SKRIPSI

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

Oleh :

VENTI VENORA
NPM : 1903041021

Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah (MHU)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

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

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAHDALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR)BANDAR LAMPUNG

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

Oleh:

VENTI VENORA
NPM: 1903041021

Pembimbing : Dliyaul Haq, M.E.I

Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

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

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : VENTI VENORA
NPM : 1903041021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.

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

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, 20 Juni 2023
Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

Nama : VENTI VENORA

NPM : 1903041021

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

.

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 20 Juni 2023

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I

NIP. 198121012015031002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-2446/In.28.3/D/PP.00.9/07/2023

Skripsi dengan Judul "MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG", Disusun oleh VENTI VENORA, NPM. 1903041021, 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 / 27 Juni 2023.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator	: Dliyaul Haq,M.E.I	(.....)
Penguji I	: Liberty,S.E.,M.A	(.....)
Penguji II	: David Ahmad Yani.M.M	(.....)
Sekretaris	: Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom	(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H
NIP. 197206111998032001

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

Oleh:

VENTI VENORA
NPM: 1903041021

Penyelenggaraan ibadah umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kulitas pelayanan dan perlindungan jamaah haji. Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan jamaah dalam menunaikan ibadah umrah bisa diperoleh secara sempurna. Tentunya penyelenggaraan pelayanan ibadah umrah ini tak luput dari aspek manajemennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), sedangkan sifat penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer diperoleh dari staf manajemen pelayanan umrah dan jamaah umrah tahun 2022. Sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jamaah, dan Umrah serta diperoleh dari dokumen profil PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour). Metode pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dengan menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah yang diterapkan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) dalam meningkatkan kepuasan jamaah yaitu: menerapkan fungsi manajemen *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controling*. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberikan pelayanan berupa administrasi, Transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan serta memberikan pembinaan manasik dan perlindungan selama perjalanan. Manajemen pelayanan yang diberikan kepada jama'ah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jama'ah dan adanya peningkatan jumlah jama'ah tiap tahun yang bertambah. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), sangat memperlihatkan etos karyawan yang tinggi dengan standar pelayanan 5S (Senyum, Salam , Sapa, Sopan dan Santun) dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jama'ahnya, serta memiliki ketrampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jama'ah.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jamaah, Umrah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: VENTI VENORA
NPM	: 1903041021
Jurusan	: Manajemen Haji Dan Umrah (MHU)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2023

Peneliti

VENTI VENORA

NPM: 1903041021

MOTTO

مَنْ عَمِلَ سَيِّئَةً فَلَا يُجْزَىٰ إِلَّا مِثْلَهَا ۖ وَمَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ يُرْزَقُونَ فِيهَا بِغَيْرِ حِسَابٍ

Artinya : *"Barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, maka dia tidak akan dibalasi melainkan sebanding dengan kejahatan itu. Dan barangsiapa mengerjakan amal yang saleh baik laki-laki maupun perempuan sedang ia dalam keadaan beriman, maka mereka akan masuk surga, mereka diberi rezeki di dalamnya tanpa hisab".*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka akan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orangtuaku tercinta Bapak Sugito dan Ibu Ngatini yang senantiasa memberikan dukungan penuh baik dukungan moril berupa doa dan motivasi, maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai cita-cita.
2. Kakakku tersayang Mery, yang senantiasa memberikan semagat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Seluruh Keluarga Besarku yang selalu memberi bantuan dan memberikan dukungan.
4. Sahabatku yang selalu menemani, menguatkan, dan memberikan semangat, doa serta dukungan.
5. Seluruh teman-teman jurusan Manajemen Haji Dan Umrah (MHU) angkatan 2019, yang saling menguatkan untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
6. Almamaterku, Institut Agama Islam Negari (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof Dr. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA., selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Siti Zulaika, S.Ag., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
4. Dliyaul Haq, M.E.I selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahannya dalam penyusunan proposal ini.
5. Para Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan
6. PT Amanah Safari Internasional (Asafari Tour) Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak untuk menyempurnakannya,. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca.

Metro, Juni 2023

Peneliti

Venti Venora

NPM. 1903041021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
NOTA DINAS ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ORISINALITAS PENELITIAN ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaan Peneliti 6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 6
D. Penelitian Relevan 7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah 11
   1. Pengertian Manajemen 11
   2. Pengertian Pelayanan 17
   3. Pengertian Manajemen Pelayanan 17
   4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik 22
B. Meningkatkan Kepuasan Jamaah 27
   1. Pengertian Kepuasan Jamaah 27
   2. Macam-Macam Kepuasan Jamaah 29
   3. Metode Pengukuran Kepuasaan Jamaah 29
   4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasaan Jamaah 31

C. Definisi Umrah 33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian 34

1. Jenis Penelitian 34

2. Sifat Penelitian 35

B. Sumber Data 35

1. Sumber Data Primer 35

2. Sumber Data Sekunder 36

C. Teknik Pengumpulan Data 37

1. Wawancara 37

2. Dokumentasi 37

D. Teknik Analisis Data 38

1. Reduksi Data *(Data Reduction)* 38

2. Penyajian Data *(Data Display)* 39

3. Penarikan Kesimpulan 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Amanah Safari Internasional 41

1. Sejarah Singkat PT Amanah Safari Internasional 41

2. Visi dan Misi PT Amanah Safari Internasional 42

3. Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional 44

4. Program-Program PT Amanah Safari Internasional 44

B. Manajemen Pelayanan PT Amanah Safari Internasional 45

C. Analisis Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan 56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 70

B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Program Umrah Reguler 45
Tabel 4.2 : Program Umrah Plus 46
Tabel 4.3 : Syarat Pendaftaran Umrah 47
Tabel 4.4 : Sarana dan Prasarana 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional 45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Instrumen Non Tes
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Balasan Surat Research
6. Surat Tugas
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup
10. Foto-foto Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang penduduk muslim terbesar didunia dan mendapatkan jatah kuota jemaah umrah yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Di Iindonesia dengan penduduk muslim terbesar didunia, kepariwisataan bernuansa islam telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan umat islam akan pelayanan professional dibidang penyelenggaraan ibadah umrah.

Dalam situasi kondisi politik, ekonomi, social budaya dan kemasyarakatan yang ada dan setiap muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah umrah sesuai dengan harapan yang diinginkan. Harapan setiap jamaah umrah dalam melaksanakan ibadah umrah pasti menginginkan pelayanan yang terbaik, aman, nyaman dan ibadah umrahnya dapat dilaksanakan secara sempurna. Telah dijelaskan dalam QS. Ali Imran (3) ayat 97 Allah berfirman :

فِيْهِ اٰيٰتٌۢ بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

“Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya maqam Ibrahim). Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan. Barang siapa

mengingkari kewajiban haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. [Ali Imran/3:97]"

Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaanya yaitu, standar pelaksanaan saat masih ditanah air banyak aspek yang penting harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran BPIH ke bank, pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan Kesehatan), bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagaamaan. Sedangkan standar pelayanan umrah[1] ditanah suci adalah pelayanan akomondasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Namun penyelenggaraan ibadah umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kulitas pelayanan dan perlindungan jamaah umrah. Memberikan pelayanan yang baik bertujuan agar pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan jamaah dalam menunaikan ibadah umrah bisa diperoleh secara sempurna. Bersikap jujur dalam memberikan pelayanan sangat dianjurkan dalam syariat islam, sebagaimana hadis yang di riwayatkan oleh Abu Dawud :

عَنْ عَبْدِ اللهِ بنِ مَسْعُوْد رَضِيَ اللهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِيْ إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِيْ إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللهِ صِدِّيْقًا ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِيْ إِلَى الْفُجُوْرِ ، وَإِنَّ الْفُجُوْرَ يَهْدِيْ إِلَى النَّارِ ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللهِ كَذَّابًا

Artinya: Dari 'Abdullah bin Mas'ud Radhiyallahu anhuma, ia berkata: "Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda, 'Hendaklah kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang ke Surga. Dan apabila seorang selalu berlaku jujur dan tetap memilih jujur, maka

[1] Abdul Azis dan Kustini, *Ibadah Haji dan Umrah Dalam Sorotan publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan,2007), 22

> akan dicatat di sisi Allâh sebagai orang yang jujur. Dan jauhilah oleh kalian berbuat dusta, karena dusta membawa seseorang kepada kejahatan, dan kejahatan mengantarkan seseorang ke Neraka. Dan jika seseorang senantiasa berdusta dan memilih kedustaan maka akan dicatat di sisi Allâh sebagai pendusta (pembohong).'" (Abu Dawud no.4989).

Selain sikap jujur, tentunya penyelenggaraan pelayanan ibadah umrah ini tak luput dari aspek manajemennya, manajemen berasal dari kata manage (bahasa latinnya : manus) yang berarti : memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. Menurut George R. Terry dalam buku Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi, mendefinisikan manajemen sebagai, "sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya".[2] Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi konsumen yang menerima jasa pelayanan tersebut dengan cara membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Ruang lingkup manajemen pelayanan umroh sebagaimana di atur oleh undang-undang nomor 13 Tahun

[2]Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi" (On-line), Tersedia di: http://www.academia.edu/443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_ Relation (01 Maret 2023).

2008 tentang penyelenggaraan ibadah umrah, pada pasal 3 BAB II mengenai pennyelenggaraan ibadah umrah yang bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan dan ajaran islam.[3] Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan manasik.

Dalam usaha jasa, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah (jamaah) adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau menggunakan suatu produk jasa. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah umrah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola *(travel)*. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapakan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, maka pelayanan atau jasa yang diterima, lebih rendah atau tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tri Purnamasari, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) merupakan perusahaan biro jasa perjalanan umroh yang beralamat Jl. Majapahit No.6, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213 adalah suatu lembaga di bidang jasa yang

[3] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

menangani perjalanan umrah plus, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di indonesia terutama di Provinsi Lampung. Biro perjalanan umrah pada PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ini telah tercatat sebagai salah satu lembaga biro perjalanan umrah dan haji plus yang terdaftar di Kementrian Agama Provinsi Lampung sehingga tidak termasuk salah satu travel perjalanan umrah yang illegal, sehingga kenyamanan serta kepuasaan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya.[4]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tri Purnamasari, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) adalah biro yang mengkhususkan pada perjalanan umrah, dimana biro tersebut harus mampu bekerja sama dengan baik terhadap biro yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Untuk perjalanan ibadah umroh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ini menawarkan paket ibadah umroh berupa paket umroh 9 hari, pakrt umroh 10 hari, paket umroh 13 hari untuk satu kamar berdua. Disini calon jamaah bisa memilih sendiri paket yang ingin digunakan.[5]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susani, salah satu jamaah umroh 2022 yang terlah menggunakan jasa PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), menyatakan bahwa akomodasi belum memenuhi standar yaitu

[4]Wawancara dengan Ibu Tri Purnamasari, Staf Manajemen, Tanggal 05 Maret 2023, Pukul 10.00 wib

[5]Wawancara dengan Ibu Tri Purnamasari, Staf Manajemen, Tanggal 06 Maret 2023, Pukul 13.00 wib

jarak akomodasi jamaah dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah lumayan jauh, lift belum memadai dengan kapasitas gedung, ruang loby nya sempit dan tidak ada pilihan-pilihan akomodasi seperti tiket dan kamar hotel mengharuskan saya dengan ibu harus berpisah kamar karena tidak tersedia kamar yang muat untuk 4 orang.[6] Ibu Siti jamaah umrah juga menyatakan hal yang serupa, bahwa menunggu jadwal keberangkatan umrah lama tidak sesuai dengan penjadwalan yang dijanjikan, hal ini disebabkan akomodasi bimbingan materi manasik dan perjalanan umrah Jamaah ibadah umrah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi dilaksanakan secara bertahap dan bergilir tidak semua calon jamaah langsung bimbingan secara serentak, hal ini cukup memakan waktu yang lama.[7]

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai **"Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar lampung".**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian : Bagaimana Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

[6]Wawancara dengan Ibu Susani, Jamaah Umroh, Tanggal 30 Maret 2023, Pukul 10.00 Wib
[7] Wawancara dengan Ibu Siti, Jamaah Umroh, Tanggal 31 Maret 2023, Pukul 10.00 Wib

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan peneliti yang telah peneliti susun, maka tujuan penelitian ini yaitu : untuk mengetahui Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti adalah : Secara Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah bagi pengemban ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang serta memberikan wawasan yang terkait dalam manajemen pelayanan umrah.

a. Secara Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan dapat dijadikan acuan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafari Tour) dalam meningkatkan pelayanan umrah dimasa yang akan datang.

D. Penelitian Relevan

Dalam penulisan proposal skripsi ini peneliti terlebih dulu melakukan penelaahan terhadap beberapa karya penelitian yang bersangkutan dengan judul peneliti angkat antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Yuliana Puji Lestari, dengan judul *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru"*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji dan umroh). Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, terhadap kepuasan pelanggan (jamaah haji dan umroh. Hasil penelitian Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai t hitung (7, 302) > t tabel (2, 035) dangan nilai signifikan yang dihasilkan (0, 000) masih berada dibawah 0,05. Variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 61,8% terhadap kepuasan jamaah, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Indikator yang paling dominan berkontribusi membentuk kualitas pelayanan yang baik adalah X4 terhadap Y dengan nilai 0,736. Artinya bahwa jaminan sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.[8]

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian Yuliana Puji Lestari sama-sama meneliti Kepuasan Jamaah haji dan umroh. sedangkan perbedaannya

[8]Yuliana Puji Lestari, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru* ", Skripsi UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU, 2019.

pada penelitian Yuliana Puji Lestari melihat pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini melihat penerapan manajemen pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Jurnal yang ditulis oleh Diana Aulia Ziska, Candra Darmawan, Hasril Atieq Pohan, dengan judul "*Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang"*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari manajemen pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di Fairuz Tour Kota Palembang. Hasil penelitian diolah dengan program SPSS versi 25 For Windows diuji dengan statistik dengan taraf signifikansi 0,1. Yang memperoleh nilai thitung > ttabel (2,865 > 1,66462) dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 < 0,1. Dari hasil penelitian ini menunjukan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah walaupun tidak signifikan karena angka Adjusted R Square hanya sebesar 0,094 menunjukkan 9,4% variasi manajemen pelayanan yang di dapat dari variabel kepuasan jamaah yang mana sisanya 90,4% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.[9]

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian Diana Aulia Ziska, dkk., sama-sama meneliti manajemen pelayanan dan Kepuasan Jamaah haji dan umroh. sedangkan perbedaannya pada penelitian Diana Aulia Ziska, dkk., melihat pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan

[9]Diana Aulia Ziska, Candra Darmawan, Hasril Atieq Pohan, "*Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang"*, Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol.2, No.7, Juni 2023

menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini melihat penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Jurnal yang ditulis oleh Maulidia Wulan Anggraini, Tin Agustina Karnawati, Widi Dewi Ruspitasari, dengan judul *"Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Jamaah Umroh Sebagai Variabel Intervening".* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bauran promosi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan jemaah haji Al-Syahba Malang melalui kepercayaan jamaah sebagai variabel intervening. Hasil penelitian membuktikan bahwa ketiga variabel independen yaitu bauran promosi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan jamaah. Bauran promosi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Kepercayaan jamaah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah. Sedangkan bauran promosi, kualitas pelayanan, citra perusahaan memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah melalui kepercayaan jamaah sebagai variabel intervening.[10]

   Persamaan penelitian ini dengan penelitian Maulidia Wulan Anggraini, dkk., sama-sama meneliti manajemen pelayanan dan Kepuasan Jamaah

[10]Maulidia Wulan Anggraini, Tin Agustina Karnawati, Widi Dewi Ruspitasari, dengan judul *"Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Jamaah Umroh Sebagai Variabel Intervening".*

haji dan umroh. sedangkan perbedaannya pada penelitian Maulidia Wulan Anggraini, dkk., melihat Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan, sedangkan pada penelitian ini melihat penerapan manajemen pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah

1. Pengertian Manajemen

Dalam kamus bahasa Indonesia kata manajemen berarti mengelola sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan pimpinan bertanggung jawab atas berjalannya perusahaan dan organisasi. Dan dalam buku dasar-dasar manajemen, manajemen dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.[1]

Sedangkan menurut istilah ada beberapa pengertian. Dalam penelitian ini akan penulis sampaikan beberapa pengertian manajemen yang diungkapkan oleh para ahli dalam bidang manajemen. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli sebagai berikut :

George R Terry mendefinisikan manajemen merupakan proses suatu kerja atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional dan menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.[2]

Menurut Hasibun, manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainya,

---

[1] *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, Kementrian Pendidikan dan kebudayaan, 2011),296

[2] Geogre R. Terry, Leslie W.Rue, *Dasar-Dasar Manajemen,* (Jakarta: Bumi Aksara,2014),1

secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan.[3] Menurut sukarno, manajemen merupakan proses dari memimpin, membimbing dan memeberikan fasilitas dari uasaha orang-orang yang terorganisasikan guna mencapai suatu tujuan yang ditetapkan.[4]

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsinya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

1) Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen alkan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari *man, money, method, machines, materials,* dan market disingkat 6M.

1) *Man* (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal umrah yang disebut man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing umrah

2) *Money* (uang atau pembiyaan)

Pembiyayaan ini berarti dana umrah yang akan dipergunakan untuk pembimbing manasik yang bersumber dari kementrian agama

[3] Hasibun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), 2
[4] Sukarno, *Dasar-Dasar Manajemen* , (Jakarta: Miswar, 11986), 4

3) *Material* (bahan-bahan atau perlengkapan)

Tanpa adanya bahan atau perlengkapan, manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya

4) *Machines* (mesin-mesin)

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses, selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertaib dengan alat pelengkap

5) *Method* (metode, cara, sistem kerja)

Cara melaksanakan sesuatu perkerjaan guna mencapaii tujuan yang tertentu, maka penggunan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna mencapai sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam menyelesaikan tugas.

6) *Market* (pasar)

Peran pasar ini sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produk yang ada disebuah perusahaan. Oleh karna itu baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenali oleh masyarakat tergantung dari bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.[5]

2) Fungsi Manajemen

Fungsi manajmen adalah rangkaian berbagai kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan

[5] Ibid,1

antara yang satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi. Menurut Geogre R. Terry, dalam buku manajemen yaitu : *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), *Controling* (pengawasan).

1) Perencanaan *(Planning)*

Perencanaan merupakan poin paling awal dari aktivitas manajerial. Karena bagaimanapun sempurnanya suatu aktivitas manajemen tetap membutuhkan perencanaan . karena perencanaan merupakan langkah awal bagi sebuah kegiatan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang terkait agar memperoleh hasil yang optimal. [6]

Perencanaan dalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikerjakan selama satu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat dicapai.[7] Baik tuuan maupun rencana, keduannya dapat untuk jangka Panjang dan dapat juga untuk jangka pendek.

2) Pengorganisasian *(Organizing)*

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan erat dengan perencanaan dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat untuk wadah yang statis. Pengorganisasian

[6] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 94
[7] Geogre R, Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 43

merupakan penetuan perkerjaan yang garus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas dan membagi-bagikan pekerjaan kepada setiap karyawan.[8]

Pengorganisasian ini sangat penting bagi proses kegiatan suatu organisasi seba dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membenyuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertkl maupun horizontal kearah mencapai tujuan.

3) Penggerakan *(Actuating)*

Penggerakan disebut juga Gerakan, yang mencakup kegiatan yang dilaksanakan seorang manajer untuk mengambil dan melanjutkan kegiatan ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai. Pada tahap ini manajer sangat penting untuk dapat menggerakan semua elemen yang ada sesuai fungsi dan tugasnya.[9]

4) Pengawasan *(Controlling)*

Pengawasan sering disebut juga dengan pengendalian yaitu mengandakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar dan baik sesuai tujuan semula.[10] Pengawasan merupakan Langkah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi dan mengambil

[8] Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen,* (Bandung: Alfabeta,2014), 11
[9] George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen,* 17
[10] Badrudin, *Prinsip-Prinsip Manajemen,* 17

Tindakan korektif bila diperlukan untuk agar hasilnya sesuai denga napa yang telah ditentukan.[11] Bila terjadi adanya penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan unruk meluruskan Kembali Langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.[12]

Handoko juga berpendapat bahwa manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa adanya manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alas an utama diperlukannya manajemen :

1) Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi
2) Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran, dan kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
3) Manajemen dibburuhkan untuk mencapai efesiensi dan produktifitas kerja organisasi atau peerusahaan.[13]

Oleh sebab itu, Lembaga harus selalu memonitoring dan mengawasi setiap kegiatan atau pelaksanaan program, sehingga masalah yang dapat menggangu jalannya roda organisasi dapat

[11] George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen,* 20
[12] Zain Muctarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah,* (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996) 35
[13] T. Hani Handoko, *Dasar-Dasar Manajemen,* 7

sedini mungkin diketahui, agar dapat segera diambil langkah-langkah perbaikan untuk mencapai tujuan.

2. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.[14] Menurut Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagain akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan adalah hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelangan.[15]

Menurut H.A,S. Moenir Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan Tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.[16]

3. Pengertian Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dan menyelesaikan

[14] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 2002), 446

[15] Gronroos, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), 2

[16] Moenir, *Manajemen Pelayanan*, 17

aktiviitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[17]

Manajemen Pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan adminitrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah umrah.

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, adminitrasi, ibadah, dan Kesehatan. Pelayanan umum mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah yaitu mengenai bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat dipesawat, tayamum dipesawat, shalat jama dan qashar), pelayanan adminitrasi yaitu menyangkut dengan pendaftaran, paspor, panggilan masuk asraman dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesahatan, biaya pemeriksaan Kesehatan, dan penyerahan kartu Kesehatan.[18]

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai asas dan tujuan, yang berbunyi "penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya

[17] Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan,* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 4

[18] Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia,* (Jakarta: Publitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), 1

sesuai dengan ketentuan ajaran islam". Dan terdapt juga pada BAB III Pasal 6 pemerintah wajib melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan transportasi, adminitrasi, bimbingan ibadah haji, akomondasi, kosumsi, dan pelayanan kesehatan. [19]

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

a. Adminitrasi

Adminitrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang seacara bersama dalam organisasi guna untuk mencapai tujuan. Pada bagian adminitrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah. Pendaftran calon jamaah umrah sebagai berikut :

1) Beragama islam
2) Berusia minimal 12 tahun pada saat mendaftar
3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah
4) Memiliki KK (kartu keluarga)
5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau akte nikah atau ijaza

[19] Undang-Undang Republlik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

6) Memiliki tabungan nama jamaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.[20]

b. Bimbingan manasik umrah

Dalam manaasik haji dapat dilakukan dengan tigal hal yaitu ; pra umrah, Ketika brlangsung, dan paska umrah.

1) Pra umrah adalah agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah nanti ketika berada ditanah suci.
2) Ketika berlangsung yaitu bimbingan yang dilakukan ketika berada ditanah suci dengan cara membimbing, memberi pengarahan agar pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
3) Paska umrah merupakan bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah, untuk mempertahankan kemamburan umrah.

c. Akomondasi

Akomondasi merupakan salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah umrah. Yang dimaksud dengan akomondasi itu adalah menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainya. Penyewaan pemondokan juga mengikuti ketentuan dalam *Taklimatul Hajj* pemerintah arab Saudi. Ketentuan itu antara

[20] Ali Rokhmat, *Manajemen Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah, 2016), 217

lain adalah menysaratkan adanya izin kelayakan *(tasyrih)* yang dikeluarkan oleh *baladiyah* (pemeritah arab Saudi), karena dengan adanya akomondasi yang baik dan memuaskan maka para jamaah menjadi lebih khusyu dalam menjalankan ibadah umrahnya.

d. Transportasi

Untuk transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Pelayanan transportasi juga merupakan bagian kewajiban pemerintah dalam rangka memobilitaskan jamaah dari tanah air ke arab Saudi dan Kembali ketanah air. Dalam pelayanan transoprtasi udara, telah disusun indicator mutu layanan yaitu ketepatan waktu sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan. Transportasi juga memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah umrah.[21]

e. Komsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higenis merupakan service yang menjadikan para jamah menjadi merasa nyaman, dan selama diarab Saudi jamaah haji dan umrah akan mendapatkan pelayanan ketring pada saat kedatangan dan kepulangan dipemondokan Madinah, mekkah, arafah, dan mina. Untuk lebih memuaskan jamaah umrah pemerintah mempersyaratkan penyediaan ketering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. Hal demikian

[21] Ibid, 29

diharapkan dapat memberikan kenyaman jamaah dalam menjalankan ibadah umrahnya.

f. Kesehatan

Pelayanan Kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesahatan jamaah umrah untuk menjaga agar jamaah umrah tetap dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ketanah suci, sesampainya ditanah suci dan ketika sudah pulang.[22]

4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasaan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarna yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah, karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berabtai dari mulut kemulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.

[22] Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama,* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016), 134

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hamper semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberpa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelyanan yang diberikan.[23]

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah factor manusia yang memberikan pelayanan yang baik. Manusia yang melayani jamaah secara epat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana serta prasarana yang mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerja. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

Berikut ini ciri-ciri suatu perusahaan yang dapat dikatakan telah menerapkan manajemen pelayanan dengan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.[24]

a. Tersedianya karyawan yang baik

[23] Kasmir, *Etika Customer Service,* (Jakarta : Raja Gravindo Persada, 2005), 150
[24] Ibid, 186

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, santun, dan bertanggung jawab. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, meyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah, salah satunya yang paling penting diperhatikan adalah kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah saranan dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seoperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dan betah dalam ruangan tersebut.

5) Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawann harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertangungjawab terhadap pelayanan yang diingiinkan. Jika terjadi sesuatu

karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara cepat dan tepat.

6) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk perkerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

7) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu juga karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

8) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalaah jamaa atau kemampuan dalam berkerja. Kemampuan berekerja itu akan mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

9) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap apa yang dinginkdn oleh jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah lari. Usahakan menegrti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

10) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepadaperusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi konsumen perusahan yang bersangkutan. demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaanya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana perespsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeleuruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kulitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau perespsi pihak penyediaan jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian presepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkomsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga mereka lah yang eharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa. [25]

[25] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Cervice,* (Yogyakarta: Andi, 2011), 10

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Prasuraman, Zeithalm dan Berry. Yang dikutip oleh Tjiptono meliputi, [26]

a. Kehandalan *(reliability)* yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
b. Responsive *(responsiveness)* yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan baik sebaik mungkin.
c. pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
d. Empati *(empathy)* meliputi kemudahaan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
e. Berwujud *(tangible)* yaitu penampilan fisik, personil, media komunikasi dan peralatan

B. Meningkatkan Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan Jamaah

Kata "kepuasan atau satisfaction" berasal dari Bahasa Latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.[27] Kepuasan merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang

[26] Ibid,14

[27] Akhmad Irwansyah Siregar, Riko Mappadeceng, "Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kemudahan terhadap Kepuasan Jemaah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Kota Jambi", Journal of Economics and Business,vol. 4, No.2, (September 2020), 251.

berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.[28]

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas.[29]

Kepusaan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaanperasaan yang terbentuk dalam pelanggan tentang pengalaman pengkonsumsian. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat yaitu hubungan antar perusahaan dengan konsumen menjadi semakin harmonis. Yazid mengemukakan bahwa kepuasan jamaah adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasabiasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa). Sebaliknya,

[28]Mas Songko, dkk., "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya", Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy, Volume 1 Nomor 1 (2021), 5.

[29]Nisrina Kamila dan Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour And Travel Surabaya), Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam

apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat.[30]

2. Macam-Macam Kepuasaan Jamaah

Menurut Umar, kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Kepuasan fungsional yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan.
b. Kepuasan psikologikal yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari sesuatu seperti suasana lingkungan yang hendaknya terasa nyaman dan menyenangkan bagi para jamaah.

Dari uraian diatas, maka jenis atau macam kepuasan yang ada pada jamaah adalah kepuasan fungsional yaitu kepuasan dari sarana prasarana yang tersedia dan kepuasan psikologikal, yaitu kepuasan yang diperoleh dari pelayanan staf manajemen atau karyawan yang bertugas. Jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan jamaah, misalnya jamaah yang baru datang langsung mendapatkan pelayan yang baik dan optimal.

3. Metode Pengukuran Kepuasaan Jamaah

Adapun empat metode yang dapat dijadikan sebagai alat ukur kepuasaan pelanggan (jamaah) antara lain[31]:

---

[30]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 (t.tp: Indeks, 2018), 179

[31]Zainul Arifin, dkk., "Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang", Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam Vol. 8, no.1 (Februari 2022) , 102.

a. Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*)

Sistem keluhan dan saran merupakan alat ukur kepuasan perusahaan yang tidak hanya ada di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang saja melainkan juga ada pada setiap perusahaan Tour lainnya. Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (jamaah) akan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi pelanggan (jamaah) untuk menyampaikan pendapat, saran dan keluhan. Adapun media yang harus disiapkan diantaranya:

1) Kotak saran
2) Menyiapkan *customer care* atau *customer complain*
3) *Hot line service*
4) Web
5) E-mail
6) Telepon bebas pulsa

b. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan (jamaah) banyak yang dilakukan dengan menggunakan:

1) Survei lapangan
2) Menyebarkan daftar pertanyaan
3) Angket
4) Kuisioner
5) Wawancara langsung
6) Telephone call

c. Pembeli Bayangan (*Gosth Shopping*)

Pembeli bayangan merupakan strategi perusahaan yang dilakukan untuk mengetahui serta dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf perusahaan kepada calon jamaah. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan (jamaah) di perusahan persaing. Adapun tujuan gosth shopping ini yaitu untuk mencari kekuatan dan kelemahan sebuah produk.

d. Analisa Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Analisa pelanggan yang hilang merupakan metode yang dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggan yang telah berhenti berlangganan dengan perusahaan secara langsung. Sehingga kita dapat mengetahui penjelasan serta alasan mereka kenapa beralih pada perusahaan lain.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasaan Jamaah

Menurut Zeitmal kepuasan pelanggan (jamaah) dipengaruhi oleh beberapa persepsi antara lain sebagai berikut[32]:

a. Kualitas Produk/Jasa Pelanggan (jamaah)

Jamaah akan merasa sangat puas jika produk atau jasa yang mereka inginkan sesuai harapan dan juga berkualitas. Pelanggan (jamaah) rasional pasti sangat menuntut terhadap produk atau jasa

[32] Zainul Arifin, dkk., "Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang", Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam Vol. 8, no.1 (Februari 2022) , 103.

yang berkualitas karena pelanggan (jamaah) pada saat membeli pasti juga penuh pengorbaan.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman service quality dapat diartikan sebagai seberapa bedanya kenyataan dengan apa yang diharapkan pelanggan (jamaah) atas layanan yang diterima oleh mereka. Sedangkan menurut Lovelock mengartikan bahwa service quality adalah posisi unggul yang diharapkan oleh pelanggan (jamaah) serta pengendalian atas posisi unggul itu sendiri.

c. Harga

Untuk pelanggan (jamaah) yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan dan bagi pelanggan (jamaah) yang tidak sensitif terhadap harga maka komponen harga relatif tidak penting.

d. Faktor Emosional

Pelanggan akan sangat bangga serta sangat yakin jika orang lain suka akan produk atau jasa yang digunakan. Kepuasan yang didapat tak hanya pada kualitas dari produk akan tetapi nilai sosial juga dapat pelanggan jadi tambah puas dan yakin.

e. Biaya dan Kemudahan Pelanggan (jamaah)

Jamaah akan semakin puas jika biaya relatif murah, nyaman, dan efisien ketika mendapatkan produk atau pelayanan.

f. Nilai

Nilai merupakan keseluruhan penilaian pelanggan (jamaah) tentang produk atau jasa yang telah ditawarkan. Nilai setiap produk atau jasa merupakan asset yang bernilai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (jamaah) dan mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi.

C. Definisi Umrah

Secara makna bahasa, kata umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.[33] Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah.[34]

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik). Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rukun ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:

1. Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
2. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
3. Melakukan sa'i antara sofa dan marwa.
4. Mencukur atau memotong rambut.

[33]Al- Habsi, Baqir, Muhammad, Fiqih Praktis, (Bandung: Mizan, 1999), 377
[34]Departemen Agama RI, Bimbingan Manasik Haji, Jakarta: 2003, 3

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah penelitian lapangan atau *(field research).* Dalam penelitian ini, peneliti berangkat ke lapangan untuk mengngadakan penelitian tentang fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Dengan ini maka pendekatan terkait erat dengan pengamatan berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensien yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis.[1]

Sumaryanto, mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif menyajikan secara langsung hakikatnya dalam hubungan antara peneliti dengan responden serta lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Data yang dikumpulkan dari metode kualitatif berupa kata-kata, gambar video dan bukan angka-angka, karena metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.[2]

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti langsung datang ke objek yang diteliti yaitu PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) yang beralamat Jl. Majapahit No.6, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung

---

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

[2] Sumaryanto, F. Totok. *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Semarang: Unnes Press,2007), 76

35213. Peneliti tertarik melilih lokasi penelitian ini karena PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) cukup terkenal di Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat maka penelitian ini bersifat deskriptif yakni bukan berupa angka-angka melainkan dalam bentuk kalimat pertanyaan, deskripsi, uraian dan keterangan-keterangan. Menurut dumadi Suryabrata penelitian deskriptif adalah penelitian yang sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.[3]

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualintatif berupa uraian deskripsi atau keterangan-keterangan seteliti mungkin untuk menjelaskan Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung.

B. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana data tesebut diperoleh. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian yang hendak diteliti, yaitu sumber data primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.[4] Sumber data primer adalah sumber utama atau sumber

[3] Sumadi Suryabrta, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grafindo Persada, 2014), 77

[4] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 129

yang diperoleh langsung dari sumbernya yakni melalui wawancara, maupun dalam bentuk dokumen yang tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan staf manajemen pelayanan, Jamaah umrah di PT Amanah Safari Internasional.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan peneliti dalam menentukan jamaah dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu sampling kebetulan (*insidental/accidental sampling*). Menurut Sugiyono sampling insidental adalah teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.[5]

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer.[6] Sumber data sekunder diperoleh secara tidak langsung namun data sekunder berperan membantu melengkapi data primer. Peneliti mengambil data sekunder dari kutipan buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan manajemen pelayanan umrah.

[5] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2010), 67

[6] Ibid, 85

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung ke PT Anabah Safari Internasional yang terletak di jalan Majapahit No.6, Enggal Kota Bandar Lampung.

Pengumpulan data dilapangan atau lokasi dilakukan dengan menggunakan Teknik pengumpulan data berupa:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.[7] Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu penelitian melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya.[8] Wawancara ini ditujukan kepada 2 orang staf manajemen pelayanan umrah di PT Amanah Safari Internasional dan 4 jamaah umrah.

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang diambil bukan dari manusia yakni hal-hal yang berupa buku, surat kabar, majalah, agenda, dokumen resmi dan sebagainya.[9] Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan yang diperoleh dari hasil wawncara dan foto-foto wawancara. Dalam

---

[7] Suharsini Arikuntoro, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), 183

[8] Irawan Sueharto, *Metode Research*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 1999), 40

[9] Elivinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Simbiosa Rektama Media, 2019), h. 185

penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mencapai serta menata secara sistematis catatan hasil wawancara, dokumentasi dan yang lainya untuk meningkatkan pemahaman peneliti.[10] Analisis data ialah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori serta satuan uraian dasar.[11] Tujuan analisis data ialah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca serta dipahami. Metode yang digunakan ini ialah metode *survey* dengan penedakatan kualitatif yang artinya setiap data yang terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai peresepsi yang tidak menyimpang serta sesuai dengan judul peneliti. Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu [12]

1. Reduksi Data *(Data Reduction)*

Reduksi data atau mereduksi data berarti merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang kemudian dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dari pengertian diatas maka yang peneliti lakukan saat mereduksi data yaitu, dengan cara memilih, dan menyederhanakan informasi data

---

[10] Noen Muhajirin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1999), 183

[11] Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Rosda Karya, 2007), 103

[12] Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, 216

yang diperoleh dari wawancara, dan catatan lapangan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang jelas dari data tersebut sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

2. Penyajian Data *(Data Display)*

Kemudian setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya yaitu *display* data atau penyajian data adalah upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan mendisplay data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini data yang akan disajikan adalah bentuk uraian singkat berupa teks naratif mengenai Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung.

3. Penarikan Kesimpulan *(Conclusion Drawing/Vertifoication)*

Setelah memperoleh data dan menyajikan data barulah data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan, dalam penelitian kualitatif pengambilan kesimpulan dilakukan secara bertahap, kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukaan

pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

Proses dalam mengalisis data ini digunakan peneliti untuk membahas tentang Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

1. Sejarah Singkat PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Awalnya owner bersama direktur PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) melihat peluang semakin tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah, maka owner bersama direktur dan seluruh karyawan memutuskan berkomitmen untuk mengembangkan perusahaan ke bidang jasa perjalanan umrah, haji plus dan. Motivasinya untuk mengembangkan perusahaan ke jasa perjalanan umrah, haji plus dan tour, yaitu melayani dan membantu semua tamu Allah Swt yang ingin menjalankan ibadah umrah dan haji dengan mengutamakan pelayanan yang maksimal demi mencapai kepuasan jamaah.

Berkat kesatuan dan kesamaan visi dan misi oleh pimpinan PT. Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), ditambah lagi dengan adanya kepercayaan dan dukungan dari masyarakat membuat perusahaan ini terus melangkah lebih cepat. Tercatat telah berulang kali PT. Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberangkatkan jamaah umrah setiap bulannya. Selain itu, bertambahnya jumlah jamaah umrah dari waktu ke waktu membuat PT. Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

termotivasi dalam mengurus dan membimbing jamaah dengan pelayanan yang prima, baik dan amanah.[1]

PT. Amanah Safari Internasional (ASAFI TOUR) didirikan pada tahun 2018, yang berkantor berpusat di Jl. Majapahit No.6, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213. Sebagai komitmen perusahaan dalam melayani tamu-tamu Allah dan Pelanggan lainnya secara aman dan profesional. ASAFI TOUR telah memenuhi berbagai persyaratan hukum perusahaan yang ditetapkan oleh pemerintah antara lain: Akta Pendirian Perusahaan, Izin Kementerian Pariwisata, izin Kementrian Agama dll.

Pembimbing PT. Amanah Safari Internasional adalah Ustadz yang kompeten dan muthawif yang profesional dalam membimbing seluruh jama'ah serta menguasai bahasa Arab dengan baik dan dialeg setiap negara. Pembimbing juga berusaha untuk membimbing para jamaah umrah dengan melakukan perenungan, menghidupkan jiwa dan mensucikan pikiran serta mengambil ibrah (pelajaran) yang mendalam selama di tanah suci, sehingga kegiatan ibadah umrah menjadi lebih bermakna dan membawa perubahan hidup. Sebagai Agen perjalanan yang Profesional, PT. Amanah Safari Internasional selalu mengedepankan dan mengutamakan pelayanan terbaik dalam melayani jamaah Umrah sesuai dengan sunnah Rasulullah shallallahu alaihi

[1] Wawancara dengan Ibu Anisa Hakim, Manajer Marketing, Tanggal 09 Maret 2023, Pukul 10.00 Wib

wasallam dan berkomitmen dalam setiap pemberangkatan jamaah Umrah.[2]

2. Visi dan Misi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Dalam pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi dan misi perusahaan PT. Amanah Travel adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi Penyelenggara Haji Plus dan Umroh dengan Pelayanan berkualitas dan Bimbingan Ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah Shahihah

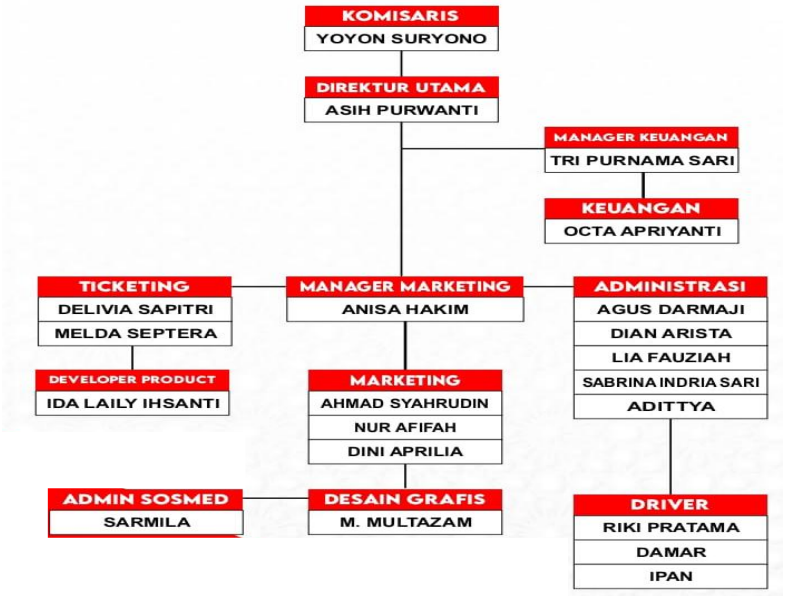
b. Misi

Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dalam semua aspek operasional perusahaan. Memiliki Sumber Daya Insani yang Bertaqwa, Loyal terhadap Perusahaan, Amanah, Profesional serta ditopang Oleh sistem IT yang Handal dan Mekanisme Kerja yang Kondusif, Efektif dan Efisien. Senantiasa memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dan berkesinambungan bagi segenap Pemangku Kepentingan ASAFI TOUR.

[2] Wawancara dengan Ibu Anisa Hakim, Manajer Marketing, Tanggal 09 Maret 2023, Pukul 11.00 Wib

3. Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Gambar 4.1
Struktur PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)



Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Komisaris

Bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan perusahaan, dan memberi nasehat kepada direksi beserta bawahannya

b. Direktur Utama

Direktur Utama berfungsi sebagai pengawas serta membantu perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan

c. Manajer Keuangan

Berfungsi sebagai penanggung jawab untuk seluruh bagian keuangan perusahaan.

d. Keuangan

Berfungsi sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan.

e. Manajer Marketing

Bertanggung jawab dalam mengoordinasikan strategi pemasaran dan mengatur anggaran untuk setiap kampaye atau iklan dan memonitor pertumbuhan perusahaan

f. Administrasi

Berfungsi membantu segala kegiatan administrasi dan mendukung operasional untuk sebuah divisi tertentu, diantaranya membuat surat (memo masuk atau memo keluar)

g. Ticketing

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola konsumen yang ingin memesan pembelian tiket pesawat dan juga bertanggung jawab atas pembuatan paspor bagi para konsumen ataupun jama'ah

h. Delveloper Produk

Bertanggung jawab mengembangkan produk baru maupun yang sudah ada sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan jamaah dengan lebih efektif

i. Marketing

Bertanggung jawab merespon kebutuhan jamaah, memberikan informasi atau mengenalkan produk dan layanan kepada calon jamaah

j. Admin Sosmed

Bertanggung jawabmemantau, dan mengelola akun media sosial perusahaan

k. Desain Grafis

Bertanggung jawab membuat laporan tahunan iklan, konten promosi, konten media sosial, mendesain halaman website, brosur, logo perusahaan

l. Driver

Bertanggung jawab atas pelayanan pemesanan rental mobil yang ditawarkan dalam perusahaan

4. Program-Program PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Dari data yang diambil dari PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) harga umrah akhir tahun 2022 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umrah yang ditawarkan seperti.[3]

a. Program Umrah Reguler

Program Umrah Reguler yaitu kegiatan umrah yang dilakukan dengan tujuan (Semarang-Jakarta-Jeddah), dan ada juga dengan paket Umrah 9-10 hari, adapunpelaksanaannya dilakukan 9-

[3] Wawancara dengan Ibu Anisa Hakim, Manajer Marketing, Tanggal 09 Maret 2023, Pukul 10.30 Wib

10 hari. dengan biaya sebagai berikut:

Tabel 4.1
Program Umrah Reguler

Paket	Jadwal	Harga	Hotel	Pesawat
Hemat (9 hari)	15, 16, 17 Jan 2022	26.500.000	- Madinah: royal andalus/setaraf - Mekkah: wadi ibrahim/setaraf	Lion air
Umrah (10 hari)	18 jan 2022	29.000.000	- Madinah: al-aqeq/setaraf - Makkah: grand zam-zam/setaraf	Saudia

Adapun rincian biaya dari paket diatas adalah adalah sebagai berikut:

1) Tiket pesawat terbang kelas ekonomi.
2) Pengurusan dokumen Visa dan Surat Rekomendasi Keberangkatan.
3) Akomodasi Hotel.
4) Makan 3 kali sehari.
5) Transportasi Full AC selama di Arab Saudi
6) Guide (Muthawwif) yang berpengalaman.
7) Ziarah dan City Tour sesuai program.
8) Perlengkapan komplit.
9) Air Zam-zam.
10) Manasik di Indonesia
11) Dokter Pendamping.
12) Pembimbing Ibadah.
13) Buku Album.

14) Tenda di Arafah dan Mina.
15) Perlengkapan Ibadah.
16) DAM Tamattu.
17) Asuransi.

Namun demikian rincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

1) Biaya kelebihan berat bagasi.
2) Tour dan transportasi diluar paket.
3) Telpon, telex, faximili, minum, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
4) Guadi (Muthawwif) khusus.
5) Kursi roda.
6) Badal haji.
7) Kargo

b. Program Umrah plus

Program Umrah plus yaitu kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan Semarang-Jakarta-Jeddah. Kemudian setelah itu kesatu negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti Dubai, Turki.

Tabel 4.2
Program Umrah plus

Paket	Jadwal	Harga	Hotel	Pesawat
Umrah Plus	24, 25, 26, 27, 28, 29 Jan 2022	31.000.000	Madinah: Mukhtara Madinah/setaraf	Air asia

(13 hari)			Makkah: Final Rehab/setara	

Dari harga-harga diatas belum termasuk.

1) Handling, Perlengkapan, dll Rp. 950.000,-.
2) Pengurusan Paspor.
3) Suntik Meningitis.
4) Biaya pengeluaran pribadi (Telepon, laundry, kelebihan bagasi, tip, dll).
5) Pengurusan surat mahrom Rp. 350.000 bagi wanita yang berumur kurang dari 45 tahun yang tidak didampingi mahromnya.[56]

B. Manajemen Pelayanan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Dalam masalah manajemen pelayanan suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan baik di dalam perusahaan tersebut ataupun ketika sudah diberangkatkan, adapun manjemen pelayanan umrah yang ada pada PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) adalah:

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) meliputi pendaftaran. Prosedur pendaftaran di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) :

a. Ketentuan Pendaftaran Umrah

1) Mengisi formulir pendaftaran
2) Membayar DP sebesar 10.000.000 (pelunasan 1 buan sebelum

keberangkatan

3) Paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku. Minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan. CONTOH: MUHAMMAD CHOIRUL HADI

4) Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1½ bulan sebelum berangkat, sebagai berikut:

Tabel 4.3
Syarat Pendaftaran Umrah

Jamaah	Dokumen
Suami+istri	Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Miningitis
Suami+istri+anak	Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Miningitis
Wanita sendiri usia di bawah 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, BukuKuning Miningitis
Wanita sendiri usia diatas 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, BukuKuning Miningitis
Laki-laki sendiri	Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Miningitis

5) Pas photo berwarna: dengan latar belakang putih & posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan jilbab selain putih & tidak memakai seragam dinas)

   a) Ukuran 4x6: 8 lembar

   b) Ukuran 3x4: 8 lembar

6) Bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).
7) Pembatalan umrah dikenakan potongan, sebagai berikut:
   a) Terhitung 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25% dari harga paket
   b) Terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket
   c) Terhitung 9 s/d hari keberangkatan dikenakan biaya 90% dari harga paket

Cara Pembayaran, Pembayaran dianggap sah apabila:

1) Pembayaran dilakukan langsung di kantor diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), beralamat: Jl. Majapahit No.6, Enggal, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213. Televon: (0721) 6014282.
2) Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk:
   - Bank Mandiri, Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri dollar
   - Bukti setoran/transfer, mohon dikirim fax ke (0721) 6014282 atau diserahkan langsung di kantor PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour).

2. Pembinaan

Meningkatkan bimbingan jemaah umrah yang berorientasi pada penguasaan manasik dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga.

Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang umrah. Maka dari itu diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) melakukan manasik mengikuti dari pihak biro yang di ajak kerjasama.

Sedangkan dari peraturan pemerintah Bimbingan terhadap calon/jemaah umroh dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) melakukan manasik mengikuti dari pihak biro yang di ajak kerjasama.

a. Dilaksanakan selama 3 kali bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kab/Kota dan 7 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan domisili jema'ah.
b. Untuk pelaksanaannya dibentuk tim yang di SK-kan oleh Kepala Kankemenag Kab/Kota, baik untuk bimbingan masal maupun bimbingan kelompok di KUA Kecamatan.
c. Untuk Kecamatan yang kurang dari 1 kelompok (kurang dari 45

orang) dapat digabung dengan kecamatan lain.

d. Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementerian Agama.

e. Biaya bimbingan dibebankan kepada pemerintah (Kementerian Agama).

f. Penataran Karu dan Karom di Kankemenag Kabu/Kota.

g. Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci pada setiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi TPHI, TPIHI dan TKHI dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

h. bimbingan diberikan pula di Asrama umrah sebelum keberangkatan ke tanah suci.

i. Kurikulum bimingan manasik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan dan kemenag Kab/Kota.

3. Perlindungan

Dalam aturan perlindungan terhadap jemaah umrah sejak mulai pendaftaran dan tercatat dalam Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Umrah Terpadu) Kementerian Agama (Kemenag), yang meliputi :

a. Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah umrah;

b. Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah umrah

selama menunaikan ibadah umrah;

c. Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis;

d. Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah umrah yang mengalami kecelakaan atau kematian.

Jemaah umrah yang telah melunasi BPIH tahun berjalan diberikan pertanggungan asuransi yang besaran preminya merupakan satuan komponen BPIH yang ditetapkan oleh Presiden. Masa berlaku asuransi jiwa adalah dimulai sejak calon jemaah umrah keluar dari rumah domisili untuk menunaikan ibadah umrah sampai kembali lagi ke Tanah Air sebelum tiba di rumah. Pengajuan klaim selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari setelah tanggal kedatangan kloter terakhir di Tanah Air.

Sedangkan pelayanan ibadah umrah yang telah diatur oleh UU dalam suatu lembaga/yang akan memberangkantkan umrah. Adapun pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) adalah sebagai berikut:

a. Bimbingan Jamaah, Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuaan yang berlaku

b. Transportasi, dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jama'ah di Bandar Lampung.

c. Akomodasi, Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.

d. Konsumsi, Makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari.

e. Kesehatan, Didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan

Sedangkan semua hal tersebut pasti didasari adanya dalam lembaga juga harus di dukung dengan adanya sarana prasarana dan dan perlengkapan yang memadai pula, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) mempunyai

a. Sarana prasarana

Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik danlancar maka harus didukung dengan adanya sarana danprasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yangdimiliki oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) yaitu:

Tabel 4.4
Sarana dan Prasarana

No.	Jenis	Jumlah
1.	Komputer	7 buah
2.	Printer	3 buah
3.	Meja kerja dan Tamu	10 buah
4.	Kursi kerja dan Tamu	20 buah
5.	Almari Dokumen	3 buah
6.	AC	2 buah
7.	Telfon	4 buah
8.	Televisi	1 buah

b. Perlengkapan

Agar jamaah haji bisa melaksanakan ibadah umrah dengan

lancar, maka PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapannya. Bagi para calon jamaah umrah yang diberikan meliputi: Traveling bag/Tas Bepergian, Tas Dokumen, Tas Sandal, Ihram (Pria), Sabuk Ihram (Pria), Mukena (Wanita), Bergo (Wanita), Sal, Buku Doa, Bahan Seragam Batik SA Tour.

C. Analisis Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Menurut Geogre R. Terry, dalam buku manajemen yaitu : *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), *Controling* (pengawasan).[4] Sama halnya fungsi manajemen yang diterapkan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan yang diterapkan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, untuk saat ini perencanaan yang diterapkan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) berfokus pada perencanaan sebelum keberangkatan para calon jamaah humrah dengan melakukan pengecekan terlebih dahulu provider-provider yang telah diajak bekerjasama, seperti mengecek jadwal keberangkatan dan mengecek visa para calon jamaah.

[4] Geogre R, Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 43

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian yang dilakukan di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sesuai dengan teori fungsi manajemen di point pengorganisasian atau organizing dimana dalam pengorganisasian dilakukan penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, mengelompokan tugas-tugas, dan membagi pekerjaan kepada setiap kariyawan, begitu pula PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) melakukan penggorganisasian kepada para kariyawannya yaitu dengan membagi-bagi tugas dalam melakukan pelayanan kepada para jamaahnya. Semua devisi yang ada di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah. Dalam melakukan pengorganisasian di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) menunjuk kariyawan untuk diberikan tugas dan tanggung jawab di setiap divisinya.

3. Pelaksanaan

Dalam tahap penggerakan (*actuating*) yang dilakukan oleh pelaksanaan yaitu dengan melibatkan beberapa orang yang saling bekerjasama dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan. Dimana pelaksanaan membagi tugas kepada kariyawannya. Setiap kariyawan menjalankan tugasnya masing-masing dimana setiap kariyawan saling berkomunikasi antara satu dengan yang lain, dengan demikian pelaksanaan sudah sesuai dengan teori penggerakan yaitu penyelenggaraan komunikasi. Namun pelaksanaan belum sepenuhnya

menjalankan tugas secara baik dikarenakan tidak semua langkah-langkah penggerakan yang dijalankan oleh pelaksanaan seperti langkah-langkah pemberian motivasi, penjalinan hubungan, dan pengembangan dan peningkatan pelaksanaan.

4. Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan oleh pelaksanaan dengan malakukan pemantauan khususnya untuk masalah visa seperti saat entry data samapai permohonan visa untuk diantarkan ke kedutaan besar Arab Saudi bersama dengan persyaratan yang lainnya, pemantauan tersebut selalu dilakukan dan dipersiapkan setiap sebelum keberangkatan calon jamaah umrah. Hal tersebut sesuai dengan teori tentang pengawasan yaitu mengadakan pengendalian atau pemantauan serta koreksi sehingga bawahan dapat melalukan tugasnya dengan benar sesuai dengan tujuan.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relative lebih cepat sehingga sangat memudahkan para jamaahnya. Diliat dari jumlah jamaan yang menjadi bertambah dari tahun sebelumnya. Namun ini pihak PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), tetap memiliki PR besar dan dituntut terus mempertahankan kinerja karena saat ini semakin banyak biro-biro perjalanan umrah yang menawarkan harga lebih rendah sehingga banyak calon jamaah yang memilih

menggunakan biro lain, meskipun belum tentu pelayanannya itu sesuai dengan yang diinginkan.

1. Pelayanan

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai asas dan tujuan, yang berbunyi "penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran islam". Dan terdapt juga pada BAB III Pasal 6 pemerintah wajib melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan menyediakan layanan transportasi, adminitrasi, bimbingan ibadah haji, akomondasi, kosumsi, dan pelayanan kesehatan. [45] Pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sesuai dengan peraturan undang-undang 13 tahun 2008 yaitu meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan.

a. Administrasi

PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberikan pelayanan terhadap para calon jamaahnya dengan mendaftarkan diri. Pendaftaran calon jamaah umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui via telpon dan whatsapp ataupun datang langsung ke kantor PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung pada

[45] Undang-Undang Republlik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

jam kerja hari senin-jumat 09.00-16.30 WIB dan pada hari sabtu 09.00-14.00 WIB (hari libur tutup). Dalam melakukan pendaftaran jamaah umrah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberikan persyaratan dan ketentuan. Adapun ketentuan pendaftaran adalah sebagai berikut:

1) Mengisi formulir pendaftaran.
2) Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar.
3) Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar.
4) Menyerahkan fotocopy Passport 5 lembar (nama minimal 3 kata).
5) Menyerahkan fotocopy Buku Nikah 5 lembar bagi suami/istri.
6) Menyerahkan Surat Keterangan Sehat dari puskermas/dokter.
7) Menyerahkan pas foto 2x3= 5 lembar, 3x4= 45 lembar, dan 4x6= 10 lembar. Dengan ketentuan:
   a) Berwarna
   b) Latar belakang foto harus putih
   c) Close Up (wajah terlihat 80%)
   d) Tidak memakai kacamata hitam
   e) Wanita harus memakai jilbab
   f) Tidak memakai pakaian dinas

Sedangkan bagi jamaah yang tidak dapat datang langsung ke kantor PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) juga dapat mendaftarkan diri melalui telepon atau whatsapp, berkas persyaratan dan bukti pembayaran dapat dititipkan melalui jasa trevel atau melalui

seseorang yang dikenal. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi calon jamaah yang berdomisili di tempat jauh dari kota Bandar Lampung. Persyaratan yang ditentukan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) tersebut sudah sesuai dengan persyaratan umum pendaftaran calon jamaah umrah yang telah dijelaskan di teori sebelumnya.

b. Transportasi

PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberikan pelayanan transportasi yang membawa para jamaahnya dengan nyaman, bersih dan lancar. Transportasi adalah pengangkutan jamaah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi yang digunakan dari Indonesia menuju Arab Saudi menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia-Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) bekerjasama dengan bermacam-macam armana penerbangan yang digunakan seperti Garuda Indonesia Air Line, Eitihad, Emirates, Saudi Arabian Airlines, dan Turkish Airlines. Dan untuk penerbangan dari Lampung ke Jakarta ini menggunakan penerbangan Garuda Indonesia Air Line dan Sriwijaya. Perjalanan dari Indonesia menuju Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih sekitar 11 jam. Oleh kaarena itu, jalur yang dipilih oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) adalah dengan dua jalur penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional.

Penerbangan domestik dimulai dari bandara Raden Inten Lampung. Jamaah terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersamasama menuju bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara, jamaah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan Internasional menuju Jeddah. Untuk masalah transportasi selama di arab Saudi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) bekerjasama dengan provider-provider yang berada disana baik transportasi bis ataupun darat lainnya. Perjalan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah umrah. Dari Madinah ke Makkah jamaah juga diangkut dengan bis yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jamaah ke Indonesia. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) telah memberikan pelayanan transportasi secara nyaman, aman, dan memperhatikan tingkat keselamatan. Hal demikian sesuai dengan teori yang telah disampaikan sebelumnya mengenai pelayanan transportasi baik transportasi undara maupun transportasi darat, baik saat di Tanah Air ataupun saat di Tanah Suci.

c. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai tempat tinggal sementara waktu selama jamaah umrah berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan paket yang telah dipilih oleh jamaah sebelumnya. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) telah memberikan pelayanan sesuai dengan teori yang ada. Dalam

bidang akomodasi ini, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) menyediakan hotel berbintang empat dan lima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Dalam pemilihan hotel itu atas dasar langganan karena selalu menyewakan hotel tersebut, ketika pemberangkatan ibadah umrah. Namun sayangnya, jarak lokasi penginapan yang digunakan jamaah umrah jauh dengan Masjidil Haram sehingga jamaah harus menempuh perjalanan terlebih dahulu apabila hendak melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan salah satu jamaah umrah tahun 2022, beliau mengatakan:

> "menurut saya untuk akomodasi penginapan belum memenuhi standar ya, karena jarak penginapan dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah lumayan jauh, lift belum memadai dengan kapasitas gedung, ruang loby nya sempit dan tidak ada pilihan-pilihan akomodasi seperti tiket dan kamar hotel mengharuskan saya dengan ibu harus berpisah kamar karena tidak tersedia kamar yang muat untuk 4 orang.[5]

d. Konsumsi

PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memilih menu Internasional yang memang disajikan langsung dari hotel setiap harinya selama berada di kota Makkah ataupun di Madinah, ini juga merupakan bagian terpenting dari pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan kepada para jamaah dalam usaha menjaga stamina dan kesehatan jamaah agar jamaah dapat lebih fokus dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah umrah di Tanah Suci. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu jamaah umrah tahun 2022 beliau mengatakan:

[5] Wawancara dengan Ibu Susani, Jamaah Umroh, Tanggal 30 Maret 2023, Pukul 10.00 Wib

> "konsumsi yang saya dapaat selain menu Internasional juga terdapat menu Indonesia seperti makanan empat sehat lima sempurna, dan menu-menu lainnya serta buah-buahan yang selalu tersedia untuk jamaah. Setiap jamaah mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari yaitu ketika pagi, siang, dan malam hari, dikarenakan untuk menjaga stamina tubuh para jamaah, dan pihak Patuna menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika berada di hotel. Makanan disajikan dengan cara prasmanan".[6]

e. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah umrah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi dapat mengakibatkan para jamaah terserang penyakit. Karena Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas saat siang hari. Apabila perusahaan tidak mengantipasi hal yang sedemikian, maka akan banyak jamaah umrah yang terserang penyakit seperti flu, batuk, demam dan lain sebagainya. Oleh karena itu PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memberikan pelayanan kesehatan untuk calon jamaah umrah, diantaranya meliputi pelayanan pra umrah dan ketika pelaksanaan berlangsung.

1) Pra perjalanan umrah

Pembinaan kesehatan calon jamaah dilakukan secara terus menerus sejak di Tanah Air sampai pada saat pelaksanaan umrah yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, Keluarga Berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah umrah. Kesempatan dan aklimitasi, sehingga calon jamaah dapat melakukan

[6] Wawancara dengan Ibu Susani, Jamaah Umroh, Tanggal 30 Maret 2023, Pukul 20.00 Wib

seluruh rangkaian perjalanan dan ibadah dengan kesehatan yang optimal. Untuk itu PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sangat memperhatikan kesehatan pada jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan kesehatan dan pemberian vaksin Miningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terhindar dari berbagai penyakit pada saat berada di Tanah Suci, sehingga para jamaah dapat lebih maksimal dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah haji wanita Pasangan Usia Subur (PUS), bila wanita tersebut hamil maka tidak diperbolehkan suntik vaksin Miningitis.

2) Ketika pelaksanaan berlangsung

Pelayanan kesehatan ini dilakukan ketika pelaksanaan ibadah umrah sedang berlangsung. Dengan membuka praktek dokter 24 jam untuk menangani jamaah yang sakit, konsultasi medis, meminta obat, dll. Disamping pelayanan kesehatan, disediakan juga keperluan obat-obatan dan alat-alat kesehatan yang memadai sejak masih di Tanah Air, selama dalam pesawat udara dan kebutuhan saat sudah di Tanah Suci. Pengurus memberikan pelayanan kesehatan dengan membawa obat-obatan yang ada di Tanah Air seperti amoxilin, panadol, bodrex, milanta cair, antimo dan obat-obatan yang lainnya disesuaikan dengan penyakit dan kondisi di Tanah Suci.

Adapun pelayanan kesehatan saat di Tanah Suci, PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) memfasilitasi jamaah dengan

menyiapkan dokter serta dilengkapi dengan obat-obatan yang siap diberikan kepada jamaah apabila ada yang terserang penyakit, baik penyakit yang ringan maupun yang berat. Selain itu PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) juga bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Arab Saudi.

2. Pembinaan

Yang dilakukan dalam pembinaan jamaah umrah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah umrah yang dilakukan sejak jamaah mendaftarkan diri sampai selesai menunaikan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan pembinaan ibadah haji dan umrah yang dilakukan ketika di tanah air dilakukan 3 kali (1 kali di Lampung, 1 kali 2 minggu sebelum keberangkatan dan 1 kali di bandara Jakarta) dengan berbagai metode. Ada tiga metode dalam penyampaian manasik umrah, yaitu metode ceramah, metode simulasi, dan metode diskusi. Bimbingan manasik juga diberikan ketika jamaah berada di Tanah Suci, pada saat di Tanah Suci untuk 40 orang jamaah mendapatkan satu pembimbing dibantu dengan kru dari Jakarta dan team kesehata, serta muthawif setempat, jamaah tersebut akan dibimbing sesuai dengan teori dan praktek yang telah diberikan selama mengikuti manasik di Tanah Air.

3. Perlindungan

Perlindungan yang di berikan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) kepada jamaahnya adalah dengan memberikan

perlindungan asuransi. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) bekerjasama dengan perusahaan asuransi IATA yang dimana asuransi ini mulai berlaku sejak calon jamaah meninggalkan tempat domisili (meninggalkan rumah untuk berangkat umrah) menuju Tanah Suci sampai jamaah kembali ke Tanah Air.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menganalisis tentang Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung yang diberikan kepada jama'ah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jama'ah dan adanya peningkatan jumlah jama'ah tiap tahun yang bertambah, saat ini jumlah jamaah pada tahun 2022 berjumlah 1.900 jamaah, terdiri dari wilayah Bandar Lampung dan luar Lampung. Faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung yaitu kualitas pelayanan, hal ini diperkual oleh hasil wawancara dengan salah satu jamaah umrah tahun 2022, terkait pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), beliau mengatakan:

> "Pelayanannya sangat baik, pegawainya sangat ramah dan cepat tanggap, karyawan selalu membantu mendampingi saat pendaftaran dan pembuatan visa, ada jaminan kesehatan juga, makan diberikan tepat waktu. Saya sangat merekomendasikan biro jasa PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ini.[7]

[7] Wawancara dengan Ibu Miyati, Jamaah Umroh tahun 2022, Tanggal 31 Maret 2023, Pukul 13.00 Wib

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh Jamaah lain di tahun 2022, beliau mengatakan:

> "Pelayanan saya PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sangat bait, saya puas sekali dengan pelayanannya meskipun saya baru pertama kali menggunakan biro jasa PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) tapi saya sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Setelah Pulang dari umrah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) tetap menjalin komunikasi dan juga mengirim google form untuk kotak saran dan keluhan".[8]

PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), sangat memperlihatkan gairah kerja dan etos karyawan yang tinggi dengan standar pelayanan 5S (Senyum, Salam Sapa, Sopan dan Santun) dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jama'ahnya, serta memiliki ketrampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jama'ah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan untuk menghadapi jamaah yang komplain, dan metode yang digunakan untuk meningkatkan kepuasaan jamaah kedepannya, beliau menyampaikan:

> "kalau ada jamaah yang komplain kita tanya dulu apa yang dipermasalahkan takutnya terjadi miskomunikasi, kemudian kita cari titik terang dengan musyawarah. Untuk meningkatkan kepuasan jamaah kami menggunakan alat ukur kepuasaan pelanggan (jamaah) yaitu Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*) berupa google form, kita kirim kepada jamaah setelah keberangkatan, kemudian kita lihat banyak penilaian minus atau plus. Didalam link google form juga ada kotak saran yang nantinya dapat kita jadikan

[8] Wawancara dengan Ibu Kholasoh, Jamaah Umroh tahun 2022, Tanggal 31 Maret 2023, Pukul 13.30 Wib

> acuan untuk kedepannya. Hambatan yang kita hadapi ini lebih ke pemasaran, ke target penjualan, untuk menghadapi hambatan itu kita terus melakukan promosi dan meningkatkan pelayanan dengan cara meningkatkan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan seperti memberikan fasilitas mobil oprasional untuk kariawan misalnya".[10]

Pelayanan yang sudah diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sudah baik, hal ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Cervice*, hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu jamaah, beliau mengatakan :

> "pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) sangat baik, tepat dan terpercaya, karyawan juga selalu membantu para jamaah, kariyawannya juga ramah, selalu sabar, dan sangat memahami kebutuhan para jamaah".[46]

Hal ini dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam menjalankan umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jama'ah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

---

[10] Wawancara dengan Ibu Anisa Hakim, Manajer Marketing, Tanggal 01 April 2023, Pukul 10.30 Wib

[46] Wawancara dengan Ibu Kholasoh, Jamaah Umroh tahun 2022, Tanggal 31 Maret 2023, Pukul 13.30 Wib

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penerapan Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung yaitu: PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung telah menerapkan fungsi manajemen *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controling*. PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung memberikan pelayanan berupa administrasi, Transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Kemudian memberikan pembinaan manasik dan perlindungan selama perjalanan. Manajemen pelayanan yang diberikan kepada jama'ah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jama'ah dan adanya peningkatan jumlah jama'ah tiap tahun yang bertambah, saat ini jumlah jamaah pada tahun 2022 berjumlah 1.900 jamaah.

PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), sangat memperlihatkan etos karyawan yang tinggi dengan standar pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jama'ahnya, serta memiliki ketrampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jama'ah. Hal ini dapat mendatangkan

ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam menjalankan umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jama'ah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang. Dalam menghadapi jamaah yang komplain, dan metode yang digunakan untuk meningkatkan kepuasaan jamaah kedepannya menggunakan alat ukur kepuasaan pelanggan (jamaah) yaitu Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*) berupa google form.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pemaparan data dan kesimpulan yang dijelaskan diatas. Adapun saran-saran peneliti ialah sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.
2. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
3. Dan Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga terciptanya kerjasama yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Al- Habsi. Baqir. Muhammad. *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan. 1999

Ardianto, Elivinaro. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rektama Media. 2019

Ardianto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif.*

Arifin, Zainul. dkk., "Strategi Promosi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Shofi Tour and Travel Lumajang". Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam Vol. 8. no.1. Februari 2022.

Arikuntoro, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta : Rineka Cipta. 2010

Aulia, Diana Ziska. Candra Darmawan. Hasril Atieq Pohan. "*Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kepuasan Jama'ah Umrah di Fairuz Tour Kota Palembang"*. Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol.2. No.7. Juni 2023

Azis, Abdul. dan Kustini. *Ibadah Haji dan Umrah Dalam Sorotan publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007

Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen.* Bandung: Alfabeta. 2014

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

Chaliq, Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi.* Semarang: Mitra Cendekia. 2011

Departemen Agama RI. Bimbingan Manasik Haji. Jakarta: 2003

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka 2002

Gronroos. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2007

Hasibun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005

Irwansyah, Akhmad Siregar. Riko Mappadeceng. "Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kemudahan terhadap Kepuasan Jemaah pada Biro Perjalanan Haji dan Umrah Kota Jambi". Journal of Economics and Business. vol. 4. No.2. September 2020

J. Lexy Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2011

Kamila, Nisrina. dan Aditya Wardhana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour And Travel Surabaya). Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam

Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar. Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa, Kementrian Pendidikan dan kebudayaan. 2011

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja Gravindo Persada. 2005

Kotler, Philip. dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 (t.tp: Indeks. 2018

Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi" (On-line). Tersedia di: http://www.academia.edu/443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_Relation (01 Maret 2023).

Mas Songko. dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jama'ah Umrah Jasmine Tour dan Travel Surabaya". Journal Of Islamic Banking And Shariah Economy. Volume 1. Nomor 1. 2021.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara. 2006

Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda Karya. 2007

Muctarom, Zain. *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah.* Yogyakarta: Al Amin Press. 1996

Muhajirin, Noen. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin. 1999

Puji, Yuliana Lestari. "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Pt. Sela Tour Dan Travel Di Kota Pekanbaru* ". Skripsi UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU. 2019.

R. Geogre Terry. Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen.* Jakarta: Bumi Aksara. 2014

Ratminto, & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005

Rokhmat, Ali. *Manajemen Tata Kelola Haji Indonesia.* Jakarta: Media Dakwah. 2016

Sueharto, Irawan. *Metode Research.* Bandung : Remaja Rosda Karya. 1999

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabet. 2010

Sukarno. *Dasar-Dasar Manajemen* . Jakarta: Miswar. 11986

Sukayat, Tata. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama.* Bandung: Simbiosa Rekatama Media. 2016

Sumaryanto. F. Totok. *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*. Semarang: Unnes Press. 2007

Suryabrta, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grafindo Persada. 2014

Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia.* Jakarta: Publitbang Kehidupan Keagamaan. 2009

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Cervice.* Yogyakarta: Andi. 2011

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

Undang-Undang Republlik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008

Wulan, Maulidia Anggraini. Tin Agustina Karnawati. Widi Dewi Ruspitasari. *"Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Jamaah Umroh Sebagai Variabel Intervening".*

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-1943/In.28.1/J/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI***

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

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

Nama	:	**VENTI VENORA**
NPM	:	1903041021
Semester	:	8 (Delapan)
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh
Judul	:	Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) 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, 12 Juni 2023
Ketua Jurusan,

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

OUTLINE

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORSINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah
   1. Pengertian Manajemen
   2. Pengertian Pelayanan
   3. Pengertian Manajemen Pelayanan

4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

B. Meningkatkan Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan Jamaah
2. Macam-Macam Kepuasan Jamaah
3. Metode Pengukuran Kepuasaan Jamaah
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasaan Jamaah

C. Definisi Umrah

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Dokumentasi

D. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data *(Data Reduction)*
2. Penyajian Data *(Data Display)*
3. Penarikan Kesimpulan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

1. Sejarah Singkat PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)
2. Visi dan Misi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)
3. Struktur Organisasi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)
4. Program – Program PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

B. Manajemen Pelayanan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

C. Analisis Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Metro, 09 Juni 2023
Peneliti

Venti Venora
NPM. 1903041021

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGELOLAAN ZAKAT PRODUKTIF DALAM PENGEMBANGAN UMKM STUDI LAZISMU KOTA MET MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG

A. Wawancara

1. Wawancara dengan Staf Manajemen Pelayanan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

a. Bagaimana sejarah berdirinya PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

b. Apakah visi, misi, dan tujuan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

c. Bagaimana kedudukan, tugas, fungsi, dan sruktur organisasi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

d. Bagaimana sarana dan prasarana di PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

e. Berapakah jumlah jama'ah haji untuk beberapa tahun 22 PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

f. Bagaimana macam-macam pelayanan yang diberikan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?

g. Bagaimana menanggapi jama'ah yang komplain terhadappelayanan yang diberikan?

h. Metode apa yang digunakan untuk mengukur kepuasan jamaah ?

i. Bagaimana respon karyawan pada saat mengatasi persoalan?

j. Bagaimana mekanisme perbaikan pelayanannya ?

k. Adakah upaya yang selalu dilakukan untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan?

2. Wawancara dengan Jama'ah Umrah (Tahun 2022)

a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?
b. Apakah petugas sudah memberikan pelayanan dengan baik?
c. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang telah diberikan?
d. Bagaimana sarana prasarana PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), menurut bapak/ibu ?
e. Apakah Bapak/Ibu merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan jasa PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?
f. Adakah hambatan yang bapak/ibu alami dulu sebelum pemberangkatanumrah?
g. Apakah Bapak/Ibu merasakan adanya kekurangan dalam pelayanan yang diberikan PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) ?
h. Apakah kekurangan dalam pelayanan tersebut mempengaruhi pelaksanaanibadah umrah ?
i. Apakah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) tetap membangun komunikasi dengan Bapak/Ibu sesudah pulang umrah ?

B. Dokumentasi

1. Profil PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)
2. Foto kegiatan Wawancara dengan Staf Manajemen Pelayanan dan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Metro, 09 Juni 2023
Peneliti

Venti Venora
NPM. 1903041021

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-2059/In.28/D.1/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
DIREKTUR PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR)
BANDAR LAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2060/In.28/D.1/TL.01/06/2023, tanggal 14 Juni 2023 atas nama saudara:

Nama	: **VENTI VENORA**
NPM	: 1903041021
Semester	: 8 (Delapan)
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) Bandar Lampung".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 Juni 2023
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 : 635/ 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.00/06/2023, Hal : Permohonan Izin Research 15 Juni 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 : Venti Venora
NPM : 190301021
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Telah benar melakukan Research di PT. Amanah Safari Internasional untuk menyelesaikan tugas Akhir/Skripsi yang berjudul **"MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH PT. AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG".**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bandar Lampung, 19 Juni 2023
Hormat Kami,

ASIH PURWANTI
Direktur Utama

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-2060/In.28/D.1/TL.01/06/2023

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

Nama	:	**VENTI VENORA**
NPM	:	1903041021
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di PT AMANAH SAFARI INTERNASIONAL (ASAFI TOUR) BANDAR LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour) 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 Juni 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat

ASIH PURWANTI

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

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

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
epon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	9 Juni 2023 Senin,	Acc outline Lanjutkan ke pendalaman skripsi.	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
epon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-*mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	12 Juni 2023 Senin	Acc pendalaman Skripsi bab 1-3 Lanjutkan ke APD	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
epon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	19. Juni 2023 Rabu	Acc APD Lanjutkan ke pembahasan 3 bab ps.	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
lepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	15 Juni 2023 kamis	Bimbingan Bab 4. - Perbaiki halaman judul & sampul - Lihat buku panduan	
2	16 Juni 2023 Jumaat	Bimbingan Bab 4. perbaiki halaman persembahan dan kata pengantar Indetifikasi masalah harus sesuai dengan hasil observasi	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
lepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	19 Juni 2023 Senin.	Rombongan BAB 5. - perbaiki footnote - sesuaikan dengan kesimpulan dengan judul	
2	20 Juni 2023 Selasa	-Daftar pustaka sesuaikan dengan dicci - kata samkung tidak diawan paragraf	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
lepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *website*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Venti Venora **Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**
NPM : 1903041021 **Semester/TA : VIII/2023**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	21 Juni 2023 Rabu	Acc skripsi bab 1-5 Lanjutkan ke Munaqosyah.	

Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 198121012015031002

Mahasiswa

Venti Venora
NPM. 1903041021

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-987/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	: VENTI VENORA
NPM	: 1903041021
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903041021

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, 22 Juni 2023
Kepala Perpustakaan

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

FOTO DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Staf Manajemen PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Wawancara dengan Jamaah Umroh tahun 2022

Kantor PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour)

Dokumentasi PT Amanah Safari Internasional (Asafi Tour), Jamaah tahun 2022

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Venti Venora, lahir di Srikaton, pada tanggal 14 Agustus 2001. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di TK Pertiwi Srikaton SK3 lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan kenjang Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Srikaton SK 3 lulus pada tahun 2013.

Kemudian melanjutkan kejenjang Menengah Pertama MTS Roudotul Ulum Seputih Surabaya pada tahun 2013–2016, kemudian melanjutkan kenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Seputih Surabaya pada tahun 2016-2019. Pada tahun 2019 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah di Institut Agama Islam Negeri Metro dan berstatus aktif sampai dengan sekarang.