

SKRIPSI

**UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
(Studi Kasus di Bandar Lampung)**

Oleh:

**ANNISA FITRI
NPM 1903040002**



**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Manajemen Haji Dan Umroh**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023 M**

SKRIPSI

**UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR
DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
(Studi Kasus di Bandar Lampung)**

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

Oleh:

ANNISA FITRI
NPM 1903040002

Pembimbing : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2023**



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

Jl. Kihajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47256

Website: www.metrouniv.ac.id ; email: ainmetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Prihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosahkan

Kepada Yth,
Dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi yang telah disusun oleh :

Nama : Annisa Fitri
NPM : 1903040002
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL DALAM
MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro untuk dimunaqosahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro , 05 Juni 2023
Dosen Pembimbing

Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 196208121998031001

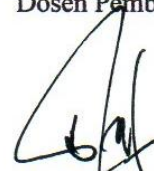
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL DALAM
MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
Nama : Annisa Fitri
NPM : 1903040002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negri Metro.

Metro, 05 Juni 2023
Dosen Pembimbing



Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 196208121998031001



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-2559/In-28.3/0/PP.00-9/07/2023

Skripsi dengan Judul “UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH (Studi Kasus Di Bandar Lampung)”, Disusun oleh ANNISA FITRI, NPM. 1903040002, Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Selasa / 04 Juli 2023.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.

Penguji II : Dian Oktarina, M.M

Sekretaris : Agus Alimuddin.M.E

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH.
NIP. 197206111998032001

**UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP* MANAJEMEN HAJI
DAN UMROH
(Studi Kasus di Bandar Lampung)**

**ABSTRAK
Oleh
Annisa Fitri**

Setiap perusahaan tentunya memiliki berbagai cara guna meningkatkan value dari perusahaan tersebut, hal itu bertujuan untuk mempertahankan efisiensi perusahaan agar terus berkembang dan lebih maju. Berbagai cara akan dilakukan untuk menarik minat konsumen, mulai dari penggunaan media sosial dan promosi akan dilakukan. Begitu pula halnya dengan PT. Amanah Safari Internasional Tour yang terletak di Jl. Majapahit Kecamatan Enggal Bandar Lampung, yang telah mengoptimalkan berbagai upayanya guna meningkatkan jumlah jamaah khususnya dibidang haji dan umroh sehingga dapat meningkat disetiap tahunnya, terbukti PT. Amanah Safari Internasional yang berdiri pada tahun 2018 hingga sekarang tahun 2023 sudah mampu memberangkatkan ribuan jamaah umroh setiap tahunnya. Hal tersebut tidak terlepas dari upayanya dalam meningkatkan minat jamaah serta mempertahankannya.

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya PT. Amanah Safari Internasional Tour dalam meningkatkan *Customer Relationship* Manajemen Haji Dan Umroh?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apasajakah upaya yang dilakukan oleh PT. Amanah Safari Internasional untuk meningkatkan jumlah *Customer* dibidang Haji dan Umroh.

Penelitian ini termasuk kedalam Penelitian Lapangan (*field research*) yang mana penelitian yang dilakukan langsung dilapangan, yaitu dengan cara peneliti mengumpulkan data langsung dari lokasi tempat penelitian. Sehingga menghasilkan data primer dari hasil wawancara dengan staff dan karyawan yang ada di PT. Amanah Safari Internasional dan data skunder diperoleh dari data perpustakaan.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional untuk meningkatkan jumlah jamaahnya dengan memberikan produk yang unggul atau terbaik, menggunakan perbandingan harga yang sesuai dengan tuntunan islam, melakukan promosi diberbagai media guna memperkenalkan produk dan menyebarluaskan integritas perusahaan, pemilihan lokasi yang strategis agar mudah diketahui dan dijangkau, memaksimalkan pelayanan kepada jamaah khususnya jamaah lansia, memberikan fasilitas yang terbaik.

Kata Kunci : Upaya, *Customer Relationship*, Haji dan Umroh

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Fitri
NPM : 1903040002
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro 05 Juni 2023

Yang menyatakan,



Annisa Fitri
1903040002

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾

*“Dan bahwa manusia hanya akan memperoleh apa yang telah diusahakannya,
dan sesungguhnya usahanya kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian
akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna”*

(Qs. An-Najm: 534 Ayat : 39-41)¹

*“Seburuk apapun keadaan yang kita alami jangan membuat kita menjadi
seseorang yang buruk pula tetaplah menjadi seseorang yang anggun dengan
kebaikan”*

(Kyai Slamet Wahyudi, S.Pd)

*”Sesibuk apapun kamu selalu prioritaskan sholatmu dan jangan pernah lupa
kepada Allah, tetap utamakan hubunganmu dengan Allah”*

(Gus M. Hasbi Ainal Haqqi)

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur`An Dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Karena berkat limpahan rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur, bahagia dan penuh cinta. Peneliti persembahkan skripsi ini kepada :

1. Keluarga tercinta yaitu kedua orangtua; ayahanda Windarto, Ibu Nur Hidayati yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang begitu luarbiasa kepada anak-anaknya. Serta adik saya Cahyani Wulandari yang telah memberikan doa-doa yang tak pernah putus untuk keberhasilan saya;
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku dosen pembimbing, peneliti mengucapkan terimakasih atas bimbingan, arahan, serta waktunya selama menyelesaikan skripsi ini;
3. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat sehat sehingga dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “**UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN HAJI DAN UMROH**” sebagai salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, beliau adalah Nabi Reformasi Syariat Pembimbing Umat yang akan kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Qiyamah nanti, dan semoga kita semua termasuk golongan orang yang memperoleh syafaatnya kelak.

Penelitian ini tidak mungkin dapat di selesaikan tanpa adanya campur tangan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya bagi para pihak terkait.

Khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji Dan Umroh.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku pembimbing dalam pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap Civitas Akademika, para dosen, karyawan beserta staf-staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

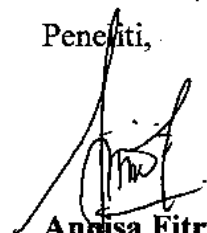
6. Kepada bapak Windarto dan Ibu Nur Hidayati serta adikku Cahyani Wulandari yang sudah mengupayakan kerja kerasnya untuk mendukung dan mendoakan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
7. Untuk Muhamad Hasbi Ainal Haqqi yang telah memotivasi penulis serta memberikan semangat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti mendo'akan dengan setulus-tulusnya semoga apa yang telah diberikan kepada peneliti berupa dukungan dan semangat kelak akan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Aamiin. Peneliti mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca yang bersifat membangun agar dapat memperbaiki lagi karya tulis ini yang masih jauh dari kata sempurna. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk peneliti dan para pembaca serta pihak-pihak terkait.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 22 Mei 2023

Peneliti,



Annisa Fitri

NPM. 1903040002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Relevan	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Customer Relationship Manajemen	10
1. Pengertian CRM (<i>Customer Relationship Manajemen</i>)	10
2. Tahapan CRM (<i>Customer Relationship Manajemen</i>)	11
3. Hak-Hak <i>Customer</i>	12
4. Indikator CRM (<i>Customer Relationship Manajemen</i>).....	14
5. Tujuan CRM (<i>Customer Relationship Manajemen</i>).....	16
B. Manajemen.....	18
1. Pengertian Manajemen	18
2. Fungsi Manajemen.....	18
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	26
B. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung	34
1. Profil dan Sejarah Berdirinya PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung	34
2. Motto, Visi dan Misi	36
3. Fasilitas PT. Amanah Safari Internasional.....	36
4. Struktur Organisasi	38
5. Program Haji dan Umroh PT. Amanah Safari Internasional ...	45
6. Sistem Manajemen pelayanan PT. Amanah Safari	
7. Internasional.....	49
B. Analisis Upaya PT. Amanah Safari Internasional Dalam Meningkatkan <i>Customer</i> Manajemen Haji dan Umroh.....	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional	40
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tanggapan Jamaah Umroh di PT. Amanah Safari Internasional	30
Tabel 4.1 Jadwal keberangkatan jamaah umroh PT. Amanah Safari Internasional...	48
Tabel 4.2 Jumlah Jamaah PT. Amanah Safari Internasional setiap tahun	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. APD Dan Outline
3. Surat Tugas
4. Surat Balasan Izin Research
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Formulir Konsultasi Bimbingan
7. Foto Dokumentasi Wawancara
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan suatu kegiatan ibadah yang dilakukan di tanah suci makkah dengan mengunjungi ka`bah sebagai kiblat umat muslim diseluruh dunia. Haji merupakan suatu ibadah yang paling besar pahalanya dibanding fardu yang lain dari rukun islam. Karena ibadah haji adalah ibadah yang melibatkan fisik maupun material berupa uang, dan dari berbagai aspek lainnya¹. Ibadah haji hanya diwajibkan dilakukan sekali dalam seumur hidup. Seperti yang dijelaskan dalam (QS: Ali imron/3:97)

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Padanya terdapat tandatanda yang nyata (diantaranya) makam ibrahim: barang siapa memasukinya (baitullah) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap allah. Yaitu bagi orang yang sanggup mengerjakan perjalanan ke baitullah, barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya allah maha kaya. Tidak membutuhkan sesuatu dari alam semesta”.²

¹ Yusuf Al Qaradhawi, *Menjawab Masalah Haji Umroh Dan Qurban*, (Jakarta, Mbu Publishing:2007), Cet Ke 1, 21.

²Departemen Agama RI, *Al-Qur`an Dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009), 196.

Kewajiban melaksanakan haji dilakukan sekali seumur hidup, yaitu bagi orang yang mampu baik lahir maupun batin, yaitu bagi mereka yang beragama islam, sudah baligh atau sudah dapat membedakan mana yang baik dan salah, berakal dan sehat, *mumayiz*, dan bagi yang mampu melaksanakannya atau mempunyai harta yang mencukupi. Tetapi bagi kalangan menengah kebawah seperti pedagang, petani, buruh yang dalam segi materi belum mencukupi banyak yang mampu menjalankan ibadah haji, karena dibekali dengan niat dan keseriusan dalam menunaikannya. Namun sebaliknya, banyak pula yang dari kalangan umum seperti guru, pegawai negeri, pengusaha yang belum melaksanakan ibadah haji, hal itu disebabkan oleh belum adanya niat secara batin, yaitu dari diri masing-masing orang.

Haji merupakan wujud nyata bagi seluruh umat didunia, yang hanya dilaksanakan saat bulan haji yaitu satu tahun sekali, sehingga mereka dapat bertukar pengalaman dan bersilaturahmi ke baitullah dan tempat bersejarah lainnya.³ Seseorang dapat dikatakan haji yang mabrur bila telah menyelesaikan semua rangkaian ibadah dengan baik dan sempurna, namun tidak menutup kemungkinan seseorang yang tidak dapat melakukannya dikarenakan sakit atau terdapat halangan lainnya tidak disebut seorang haji yang mabrur, pada hakikatnya mabrur hanya Allah SWT yang mengetahuinya. Apabila seseorang meninggal sebelum berangkat ke tanah suci untuk menunaikan hajinya, walaupun sebelumnya telah memenuhi syarat wajib haji, dapat digantikan oleh keluarganya, sama halnya dengan orang yang sudah lemah fisiknya namun

³Depag, Ri, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta, Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji: 2003), 18.

mampu menunaikan haji maka dapat digantikan pula oleh keluarganya. Rosulullah SAW Bersabda dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh imam bukhari yaitu :

“Sesungguhnya ibuku bernadzar akan pergi haji, tetapi ia belum melaksanakannya sampai meninggal dunia. Bolehkan saya menggantikan hajinya? Nabi SAW menjawab, “ya,berhajilah untuknya” sekiranya ibumu itu berhutang apakah engkau akan membayarnya? Bayarlah hak allah sebab hak allah SWT itu lebih utama disempurnakan” (HR. Bukhari).⁴

Terlepas dari itu semua semua rangkaian ibadah haji dapat dilakukan dengan sempurna bila jamaah mengetahui tata cara melakukannya, hal tersebut tentunya membutuhkan pelayanan dan bimbingan dari sebuah perusahaan yang dapat membantu dan mempermudah jamaah. Maka dari itu sangat dibutuhkan pelayanan yang memadai dari perusahaan yang berjalan dibidang pelayanan haji dan umroh, seperti halnya PT.Amanah Safari Internasional Tour. Dalam bidang pelayanan dan pemasarannya PT.Amanah Safari Internasional Tour pasti memiliki banyak permasalahan selain itu juga sebuah perusahaan pasti memiliki banyak pesaing dalam menambah daya tarik masyarakat untuk menggunakan biro jasa tersebut.⁵ Banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah konsumen dan yang lebih utama yaitu dengan memaksimalkan kinerja manajemen yang baik agar dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan yang diinginkan.

⁴ Imam Malik. Terjemahan Kitab *al-Muwatha Imam Malik*. Jakarta: Shahih, 2016.

⁵Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011).

Pada era saat ini, kesuksesan suatu perusahaan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan tersebut dalam mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan salah satu cara perusahaan untuk dapat menambah minat pelanggan.⁶ Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama, agar hal tersebut dapat terpenuhi maka memprioritaskan pelanggan adalah hal yang sangat penting untuk membangun kepuasan terhadap perusahaan agar menghasilkan umpan balik yang positif. Tidak sedikit perusahaan yang ingin menguasai teknologi informasi dengan tujuan untuk memperoleh jamaah yang setia membeli dan menggunakan produk jasa dari perusahaan. Tetapi hal itu saja tidak dapat menunjang kebutuhan perusahaan, selain perlunya penguasaan tentang teknologi informasi, perlu adanya tenaga yang ahli dibidangnya dan yang utama adalah menjaga komitmen dari suatu perusahaan yang dapat membuat *customer* selalu menggunakan barang dan jasa dari perusahaan tersebut.

PT.Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan produk barang dan jasa yang terletak di Jl. Majapahit No.6 Kelurahan Enggal, Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Yang telah memiliki SK No.9120008331026 sejak tanggal 02 Agustus 2021 yang saat ini dipimpin oleh Asih Purwanti sebagai Direktur di PT. Amanah Safari Internasional, yang resmi berdiri pada tanggal 27 Maret 2018, untuk izin oprasional pariwisata Ibadah ke Tanah Suci tersebut dibentuk pada tanggal 19 Maret 2019. Dan untuk oprasional kantornya resmi buka pada tanggal 17 Juli

⁶William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1991), 5.

2019. Jamaah dapat menggunakan dan memanfaatkan biro jasa yang telah disediakan Asafi Tour untuk melakukan perjalanan wisata dan travel umroh bagi masyarakat yang mengedepankan kemudahan dan keamanan perjalanannya. Asafi Tour merupakan biro perjalanan haji dan umroh yang telah mengupayakan berbagai cara untuk meningkatkan dan menjaga hubungan yang baik antara *customer* dan perusahaan. Salah satunya yaitu dengan menggunakan media pemasaran yang menarik dan penggunaan teknologi informasi yang memadai untuk mengelola hubungan antara *customer* dengan perusahaan serta memanfaatkan adanya *Electronic Customer Relationship Manajemen (E-CRM)* untuk melihat dan memantau seluruh agenda dan kegiatan yang dilakukan *Customer* sehingga dapat menstabilkan kinerja perusahaan. Memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan jamaah adalah upaya perusahaan untuk meningkatkan hubungan dengan *customer*. PT. Amanah Safari Internasional juga memanfaatkan media promosi berupa instagram dan facebook agar lebih dikenal oleh masyarakat banyak. Dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta beberapa pihak keagamaan seperti pondok pesantren, remaja masjid, tokoh agama dan majelis ta`lim.

Berdasarkan pengamatan, peneliti melihat begitu pesatnya perkembangan jamaah di PT.Amanah Safari Internasional khususnya dalam bidang Haji dan Umroh. seperti yang diketahui, bahwa PT. Amanah Safari Internasional Tour merupakan perusahaan jasa yang baru saja berdiri kurang lebih selama 4 tahun namun sudah berhasil memberangkatkan ribuan jamaah ke tanah suci, tercatat pada awal tahun mulai dari Januari hingga Mei ini PT.Amanah Safari

Internasional sudah 21 kali memberangkatkan jamaah umrah ke tanah suci. Selain itu juga, PT.Amanah Safari Internasional tour sudah memiliki beberapa cabang lainnya, diantaranya cabang Lampung Timur, Lampung Tengah, Lampung Barat,. Selain memiliki cabang, PT.Amanah Safari Internasional juga memiliki usaha oleh-oleh haji yaitu Asafi Food dan Amanah Koper Indonesia. Hal ini terjadi bukan tanpa alasan, dibalik keuskksesan yang diraih oleh PT.Amanah Safari Internasional pasti terdapat berbagai upaya yang dilakukannya. Masalah inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian agar dapat memperdalam pengetahuan tentang bagaimana upaya yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional tour dalam meningkatkan jumlah *customer* haji dan umroh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diterangkan diatas munculah pertanyaan yang akan diangkat menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Analisis upaya yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional Tour untuk meningkatkan jumlah *Customer Relationship* Manajemen Haji Dan Umroh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan Asafi Tour dalam meningkatkan jumlah *Customer Relationship* Manajemen Haji dan Umroh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan praktis.

1. Teoritis

- a) Agar hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman sehingga dapat menambah informasi bagi pembaca.

2. Praktis

- a) Agar hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran guna mengembangkan ilmu mengenai kajian dibidang manajemen haji dan umroh.
- b) Penelitian ini ditujukan guna memenuhi syarat tugas akhir Prodi Manajemen Haji dan Umroh pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

E. Penelitian Relevan

Pada penelitian ini, penulis mengutip dari beberapa penelitian yang relevan dari penelitian terdahulu sebagai baha acuan untuk mendukung adanya permasalahan yang terkait dengan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang terdahulu yaitu:

1. Skripsi Yang Ditulis Oleh Adila Yeni Rosy Damayanti “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Bengkel Pt. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar)”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang konsep strategi pemasaran, serta untuk lebih

mengetahui teknik *marketing* dan bagaimana cara marketinya dalam pemasaran program umroh untuk meningkatkan jumlah jamaah umroh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan fenomena realita yang terjadi dimasyarakat dari berbagai kondisi sosialnya. Secara umum penelitian ini membahas tentang peningkatan jamaah, namun berbeda dengan yang diteliti oleh penulis lebih berfokus kepada upaya yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah *customernya* dan lebih mengarah pada proses serta hasil.⁷

2. Kemudian skripsi yang ditulis oleh Kezia Kurniawati Nursalin yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk” penelitian ini membahas tentang minat masyarakat dan tingkat kepuasan yang didapat dari kepuasan dan loyalitas *customer* yang terjadi di PT.BCA Tbk .⁸ Hal ini sekilas menyerupai penelitian yang dilakukan penulis yaitu membahas tentang peningkatan minat masyarakat, namun penelitian ini lebih mengunggulkan efisiensi kepuasan jamaah pada pelayanannya yang menggunakan pelayanan prima sebagai penunjang, sedangkan pada penelitian penulis terkhusus membahas tentang upaya yang dilakukan untuk meningkatkan minat konsumen.

⁷Adila Yeni Rosy Damayanti “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan yang menggunakan jasa bengkel PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar)”. (Riau, UIN Suska Riau: 2021)

⁸Kezia Kurniawati Nursalin, “*Strategi Pelayanan Prima di PT. Arwaniyyah Tour And Travel Kudus*” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga: 2021)

3. Kemudian Skripsi yang ditulis oleh Kartika Imasari yang berjudul “Manajemen Travel Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Loyalitas *Customer Relationship Manajement (Crm)* Di Pt. Aliyah Perdana Wisata” yang dalam karyanya membahas tentang cara merekrut jamaah haji ini memiliki titik tumpu pada peningkatan jamaah sehingga memiliki tolak ukur yang sama dengan penelitian yang dilakukan penulis, beimplemetasikan pada upayanya memaksimalkan penawaran produk jasa menggunakan berbagai media yang memadai serta memanfaatkan hubungan yang baik dengan jamaah yang sudah pernah melakukan perjalanan menggunakan biro jasa tersebut, sehingga dapat menarik minat jamaah lainnya untuk ikut menggunakan biro jasa (travel) yang sama, namun dalam penelitiannya yang menjadi latar belakang permasalahannya terdapat pada perekrutan jamaah yang masih menggunakan media *mouht to mouth* atau mulut ke mulut tanpa memanfaatkan adanya media sosial yang maksimal sehingga jamaah kurang percaya dengan biro jasa tersebut.⁹

Sedangkan pada penelitian penulis sudah banyak menggunakan berbagai metode sebagai upaya untuk promosi dan memanfaatkannya media sosial sebagai penunjang serta menarik minat pelanggan.

⁹Kartika Imasari, “Manajemen Travel Haji dan Umroh dalam Meningkatkan loyalitas *Customer Relationship Manajement (CRM)* di PT. Aliyah Perdana Wisata” (Makassar, UIN Alaudin Makassar: 2015)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Customer Relationship Manajemen

1. *Customer Relationship Management (CRM)*

Customer Relationship Management merupakan rangkaian upaya untuk membangun, memelihara, menjaga, serta mempertahankan hubungan dengan konsumen agar dapat memperoleh kepuasan konsumen serta dapat memuaskan dan menghasilkan nilai yang unggul.¹ Selain *Customer Relationship Manajemen* terdapat *Elektronik Customer Relationship Manajemen* atau sering disebut *E-CRM* atau gudang informasi pelanggan yang merupakan situs pencatatan seluruh kontak yang dimiliki pelanggan dengan perusahaan terkait dan dapat menghasilkan pelanggan yang ada untuk semua orang dalam perusahaan dengan keperluan agar dapat mengetahui pelanggan. Atau dengan kata lain *Elektronik Customer Relationship Manajemen* adalah penggunaan teknologi yang berbasis internet yang bertujuan untuk menghasilkan konsumen dan agar mengetahui yang dibutuhkan *customer* saat ini dan yang akan datang dengan menggunakan dukungan dari database milik *customer* yang unggul dan berkualitas.

Penggunaan *Elektronik Customer Manajemen* pada PT. Amanah Safari Internasional sangat membantu guna memantau jamaah yang

¹Buttle, F. (2012). *Customer Relationship Management Concept and Technologies* (Second).

sedang melakukan ibadah di tanah suci mekkah. Karena dengan menggunakan media ini, perusahaan dapat memantau segala kegiatan yang dilakukan menggunakan *handphone*. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan perusahaan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan jamaah selama berada di arab saudi.

2. Tahapan *Customer Relationship Manajemen*

a) *Acquire*

Acquire merupakan Sebuah bisnis yang tidak bisa lepas dari adanya dukungan *Customer Relationship Manajemen (CRM)* dan dukungan dari sebuah *database* agar mendapatkan *customer* baru dengan mengandalkan penggunaan kontak dan pencarian calon *customer*, menggunakan media pemasaran langsung, penjualan, serta pemenuhan kebutuhan bagi konsumen. Tujuan dari *Acquire* adalah agar memperoleh *customer* baru dan *customer* tersebut dapat merasakan nilai dari sebuah produk yang ada di perusahaan. PT. Amanah Safari Internasional Tour memanfaatkan metode *Acquire* untuk mendapatkan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui *Customer Relationship Manajemen (CRM)*. Berhubungan dengan pelanggan merupakan hal yang perlu dilakukan supaya perusahaan memperoleh timbal balik dengan jamaah.

b) *Enhance*

Enhance merupakan sebuah pengelolaan dari akun *customerrelationship* yang menggunakan metode berbasis situs web,

internet, dan perangkat yang dapat mendukung customer agar tetap senang dengan pelayanan yang lebih unggul. Selain itu, dengan memaksimalkan pemasaran menggunakan CRM dapat membantu perusahaan meningkatkan keuntungan. Dengan cara melakukan metode *cross selling* dan *upselling*, *cross selling* merupakan sebuah upaya PT. Amanah Safari Internasional Tour untuk menawarkan produk kepada konsumen, sedangkan *upselling* merupakan taktik penjual dengan cara lebih mengupayakan pada produk yang lebih diinginkan oleh konsumen, Sehingga PT. Amanah Safari Internasional Tour dapat lebih berkembang lagi melalui masukan dari jamaah.

c) *Retain*

Databases dari *Customer Relationship Manajemen* yang membuat sebuah perusahaan dapat memberikan apresiasi kepada pelanggan setianya, dan menguntungkan dengan adanya bisnis yang diperluas dari *customer* tersebut. Dengan adanya *retain*, PT. Amanah Safari Internasional Tour dapat dengan mudah memperkenalkan perusahaannya lagi dan berkembang lebih luas.

3. Hak-hak *Customer*

Hak *Customer* merupakan kebebasan, atau juga bisa disebut dengan permintaan dalam konsumsi yang menyangkut kebutuhan konsumen.² Negara memberikan perlindungan kepada konsumen mengenai hak yang dimilikinya pada Undang-Undang Nomor 8 tahun

²Goldfeld dan Chandler, *Ekonomi Uang Dan Bank*, ter. Hutabarat (Jakarta: Erlangga,1993),335.

1999 pasal 1 angka 1 tentang perlindungan *customer*. Pasal ini menyebutkan bahwa perlindungan terhadap jamaah merupakan salah satu cara untuk meyakinkan jamaah tentang hukum perlindungan yang pasti.³ Hal itu mencakup segala usaha untuk meyakinkan jamaah agar mendapatkan produk barang atau jasa yang mereka inginkan dan mereka dapat memberikan komplain serta membela hak nya apabila merasa dirugikan perusahaan.

Berikut beberapa unsur pokok yang terdapat dalam peraturan perlindungan *customer*:

1. Kesetaraan antara pelaku usaha dan *customer*.
2. Perusahaan mempunyai kewajiban terkait peraturan tentang perlindungan *customer*.
3. Perlindungan terhadap *customer* pada iklan yang positif.
4. Promosi barang dan jasa bersifat umum
5. Ikutsertanya masyarakat
6. Perlindungan pada *customer* yang perlu mendapat sorotan dalam segala aspek.
7. Pengoptimalan sikap yang baik terhadap *customer*.

Bagian dari hukum tentang perlindungan *customer* yang meliputi seluruh asas serta kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan juga melindungi hak kewajiban *customer*.⁴ Hukum yang mengatur keseluruhan kaidah tentang *customer* dalam permasalahan barang dan

³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 1.

⁴Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen" ,(Jakarta: Diadit Media,2014), 65.

jasa yang meliputi pengadaan dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat sering diartikan dengan hukum *customer*. Pengertian yang lebih luasnya merupakan perlindungan terkait hak dan keamanan bagi *customer* dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhannya.

4. Indikator CRM

Indikator dari *Customer Relationship Manajement* terdiri dari 3 faktor yaitu⁵ :

1. Manusia (*people*)

Manusia atau sumber daya manusia merupakan pengaruh terpenting dalam keberhasilan perusahaan dan dalam penerapan CRM. Karena kemampuan, keterampilan dan sikap dari sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan perusahaan. Kemampuan dan keterampilan perlu ditingkatkan kembali untuk mengimplementasikan dan merancang percobaan dan memahami data dengan menggunakan prosedur pelanggan. Indikator dari manusia (*people*) yang perlu diteliti yaitu :

- a. Keramahan karyawan
- b. Pelayanan karyawan guna menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.
- c. Keterampilan karyawan

⁵ Kumar, V. A. (2012). *Customer Relationship Management*. Springer Gabler, Berlin: Heidelberg.

2. Proses (*process*)

Proses adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan efisiensi perusahaan, berdasarkan perspektif CRM proses perlu dirancang dan dioperasikan sehingga mereka akan berkontribusi bagi penciptaan nilai kinerja perusahaan.

Pada CRM seluruh fungsi yang ada harus terfokus pada pelanggan, indikator dari proses tersebut diantaranya :

- a. Kemudahan dalam melakukan transaksi
- b. Ketersediaan pelayanan pelanggan
- c. Kecepatan proses pelayanan
- d. Hubungan yang berkelanjutan kepada pelanggan
- e. Adanya diskon
- f. Penanganan keluhan dan pemenuhan keinginan

3. Teknologi (*technology*)

Teknologi dalam CRM bukan hanya sekedar pemanfaatan seperangkat aplikasi yang sangat sederhana. Namun teknologi juga harus dapat bekerja dalam segala aspek dibidang komunikasi dan harus terpadu dengan sistem-sistem lainnya, agar mampu memberikan pandangan tunggal bagi pelanggan sehingga harus diterapkan sedemikian rupa agar praktik-praktik dan keterampilan kerjanya yang tepat dan tersebar. Indikator dari teknologi meliputi :

- a. Kemudahan pelanggan untuk mengakses informasi melalui media elektronik.

- b. Memaksimalkan penggunaan teknologi untuk melakukan pemasaran online.
- c. Memanfaatkan iklan online.

5. Tujuan *Customer Relationship Manajemen*

Kepuasan seorang pelanggan merupakan tujuan utama dari perusahaan, oleh karena itu perusahaan pasti memiliki berbagai cara guna mengembangkan hubungan yang baik dengan pelanggan.⁶

Adapun tujuan dari CRM yaitu :

1. Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan melakukan pendekatan guna mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan.
2. Meningkatkan layanan sarana dan prasarana perusahaan.
3. Mengumpulkan informasi dengan melakukan interaksi dengan pelanggan melalui kontak yang berkelanjutan untuk menciptakan kesatuan dan strategi orientasi pelanggan.

Berdasarkan tujuan dari CRM, kepuasan pelanggan menjadi titik tumpu PT.Amanah Safari Internasional Tour agar dapat berkembang lagi. Pelanggan yang puas dengan perusahaan tersebut akan cenderung kembali lagi menggunakannya bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Banyak hal yang dapat menjadikan pelanggan menjadi tertarik dan puas oleh pelayanan yang diberikan perusahaan. Adapun

⁶Nguyen, T. H. (2007). Strategies For Successful CRM Implementation. *Information Manajement and Computer Scurity* , 102-115.

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut⁷ :

1. Kualitas produk, seorang pelanggan akan merasakan puas apabila kualitas produk yang didapatnya baik dan sesuai dengan yang diinginkan.
2. Harga, bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga, biasanya akan lebih memilih produk barang atau jasa yang memiliki harga terjangkau, karena harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting untuk mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. Kualitas pelayanan, sebuah perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik pasti akan banyak diminati oleh banyak orang. Karena pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi yaitu yang sering disebut dengan *service quality*.
4. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasakan puas atau bangga apabila sebuah perusahaan memberikan *emotional value* dari brand atau produk yang digunakannya.
5. Kemudahan akses, perusahaan yang memudahkan akses bagi pelanggannya dalam penggunaan, pemanfaatan produk dan jasanya pasti akan merasakan puas karena relative mudah dan nyaman dalam efisiensi untuk mendapatkan produk atau pelayanannya.
6. Perlindungan pelanggan, keamanan pelanggan adalah hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan hal tersebut agar pelanggan merasakan

⁷Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP-UI.

kenyamanan dan kepuasan dalam memanfaatkan serta menggunakan jasa perusahaan.

7. Keamanan transaksi, selain keamanan bagi pelanggan, keamanan saat melakukan transaksi pasti selalu diresahkan oleh pelanggan. Karena maraknya penipuan yang beredar mengakibatkan kekhawatiran bagi pelanggan saat melakukan transaksi dengan perusahaan terkait.
8. Kepuasan akumulatif, merupakan kepuasan yang meliputi seluruh aspek penilaian berdasarkan total pembelian dan penggunaan barang dan jasa. Kepuasan akumulatif ini ditentukan berdasarkan dari berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap karyawan atau kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri.

B. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan sebuah upaya yang efektif dan efisien dalam penggunaan SDM (Sumber daya manusia) agar tercapai tujuan yang diinginkan dan dapat berjalan maksimal sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Sumber daya manusia merupakan sebuah pendayagunaan, penilaian, pengembangan dan pemanfaatan jasa seseorang sebagai pengelolaan dalam organisasi atau kelompok perusahaan. Manajemen dengan kata lain dapat diartikan dengan suatu proses untuk mewujudkan tujuan dengan menjalankan suatu perencanaan (*Planning*), mengadakan pengorganisasian (*Organizing*), serta melakukan pengarahan dan bimbingan (*Directing*), melakukan sebuah pelaksanaan

(*Coordinating*), melakukan pengawasan (*Controlling*), serta melakukan tindakan pengevaluasian (*Evaluating*).

2. Fungsi Manajemen

Manajemen sebagai titik tumbu berjalannya sebuah perusahaan pasti memiliki fungsi yang saling berkaitan satu sama lain.

Adapun fungsi suatu manajemen adalah:

a. *Planning* (Perencanaan)

Planning atau perencanaan dapat diartikan sebagai “*deciding the objective of an organization and subunit*” yang artinya menentukan tujuan organisasi. Dan perencanaan merupakan syarat pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang lain. Yang akan menghasilkan kebijakan, rencana, prosedur, anggaran dan jadwal kegiatan. Adapun planning atau perencanaan merupakan awal dari sebuah manajemen dimana dalam setiap tuuan pasti membutuhkan rencana yang akan dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar tercapinya tujuan bersama. Oleh karena itu perencanaan harus difikirkan dengan matang agar tidak tetjadi kekeliruan dan rancu pada saat berjalannya suatu proses. Tujuan adanya sebuah planning adalah agar dalam manajemen baik untuk seorang manajer ataupun karyawan dapat mengurangi adanya ketidakpastian, menetapkan tujuan yang pasti, memunculkan ide yang bersifat membangun, dan membuat penerobosan baru. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk memulai sebuah perencanaan, diantaranya :

- 1) Memastikan tujuan yang akan dicapai
- 2) Menentukan tindakan awal dalam suatu tujuan
- 3) Mengembangkan gagasan awal dari perencanaan
- 4) Melaksanakan cara untuk mencapai tujuan
- 5) Mengevaluasi hasil dari rencana yang dibuat.

Dalam membuat rencana suatu organisasi dapat memilih rencana yang akan digunakan. Karena rencana dikelompokkan menjadi beberapa bagian, yaitu: perencanaan yang dibuat untuk kurun waktu 5 tahun atau lebih disebut perencanaan jangka panjang (*Long Rang Plans*), perencanaan dalam kurun waktu 1 sampai 2 tahun disebut perencanaan jangka pendek (*Short Rang Plans*). Lalu perencanaan diklarifikasikan berdasarkan cakupannya yang terdiri dari perencanaan pembangunan, perencanaan hasil, perencanaan penggunaan, perencanaan keunggulan. Dan berdasarkan tipikalnya perencanaan dibagi menjadi perencanaan strategi, perencanaan oprasional, perencanaan umum dan perencanaan sekali pakai.⁸

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing atau pengorganisasian merupakan upaya pengelompokan dalam kegiatan untuk mencapai tujuan dan penugasan terhadap setiap anggota oleh seorang manajer. Pengorganisasian juga dapat diartikan sebagai group “*Organizational activities in some logical fashion*” (pengelompokan

⁸George Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 60.

aktivitas pekerjaan organisasi kedalam bentuk kerja yang logis). Hal ini bertujuan untuk mempermudah seseorang dalam mengatur serta mencari sumber yang dibutuhkan sehingga adanya planning dapat terlaksana secara terarah dan berjalan dengan efektif. Selain itu pengorganisasian juga memiliki tujuan guna menciptakan hubungan yang baik antar anggota dan dapat mengarahkan anggota supaya dapat bertanggung jawab dengan pekerjaannya, memberikan peluang usaha kepada setiap orang untuk mendapatkan kesempatan berkembang dan agar organisasi dapat menjadi lebih unggul.

c. *Directing* (Bimbingan)

Adanya directing atau bimbingan merupakan hasil dari pelaksanaan pengorganisasian yang akan diterapkan, bimbingan juga dapat bertujuan untuk menuntun anggota agar dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana dan dapat melakukannya sesuai dengan harapan. Hal ini perlu dilakukan apabila seorang anggota belum bisa melakukan suatu pekerjaan dengan sendirinya, supaya tidak adanya kegagalan saat berjalannya kegiatan.

d. *Coordinating* (pengkoordinasian)

Yang dimaksud dengan coordinating dapat diartikan sebagai *“as a process of motivating, leading, and communicating with employee for the purpose of activities organizational goals”* yang artinya pengkoordinasian adalah proses motivasi, memimpin, dan

mengkomunikasikan kepada para pegawai tentang tujuan organisasi dan cara mencapainya.

e. *Controlling* (pengawasan)

Controlling atau pengawasan merupakan tindakan mengamati suatu proses terhadap pelaksanaan kegiatan. Suatu pengawasan bertujuan untuk memastikan suatu kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.⁹*Controlling* meliputi 4 langkah yaitu :

1. Menetapkan standar kerja
2. Mengukur kerja secara aktual
3. Membandingkan kerja aktual dengan standar
4. Melakukan tindakan untuk perbaikan bila terjadi penyimpangan antara kinerja aktual dengan kinerja standar.

f. *Evaluating* (Pengevaluasian)

Evaluasi merupakan sebuah kegiatan untuk menilai suatu secara terencana, sistematis, dan terarah dengan tujuan yang jelas.¹⁰

Manajemen sebagai suatu upaya yang harus dilakukan secara terarah. Seperti yang disebutkan dalam karakteristik manajemen sebagai berikut :

- 1) Keputusan harus dibuat berdasarkan kesepakatan yang bersifat umum.

⁹Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT, Bumi Aksara, 1990), 107.

¹⁰Tangue-Sutcliffe, J.M, "Some Perspective On The Evaluation Of Information Retrieval Systems", *Journal Of The American Society For Information Science*, 1996,1-3.

- 2) Memiliki kode etik yang bersifat profesional.
- 3) Para pekerja mendapatkan jabatan yang standar dengan prestasi kinerjanya.¹¹

George berpendapat bahwa manajemen merupakan sebuah proses atau upaya kinerja yang mengikutsertakan pendidikan dan penyuluhan kepada suatu anggota agar dapat tercapai tujuan pada suatu organisasi, dengan melakukan pendidikan dan penyuluhan kepada anggota serta mengawasi dan menilai efektivitas yang telah dilakukan maka dapat menilai apakah tujuan sudah berjalan sesuai rencana atau tidak.¹²

3. Unsur-unsur Manajemen

Adapun unsur-unsur dalam sebuah manajemen meliputi:

- 1) *Man* (manusia) adalah Sumber daya manusia yang bekerja pada sebuah perusahaan. Man akan berpengaruh terhadap berlangsungnya tujuan yang telah ditetapkan. Karena manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang terfokuskan pada sumber daya manusia.¹³ Man bertugas untuk mengatur kinerja perusahaan secara maksimal agar dapat diperoleh hasil yang memuaskan.
- 2) *Money* (uang) adalah nominal yang dibutuhkan agar tercapainya tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari berbagai lembaga

¹¹E.H.Schein, *Organization Culture And Leadership* (San Fransisco: Jossey-Bass,2008),2.

¹²George Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2005), 1.

¹³Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), 5.

perusahaan yang berminat untuk memberikan donasi, atau sukarelawan yang bersedia membantu peningkatan perusahaan.

- 3) *Methods* (cara) adalah cara atau upaya untuk mewujudkan tercapainya tujuan perusahaan. Pada saat menentukan metode ini lembaga harus memikirkannya dengan matang-matang agar tidak terjadi kerugian, Karena awal dari sebuah kinernya merupakan penentuan metode kerja.
- 4) *Materials* (bahan) adalah faktor pendukung tercapainya tujuan. Agar dapat berjalan sesuai dengan rencana maka suatu lembaga harus memiliki bahan yang akan digunakan untuk melakukan pekerjaan.
- 5) *Machines* (alat) tidak berbeda jauh dengan material machines atau alat merupakan faktor pendukung untuk memaksimalkan adanya materials. Semua peralatan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan organisasi, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan lebih cepat akurat dan memuaskan. Perencanaan machine berarti menentukan jenis , jumlah dan kualitas peralatan kerja yang dibutuhkan oleh organisasi.
- 6) *Market* (pasar) adalah upaya untuk menawarkan suatu produk kepada konsumen. Biasanya dalam sebuah perusahaan pasar merupakan unsur terpenting dalam manajemen, karena menentukan produk tersebut diminatin konsumen atau tidak. Oleh kerena itu teknik pemasaran yang unik dan menarik sangat dibutuhkan guna menarik perhatian pembeli.

Untuk dapat melaksanakan tugas manajemen, setiap organisasi harus memiliki manajer yang kuat. Robin and Culture mengatakan bahwa organisasi membutuhkan manajer, organisasi memerlukan orang yang

dapat menetapkan sepakat tujuan tersebut. Organisasi membutuhkan orang yang dapat mengorganisasikan dan mengatur segala sesuatu sumber daya untuk mencapai tujuan. Organisasi membutuhkan orang yang dapat memimpin dan memotivasi orang lain dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan. organisasi juga membutuhkan orang untuk mengevaluasi apakah tujuan organisasi telah tercapai secara efektif dan efisien atau tidak serta dia harus mampu melakukan perubahan. Orang yang diperlukan dalam organisasi tersebut disebut Manajer.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian pada Skripsi ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif yang bersumber dari data dan objek penelitian yang dilakukan di PT. Amanah Safari Internasional. Dezin dan licoln mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang berfokus pada proses dan pemahaman mengenai suatu metode penyelidikan dari fenomena sosial dari masalah manusia.¹

Kirk dan miller mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan pengamatan yang bergantung pada manusia terkait dengan lingkungannya dan berupa kebiasaan dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental.² Dari definisi lain mengenai penelitian kualitatif yaitu penelitian yang memanfaatkan media wawancara dan pengamatan serta memahami tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok berupa tingkah laku, kehidupan sehari-hari, objektivitas, aktivitas umum dan lainnya.³

Penelitian deskriptif kualitatif seperti yang dijelaskan diatas terfokus pada gambaran suatu peristiwa yang terjadi secara nyata lalu

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 35.

²Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-2(Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2014), 4.

³Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, (Jurnal Equilibrium, Vol.5, No.9, 2009), 2.

diamati oleh penulis. Dan penelitian ini dilakukan berdasarkan fakta secara sistematis dan akurat untuk memperoleh informasi, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Asafi Tour dalam meningkatkan *Customer* Manajemen Haji dan Umroh yang berlokasi di Bandar Lampung.

2. Subjek dan objek penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah asafi tour travel haji dan umroh yang didalamnya terdapat pengurus dan pengelola jamaah. Selain itu terdapat beberapa staf dan anggota yang dapat dijadikan sumber untuk memperoleh informasi. Adapun objek yang digunakan yaitu pada analisis data, harga, promosi, dan tempat distribusi. Sehingga dari subjek dan objek tersebut dapat diperoleh suatu data yang digunakan untuk menunjang penelitian.

B. Sumber data

Pokok sumber data kualitatif berupa ucapan dan tindakan yang dilakukan, selebihnya merupakan data yang diperoleh dari orang tersebut berupa tambahan meliputi dokumen, foto, file dan lainnya.⁴ Sumber data yang di peroleh dalam penelitian ini yaitu berupa informasi mengenai profil asafi tour dan sejarah berdirinya awal sampai sekarang.

Sumber data dapat dikelompokkan menjadi sumber data primer dan sumber data sekunder.⁵

⁴Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), Hal.157

⁵Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia: 2017), 39.

1. Sumber data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh melalui tanya jawab narasumber, pengambilan sampel, jejak dan lainnya. Sumber data primer biasanya berupa tempat atau lokasi dimana data tersebut diperoleh. Peneliti mengambil sumber data primer dari 5 orang staff dan 20 orang jamaah umroh serta 5 orang masyarakat sekitar di Asafi Tour yang berlokasi di Bandar Lampung, Sehingga peneliti memperoleh bukti yang akurat berupa foto, data dan sejarah tentang lokasi penelitian.

2. Sumber data Sekunder

Sumber data sekunder adalah catatan atau hasil dari data primer sering juga disebut sebagai alat untuk menunjang sumber data primer.⁶ Sumber data sekunder yang digunakan sebagai penunjang dari sumber data primer agar menambah informasi lebih luas dan memberikan bahan acuan sebagai topik penelitian. Maka dari itu sumber data skunder dalam penelitian ini berupa al qur`an dan hadist, serta buku-buku referensi sebagai kutipan bagi peneliti, jurnal yang berkaitan dengan judul penelitian yang akurat dan efisien.

C. Teknik pengumpulan data

Ada beberapa metode yang digunakan dalam mengumpulakan data dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

⁶Cik Hasan Basri, “*Penurutan Rencana Penelitian Dan Penulisan Skripsi Dibidang Ilmu Agama Islam,*” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Hal.32

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan sebuah metode pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara atau bertanya langsung kepada narasumber untuk memperoleh suatu data yang diinginkan.⁷ Adapun yang dapat dijadikan narasumber yaitu orang yang terkait dengan suatu perusahaan tersebut seperti pemilik perusahaan, staf atau anggota yang terkait sehingga dapat mendapatkan data yang valid dan sesuai dengan yang ada.⁸ Peneliti disini mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu Tri Purnama Sari yang merupakan manajer asafi tour berupa pertanyaan secara bebas namun terarah kepada permasalahan yang berlaku yang sebelumnya telah dipersiapkan. Selain itu juga peneliti mewawancarai beberapa narasumber lainnya seperti karyawan dan staf yang berjumlah 6 orang yang ada di lokasi sebagai informan, diantaranya yaitu M. Yunus (*Marketing*), Peppy (Staf Pendaftaran), Tri Purnamasari (Staf Kasir), Yaman (*Sales Marketing*), Anisa Hakin (*Manajemen Marketing*), Sarmila (Admin Media Sosial) Dan Mewawancarai 20 Orang Jamaah Umroh dan mewawancarai 5 orang masyarakat sekitar PT. Amanah Safari Internasional sebagai narasumber penunjang data valid yang berada di sekitar lokasi. Berikut merupakan daftar tabel mengenai tanggapan dari beberapa orang jamaah umroh yang telah kembali ke tanah suci. Data yang diperoleh merupakan hasil wawancara peneliti dengan beberapa jamaah

⁷Dedy Mulyana, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya: 2001),181.

⁸Rachmat Kriyantoro, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), 101.

baik secara langsung maupun melalui media telephon selain itu juga berasal dari hasil rating yang diberikan oleh PT. Amanah Safari Internasional sebagai bentuk penilaian jamaah tentang kepuasan terhadap fasilitas dan layanan.

Tanggapan Jamaah Umroh PT. Amanah Safari Internasional Tour

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Ibu Sutinah	Jamaah umroh	Baik, Pelayanan yang diberikan oleh asafi tour cukup baik dan memuaskan khususnya kepada lansia yang lebih diutamakan dan didahulukan.
2	Bapak Ahyanto Asri	Jamaah umroh	Baik, karena membimbing dengan telaten saat manasik terutama pada bacaan do`a dan dzikirnya sehingga jamaah dapat mengikuti dan memahaminya dengan mudah.
3	Ibu Elmayanti	Jamaah umroh	Baik, karena menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan sopan.
4	Ibu Adhe Ramadhayanti	Jamaah umroh	Sangat baik, karena cara menjelaskannya sangat rinci dan mengulangnya kembali hingga jamaah memahaminya.
5	Bapak Sudipto	Jamaah umroh	Baik, tetapi hanya melakukan manasik tiga kali dalam seminggu sehingga kurang maksimal waktu belajarnya.
6	Bapak Syahri Yazid	Jamaah umroh	Cukup baik, dengan menggunakan media belajar online sehingga bila ada jamaah yang tidak bisa mengikuti manasik tetap bisa melihat bimbingan yang disampaikan.
7	Ibu aminah	Jamaah umroh	Baik, pembimbingnya ramah dan sopan dengan orang yang lebih tua, dan membimbing dengan perlahan.
8	Ibu fitri rohayati	Jamaah umroh	Pelayanan dan fasilitas yang ada di asafi tour sangan memuaskan
9	Ibu sundari amin	Jamaah umroh	Bimbingan manasik yang diberikan cukup membuat saya memahami apa saja yang akan dilakukan selama berada ditanah suci mekah

10	Bapak gianto	Jamaah umroh	Baik, karena jamaah diberikan kenyamanan dan fasilitas manasik yang memuaskan
11	Ibu winda ernabila	Jamaah umroh	Sangat bagus, jamaah diberikan pemahaman tentang segala aspek mengenai umroh dan yang dilakukan selama dimekah
12	Bapak sapto adi wibowo	Jamaah umroh	Selama manasik diberikan kesempatan bagi jamaah yang lansia untuk bertanya tentang pemahaman materi yang didapatkan
13	Bapak kurniawan aji	Jamaah umroh	Sangat bagus
14	Bapak lukman bimantoro	Jamaah umroh	Jamaah memahami yang dijelaskan oleh pembimbing manasik, sehingga dalam menjalankan ibadah menjadi khushyuk
15	Bapak rendi saputra	Jamaah umroh	Memberikan kenyamanan bagi jamaah sangat maksimal
16	Ibu indah larasati	Jamaah umroh	Kinerja yang dilakukan oleh staff dan pembimbing yang profesional
17	Ibu endang	Jamaah umroh	Bagi jamaah yang sibuk asafi tour memberikan bimbingan manasik tambahan agar jamaah memahami
18	Bapak agus	Jamaah umroh	Baik
19	Ibu lilis ernawati	Jamaah umroh	Baik
20	Ibu siti aminah	Jamaah umroh	Jamaah mendapatkan bimbingan dari awal keberangkatan hingga kembali lagi ketanah suci

Tabel 3.1 Tanggapan Jamaah Umroh di PT Amanah Safari Internasional

Berdasarkan hasil analisis tabel diperoleh respon positif dari jamaah yang telah melakukan jamaah ke tanah suci mekkah. Hal tersebut dapat dilihat dari komentar jamaah mengenai seluruh fasilitas dan pelayanan yang diberikan asafi tour kepada para jamaahnya sehingga hal tersebut dapat memberikan hal positif bagi perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan lagi kinerja perusahaan serta efisiensi yang ada di PT. Amanah Safari Internasional Tour.

2. Metode Dokumentasi

Metode ini merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian dalam bentuk foto atau gambar dari tempat penelitian.⁹ Penulis memperoleh hasil dokumentasi berupa gambar, video serta data yang berkaitan dengan lokasi penelitian yaitu PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung. Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh di PT. Amanah Safari Internasional Tour peneliti dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai gambaran lokasi PT. Amanah Safari Internasional Tour dan data yang berkaitan dengan perusahaan agar dapat digunakan untuk menunjang penelitian.

D. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah upaya menganalisis atau mengamati data sebuah penelitian. Teknik analisis data membutuhkan ketekunan dan ketelitian karena harus sesuai dengan pengamatan yang dilakukan.¹⁰

Analisis data kualitatif adalah mengelompokkan data dan memilahnya menjadi beberapa bagian yang penting kemudian mengolah, mencari dan mempelajarinya kembali sehingga data tersebut dapat disampaikan kembali kepada orang lain.¹¹

Penulis melakukan teknis analisis data untuk memperoleh hasil yang akurat berdasarkan kejadian yang ada di Asafi Tour mengenai upayanya dalam meningkatkan customer manajemen haji dan umroh sehingga dapat

⁹Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: PT. Bumi Angkasa: 2013), 176.

¹⁰Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: PT. Bumi Angkasa, 2013), 217.

¹¹Bogdan, Robert C, Sari Knopp Biklen, *Qualitative Research For Education: An Introduction To Theory And Methodes*, (Boston: Allyn And Bacon, 1982)

ditarik kesimpulan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh sebelumnya berupa wawancara, survei, dan lainnya yang menjadi penunjang penulis untuk menjabarkan kerangka-kerangka yang sesuai dengan pokok permasalahan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian PT. Amanah Safari Internasional

Sesuai dengan pembahasan yang akan diteliti, maka disini peneliti akan diberikan penjelasan tentang gambaran umum tentang PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung.

1. Profil dan Sejarah PT. Amanah safari internasional

Amanah safari internasional (ASAFI TOUR) didirikan pada tahun 2018 sebagai komitmen perusahaan dalam melayani tamu-tamu Allah dan pelanggan lainnya secara aman dan profesional. PT. Amanah safari internasional telah memenuhi berbagai persyaratan hukum perusahaan yang ditetapkan oleh pemerintah antara lain : akta pendiri perusahaan, izin kementerian pariwisata, izin kementerian agama, dll.¹

Sebagai agen perjalanan yang profesional, PT. Amanah safari internasional selalu mengedepankan dan mengutamakan pelayanan terbaik dalam melayani jamaah haji dan umroh sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW dan berkomitmen dalam setiap keberangkatan jamaah umroh maupun haji yang selalu didampingi oleh para Ustadz yang kompeten dan muthawir serta profesional dalam membimbing seluruh jamaah.

¹Tri Purnama Sari, (Manager), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 16 Mei 2023

PT. Amanah safari internasional adalah biro perjalanan ke Tanah Suci yang memberikan pelayanan Ibadah haji dan umroh, serta paket wisata religi islami dan tour ke luar negri. perusahaan tersebut didirikan oleh bapak Yoyon Suryono, yang terletak di Jl. Majapahit Kelurahan Enggal Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung 35213, yang resmi berdiri pada tanggal 27 Maret 2018, untuk izin oprasional pariwisata Ibadah ke Tanah Suci tersebut dibentuk pada tanggal 19 Maret 2019. Dan untuk oprasional kantornya resmi buka pada tanggal 17 Juli 2019.²

PT. Amanah Safari Internasional berkedudukan diwilayah Kecamatan Enggal, Bandar Lampung, dimana secara geografis Kecamatan Enggal berada di sebelah batas Utara sebagai Kecamatan Tnjung Karang Timur, batas Timur sebagai Kecamatan Tanjung Karang Timur dan Kecamatan Kedamaian, batas Selatan sebagai Kecamatan Teluk Betung dan batas Barat sebagai Kecamatan Tanjung Krang Pusat. Dimana Enggal tersebut tepatnya berada dibagian wilayah Barat yang menjadi pusat Kota Bandar Lampung yang terdiri dari 4 Kecamatan dan 6 Desa dan Kelurahan dengan luas wilayah 349,18 km². Selain di kecamatan Enggal Bandar Lampung, PT. Amanah Safari Internasional juga sudah memiliki beberapa cabang diberbagai daerah seperti Lampung Barat, Bengkulu, Bogor, Asafi Food, PT. Amanah Koper Indonesia.³

² M. Yunus (*Marketing*), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 September 2022.

³ Peta Wilayah Kecamatan Enggal Bandar Lampung, (Online), Tersedia di https://m.nomor.net/_kodepos.php?_i''desakodepos&sby=000000&daerah=kecamatan-kota-bandar%20lampung&jobs=enggal (diakses pada 05 januari 2023)

2. Motto, Visi dan Misi

a. Motto

“Bersama Allah kita bisa”

b. Visi

Menjadi penyelenggara Haji khusus dan Umroh dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai dengan anjuran Al-Qur`an dan Hadist yang shohih.⁴

c. Misi

- 1) Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran islam dalam semua aspek oprasional perusahaan.
- 2) Memiliki Sumber Daya Insani yang bertaqwa, loyal kepada peusahaan, amanah, professional, serta ditopang oleh sistem IT yang handal dan mekanisme kerja kondusif, efektif dan efisien.
- 3) Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap pemangku kepentingan monatour.⁵

3. Fasilitas PT. Amanah Safari Intermasional

PT. Amanah safari internasional merupakan perusahaan yang menyediakan biro jasa dengan berbagai kelebihan didalam memfasilitasi *customernya*. Asafi Tour selalu mngededepankan kenyamanan dan keamanan jamaah dalam menjalankan ibadah haji, selain itu ada beberapa

⁴ Asih Purwanti (Manager), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 januari 2023

⁵ Asih Purwanti (Manager), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 januari 2023

alasan yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan biro perjalanan Asafi Tour yaitu :

1. Tanpa daftar tunggu jamaah bisa memilih sendiri jadwal keberangkatan
2. Memiliki legalitas yang jelas
3. Jarak hotel yang dekat
4. Penerbangan tanpa transit
5. Jadwal keberangkatan yang pasti
6. Bisa menggunakan sistem berangkat dulu, bayar dengan dicicil
7. Memiliki team yang profesional dan berpengalaman
8. Makan menu indonesia
9. Menggunakan maskapai-maskapai terbaik untuk internasional dan domestik
10. Grup dan rombongan dari seluruh indonesia

PT. Amanah Safari Internasional menyediakan dua macam fasilitas yang terdiri dari fasilitas diluar paket dan fasilitas didalam paket.⁶

Fasilitas yang termasuk dalam paket yaitu:

- a) *Tour leader* sejak berangkat dari tanah air
- b) Tiket penerbangan jakarta-jeddah
- c) Visa umroh
- d) Transportasi (kendaraan ber AC)
- e) Air zam-zam 5 liter perorang

⁶ Anisa Hakim (Staff Manager), *Wawancara* Enggal Bandar Lampung.

- f) Ziarah madinah, makkah, dan jeddah
- g) Bimbingan manasik sebelum keberangkatan
- h) Perlengkapan meliputi tas koper, tas ransel, tas paspor, mukena, kain ihram, tas sandal, kain batik seragam, buku manasik dan ID card.

Fasilitas diluar paket antara lain:

- a) Biaya pembuatan paspor
- b) Pembuatan buku kesehatan warna kuning (suntik meningitis)
- c) Surat mahrom (perempuan usia <45 tahun dan berangkat sendiri)
- d) Kursi roda bagi jamaah yang udzur
- e) Ziarah diluar program.

4. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang bermacam-macam tergantung kepentingan dengan jenis dan sifat perusahaan tersebut. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai organisasi disetiap perusahaan, maka terlebih dahulu harus diketahui struktur organisasinya. Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam setiap perusahaan karena struktur tersebut merupakan sebuah susunan beberapa komponen atau unit-unit kerja dalam suatu organisasi. Dengan adanya struktur organisasi, maka kita dapat melihat pembagian kerja dan berbagai fungsi dari setiap kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, dengan adanya struktur

tersebut maka kita dapat mengetahui beberapa jenis dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan. Dalam struktur tersebut terdapat beberapa hubungan antara komponen dan posisi yang ada didalamnya, dimana komponen tersebut saling bergantung. Yakni masing-masing komponen akan saling mempengaruhi satu sama lain yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

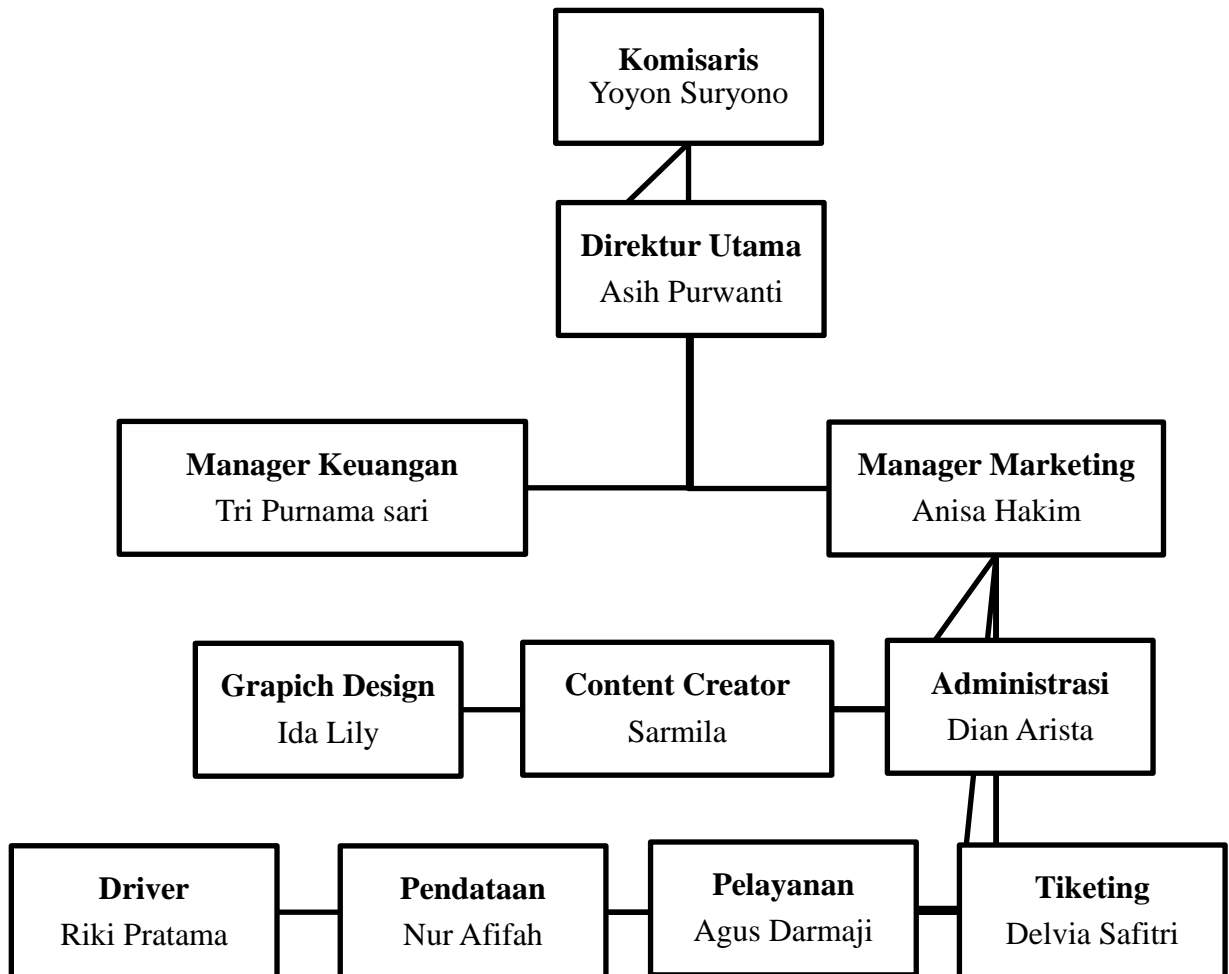
PT. Amanah safari internasional, dipimpin oleh seorang kepala perusahaan yang membawahi beberapa kepala bagian dan staff. Yang selanjutnya, staff bawahan tersebut akan menjalankan tugasnya masing-masing. Setiap tugas dan wewenang yang dimiliki staff harus dijalankan dengan maksimal dan terarah agar menjadi perusahaan yang unggul dan terus meningkat. Adapun jumlah staff dan karyawan di PT. Amanah Safari Internasional keseluruhannya yaitu berjumlah 33 orang yang terdiri dari 17 staff perempuan dan 16 staff laki-laki. Untuk lebih jelasnya mengenai struktur organisasi PT. Amanah safari internasional dapat dilihat dari gambar sebagai berikut.⁷

⁷ M. Yunus (Marketing), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 Januari 2023

Struktur Organisasi

PT. Amanah safari internasional⁸

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional



⁸ Anisa Hakim (Staff Manager) *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung

Adapun penjelasan tentang berbagai macam tugas dan wewenang dari masing-masing pihak diantaranya yaitu :

a. Komisaris

Komisaris adalah orang yang ditunjuk oleh anggota suatu organisasi/perusahaan, untuk melakukan suatu tugas. Komisaris merupakan pihak yang melakukan pengawasan dalam suatu perseroan (PT), sesuai dengan kepentingan dan tujuan PT. Adapun tugas komisaris dalam sebuah adalah :

- 1) Mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar dapat mencapai keseimbangan antara kewenangan dan kekuatan.
- 2) Memberikan pertanggungjawaban kepada para *stakeholder* (pemangku kepentingan) dan *shareholder* (pemegang saham)

b. CEO (*Chief Executive Officer*)

Kepanjangan dari CEO adalah *chief executive officer* atau dalam bahasa indonesia disebut pejabat eksekutif tertinggi atau direktur utama.

Untuk tugas dan kewajiban direktur utama yaitu :

- 1) Merencanakan, mengolah dan menganalisis data segala aktivitas dan kegiatan operasional, keuangan, pemasaran dan para staff.
- 2) Mengelola perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan, membuat kebijakan dan prosedur pada organisasi perusahaan yang dapat membawa perusahaan menjadi lebih maju.

- 3) Memimpin perusahaan sebaik mungkin serta mematuhi segala kebijakan yang sudah berlaku dalam perusahaan tersebut. Melakukan monitoring terhadap pekerjaan dan seluruh karyawannya.

c. *Manager*

Manajer adalah seorang yang bertugas mengatur suatu proses manajemen, yang merupakan seorang atasan langsung dari karyawannya. Tugas manajemen yakni mengintegrasikan berbagai jenis variable seperti mempertahankan staff dengan merekrut, memilih dan mengevaluasi kinerja staff dengan berkomunikasi secara baik dalam mengatur keuangan, kualitas layanan pelanggan. Serta kewajiban dari seorang manajer adalah menyelesaikan tujuan perusahaan dengan mengelola staff sesuai dengan departemen yang ia pimpin.

d. *Manager Marketing*

Manager Marketing yaitu seseorang yang mengatur manajemen penjualan, dengan cara mengatur para sales untuk mencapai target tertentu, secara sederhana ia adalah pemimpin tim penjualan dalam suatu perusahaan.

e. *Marketing*

Marketing atau yang dapat diartikan sebagai pemasaran yaitu proses untuk membuat masyarakat tertarik pada produk atau jasa dari sebuah perusahaan. Untuk melakukan proses ini, perlu

dilakukan riset pasar, analisis dan pencarian pelanggan yang ideal. Pemasaran tidak hanya mampu membuat orang awam memahami produk atau jasa yang ditawarkan, tetapi juga dapat meningkatkan penjualan hingga membuat bisnis tumbuh dengan baik. Banyak cara untuk dapat memasarkan suatu produk, diantaranya yakni dengan cara menyebarkan di media sosial, seperti youtube, instagram, facebook, dan whatsapp. Dengan begitu maka akan mudah diketahui oleh masyarakat banyak.

f. *Graphic Design*

Graphic design (desain grafik) adalah orang yang bertugas menciptakan ilustrasi, tipografi, fotografi atau *grafis motion* baik untuk penerbit maupun media cetak dan elektronik. Seorang desain grafik bertanggung jawab atas tampilan dalam media promosi suatu produk. Desain grafik juga berperan dalam memecahkan masalah yang timbul di lingkungan tertentu lewat iklan layanan masyarakat.

g. *Content Creator*

Content creator menjadi salah satu profesi yang dibutuhkan perusahaan guna memasarkan produk melalui media sosial berupa video atau foto yang selanjutnya akan dipublikasikan melalui youtube, instagram, facebook, WA, blogger dan masih banyak lagi.

h. *Helper dan Driver*

Tugas pokok dan tanggung jawab bagian helper adalah membantu secara umum tugas-tugas pada bagian lainnya dan berkoordinasi dengan seluruh bagian, sedangkan bagian driver bertugas mengantarkan produk kepada para pembeli atau pelanggan, atau barang diantar sampai tujuan.

i. *Staff*

Staff berarti sekelompok tenaga ahli yang berugas memberikan pertimbangan dan nasehat kepada pemimpin sesuai dengan keahliannya. Tugas yang dilakukan merupakan tugas pokok dari perusahaan. Tugas-tugas para staff diantaranya yaitu :

1. Mengumpulkan data (fakta)
2. Menginterpretasi data (fakta)
3. Mengusulkan alternatif tindakan
4. Mendiskusikan rencana-rencana yang sudah dipikirkan dengan berbagai hak dan memperoleh kesepakatan atasan
5. Mempersiapkan intruksi-intruksi tertulis dan dokumen lainnya yang diperlukan
6. Mengamati kegiatan opsional dan kondisi yang dihadapi untuk mengadakan apakah intruksi tersebut telah dijalankan dengan baik dan apakah intruksi tersebut menghambat atau memperlancar proses mencapai tujuan.

7. Mengusahakan pertukaran informasi antara para petugas oprasional mengenai pelaksanaan untuk meningkatkan kegiatan koordinasi.
8. Memberikan informasi dan nasehat kepada petugas-petugas oprasional mengenai pelaksanaan tugas yang telah didelegasikan kepada mereka.

5. Program Haji dan Umroh PT. Amanah Safari Internasional

PT. Amanah Safari Internasional Tour menawarkan berbagai jenis paket bagi jamaah yang ingin menggunakan produk jasanya, yaitu dengan beberapa paket yang telah disediakan, sehingga jamaah dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan. Beberapa paket haji dan umroh yang ditawarkan pada Asafi Tout yaitu :

a. Haji Furoda (Haji Plus)

Perusahaan menyediakan program haji plus yang merupakan salah satu dari tiga produk yang disediakan oleh perusahaan, dimana produk tersebut menjadi salah satu solusi bagi mereka yang ingin pergi haji lebih cepat, akan tetapi tidak semua calon jamaah haji bisa untuk berangkat melalui jalur prosedur ini, karena biaya yang dibutuhkan jauh lebih mahal dibandingkan dengan haji reguler.

Program haji furoda atau haji khusus di PT. Amanah Safari Internasional Tour merupakan program haji plus yang memutuskan biaya sebesar 429.000.000, oleh karena itu, belum ada jamaah haji yang menunaikan ibadah haji di PT. Amanah Safari Internasional,

karena hanya menyediakan paket haji furoda saja tidak menyediakan paket haji reguler.

Beberapa poin mahal nya biaya haji plus diantaranya sebagai berikut :

- 1) Daftar tunggu (*waiting list*) haji plus jauh lebih singkat daftar tunggunya dibanding dengan haji reguler.
- 2) Akomodasi Hotel di Mekkah dan Madinah merupakan hotel yang berbintang 5.
- 3) Saat di Arafah jamaah menempati maktab VIP.
- 4) Makan tiga kali sehari ditanggung Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK).

b. Paket Umroh

- 1) Paket Platinum (Umroh Paket 9 Hari)

Paket umroh 9 hari Rp. 37.000.000 menggunakan penerbangan Garuda Indonesia dan landing di Jeddah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Swisshotel (Bintang lima) dan di Madinah menggunakan Al-Aqeeq (Bintang lima)

- 2) Paket Silver (Umroh Paket 9 Hari)

Umroh paket Silver Rp. 31.000.000 menggunakan penerbangan Lion Air dan landing di Madinah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Grand Al Massa (Bintang empat) dan di Madinah menggunakan Plaza In Ohud (Bintang empat).

3) Paket Gold (Umroh Paket 9 Hari)

Paket umroh 9 hari Rp. 34.500.000 menggunakan penerbangan Garuda Indonesia dan landing di Jeddah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Royal Dar Al Eiman (Bintang lima) dan di Madinah menggunakan Grand Plaza (Bintang empat).

4) Paket Silver (Umroh Paket 9 Hari)

Paket umroh 9 hari Rp. 30.500.000 menggunakan penerbangan Lion Air dan landing di Madinah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Le Meridian Tower (Bintang lima) dan di Madinah menggunakan Mirage Al Salam (Bintang empat).

5) Paket Ramadhan (Umroh Paket Gold 9 Hari)

Paket umroh 9 hari Rp. 33.500.000 menggunakan penerbangan Lion Air dan landing di Madinah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Anjum Hotel (Bintang lima) dan di Madinah menggunakan Concorde Dar Al Khair (Bintang empat).

6) Paket Umroh+Thaif (Umroh Paket 13 Hari)

Paket umroh 13 hari Rp. 35.500.000 menggunakan penerbangan Garuda Indonesia dan landing di Jeddah, hotel yang digunakan di Makkah yaitu Anjum Hotel (Bintang lima) dan di Madinah menggunakan Concorde Dar Al Khair (Bintang empat).

7) Paket Full Ramadhan (Umroh Paket 30 Hari)

Paket umroh 30 hari Rp. 49.000.000 menggunakan penerbangan Lion Air dan landing di Madinah, hotel yang

digunakan di Makkah yaitu Fajer Badea 2 (Bintang empat) dan di Madinah menggunakan Concorde Dar Al Khair (Bintang empat).

**Jadwal Keberangkatan Umroh Pt. Amanah Safari
Internasional Tahun 2023**

NO	Tanggal	Jumlah	Penerbangan
1	04 Januari 2023	42 orang	Lion air
2	05 Januari 2023	33 orang	Garuda Airlines
3	07 Januari 2023	37 orang	Garuda Airlines
4	11 Januari 2023	40 orang	Lion air
5	14 Januari 2023	36 orang	Lion Air
6	15 Januari 2023	44 orang	Garuda Airlines
7	21 Januari 2023	32 orang	Garuda Airlines
8	23 Januaari 2023	45 orang	Garuda Airlines
9	11 Februari 2023	45 orang	Lion Air
10	18 Februari 2023	36 orang	Lion Air
11	23 Februari 2023	28 orang	Garuda Airlines
12	25 Februari 2023	41 orang	Garuda Airlines
13	6 Maret 2023	45 orang	Lion Air
14	9 Maret 2023	35 orang	Garuda Airlines
15	13 Maret 2023	43 orang	Garuda Airlines
16	18 Maret 2023	45 orang	Garuda Airlines
17	1 April 2023	45 orang	Lion Air
18	03 april 2023	41 orang	Garuda Airlines
19	15 april 2023	37 orang	Garuda Airlines
20	03 mei 2023	34 orang	Lion Air
21	06 mei 2023	45 orang	Lion Air

*Tabel 4.2 Jadwal keberangkatan jamaah umroh PT. Amanah Safari
Internasional Tour*

Berdasarkan hasil data tabel diketahui bahwa peningkatan yang terdapat di PT. Amanah Safari Internasional Tour sangat signifikan, jika dilihat pada awal tahun 2023 sudah mencapai 832 jamaah sehingga

diperkirakan hingga akhir tahun 2023 PT. Amanah Safari Internasional Tour bisa memberangkatkan ribuan jamaah umroh. Hal tersebut menjadi bukti nyata bahwa PT. Amanah Safari Internasional Tour merupakan perusahaan yang terbilang berhasil dalam mengupayakan peningkatan jamaah umroh. Dengan adanya *customer relationship manajemen (CMR)*, perusahaan dapat mengetahui kepuasan pelanggan melalui kontak langsung dengan pelanggan, hal tersebut berguna untuk meningkatkan taraf perusahaan.

6. Sistem Manajemen Pelayanan PT. Amanah Safari Internasional

Beberapa mekanisme pelayanan yang terdapat di PT. Amanah Safari Internasional antara lain :⁹

a. Proses dokumen pendaftaran

Calon jamaah harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir dan membayar DP (*Down Payment*)
- 2) Paspor asli dengan nama 3 suku kata.
- 3) Buku kuning meningitis
- 4) Pas foto 3x6 = 7 lembar
- 5) Pas foto 3x4 = 3 lembar
- 6) Buku nikah (bagi suami istri)
- 7) Akta kelahiran
- 8) Fotocopy KK dan KTP

⁹ Annisa Hakim, *Wawancara Staff Manager Pt. Amanah Safari Internasional Tour And Travel*, Enggal, Bandar Lampung

b. Prosedur Pendaftaran

- 1) Calon jamaah akan dijelaskan tentang beberapa persyaratan dan ketentuan mengenai pembiayaan haji dan umroh, mengenai tenor dan cicilan yang akan diambil. Disini terdapat dua ketentuan yakni jamaah bisa dengan sendirinya memilih paket mana yang akan dipilih, dan atau dengan cara pihak yang perusahaan yang akan menyarankan kepada jamaah untuk memilih paket yang sesuai dengan keinginan calon jamaah.
- 2) Pemilihan pembayaran DP yakni calon jamaah diberi pilihan pembayaran uang muka dari urutan paling rendah yakni Rp.5.000.000 sampai dengan yang paling tinggi Rp.15.000.000
- 3) Tahap analisa, ketika telah menyetujui pilihannya tersebut maka selanjutnya calon jamaah wajib menyerahkan beberapa persyaratan dan nomor telepon.
- 4) Setelah itu pihak perusahaan akan mengecek data diri calon jamaah apakah ada *track record* pembiayaan yang bermasalah atau tidak.
- 5) Kemudian apabila dirasa semua telah sesuai, pihak perusahaan akan melakukan survei dan pengecekan ke alamat rumah calon jamaah sekaligus tanda tangan kontrak perjanjian, serta penentuan tanggal keberangkatan. Untuk tanggal keberangkatannya sendiri pihak travel yang sudah menentukan dan bertanggung jawab.

- 6) Setelah semua persyaratan terpenuhi maka selanjutnya akan diadakan survey dari pihak PT. Amanah Safari Internasional kepada calon jamaah, saat survey pihak perusahaan akan melihat kondisi rumah (tempat tinggal), keuangan dan kondisi fisik, setelah ia rasa keadaan calon jamaah itu dapat memenuhi persyaratan untuk dapat melakukan ibadah unroh maka setelah itu akan di proses untuk tahap selanjutnya.
- 7) Calon jamaah yang sudah menentukan jadwal keberangkatan harus melakukan ha-hal sebagai berikut:
 - a) Melakukan *booking seat* sesuai jadwal dan paket umroh yang dipilih.
 - b) Melengkapi dokumen seperti (paspor, kartu keluarga KK, kartu tanda penduduk KTP, dan akta kelahiran).
 - c) Membawa buku nikah
 - d) Pas foto ukuran 4x6 dan 3x4 dengan ketentuan foto berwarna dan menggunakan latar belakang putih, dan posisi wajah 80%, tidak menggunakan seragam dinas dan masker untuk wanita hijab tidak menggunakan hijab warna putih.
 - e) Kartu kuning vaksin meningitis

- f) Melakukan pelunasan sesuai harga paket yang dipilih, dapat dilakukan dengan cara cash atau transfer ke rekening PT. Amanah Safari Internasional.¹⁰

c. Pembatalan

Apabila terjadi suatu hal yang tidak terduga bagi calon jamaah dan terpaksa membatalkan pendaftaran diri maka akan dikenakan biaya biaya pembatalan, diantaranya yaitu:

- a) Pembatalan 1 minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya 25% dari harga paket.
- b) Pembatalan 2 minggu keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket.
- c) Pembatalan 3 minggu sebelum keberangkatan, uang paket umroh tidak akan dikembali.

B. Analisis Upaya PT. Amanah Safari Internasional Dalam Meningkatkan *Customer Relationship* Manajemen Haji Dan Umroh

Dalam sebuah perusahaan, peningkatan pelanggan merupakan hal yang pasti menjadi tujuan utamanya. Karena kesuksesan perusahaan tergantung pada jumlah dan tingkat kepuasan jamaah itu sendiri, sehingga apabila seorang jamaah merasakan kepuasan terhadap fasilitas dan kenyamanan yang diberikan oleh jasa dari perusahaan, maka ia akan kembali menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut dan bahkan

¹⁰ Anisa Hakim (Manajemen Marketing), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 5 September 2022

akan mengajak orang disekitarnya untuk menggunakan produk barang/jasa dari perusahaan yang ia gunakan.¹¹ Karena jamaah yang mendaftar di PT. Amanah Safari Internasional bukan hanya masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Enggal Bandar Lampung saja, namun banyak pula jamaah yang berasal dari luar kota. Oleh sebab itu, adanya fungsi dari *Customer Relationship Manajemen* sangat dibutuhkan untuk membangun, memelihara, menjaga serta mempertahankan hubungan dengan konsumen. Agar dapat memperoleh kepuasan konsumen dan dapat memperoleh nilai yang unggul bagi perusahaan.

Tercatat sejak tahun 2021 PT. Amanah Safari Internasional telah memberangkatkan ribuan jamaah umroh, dan terus mengalami peningkatan pada tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2021 hingga awal tahun 2023. Berikut adalah tabel jamaah umroh yang telah diberangkatkan oleh PT. Amanah Safari Internasional :

No	Tahun Keberangkatan	Jumlah Jamaah
1	Tahun 2021/1442	764 Jamaah
2	Tahun 2022/1443	1198 Jamaah
3	Tahun 2023/1444	823 Jamaah

Tabel 4.3 jumlah jamaah PT. Amanah Safari Internasional setiap tahun

PT. Amanah Safari Internasional merupakan sebuah perusahaan yang maju dibidang manajemen pemasarannya, hal tersebut terbukti dari adanya peningkatan jamaah disetiap tahunnya hal tersebut terjadi bukan

¹¹ Basu Swastha DH, *Azas-Azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty, 1977)

tanpa alasan, oleh karena itu Strategi pemasaran sangat diperlukan sebuah perusahaan guna memberikan kepuasan kepada konsumen. PT. Amanah Safari Internasional mengupayakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat *customer* diantaranya yaitu:¹²

1. Produk

Pelayanan produk yang baik dan memenuhi syarat serta harapan jamaah yang dapat menciptakan kepuasan pada diri jamaah itu sendiri. Produk yang dimiliki oleh PT. Amanah Safari Internasional Tour berbagai macam, diantaranya produk wisata religius yang meliputi Haji dan Umroh, serta wisata ke tempat bersejarah islami lainnya, dan produk wisata luar negeri yang meliputi wisata internasional. Selain wisata produk yang dimiliki oleh PT. Amanah Safari Internasional Tour adalah produk makanan yang berupa oleh-oleh haji dan umroh, berupa kurma air zam-zam dan makanan ringan yang berasal dari Arab Saudi. Dan yang terakhir yaitu produk usaha koper yang dimiliki PT. Amanah Safari Internasional Tour yang digunakan bagi para jamaah umroh untuk berangkat ketanah suci atau untuk wisata internasional lainnya.

Dasar penilaian dalam produk dapat berupa kualitas produk, pelayanan dalam suatu produk, jenis produk yang disediakan, dan kesediaan produk yang ada.

¹² Philip Kotler, Kevin Lane Keller, "Manajemen Pemasaran" (New Jersey: Pearson Education, 2006)

2. Harga

Harga adalah suatu bagian yang melekat pada produk dan yang mencerminkan kualitas produk itu sendiri. Penilaian konsumen mengenai harga terdapat dalam tingkatan harga dan kesesuaiannya dengan nilai jual produk, jenis produk atau beberapa pilihan terhadap produk tersebut. Dalam pemasarannya, PT. Amanah Safari Internasional menggunakan perbandingan harga yang sesuai dengan tuntunan islam yaitu menggunakan keuntungan sebanyak 2% dan yang sesuai dengan perspektif bisnis syari`ah islam.¹³

3. Promosi

Promosi merupakan sebuah upaya dari perusahaan guna mengenalkan dan menyebar luaskan kepadak masyarakat mengenai produk/jasa perusahaan, promosi dapat dilakukan dengan berbagai macam cara tergantung kreatifitas dan keadaan perusahaan. PT. Amanah Safari Internasional melakukan promosi untuk mengupayakan peningkatan konsumen dengan menggunakan beberapa cara yaitu:¹⁴

a. Promosi menggunakan media digital online

Pada era globalisasi saat ini, media online sudah menjadi kebutuhan hampir bagi seluruh masyarakat umum. Banyak yang menggunakannya sebagai media pembelajaran, berbelanja, memperoleh informasi dan lain sebagainya. Karena melihat

¹³ Lina Anatan, Lena Ellitan, *Strategi Bersaing (Konsep, Riset Dan Instrumen)*, (Bandung: Alfabeta, 2009)

¹⁴ M Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

kebutuhan masyarakat terhadap media sosial sangat tinggi, banyak perusahaan yang memanfaatkannya untuk mengenalkan produk/jasanya secara luas agar diketahui banyak orang. Karena cangkupan media sosial yang mendunia dan mudahnya ndalam mengakses informasi yang membuat media sosial sangat diminati. PT. Amanah Safari Internasional menggunakan media sosial sebagai promosinya yaitu dengan memanfaatkan media facebook, instagram, whatsapp, dan google. Jamaah dan calon jamaah dapat dengan mudah memperoleh informasi tentang haji dan umroh di situs yang sudah disediakan. PT. Amanah Safari Internasional Tour memiliki berbagai akun meia sosial yang dapat dengan mudah diakses oleh *customer* untuk mengetahui atau hanya sekedar konsultasi. Diantara beberapa akun media sosial yang dimiliki oleh PT. Amanah Safari Internasional adalah Facebook : asafi tourstrevel, Instagram : @asafitourstravel, Youtube : asafi groub, Tiktok : asafitour.¹⁵

b. Promosi menggunakan brosur

Promosi menggunakan media berosur merupakan tindakan langsung yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional untuk menarik pelanggan. Karena dalam brosur terdapat informasi yang akurat mengenai perusahaan dan terdapat foto serta cara untuk mendaftar umroh. biasanya promosi menggunakan media

¹⁵ Sarmila, (admin media sosial), “wawancara”, Enggal, Bandar Lampung

brosur ini dilakukan apabila PT. Amanah Safari Internasional melakukan kunjungan ke beberapa departemen keagamaan seperti pondok pesantren, majelis ta`lim, masjid, dan pengajian akbar untuk mengenalkan perusahaannya.¹⁶

c. Promosi dengan *mounth to mounth*

Promosi menggunakan *mounth to mounth* biasanya dilakukan oleh karyawan atau jamaah yang sudah pernah melakukan umroh di PT. Amanah Safari Internasional dan merasa puas dengan pelayanannya, maka jamaah akan cenderung mengajak jamaah lain untuk ikut serta menggunakan jasa perusahaan tersebut. Namun promosi menggunakan media ini kurang efektif dikarenakan minimnya cangkupan yang didapat, dan biasanya hanya warga sekitar atau saudara dari jamaah yang menjadi sasaran promosi, namun promosi menggunakan cara ini merupakan cara yang paling efektif karena yang mempromosikan pasti tahu pasti tentang perusahaan dan sudah pernah menggunakan jasanya sehingga jamaah pasti akan yakin dengan apa yang disampaikan.

d. Promosi dengan cara sosialisasi

Sosialisasi merupakan cara yang cukup menarik guna menarik minat jamaah, umumnya dilakukan di beberapa majelis ta`lim, pengajian, dan di pondok pesantren yang masih berbasis

¹⁶ M Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 95

islami. Hal tersebut bertujuan untuk memperkenalkan perusahaan dan menarik minat jamaah yang mendengar. Karena jamaah bisa berinteraksi langsung dengan perusahaan dan dapat mengetahui informasinya lebih terperinci. Sebagai contoh peneliti telah mewawancarai ibu Ni`matus syarifah yang merupakan salah satu penduduk sekitar, bahwa PT. Amanah Safari Internasional pernah melakukan sosialisasi tentang umroh di masjid agung Al-Furqon Bandar Lampung dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat sekitar, Sehingga banyak yang tertarik dan ingin mengetahuinya lebih lanjut.¹⁷

4. Lokasi

Lokasi atau tempat merupakan suatu atribut dalam perusahaan, dengan adanya lokasi yang strategis akan dapat memudahkan *customer* untuk lebih mudah menjangkau lokasinya, dan pemilihan lokasi yang tepat juga akan memudahkan *customer* melihat langsung perusahaan tersebut.¹⁸ PT. Amanah Safari Internasional yang berlokasi di Kec. Enggal Bandar Lampung merupakan tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh *customer* karena berada dekat dengan taman kota dan berada dipinggir jalan sehingga *customer* akan mudah melihat.

¹⁷ Ni`Matus Syarifah, Masyarakat (Wawancara), Enggal Bandar Lampung

¹⁸ Badri, M.A, Davis D, *Opration Strategy*, (Omega, International Journal Of Management Science, 2000), 155

5. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau staff kepada jamaah guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan jamaah. Pelayanan karyawan meliputi kesopanan karyawan, keramahan karyawan, kecepatan karyawan, dan ketepatan karyawan dalam memenuhi kebutuhan jamaah. Karyawan yang berada di PT. Amanah Safari Internasional berjumlah 33 orang yang diharuskan bersikap ramah kepada jamaah yang lebih cenderung kepada ibu-ibu atau bapak-bapak bahkan lansia. Oleh karena itu PT. Amanah Safari Internasional sangat mementingkan kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani jamaah.

Pelayanan jamaah yang ada di PT. Amanah Safari Internasional Tour dilakukan dengan sebaiknya oleh karyawan mulai dari awal pendaftaran sampai keberangkatan akan dibimbing oleh karyawan PT. Amanah Safari Internasional Tour, terlebih bagi jamaah yang telah lanjut usia, maka dibutuhkan pelayanan yang khusus dan telaten agar jamaah dapat memahami. Adanya pelayanan karyawan ini merupakan wujud dari fasilitas yang disediakan oleh PT. Amanah Safari Internasional Tour.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan atribut yang ada dalam perusahaan untuk menunjang kenyamanan pelanggan. Fasilitas yang baik dan memadai akan membuat jamaah tersanjung dan merasa dihargai dalam

menikmati produk/jasa dari perusahaan. PT. Amanah Safari Internasional memiliki banyak fasilitas kepada jamaah haji yang akan menggunakan biro perjalanannya. Diantaranya yaitu jamaah akan mendapat kain ihrom yang berkualitas premium, kesehatan, makan 3x sehari, hotel yang berbintang sebagai tempat tinggalnya, penggunaan pesawat penerbangan yang berkualitas, jamaah juga akan mendapatkan free oleh-oleh apabila sudah kembali ke tanah air, dan masih banyak lagi fasilitas yang akan didapatkan jamaah yang akan menggunakan jasa PT. Amanah Safari Internasional Tour.

Selain tingkat kepuasan pelanggan, persaingan antar pelanggan juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Karena apabila banyak adanya pesaing yang menggunakan barang/jasa maka jamaah akan lebih sulit untuk menentukan pilihannya. Banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengurangi tingkat persaingan antar perusahaan, yaitu dengan memaksimalkan beberapa upaya dalam mengenalkan produk barang/jasa kepada *customer* dan menarik minat *customer* tersebut agar tertarik untuk menggunakan jasa perusahaan.

Sebuah perusahaan dapat mengidentifikasi pendekatan kepada konsumen dengan menggunakan tiga cara yaitu dengan menambah manfaat sosial. Menambah manfaat keuangan dan menambah manfaat

ikatan struktural.¹⁹ Selain mengidentifikasinya, perusahaan juga perlu melakukan tindakan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen, seperti halnya PT. Amanah Safari Internasional yang telah melakukan berbagai upaya guna memelihara serta lebih meningkatkan minat konsumennya yaitu dengan cara:²⁰

1. Mempermudah *customer relationship* dalam memberikan umpan balik

Salah satu kegiatan yang paling menguntungkan bagi perusahaan adalah mencari keluhan konsumen dan memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan umpan balik. Beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendorong umpan balik konsumen yaitu dengan melakukan survei, formulir pendaftaran, kelompok diskusi, dan *chat room and message board*. Karena apabila perusahaan melakukan pendekatan kepada *customer*, maka akan mempermudah mereka untuk memberikan saran dan menilai kepuasannya terhadap perusahaan.

2. Memberikan bantuan dengan segera saat jamaah membutuhkan bantuan

PT. Amanah Safari Internasional mengharuskan karyawan dan staffnya untuk bertindak cepat dan cekatan kepada jamaah yang membutuhkan bantuan, apabila *customer* menyampaikan keluhannya maka perusahaan harus memberikan respon dan meyakinkan kembali

¹⁹ Basu Swartha DH Dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 1986)

²⁰ Annisa Hakim, *Wawancara Staf Manager Di PT. Amanah Safari Internasional*

kepada konsumennya agar dapat dengan segera menyelesaikan masalahnya.

3. Mengurangi kejengkelan atas kritik, pembayaran kembali, dan pemberian jaminan

Dalam dunia bisnis, banyak problem yang dihadapi oleh perusahaan, tidak terkecuali adanya *cancel* atau pembatalan pesanan, namun hal tersebut jangan sampai membuat perusahaan menjadi jengkel kepada konsumen. PT. Amanah Safari Internasional melakukan beberapa rancangan guna mengurangi masalah keraguan pada *customer* antara lain :

- a. Menawarkan produk yang bermutu
 - b. Mempercayakan perbaikan bila tidak sesuai dengan yang diinginkan *customer*
 - c. Menetapkan pelayanan sesuai dengan jam yang disepakati konsumen
 - d. Mengerjakan dengan benar atau perusahaan tidak akan dibayar.
4. Mempelajari cara menghadapi konsumen yang marah

Customer yang marah dapat diselamatkan dengan cara:

- a. Membiarkan konsumen meluapkan amarahnya, dengan memberikan kesempatan konsumen yang marah untuk terus bicara, maka perusahaan akan lebih banyak memperoleh fakta.
- b. Memberitahu konsumen bahwa perusahaan mengerti masalahnya.
- c. Mencaritahu yang diinginkan konsumen

- d. Menyarankan solusi berdasarkan keinginan konsumen.
- e. Apabila konsumen tidak menyukai solusi yang diberikan perusahaan, tanyakan kepadanya mengenai hal yang bersifat adil. Dan melakukan komunikasi tindak lanjut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penerapan *Customer Relationship Manajemen (CRM)* sebagai upaya peningkatan jamaah di PT. Amanah Safari Internasional Tour (Asafi Tour) merupakan wujud nyata bagi perusahaan agar tercapainya fungsi manajemen yang meliputi *planing, organizing, actuating* dan *controlling*. PT. Amanah Safari Internasional Tour juga memberikan pelayanan bagi jamaahnya berupa administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan, kemudian memberikan pembinaan manasik dan perlindungan selama dalam perjalanan, hal tersebut terbukti dari adanya peningkatan jamaah yang terjadi disetiap tahunnya yang pada tahun 2022 sudah mencapai 1.198 dan tahun 2023 hingga awal mei sudah mencapai 823 jamaah.

PT. Amanah Safari Internasional Tour sangat memperlihatkan etos karyawan yang tinggi dengan menggunakan standar pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) serta selalu menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaahnya. Selaik itu juga memiliki keterampilan dan keahliandalam memberikan pelayanannya. Hal ini dapat mendatangkan kenyamanan dan ketenanga kepada jamaah agar dapat menyempurnakan ibadahnya.

Dari hasil penelitian mengenai upaya PT. Amanah Safari Internasional dalam meningkatkan jumlah customer dibidang manajemen haji dan umroh,

yang telah dibahas di bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Dalam melaksanakan pelayanannya PT. Amanah Safari Internasional telah didasarkan pada undang-undang yang berlaku, yaitu izin umrah U 409 2021. Dengan kata lain, PT. Amanah Safari Internasional telah memberikan pelayanan yang baik dan memadai serta telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah *customer* haji dan umrohnya setiap tahun berhasil meningkat. Upaya yang dilakukannya yaitu diantaranya Memberikan produk yang terbaik, Mempertimbangkan harga, Melakukan promosi, Lokasi yang memadai, Pelayanan karyawan, Menunjang fasilitas. Selain melakukan berbagai upaya untuk menarik minat jamaah PT. Amanah Safari Internasional juga melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi jumlah *customer* yang ada, yaitu Melakukan umpan balik kepada jamaah, Memberikan bantuan dengan segera kepada jamaah jika dibutuhkan, Mengurangi kejengkelan terhadap kritik dan pengembalian (*cancel*), Mempelajari cara menghadapi konsumen yang marah.

PT. Amanah Safari Internasional dalam melaksanakan upayanya guna meningkatkan *customer* tentu memiliki berbagai hambatan, berikut ini adalah beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi oleh PT. Amanah Safari Internasional yaitu :

- a. Adanya perubahan dari system lama menuju system yang baru menjadikan jamaah harus menguasai adanya teknologi digital, hal ini menjadi kendala bagi jamaah yang sudah lanjut usia.

- b. Kurangnya komunikasi antara pegawai dan jamaah sehingga menyebabkan adanya tumpang tindih teknis oprasional.
- c. Masih minimnya pengetahuan jamaah tentang ibadah haji dan umroh diakibatkan kurangnya jumlah bimbingan manasik haji yang seharusnya diikuti oleh jamaah.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di PT. Amanah Safari Internasional dalam rangka Upaya Meningkatkan *Customer* Manajemen Haji dan Umroh maka peneliti memiliki beberapa saran. Adapun saran-saran yang peneliti berikan kepada PT. Amanah Safari Internasional adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada direktur serta para staff PT. Amanah Safari Internasional untuk selalu meningkatkan kinerjanya sehingga selain jumlah *customer* meningkat maka kinerjanya juga harus lebih ditingkatkan lagi, agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan.
2. Dapat memberikan pemahaman dan kepercayaan kepada para jamaah tentang pelayanan yang diberikan.
3. Dengan meningkatnya jumlah jamaah disetiap tahunnya, diharapkan agar PT. Amanah Safari Internasional mengadakan penambahan anggota kepengurusan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.
4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan dan menerima masukan dari jamaah dalam pelayanannya dibidang haji dan umroh.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Qaradhawi, Yusuf, *Menjawab Masalah Haji Umroh Dan Qurban*, (Jakarta, Mbu Publishing:2007), Cet Ke 1, 21.
- Al-Habsi, Muhammad Baqir, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan,1999)
- Assauri, Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011).
- Anatan Lina, Ellitan Lena, *Strategi Bersaing (Konsep, Riset Dan Instrumen)*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Basri, Cik Hasan, “*Penurutan Rencana Penelitian Dan Penulisan Skripsi Dibidang Ilmu Agama Islam*,” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Bogdan, Robert C, Sari Knopp Biklen, *Qualitative Research For Education: An Introduction To Theory And Methodes*, (Boston: Allyn And Bacon, 1982)
- Buttle, F. *Customer Relationship Management Concept and Technologies* (Second).
- DH Basu Swartha Dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Moderen*, (Yogyakarta: Liberty, 1986)
- DH, Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty, 1977)
- Goldfeld, Chandler, *Ekonomi Uang Dan Bank*, ter. Hutabarat (Jakarta: Erlangga,1993)
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: PT. Bumi Angkasa: 2013)
- Hakim, Anisa (Manajemen Marketing), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 5 September 2022
- Juliansyah, Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- Kriyantoro, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006)
- Mulyana Dedy, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya: 2001
- Mursid M, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

- Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" ,(Jakarta: Diadit Media,2014)
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia: 2017)
- Purwanti, Asih (Manager), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 September 2022
- Kotler, philip, Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran*" (New Jersey: Peasrson Education,2006)
- Rahmat, Pupu Saeful, *Penelitian Kualitatif*, (Jurnal Equilibrium, Vol.5, No.9, 2009)
- RI, Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta, Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji: 2003)
- RI, Departemen Agama, *Al-Qur`an Dan Terjemahnya* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2009)
- Sukayat, Tahta, "*Manajemen Haji, Umroh, Dan Wisata Agama*" (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2016)
- Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*,(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009)
- Terry, George, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2005)
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Pasal 1 Ayat 1.
- Yunus, M (*Marketing*), *Wawancara*, Enggal Bandar Lampung, 05 September 2022.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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-1371/In.28.1/J/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Mat Jalil (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **ANNISA FITRI**
NPM : 1903040002
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH (STUDI KASUS DI BANDAR LAMPUNG)

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, 09 Mei 2023
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

UPAYA PT.AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER* MANAJEMEN HAJI DAN UMROH

A. Wawancara dengan Direktur Utama PT. Amanah Safari Internasional

1. Kapan PT. Amanah Safari Internasional Tour ini didirikan?
2. Siapa saja Struktur Organisasi yang ada di PT. Amanah Safari Internasional Tour?
3. Apasaja yang paket yang disediakan PT. Amanah Safari Internasional Tour?
4. Bagaimanakan prosedur pendaftaran bagi jamaah Haji atau Umrohnya?
5. Bagaimana mekanisme pelayanan yang disediakan di PT. Amanah Safari Internasional Tour?
6. Apasaja upaya yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional Tour untuk meningkatkan jumlah jamaahnya?
7. Apasaja media pemasaran yang digunakan?
8. Apakah jamaah mengalami peningkatan setiap tahunnya?
9. Program apasaja yang disediakan PT. Amanah Safari Internasional Tour?
10. Apakah PT. Amanah Safari Internasional Tour sudah memiliki SK oprasional?
11. Apakah PT. Amanah Safari Internasional Tour memiliki cabang lain selain di Bandar Lampung?
12. Berapakah jumlah staff dan karyawan yang bekerja?

B. Wawancara dengan Jamaah Umroh PT. Amanah Safari Internasional

1. Bagaimanakah manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional Tour?
2. Apakah jamaah puas dengan pelayanan yang diberikan?
3. Apakah karyawan dan staff yang bekerja ramah?
4. Adakah upaya PT. Amanah Safari Internasional Tour untuk mempertahankan minat jamaah untuk kembali menggunakan jasanya?
5. Apakah PT. Amanah Safari Internasional Tour sudah memaksimalkan penggunaan media sosial dan elektronik dalam pemasarannya?
6. Apakah PT. Amanah Safari Internasional Tour sudah menggunakan fungsi *Customer Relationship Manajemen*?

C. Wawancara dengan Masyarakat Sekitar di Kec. Enggal Kota Bandar Lampung

1. Apakah masyarakat mengetahui PT. Amanah Safari Internasional Tour?
2. Apakah PT. Amanah Safari Internasional Tour sudah melakukan sosialisasi dengan masyarakat sekitar?
3. Upaya apasaja yang dilakukan PT. Amanah Safari Internasional Tour guna menarik minat masyarakat?
4. Media apasajakan yang diketahui masyarakat untuk memasarkan produk atau jasanya?
5. Adakah minat masyarakat untuk menggunakan biro perjalanan PT. Amanah Safari Internasional Tour?

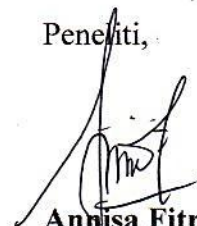
Mengetahui
Dosen Pembimbing,



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

Metro, Januari 2023

Peneliti,



Annisa Fitri
NPM. 1903040002

OUTLINE

UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER* MANAJEMEN HAJI DAN UMROH (Studi Kasus di Bandar Lampung)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Customer Relationship Manajemen
 1. Pengertian CRM (*Customer Relationship Manajemen*)
 2. Tahapan CRM (*Customer Relationship Manajemen*)
 3. Hak-Hak *Customer*
 4. Indikator CRM (*Customer Relationship Manajemen*)
 5. Tujuan (*Customer Relationship Manajemen*)
- B. Manajemen
 1. Pengertian Manajemen
 2. Fungsi Manajemen
 3. Unsur-Unsur manajemen

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung
 - 1. Profil dan Sejarah Berdirinya PT. Amanah Safari Internasional Tour Bandar Lampung
 - 2. Visi dan Misi
 - 3. Struktur Organisasi
 - 4. Program Haji dan Umroh PT. Amanah Safari Internasional
- B. Analisis Upaya PT. Amanah Safari Internasional Dalam Meningkatkan *Customer* Manajemen Haji dan Umroh

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

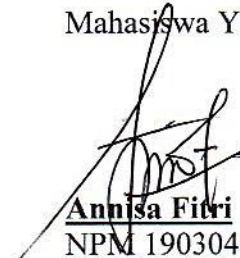
Metro, Desember 2022

Pembimbing Peneliti,



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



Annisa Fitri
NPM 1903040002



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-1413/In.28/D.1/TL.01/05/2023

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

Nama : **ANNISA FITRI**
NPM : 1903040002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH (STUDI KASUS DI BANDAR LAMPUNG)".
 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 : 15 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Asih Puruanti

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL

Izin Umroh No. U 409-2021

SURAT KETERANGAN

Nomor : 634 / DIR - ASAFI TOUR / VI / 2023

Sehubungan dengan Surat dari Institut Agama Islam Negri IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Nomor : B-1412/In.28/D.1/TL.00/05/2023, Hal : Permohonan Izin Research 15 Mei 2023, maka Direktur PT. Amanah Safari Internasional dengan hormat :

Nama : Asih Purwanti
Jabatan : Direktur PT. Amanah Safari Internasional
Alamat : Jl. Majapahit No.6 Kel. Enggal, Kec. Enggal/Kota. Bandar Lampung
Prov. Lampung

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa dibawah ini :

Nama : Annisa Fitri
NPM : 1903040002
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Telah benar melakukan Research di PT. Amanah Safari Internasional untuk menyelesaikan tugas Akhir/Skripsi yang berjudul **“UPAYA PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL TOUR DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER MANAJEMEN HAJI DAN UMROH”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bandar Lampung, 16 Mei 2023

Hormat Kami,



ASIH PURWANTI

Direktur Utama



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

NPP: 1807062F0000001

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-608/In.28/S/U.1/OT.01/06/2023

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

Nama : ANNISA FITRI
NPM : 1903040002
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903040002

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, 05 Juni 2023
Kepala Perpustakaan



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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	15 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki LBM- Rapiakan Paragraf- Perbaiki Penulisan, bahasa asing dicetak miring- Footnote setiap bab	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

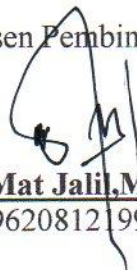
Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	03 oktober 2022	Acc Diseminarkan	

Dosen Pembimbing,



Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



Annisa Fitri

NPM. 1903040002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Annisa Fitri

Jurusan/Fakultas

: MHU/ FEBI

NPM : 1903040002

Semester / TA

: VII / 2022

NO	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13 Januari 2023	Ace Apd	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Annisa Fitri

Jurusan/Fakultas

: MHU/ FEBI

NPM : 1903040002

Semester / TA

: VII / 2022

NO	Hari/Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	04 Januari 2023	ace ant lene	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	22 Mei 2023	lengkapi di tanggal tahun dan bulan di date pengantar penulisan daftar isi sumber dan di rubah sancara petunjuk di App apakah budaya ts jwb di BAA	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<ul style="list-style-type: none">✓ Foot not Vesi, fabel✓ Kita sering tidak di awal paragraf✓ Foot not Struktur✓ Analisis di pelulugan✓ Kesimpulan mana✓ Daftar pustaka ts. laka banyak, ma buk an yg di awal saja	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 196208121998031001

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23 Juli 2022	menghadap. bawa buku lengkap	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil M. Hum

NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

Annisa Fitri

NPM. 1903040002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Annisa Fitri

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1903040002

Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	30 Mei 2023		

Dosen Pembimbing,



Dr. Mat Jalil, M. Hum

NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,



Annisa Fitri

NPM. 1903040002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Annisa Fitri
NPM : 1903040002
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Upaya PT Amanah Safari Internasional Tour Dalam Meningkatkan Customer Manajemen Haji Dan Umroh** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 12 Juni 2023
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015

FOTO DOKUMENTASI



Tempat pelayanan Informasi PT. Amanah Safari Internasional



Ruang tunggu jamaah PT. Amanah Safari Internasional



Ruang manasik bagi jamaah haji dan umroh



Wawancara dengan Annisa Hakim staff manager PT. Amanah Safari Internasional



Jamaah Umroh sebelum berangkat ke Tanah Suci



Jamaah Umroh saat berada di Madinah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Annisa Fitri Lahir Pada 04 Januari 2002 Di Desa Way Tawar Kecamatan Pakuan Ratu Kabupaten Way Kanan. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Windarto dan ibu Nur Hidayati. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar (SD) di SD N 01 Way Tawar pada tahun 2013, SMP N 04 Pakuan Ratu pada tahun

2016, MA Darul A`mal pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro Lampung, dan saat ini penulis sedang menempuh semester VIII. Harapan penulis bisa lulus secepatnya agar bisa mewujudkan cita-cita menjadi orang sukses serta menjadi orang yang berguna bagi orang lain dan dapat membanggakan orangtua.