka semakin meningkatkan pelayanannya.⁶

Namun pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro kurang maksimal. Dalam wawancara dengan salah satu jemaah haji yang telah mendaftar yaitu Bapak Muhammad Yusuf menjelaskan bahwa dari segi administrasi belum memiliki sumber daya manusia yang cukup sehingga mengakibatkan kewalahan terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat menimbulkan keraguan tersendiri bagi jemaah ketika ingin mendaftarkan dirinya berangkat ke Tanah Suci melalui PT. Arminareka Perdana Kota Metro.⁷

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Kota Metro dalam meningkatkan jumlah calon jemaah haji. Dengan adanya fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul *“Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)”*.

B. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang masalah diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana manajemen pelayanan PT.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku kepala PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 18 November 2021.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Yusuf selaku jemaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 22 November 2021.

Arminareka Perdana Kota Metro dalam meningkatkan jumlah calon jemaah haji?”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro untuk meningkatkan jumlah calon jemaah haji.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai khasanah keilmuan dalam lingkup manajemen pelayanan haji dan dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji di masa yang akan datang.

D. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian sebelumnya untuk menghindari terjadinya pengulangan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba memaparkan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya, diantaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan

Travel”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT Patuna Tour dan Travel dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia.⁸

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas mengenai manajemen pelayanan pada travel haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya hanya berfokus pada manajemen pelayanan sedangkan penelitian sekarang berfokus pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah jamaah haji.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Nurus Safa'ah dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah di seksi PHU Kemenag Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota Yogyakarta dilihat dari 3 faktor yaitu strategi pelayanan, sistem dan sumber daya manusia. Dan upaya meningkatkan kepuasan jamaah melalui peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan prosedur pelayanan

⁸ Dzul Kifli, “Manajemen Pelayanna Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN(Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.

yang mudah dan cepat, peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah.⁹

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan. Perbedaannya penelitian sebelumnya berfokus pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan penelitian sekarang berfokus pada manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah calon jemaah haji.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Anisa Pratiwi dengan judul skripsi “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dan faktor pendukung serta penghambat pada KBIH Al-Ikhwan Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Al-Ikhwan menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH Al-Ikhwan adapun faktor pendukung ini digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama’ah agar lebih baik dan faktor penghambat ini harus diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH.¹⁰

⁹ Nurus Safa’ah, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

¹⁰ Anisa Pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang manajemen pelayanan. Perbedaannya penelitian sebelumnya berfokus pada manajemen pelayanan di KBIH sedangkan penelitian sekarang berfokus pada manajemen pelayanan di travel haji dan umrah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen berasal dari kata bahasa Inggris “*manage*”, yang berarti “mengendalikan atau mengelola”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian atau pengelolaan merupakan inti dari manajemen. Secara luas, manajemen dapat digambarkan sebagai suatu metode yang digunakan untuk kegiatan atau perilaku seseorang guna mencapai suatu hasil yang diinginkan.¹

George. R Terry menyatakan bahwa manajemen adalah proses khas yang terjadi dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber-sumber lainnya.²

Menurut Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.³

¹ Muliana, *Pengantar Manajemen* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 38.

² Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen* (Malang: AE Publishing, 2020), 2.

³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 15.

Menurut peneliti kelebihan manajemen pelayanan adalah ruang lingkup manajemen pelayanan cukup luas meliputi pelayanan barang, jasa dan administrasi yang dilayani oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lain-lain. Sedangkan kelemahan manajemen pelayanan adalah sifatnya yang kasat maka jadi sulit menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara langsung, karena harus membutuhkan wawancara terhadap pelanggan.

2. Fungsi Manajemen

Suatu usaha agar tujuannya dapat terwujud sesuai dengan yang diinginkan, tentunya dibutuhkan manajemen yang baik. Manajemen yang baik tentunya mengacu pada fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi manajemen terdiri dari 4 fungsi, yaitu:

a. *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Robbins dan Coulter mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh untuk

mengintegrasikan dan mengkoordinir seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi.⁴

Dari sisi proses, fungsi perencanaan adalah proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan bagaimana tujuan tersebut akan dicapai. Dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi dimana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan organisasi. Dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan merupakan pengambilan keputusan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang akan dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu sesuai, hingga implementasi perencanaan tersebut dibuktikan dikemudian hari. Pada intinya, perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu.⁵

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing atau pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang

⁴ Kurniawan Saefullah dan Ernie Tisnawati Sule, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2005), 9.

⁵ *Ibid.*

tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

Jika dalam fungsi perencanaan, tujuan dan rencana ditetapkan, maka dalam pengorganisasian rencana tersebut diturunkan dalam sebuah pembagian kerja tertentu dalam sebuah struktur organisasi dimana dalamnya terdapat kejelasan bagaimana rencana organisasi akan dilaksanakan, dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Secara ilustratif struktur organisasi bisa digambarkan sebagai bagan organisasi.

c. *Actuating* (Pengarahan atau Penggerakan)

Actuating atau pengarahan/penggerakan yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

Pemberian tuntunan dan menggerakkan bawahan adalah merupakan fungsi *actuating* dari setiap pemimpin. Tugas menuntun bawahan menegaskan pentingnya fungsi mengajar dari seorang pemimpin, sehingga sebenarnya seorang manajer adalah juga sebagai seorang guru. Pemimpin harus dapat menerangkan kepada bawahannya, menjelaskan dan melukiskan sesuatu serta menuntun mereka supaya tercapai kerjasama yang baik, sebab sifat dan mutu

pemberian petunjuklah yang menghidupkan struktur organisasi. Supaya fungsi ini dapat berjalan, pemimpin membutuhkan suatu alat, dan alat utama adalah perintah, baik perintah untuk memulai, merubah dan menghentikan suatu pekerjaan, sebab ada alat atau cara lain seperti menyarankan, meminta dan mengajar.

d. *Controlling* (Pengendalian atau Pengawasan)

Controlling merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendesain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikansi dari setiap penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan.

3. Manajemen Pelayanan Haji

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.⁶ Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan disini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jamaah haji secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia.

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam UU No. 8 tahun 2019. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerja sama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.

⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 4.

4. Kegiatan Pelayanan Haji

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon jamaah haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air.⁷

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, passport, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.⁸

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019, penyelenggara ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan.

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

⁷ Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Pola Pembinaan Jamaah Haji* (Jakarta, 2007), 1.

⁸ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 12.

a) Administrasi

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

b) Transportasi

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

c) Akomodasi

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

d) Konsumsi

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

diterima dan rasakan, biaya yang dikeluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji menjadi seimbang.

e) Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical chek-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji, serta setelah kembali ke tanah air.⁹

B. Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji

1. Pengertian Peningkatan Jumlah Calon Jemaah

Kata meningkatkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata kerja dengan beberapa arti yaitu menaikkan yang berarti derajat, taraf, mengangkat diri, memegahkan diri dan sebagainya. Serta mempertinggi yang berarti memperhebat.

Sedangkan kata peningkatan adalah sebuah cara atau usaha yang dilakukan untuk mendapatkan keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik. Berdasarkan kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa didalam kata meningkatkan tersirat adanya unsur proses yang bertahap dari tahap rendah, tahap menengah dan tahap akhir atau tahap puncak.

⁹ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama, 2016), 132.

Dari penjelasan di atas tentang pengertian meningkatkan dan peningkatan maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah calon jemaah haji adalah suatu proses atau kenaikan atau penambahan jumlah pengguna jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Jadi dengan meningkatnya jumlah calon jemaah haji pada suatu perusahaan maka akan semakin berkembang pula perusahaan tersebut.

2. Indikator Peningkatan Jumlah Calon Jemaah Haji

Terdapat beberapa indikator peningkatan jumlah calon jemaah haji sebagai berikut:

a. Bentuk Penawaran Produk

Produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar atau selera konsumen, misalnya dalam hal mutu, kesamaan, dan lain-lainnya.¹⁰

b. Penetapan Harga

Harga adalah sejumlah kompensasi (uang maupun barang) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi barang atau jasa. Penentuan harga didasarkan atas mekanisme permintaan dan penawaran atas azas sukarela sehingga tidak ada satu pihak pun yang teraniaya atau terzalimi.¹¹

¹⁰ M Furqon, Pengantar Bisnis (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), 125.

¹¹ Abdullah Amrin, Strategi Pemasaran Asuransi Syariah (Jakarta: PT. Grasindo, 2007),

c. Penentuan Lokasi/Tempat

Tempat dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada jemaah dan dimana lokasi yang strategis. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting. Demikian pula dengan sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh jemaah. Lokasi yang tidak strategis akan mengurangi minat jemaah.¹²

d. Penetapan Kegiatan Promosi

Bagi produsen promosi adalah kegiatan untuk menginformasikan produk, membujuk konsumen untuk membeli serta mengingatkan konsumen agar tidak melupakan produk. Sementara bagi konsumen promosi adalah komunikasi antara produsen dan konsumen. Kegiatan dalam promosi ini pada umumnya adalah periklanan, personal selling. Promosi penjualan, pemasaran langsung, serta hubungan masyarakat dan publisitas.¹³

e. Meningkatkan Kualitas Karyawan

Dalam hubungan dengan pemasaran jasa, maka orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Untuk mencapai kualitas terbaik maka karyawan

¹² Rambat Lupiyoadi dan A Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 73.

¹³ Bilson Simamora, *Manajemen Pasar Dengan Pemasaran* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2001), 13.

harus dilatih untuk menyadari pentingnya pekerjaan mereka, yaitu memberikan konsumen kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya.

3. Pengertian Haji

Ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke Ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dengan kata lain haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi Makkah untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sai, wukuf dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah SWT serta mengharap keridhaan-Nya.

Sedangkan menurut istilah syar'inya atau istilah fiqihnya, haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah Ka'bah di Makkah dengan niat mengerjakan ibadah melalui ketentuan syarat, rukun, dan waktu yang telah diajarkan didalam syariat Islam. Melalui ketentuan syarat dan rukun tersebut, haji seseorang bisa dinilai sebagai sebuah ibadah.¹⁴

Pengertian haji dalam Undang Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah rukun Islam kelima bagi orang yang mampu melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu dan syarat tertentu.¹⁵

¹⁴ Ahmad Jaelani, *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh* (Yogyakarta: Buku Pintar, 2015), 13.

¹⁵ *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, BAB I Pasal 1 point 1.

4. Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan dalam Islam sebagaimana firman Allah

SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (Q.S. Ali Imran: 97)

Menunaikan ibadah haji harus sesuai dengan apa yang nabi lakukan. Oleh karena itu kondisi, rukun dan hadits harus dijadikan pedoman dalam melakukan ritual haji.

5. Syarat dan Rukun Haji

Pelaksanakan ibadah haji harus ada syarat-syarat yang dipenuhi, adapun syaratnya terhitung sebagai haji Islam (haji fardu) adalah:¹⁶

- a. Islam
- b. Baligh (dewasa)
- c. Berakal sehat
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Istithaah (mampu) artinya mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi serta keamanan.

¹⁶ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji & Umroh* (Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017), 55–57.

Adapun rukun haji yaitu sebagai berikut:¹⁷

a. Ihram.

Ihram yaitu niat untuk mengerjakan haji ke Baitullah Ka'bah di Makkah untuk memulai ritual haji, dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan syariat.

b. Wukuf di Padang Arafah.

Wukuf yaitu berada di Padang Arafah pada waktu yang ditentukan, yaitu mulai dari tergelincirnya matahari pada 9 Dzulhijjah hingga terbit fajar pada 10 Dzulhijjah.

c. Thawaf.

Thawaf yaitu berjalan mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali dimulai dari Hajar Aswad. Ka'bah berada disebelah kiri atau berkeliling berlawanan dengan arah jarum jam sambil berdoa.

d. Sa'i.

Sa'i yaitu berlari-lari kecil antara Bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali (pulang-pergi) dimulai dari Bukit Shafa dan diakhiri di Bukit Marwah.

e. Tahalul.

Tahalul yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya menghilangkannya tiga helai rambut.

f. Tertib.

¹⁷ *Ibid.*, 61-62.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Dengan ini, maka pendekatan terkait erat dengan pengamatan berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis.¹

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, kondisi, prosedur atau sistem secara factual dan cermat²

Berdasarkan keterangan diatas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan keadaan mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah jemaah haji di PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 26.

² Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 54.

B. Sumber Data

Sumber data adalah segala informasi tentang segala sesuatu mengenai tujuan penelitian. Data tersebut merupakan hasil yang terdokumentasi dengan baik berupa fakta, gambar dan kata sebagai bahan informasi. Peneliti menggunakan berbagai sumber data dalam penelitian ini, yaitu menggunakan sumber data primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.³ Sumber data primer adalah sumber utama atau sumber yang diperoleh langsung dari sumbernya yakni melalui wawancara, maupun dalam bentuk dokumen yang tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan Ketua dan jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung namun data sekunder berperan membantu melengkapi data primer.⁴ Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, artikel dan semua informasi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah calon jemaah haji.

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129.

⁴ *Ibid.*,

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan secara langsung di PT. Arminareka Perdana Kota Metro dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan memperoleh data dan informasi langsung dari responden mengenai permasalahan yang dikaji melalui wawancara. Metode wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber data, melalui tanya jawab guna mendapatkan informasi yang diperlukan. Wawancara ini dilakukan mendalam tetapi bersifat luwes, susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.⁵

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terpimpin, yakni metode wawancara yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara terpimpin ini ditujukan kepada jemaah haji yang sudah mendaftar dan dengan Ketua PT. Arminareka Perdana Kota Metro sebagai informan. Dalam menentukan informan, teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

⁵ Hamid Patlima, *Metode Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2013), 68.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁶

Data mengenai dokumentasi didapatkan peneliti berupa catatan buku, brosur, foto-foto dan dokumentasi lainnya yang diharapkan dapat melengkapi dan memperkuat data yang peneliti butuhkan.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk penelitian kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah milahnya menjadi satuan unit yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa-apa yang penting dan apa-apa yang dipelajari, dan memutuskan apa-apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁷

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data dan pengambilan kesimpulan. Yaitu peneliti berusaha

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 240.

⁷ Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN–Malika Press, 2010), 335.

menggambarkan objek penelitian (pelayanan haji) dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian adalah data tentang manajemen pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro kepada calon jemaah haji dalam menarik kesimpulan dengan metode induktif yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal umum ke khusus.

E. Keabsahan Data

Untuk memeriksa data yang diperoleh dalam penelitian ini digunakan teknik triangulasi. Adapun yang dimaksud dengan teknik triangulasi teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sempat diperhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak mendapat pengakuan atau terpercaya. Untuk memperkuat keabsahan data hasil temuan serta mempertahankan validitas seperti yang disarankan oleh Lincoln dan Guba yang meliputi: kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).⁸

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Setelah peneliti melakukan penelitian maka peneliti meneliti kembali penelitian dengan turut serta dalam proses komunikasi dalam proses pengumpulan data dari pihak PT. Arminareka Perdana Kota Metro hingga data yang dibutuhkan benar-benar telah diperoleh dengan baik

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 324.

agar tidak terjadi perbedaan atau perbandingan pendapat antara pihak travel dengan masyarakat ditempat. Kemudian menggambarkan tingkat kepercayaan terhadap penelitian terutama terhadap data dan informasi yang diperoleh, dan peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan kesaksian dari seseorang atau suatu lembaga selain peneliti, sehingga data yang diperoleh dengan baik dan dapat dipercaya sebagai bukti dari sebuah penelitian. Untuk mempercayai dan meyakini suatu yang terkait dengan ketepatan dari kesaksiannya sendiri terhadap logika, kebenaran, kejujuran, ditempat penelitian. Hal ini dapat dilakukan dengan ketekunan pengamatan dan pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk membanding, yaitu sumber, metode dan teori dalam peneliti secara kualitatif. Artinya teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Dalam melakukan pemeriksaan dan pengecekan data peneliti melakukan keteralihan dengan mengusahakan pembaca laporan penelitian ini agar mendapat gambaran yang jelas tentang penelitian sehingga dapat mengetahui situasi hasil penelitian ini untuk diberlakukan dan diterima, dan penelitian ini diharapkan dapat dipahami oleh pembaca lain, sebab dengan memahami tujuan yang dilakukan maka peneliti ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti yang akan datang.

3. Ketergantungan (*Dependability*)

Disini peneliti berupaya untuk bersikap konsisten terhadap seluruh proses penelitian. Seluruh kegiatan penelitian ditinjau ulang dengan memperhatikan data yang telah diperoleh dengan tetap mempertimbangkan kesesuaian dan kepercayaan data yang ada. Ketergantungan ditujukan terhadap sejauh mana kualitas proses dalam membuat penelitian, dimulai dari pengumpulan data dan analisis data yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Peneliti harus memastikan seluruh data yang diperoleh dalam penelitian ini terjamin kepercayaan sebagai gambaran objektivitas atas suatu peneliti dan sebagai suatu proses dan mengacu pada hasil penelitian. Untuk mencapai kepastian suatu temuan dengan data pendukungnya, penelitian menggunakan teknik mencocokkan atau menyesuaikan temuan-temuan penelitian dengan yang diperoleh. Jika hasil penelitian menunjukkan bahwa data cukup berhubungan dengan penelitian, tentu temuan penelitian dipandang telah memenuhi syarat sehingga kualitas data dapat diandalkan dan dapat dipertanggung jawabkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil PT. Arminareka Perdana Kota Metro

PT Arminareka Perdana Kota Metro dipimpin oleh seorang leader yaitu Iwan Dwi Jayanto berdiri sejak tahun 2015 yang beralamatkan di Jalan Khairbras Metro Barat. Sejak tahun 2015 Arminareka Perdana Kota Metro memberangkatkan jamaah setiap bulannya mulai dari daerah Kota Metro sampai menyebar dari berbagai kota di Lampung. Arminareka Perdana Kota Metro mempunyai visi misi untuk membantu sebanyaknya jamaah ke tanah suci, mengedepankan pelayanan khususnya jamaah lansia.

Dari tahun ke tahun Arminareka Perdana Kota Metro semakin berkembang banyak jamaahnya dan pada akhir tahun 2019 memutuskan untuk membuka kantor manajemen dan pemasaran di Jalan K.H Dewantara Kampus Metro yang berpusat pada pemasaran, strategi dan pengembangan manager area di berbagai daerah dan kantor yang di Jalan Khairbras Metro Barat khusus untuk kantor keberangkatan dan kantor logistik.

Sasaran dan tujuan Arminareka Perdana Kota Metro dengan tujuan yang berpatokan pada visi misi yaitu membantu sebanyaknya

umat muslim ke tanah suci dan memberikan solusi kemudahan untuk berangkat ke tanah suci.¹

2. Visi dan Misi

Visi:

“Berdiri, Mencari Pahala, dan Solusi Gratis Pelunasannya”.

Misi:

- a. Mengajak masyarakat untuk ibadah umrah dan haji.
- b. Meningkatkan taraf hidup keluarga dan masyarakat.
- c. Arminareka Perdana memberikan solusi.²

3. Struktur Organisasi

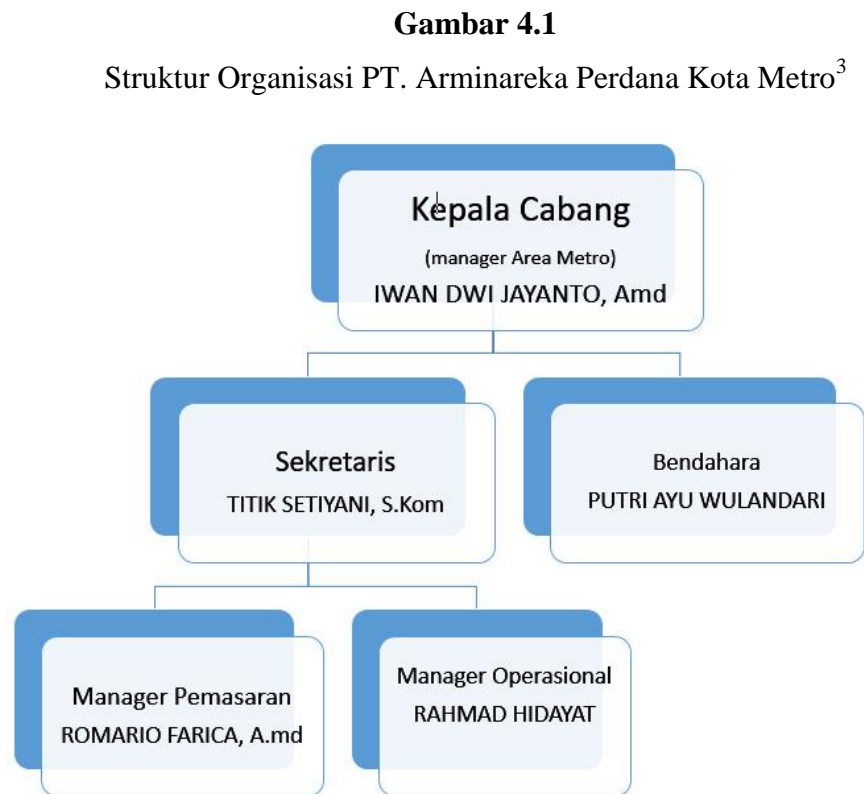
Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja.

Suatu struktur organisasi sangat mempengaruhi perilaku dalam struktur tersebut, dimana struktur organisasi adalah tugas yang diterima oleh setiap personalia dengan siapa mereka bekerja sama, dengan siapa mereka menjadikan interaksi dan kepada siapa mereka melaporkan hasil kerjanya.

¹ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

² Dokumentasi PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

Berikut adalah struktur organisasi PT. Arminareka Perdana Kota Metro:



Susunan struktur organisasi sangat mempengaruhi perilaku-perilaku karena dengan adanya struktur organisasi mereka siap menjalankan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Tugas dan Wewenang

a) Kepala Cabang

Menjaga dan memelihara nama baik perusahaan, menciptakan situasi kerja yang baik dan menyenangkan semua pihak, melakukan pembinaan pengembangan dan pengendalian

³ Dokumentasi PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

semua aspek perusahaan terkait guna kelancaran kerja yang diharapkan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah

b) Sekretaris

Mengkoordinasikan pengurusan izin-izin usaha perusahaan, mengelola dan mengembangkan system manajemen mutu perusahaan, menyiapkan laporan perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Bendahara

Berfungsi memegang dan mengelola keuangan serta mengatur keuangan yang masuk dan keluar perusahaan serta pendistribusian gaji kepada karyawan.

d) Manager Pemasaran

Bertanggung jawab terhadap strategi pemasaran yang telah disusun, bertanggung jawab atas efisiensi dan efektivitas kerja departemen marketing, bertanggung jawab dalam membina hubungan baik dengan jamaah

e) Manager Operasional

Berfungsi mengatur dan mengelola jamaah yang ingin berangkat umrah atau haji mulai dari sebelum pendaftaran, pemberangkatan hingga kepulangan.

B. Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jemaah haji. Ketiga unsur tersebut menjadi pilar penyangga keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah haji yang aman, tertib dan lancar.

Untuk dapat mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji baik dalam hal pembinaan, pelayanan dan perlindungan diperlukan manajemen yang baik. Manajemen sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji di PT. Arminareka Perdana Kota Metro karena mempunyai 4 fungsi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya 4 fungsi manajemen tersebut akan memudahkan terlaksananya program kerja dengan lancar sesuai dengan visi dan misi PT. Arminareka Perdana Kota Metro.

Berikut ini 4 fungsi manajemen yang ada di PT. Arminareka Perdana Kota Metro diuraikan sebagai berikut:

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah suatu kegiatan yang didahului dengan membuat rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan apa yang diterapkan PT. Arminareka Perdana Kota Metro dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji. Dalam

membuat suatu kegiatan, tentunya hal yang pertama dilakukan adalah menyusun rencana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro, mengatakan bahwa:

“intinya ada tiga, yaitu melayani, membina dan melindungi jamaah haji. Dalam melayani yaitu mulai dari pendaftaran jamaah haji, pembatalan jamaah haji yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia diatas 65 tahun, penggabungan suami istri yang mendaftar terpisah. Sedangkan perencanaan membina terdiri dari manasik haji mandiri, manasik haji tingkat kecamatan dan manasik haji tingkat kabupaten/kota. Sedangkan perencanaan perlindungan jamaah haji yaitu mendampingi, mengkoordinasikan jamaah haji dengan dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji.”⁴

Selain itu pak Rahmad selaku Manager Operasional juga menambahkan beliau mengatakan bahwa:

“PT. Arminareka Perdana Kota Metro dalam setiap kegiatan yang akan dilakukan selalu membuat perencanaan kegiatan agar kegiatan yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas. Kami merencanakan fasilitas yang akan diberikan mulai dari di Tanah Air, Tanah Suci hingga kembali lagi ke Tanah air.”⁵

2. Organizing (Pengorganisasian)

Setelah penetapan rencana, tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro adalah pengorganisasian. Pengorganisasian sangat penting dilakukan dengan tujuan memberikan pembagian tugas kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing staf. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak Iwan yang menyatakan bahwa:

⁴ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

⁵ Wawancara dengan Bapak Rahmad selaku Manager Operational PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

“dalam memberikan pelayanan dapat dicapai berkat adanya koordinasi dan kerjasama yang baik dan dengan penuh rasa tanggung jawab oleh para staf PT. Arminareka Perdana Kota Metro dan ini harus sesuai dengan posisi penugasan masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji bisa optimal, maka dari itu penyusunan staf dalam pelayanan ibadah haji sangat penting demi terlaksananya pelayanan yang baik dan sesuai prosedur yang sudah ditentukan.”⁶

3. *Actuating* (Penggerakan/Pelaksanaan)

Setelah dilakukan perencanaan dan pengorganisasian maka tahap selanjutnya pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan merupakan gerak aksi implementasi program yang telah direncanakan agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotifasi semua pihak agar dapat menjalankan tanggungjawabnya. Dalam wawancara bersama Bapak Iwan, beliau mengatakan bahwa:

“kami melakukan pengarahan kepada karyawan agar karyawan kami menjalankan tugasnya dengan baik dan juga kami selalu memberikan motivasi kepada karyawan kami, ini dilakukan karena jika keadaan internal dalam keadaan baik maka setiap perencanaan kegiatan akan berjalan dengan baik. Selain itu, kami juga melakukan pengarahan kepada jamaah dengan cara melakukan bimbingan manasik agar ibadah yang akan dilakukan berjalan sesuai dengan syariat”⁷

4. *Controlling* (Pengawasan/Pengendalian)

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dibutuhkan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai tujuan dengan hasil yang baik dan

⁶ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

⁷ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

efisien. Proses pengawasan atau controlling dilakukan langsung oleh Bapak Iwan selaku Kepala Cabang mengatakan:

“pada saat kegiatan manasik haji, saya mengamati langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan untuk melihat proses berjalannya kegiatan. Dan mencatat apa yang perlu dievaluasi kedepannya. Dan setiap setelah kegiatan dilakukan kami selalu melakukan evaluasi agar program kedepannya dapat lebih baik lagi”⁸

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan haji yang ada di PT. Arminareka Perdana Kota Metro yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji. Pendaftaran jamaah haji dilakukan dengan datang langsung ke kantor PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada jam kerja yaitu 08.00–16.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, jamaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Arminareka Perdana Kota Metro. Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir
- b) Menyerahkan fotocopy KTP
- c) Menyerahkan fotocopy KK
- d) Menyerahkan fotocopy passport
- e) Menyerahkan fotocopy buku nikah
- f) Surat Keterangan Sehat
- g) Menyerahkan pas foto: 2x3; 3x4; dan 4x6

⁸ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

Dalam wawancara bersama Bapak Rahmad, beliau mengatakan bahwa:

“untuk admistrasi sendiri kami PT. Arminareka Perdana Kota Metro telah mempermudah masyarakat yang ingin mendaftarkan diri mereka. Untuk pendaftaran jamaah datang langsung kesini atau juga denga telepon, kalau telepon jamaah bisa mengirim surat-surat perlengkapannya melalui travel atau pos dan bisa juga dari pihak kami mendatangi rumah-rumah para calon jamaah”⁹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi selaku jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro beliau mengatakan bahwa:

“orang yang menanganinya ramah-ramah, administrasi yang saya lakukan pada saat itu dilakukan langsung oleh karyawan PT. Arminareka Perdana Kota Metro saya hanya menyerahkan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan”¹⁰

2. Transportasi

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh para calon jamaah yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman dan bersih.

Transportasi merupakan pengangkutan jamaah haji mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat.

Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro adalah Garuda Indonesia Air Line karena keramahan para

⁹ Wawancara dengan Bapak Rahmad selaku Manager Operational PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Edi selaku Jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

pramugarinya kepada para penumpang, mudah berkomunikasi dan tidak melakukan transit.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Rahmad selaku Manager Operasional di perusahaan yaitu:

“untuk ibadah haji pesawat kita selalu memakai Garuda Indonesia Air Line karena tidak melakukan transit dan keramahan pramugarinya, kalau kita memakai pesawat yang lain itu jamaah sulit untuk berkomunikasi. Untuk bis di Tanah Air dan Tanah Suci kami menggunakan bis full AC ”¹¹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Juwariyah selaku jamaah, beliau mengatakan bahwa:

“transportasi yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro baik, bisnya ber-AC, pesawatnya bersih dan adem, pesawatnya tepat waktu”¹²

3. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah haji di tempat embarkasi, debarkasi dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jamaah ketika melaksanakan ibadah haji.

Dalam bidang akomodasi ini, PT. Arminareka Perdana Kota Metro menyediakan hotel berbintang lima atau empat sesuai dengan program yang diambil oleh jamaah. Lokasi tempat penginapan jamaah haji dekat dengan Masjidil Haram agar jamaah bisa memaksimalkan

¹¹ Wawancara dengan Bapak Rahmad selaku Manager Operasional PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

¹² Wawancara dengan Ibu Juwariyah selaku Jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan shalat lima waktu secara berjamaah. Salah satu penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Hotel Movenpick yang memiliki jarak kira-kira 300 meter dari Masjid Nabawi.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Iwan yaitu sebagai berikut:

“akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang seragam batik, nukenah, kain ihram dan buku pedoman) dan hotelnya kita menggunakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang dipilih oleh jamaah.”¹³

Berdasarkan wawancara dengan jamaah Bapak Edi mengatakan bahwa:

“akomodasinya lengkap banget saya suka hotel yang disiapkan enak dan bagus bersih pula, hotelnya dekat dengan masjid buat namabh semangat ibadah disana”¹⁴

4. Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jamaah menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jamaah tinggal memilih menu-menu makanan yang

¹³ Wawancara dengan Bapak Iwan selaku Kepala Cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Edi selaku Jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

disuka. Jamaah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu, siang dan malam hari waktu Arab Saudi.

Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Rahmad selaku Manager Operasional yaitu:

“makanan sudah disiapkan oleh pihak hotel dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari.”¹⁵

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Juwariyah, beliau menyatakan bahwa:

“konsumsi yang diberikan enak sesuai dengan lidah orang Indonesia”¹⁶

5. Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jamaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jamaah haji yang mudah terkena penyakit seperti flu, batuk, demam dan lain sebagainya.

Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Rahmad selaku Manager Operasional PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Juwariyah selaku Jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

Untuk itu PT. Arminareka Perdana Kota Metro memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaksin meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.

Dari pihak PT. Arminareka Perdana Kota Metro sendiri ketika sudah berada di tanah suci untuk melakukan ibadah haji di berikan pendamping dokter beserta perawat kesehatan. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Rahmad yaitu:

“pelayanan kesehatan untuk jamaah haji kita menggunakan dokter dan perawat agar bisa mendampingi jamaah yang memerlukan obat-obatan”¹⁷

Berdasarkan wawancara dengan jamaah Ibu Juwariyah, beliau mengatakan bahwa:

“sangat baik ada dokter yang menangani jamaah yang sakit apalagi di Arab dengan Indonesia itu cuacanya beda jauh apalagi saya yang sudah tua ini merasa ada yang menjaga”¹⁸

C. Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji

Ibadah haji adalah salah satu rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap orang Islam, baik laki-laki maupun perempuan bila sudah mampu. Ibadah haji dari tahun ke tahun semakin banyak calon jamaah yang mendaftar sehingga masa tunggu yang didapatkan juga semakin lama. Semakin

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Rahmad selaku Manager Operasional PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Juwariyah selaku Jamaah PT. Arminareka Perdana Kota Metro pada tanggal 5 Desember 2022.

meningkatnya minat calon jamaah haji tersebut harus di barengi dengan meningkatnya kualitas manajemen dalam suatu perusahaan biro perjalanan haji dan umrah, terutama dalam manajemen pelayanan.

Manajemen sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan atau organisasi. Begitu pula perusahaan yang bergerak pada bidang penyelenggara ibadah haji dan umrah seperti PT. Arminareka Perdana Kota Metro ini juga membutuhkan manajemen sebagai alat untuk mengukur atau mengelola dalam kegiatan haji untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam mengarahkan sekelompok orang yang memiliki latar belakang berbeda, seseorang manajer harus menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Fungsi manajemen meliputi: *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*.

PT. Arminareka Perdana Kota Metro memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan apa yang sesungguhnya ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan serta bagaimana sesuatu yang ingin dicapai tersebut dapat diwujudkan melalui serangkaian rumusan rencana kegiatan tertentu. Tanpa adanya *planning* maka perusahaan tidak akan mempunyai tujuan.

Dalam setiap kegiatan yang ada di PT. Arminareka Perdana Kota Metro tentunya sudah direncanakan sebelumnya, sehingga setiap program atau kegiatannya memiliki tujuan yang jelas. Adapun

perencanaan yang dibuat oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro adalah pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dengan setiap fasilitas yang akan diberikan, meliputi perencanaan perekrutan, bimbingan ibadah haji di tanah air, bimbingan ibadah haji di tanah suci, bimbingan ketika kembali ke tanah air (pasca haji), penyediaan transportasi ketika di tanah air sampai ke tanah suci, akomodasi ketika di tanah suci, konsumsi, hingga kesehatan jamaah.

Dalam setiap program yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro juga menerapkan fungsi perencanaan, seperti proses bimbingan manasik haji ketika di tanah air maupun di tanah suci yaitu menentukan apa materi yang akan disampaikan kepada jamaah, siapa yang akan menyampaikan materinya, dimana tempat bimbingannya, kapan waktu pelaksanaan bimbingannya, apa media yang akan digunakan selama bimbingan dan bagaimana metode bimbingannya. Semua itu sudah di rancang oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro sehingga setiap programnya memiliki tujuan yang jelas dan dapat berjalan dengan lancar, walaupun tidak dapat dipungkiri terkadang antara yang telah direncanakan dan pelaksanaannya terdapat perbedaan karena melihat situasi dan juga kondisi saat itu.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah perencanaan atau planning, maka selanjutnya adalah pengorganisasian yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah

struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberikan pembagian tugas kerja, memberikan deskripsi pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing pengurus dan menetapkan mekanisme kerja antar bidang pekerjaan dan keahlian.

Penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Arminareka Perdana Kota Metro dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas beserta dengan tugas pokoknya sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini. Dalam pelaksanaannya, PT. Arminareka Perdana Kota Metro mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, terbukti dari program yang dijalankan mulai dari awal perekrutan, proses ketika masih di tanah air hingga di tanah suci, serta kembalinya ke tanah air semua berjalan dengan baik, semua itu tidak terlepas dari pembagian *job description* yang tepat kepada karyawan.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Actuating yaitu pengarahan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

Dalam proses actuating tahapan yang dilakukan PT. Arminareka Perdana Kota Metro diantaranya memberikan pengarahan, bimbingan

dan motivasi kepada karyawan dan calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan bertujuan agar para karyawan PT. Arminareka Perdana Kota Metro menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sedangkan pengarahan kepada jamaah yaitu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan benar. Kepala cabang PT. Arminareka Perdana Kota Metro yaitu Bapak Iwan, metode yang beliau terapkan dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawannya sangat tepat dan mudah diterima oleh karyawannya, karena beliau sangat menjaga hubungan antara atasan dengan bawahan seperti tanpa jarak, beliau menganggap semua karyawan PT. Arminareka Perdana Kota Metro adalah bagian dari keluarga, sehingga semua bimbingan dan motivasi yang diberikan dapat diterima dengan baik.

4. Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian dan pengawasan yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi. PT. Arminareka Perdana Kota Metro sudah cukup baik dalam penerapan fungsi controlling, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Iwan selaku Kepala Cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa

kurang pas maka akan langsung diingatkan saat itu juga, dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Evaluasi selalu dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro agar program kedepan bisa lebih baik lagi.

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro kepada para jamaahnya adalah sebagai berikut:

1. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji. Dalam proses pendaftaran ini pihak PT. Arminareka Perdana Kota Metro selalu berusaha untuk memberikan informasi yang sejelas mungkin dan juga sedetail mungkin, karena berkaitan dengan banyaknya persyaratan yang harus disiapkan oleh calon jamaah haji. PT. Arminareka Perdana Kota Metro juga memberikan pelayanan lebih untuk para calon jamaah yang masih merasa belum paham untuk bisa menelepon pegawai PT. Arminareka Perdana Kota Metro diluar jam kerja.

2. Transportasi

Transportasi merupakan media yang digunakan untuk membawa jamaah dari tanah air menuju ke tanah suci, ketika di tanah suci dan untuk kembali ke tanah air. Kenyamanan transportasi yang digunakan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh setiap penyelenggara ibadah haji, karena para jamaah pasti

menginginkan perjalanan terasa nyaman dan juga aman dari mulai berangkat sampai pulang kembali.

Transportasi dari Indonesia menuju Arab Saudi menggunakan transportasi udara yaitu pesawat karena jarak dari Indonesia ke Arab Saudi sangat jauh, maka menggunakan pesawat adalah langkah yang paling tepat. Transportasi yang digunakan PT. Arminareka Perdana Kota Metro selama di Arab Saudi bekerjasama dengan perusahaan yang memberi jasa transportasi berupa bis. Jadi selama di tanah suci jamaah menggunakan bis sebagai alat transportasinya.

3. Akomodasi

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

PT. Arminareka Perdana Kota Metro memberikan akomodasi kepada jamaah sesuai dengan paket yang mereka pilih. PT. Arminareka Perdana Kota Metro berusaha memberikan akomodasi kepada jamaah sebaik mungkin guna memberikan kenyamanan kepada jamaah, agar jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan khusyuk.

4. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang diterima dan dirasakan, biaya yang dikeluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji menjadi seimbang.

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel yang telah jamaah tempati untuk menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi untuk memikirkan konsumsi. PT. Arminareka Perdana Kota Metro memberikan konsumsi kepada jamaah dengan menu makanan Indonesia, karena di khawatirkan para jamaah tidak terbiasa dengan menu makanan di Arab Saudi dan nanti berpengaruh kepada kesehatan jamaah. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar dan fresh, jadi jamaah tinggal memilih menu makanan yang disukai, dan menu yang disajikan juga menu yang dapat memenuhi kebutuhan gizi para jamaah dan juga memberikan tambahan energi untuk jamaah agar dapat melaksanakan seluruh rangkaian ibadah yang akan dijalankan. Para jamaah mendapatkan jatah makan tiga kali dalam sehari yaitu pagi, siang dan malam hari.

5. Kesehatan

Pelayanan kesehatan juga suatu hal yang harus diperhatikan, karena sangat penting. Pelayanan kesehatan dilakukan dari sebelum berangkat ke tanah suci, seperti *medical cek-up* dan suntik meningitis. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan,, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji, serta setelah kembali ke tanah air.

Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada saat siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh penyelenggara ibadah haji, maka banyak jamaah yang mudah terserang penyakit seperti flu, batuk, demam dan lain sebagainya. Pelayanan kesehatan jamaah haji dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek seperti kesehatan umum, gizi, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji.

PT. Arminareka Perdana Kota Metro memperhatikan kesehatan jamaah dengan memberikan pemeriksaan, perhatian dan memberikan vaksin meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.

controlling, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Iwan selaku Kepala Cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa kurang pas maka akan langsung diingatkan saat itu juga, dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Kemudian bentuk pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro kepada jamaah yaitu administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan jamaah.

B. Saran

Akhirnya peneliti hanya dapat memberikan saran yang mudah-mudahan dapat menjadi masukan kepada PT. Arminareka Perdana Kota Metro. Agar PT. Arminareka Perdana Kota Metro tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan semua pelayanan yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Lalu mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas para karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik antar karyawan. Dan melakukan pengawasan serta evaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelayanan ibadah haji kedepannya selalu lebih baik lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT. Arminareka Perdana Kota Metro memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Yang pertama *planning*, perencanaan yang dibuat oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro adalah pembuatan program perjalanan ibadah haji beserta dengan setiap fasilitas yang akan diberikan, meliputi perencanaan perekrutan, bimbingan ibadah haji di tanah air, bimbingan ibadah haji di tanah suci, bimbingan ketika kembali ke tanah air (pasca haji), penyediaan transportasi ketika di tanah air sampai ke tanah suci, akomodasi ketika di tanah suci, konsumsi, hingga kesehatan jamaah. Yang kedua *organizing*, penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Arminareka Perdana Kota Metro dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas beserta dengan tugas pokoknya sejak awal berdirinya hingga sampai saat ini. Yang ketiga *actuating*, dalam proses *actuating* tahapan yang dilakukan oleh PT. Arminareka Perdana Kota Metro diantaranya memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan bertujuan agar para karyawan di PT. Arminareka Perdana Kota Metro menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Sedangkan pengarahan kepada jamaah yaitu ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan benar. Yang keempat *controlling*, dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap kegiatan, baik ketika proses maupun pasca proses. Ketika program kegiatan berlangsung, Bapak Iwan selaku Kepala Cabang selalu mengawasi dan bila ada sesuatu yang dirasa kurang pas maka akan langsung

diingatkan saat itu juga, dan evaluasi pasca program juga selalu dilakukan ketika selesai kegiatan yang diikuti oleh seluruh pengurus. Kemudian bentuk pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Kota Metro kepada jamaah yaitu administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan jamaah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis manajemen pelayanan dalam meningkatkan jumlah calon Jemaah haji PT. Arminareka Perdana Kota Metro maka dapat disarankan sebagai berikut.

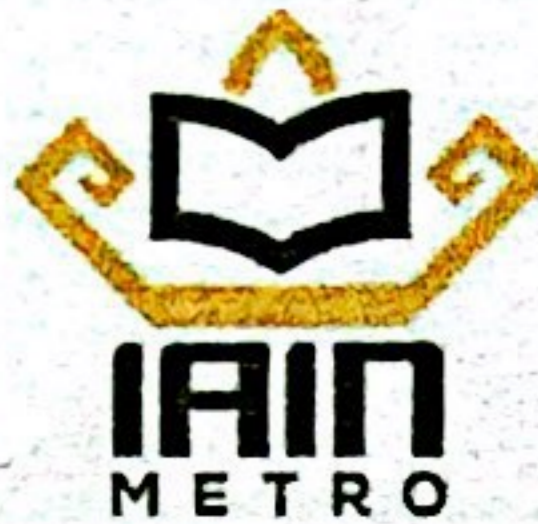
1. Kepada PT. Arminareka Perdana Kota Metro untuk dapat memberikan pengetahuan terhadap Jemaah tentang SOP yang berlaku terhadap pelayanannya, agar Jemaah dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan yang akan berlangsung.
2. Agar PT. Arminareka Perdana Kota Metro tetap eksis dalam menjalankan programnya, maka harus meningkatkan semua pelayanan yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, termasuk administrasi agar Jemaah yang sedang menunggu proses pendaftaran agar tetap nyaman.
3. Untuk para karyawan/staff guna harus menciptakan hubungan harmonis agar meningkatkan kualitas para karyawan dan dapat terciptanya kerjasama yang baik antar karyawan.
4. Bagi kepala PT. Arminareka Perdana Kota Metro diharapkan melakukan pengawasan serta evaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelayanan ibadah haji kedepannya selalu lebih baik lagi.
5. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai meningkatkan jumlah calon Jemaah haji dengan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen*. Malang: AE Publishing, 2020.
- Adrizar. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*. Yogyakarta: Budi Utama, 2015.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.
- Dokumentasi PT. Arminareka Perdana Kota Metro.
- Hamid, Abdul. "Kemungkinan Berhaji Di Luar Zulhijjah Perspektif Qathi dan Zhanni", *Jurnal Penelitian* No. 1/Mei 2014.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Imam al-Ghazali. *Rahasia Haji & Umroh*. Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017.
- Kasiran, Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN–Malika Press, 2010.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kifli, Dzul. "Manajemen Pelayanna Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel", Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.
- Laksana, Zaenal Mukarom Muhibyudin Wijaya. *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Moenir, AS. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Muhammad Baqir Al-Habsi. *Fikih Praktis*. Bandung: Mizan, 1999.
- Muliana. *Pengantar Manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Patlima, Hamid. *Metode Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Pratama, Rezha. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Pratiwi, Anisa. “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ihkwan Bandar Lampung”, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Safa’ah, Nurus. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sukamadi. *Dasar-Dasar Manajemen*, cet. ke-3. Bandung: Humaniora Utama Press, 2017.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*.
- Yusuf al-Qardhawi. *Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: Akbar, 2005.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Azizah Mansur Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010031 Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19/5 KamIs .	- didiskusikan teori tambah pengertian manajemen pelayanan di jadikan satu - (outline)	
	23/5 Senin	- Perf wawancara diperbanyak. untuk APP.	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

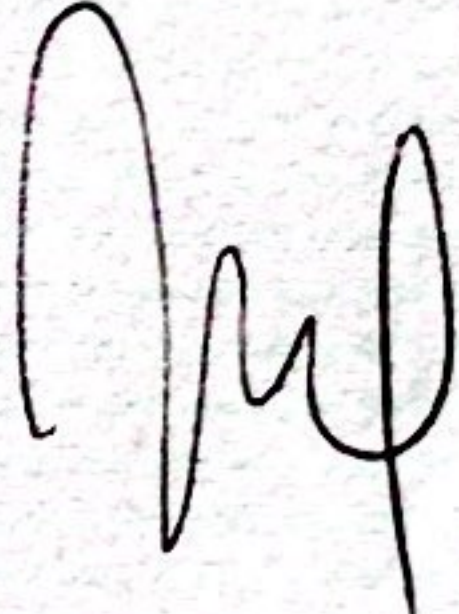
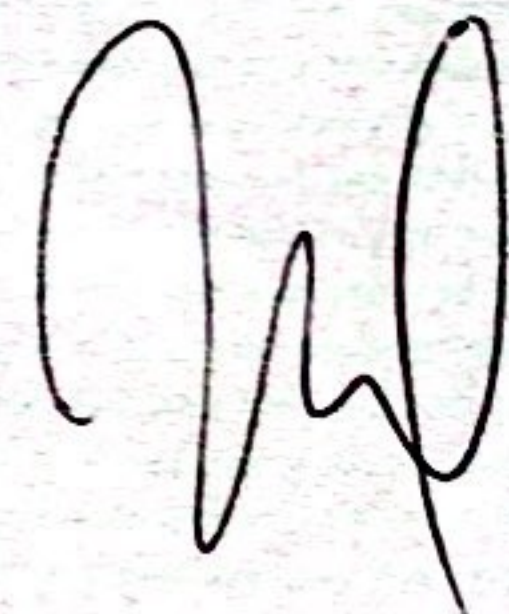
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Azizah Mansur

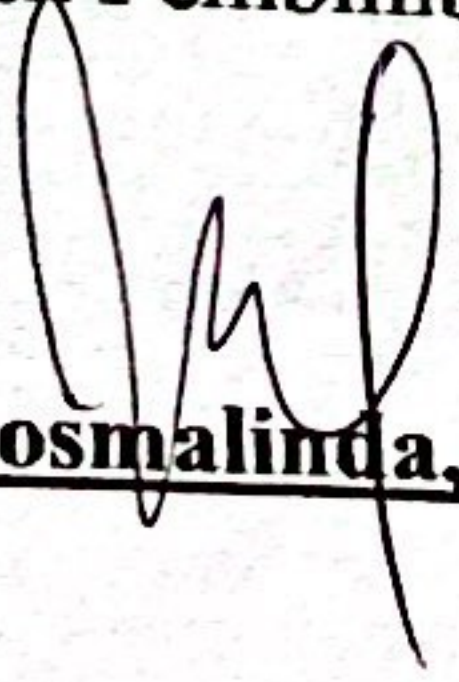
Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU

NPM : 1704010031


Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13/ 2022 6 Senin	- Untuk APD semua teori yang ada di landasan teori dimasukkan di APD. - tambakan Indikator peringatan jumlah calon jemaah haji	
	22/ 2022 6 Rabu	- Tambahkan bagaimana PT meningkatkan jumlah calon jemaah haji melalui Relayannya	

Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,


Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031

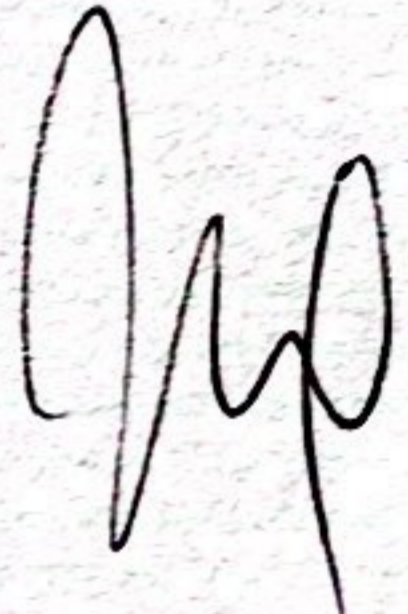
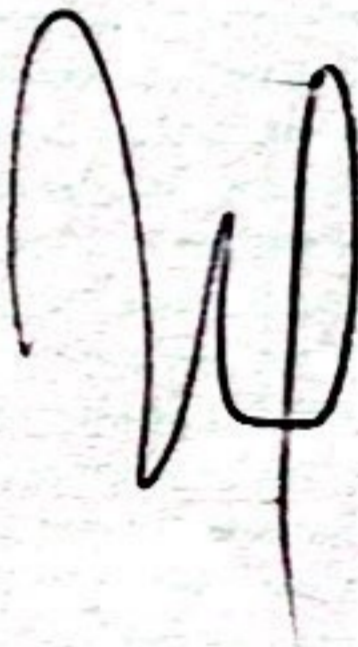


KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : Nurul Azizah Mansur Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU
NPM : 1704010031 Semester/TA : XI/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4/2022 7 Senin	- tambahkan indikator peringkatan jumlah calon Jemaah Haji pada bagian meningkatkan jumlah calon Jemaah Haji - ACC. APP/Outline	
	12/2022 7 Selasa	- Perbaiki penulisan pada bab 7	

Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,


Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Azizah Mansur

Fakultas/Jurusan : FEBI /MHU

NPM : 1704010031

Semester/TA : XI/2022

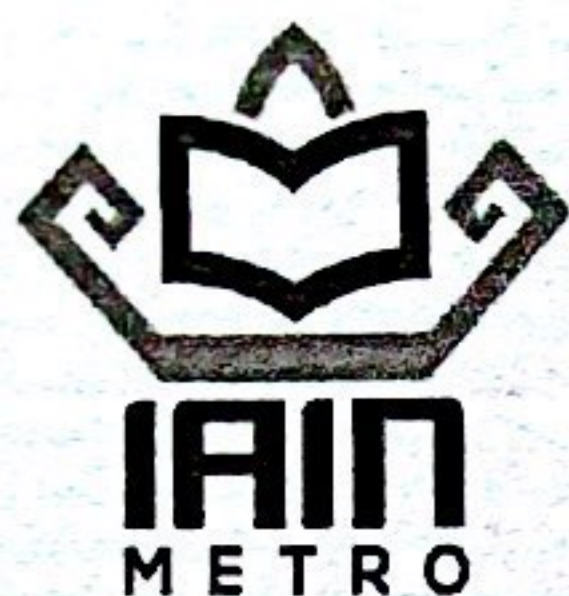
NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19/9 2022 Senin	Acc skripsi lanjut & dimunagoryakka	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Nurul Azizah Mansur
NPM. 1704010031



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3682/In.28.1/J/TL.00/10/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Upia Rosmalinda (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **NURUL AZIZAH MANSUR**
NPM : 1704010031
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI PADA PT ARMINAREKA PERDANA KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Oktober 2022
Ketua Jurusan,





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

**IAIN
M E T R O**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-747/In.28/S/U.1/OT.01/06/2022**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Azizah Mansur
NPM : 1704010031
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010031

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 Juni 2022

Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3843/In.28/D.1/TL.01/11/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **NURUL AZIZAH MANSUR**
NPM : 1704010031
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. ARMINAREKA PERDANA KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI STUDI KASUS PT ARMINAREKA PERDANA KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 14 November 2022

Mengetahui
Pejabat Setempat

IWAN DWI JAYANTO

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 042/ARP/Metro/November/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Menanggapi surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan IAIN Metro Nomor : B-3843/In.28/D.1/TL.01/11/2022 tanggal 16 November 2022 perihal " Izin Research ", maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iwan Dwi Jayanto
Jabatan : Manager PT. Arminareka Perdana Kota Metro Lampung

Menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Azizah Mansur
NPM : 1704010031
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Semester : 11 (Sebelas)

Telah kami setuju untuk melakukan penelitian di PT. Arminareka Perdana Kota Metro Lampung sebagai syarat menyelesaikan study.

Demikian balasan ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Metro. 16 November 2022
PT. Arminareka Perdana Metro Lampung


IWAN DWIJAYANTO
Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3844/In.28/D.1/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA PT. ARMINAREKA
PERDANA KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3843/In.28/D.1/TL.01/11/2022,
tanggal 14 November 2022 atas nama saudara:

Nama : **NURUL AZIZAH MANSUR**
NPM : [1704010031](#)
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. ARMINAREKA PERDANA KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH CALON JEMAAH HAJI STUDI KASUS PT ARMINAREKA PERDANA KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 14 November 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP [19720611 199803 2 001](#)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah NURUL AZIZAH MANSUR lahir di Sidomukti pada tanggal 26 Maret 1999, merupakan anak tunggal dari pasangan suami istri, Bapak Salis Mansur dan Ibu Wahyuningsih. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 02 Sidomukti lulus pada tahun ajaran 2010/2011, lalu melanjutkan di SMP

N 1 Abung Semuli lulus pada tahun ajaran 2013/2014, dan melanjutkan ke jenjang SMA yaitu di 1 SMA N 1 Abung Semuli lulus pada tahun ajaran 2016/2017. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi di IAIN Metro. Peneliti memilih jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul: “Analisis Manajemen Pelayanna Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro”.