

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
PADA BIRO TRAVEL AL-HIJRAH WILAYAH
PATTANI SELATAN 2016-2017**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Mr. Muhammadhanif Ma

NIM. 13240115

Pembimbing:

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 1969041 199403 2 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-822/Un.02/DD/PP.05.3/04/2018

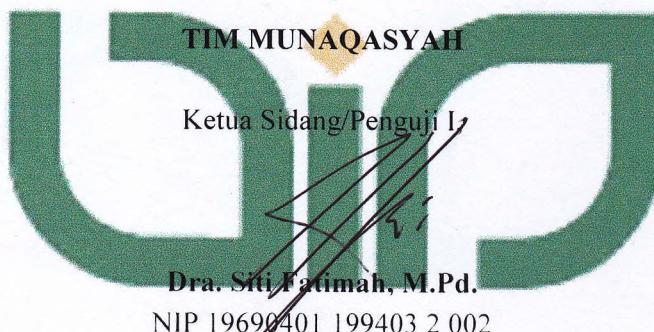
Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI PADA BIRO TRAVEL AL-HIJRAH WILAYAH PATTANI SELATAN 2016-2017

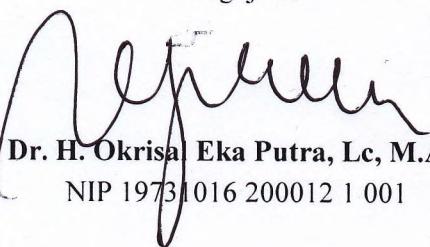
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	:	Mr. Muhammadhanif Ma
NIM/Jurusan	:	13240115/MD
Telah dimunaqasyahkan pada	:	Senin, 23 April 2018
Nilai Munaqasyah	:	90,6 (A -)

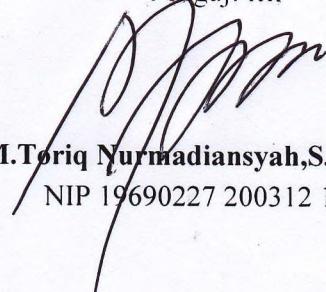
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



Pengaji II,


Dr. H. Okrisa Eka Putra, Lc, M.Ag.
NIP 19731016 200012 1 001

Pengaji III,


M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.
NIP 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 26 April 2018



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petujukan dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Mr. Muhammadhanif Ma

NIM : 13240115

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Biro

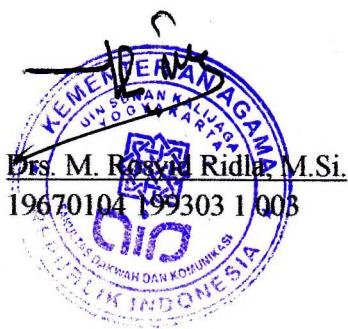
Travel Al-Hijrah Wilayah Pattani Selatan.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Sosial Islam

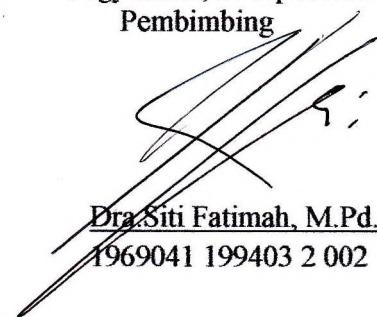
Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 April 2018
Ketua Jurusan


Drs. M. Rosyid Ridha, M.Si.
19670104 199303 1 008

Yogyakarta, 17 April 2018
Pembimbing


Drs. Siti Fatimah, M.Pd.
1969041 199403 2 002

SURAT PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammadhanif Ma
NIM : 13240115
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : **Manajemen Pelayanan Calon Jamaah haji Pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan 2016-2017**, adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengatauhan penyusun tidak berisi meteri yang di publikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta 17 April 2018

Yang Menyatakan



Muhammadhanif Ma

NIM:13240115

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

Kepada Almamarter Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen
Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

MOTTO

فَاصْبِرْ لِحُكْمِ رَبِّكَ وَلَا تُطِعْ مِنْهُمْ أَئِمَّاً أَوْ كُفُورًا

“Maka bersabarlah kamu untuk (melaksanakan) ketetapan Tuhanmu, dan janganlah kamu ikuti orang yang berdosa dan orang yang kafir di antara mereka”.

(QS: Al-Insaan Ayat: 24)¹

¹Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya; Surah Al-Insaan (76) Ayat 24, (Bandung: Syaamil Quran, 2007), hal. 579.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas terselesaikannya skripsi ini. Peneliti sangat bersyukur pada-Nya, karena berkat rahmat dan petunjuk-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Tentu saja, usaha peneliti untuk merampungkan semua penelitian ini tidaklah sendirian. Ada banyak orang-orang yang secara tidak langsung telah membantu selesainya penelitian skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
4. Dosen-dosen Falkutas Dakwah dan Komunikasi yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Pimpinan dan pengurusan Biro Travel Al-hijrah Pattani Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan infomasi terhadap apa yang dibutuhkan oleh penelitian.

6. Kedua orang tuaku, terimakasih atas segala perhatian dan motivasinya serta semua pengurbanannya demi masa depanku.
7. Semua teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah yang selalu memberikan masukan dan kerjasama.
8. Keluarga besar “*Persatuan Mahasiswa Islam Patani (Thailand Selatan) di Indonesia*” sebagai tempat perlindungan selamaku berada di Indonesia.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu.

Insyaallah, Semua amal baik yang telah disubangkan, mendapatkan balasan yang berlimpat ganda dari Allah SWT. Namun demikian peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi peneliti sendiri.

Amin

Yogyakarta 17 April 2018

Peneliti



Muhammadhanif Ma

NIM: 13240115

ABSTRAK

Mr. Mauhammadhanif Ma (13240115), “Manajemen pelayanan calon jamaah haji pada biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan 2016-2017”. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan kepada calon jamaah haji pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan Thailand khususnya ketika berada di tanah air.

Haji merupakan ibadah yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu hanya sekali seumur hidup. Namun tetap saja haji menjadi idaman setiap muslim sehingga jumlah jamaah haji semakin bertambah. Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaanya saat masih di tanah air dan ketika tiba di Mekkah. Dengan sistem pelayanan yang memuaskan dan terkenal di patani selatan, biro travel perjalanan haji dan umrah al-Hijrah & Travel menjadi pilihan yang cukup baik bagi para calon jamaah haji dan umrah dalam menjalankan ibadahnya ke tanah suci. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk uji validitas data peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data.

Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji di Al-hijrah dapat dikatakan sudah berjalan baik sesuai dengan observasi dan wawancara yang dilakukan. Al-hijrah & Travel Ltd. menerapkan manajemen pelayanannya berdasarkan SOP yang sudah dibuat sebelumnya. SOP ini harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh semua orang di perusahaan tersebut. Lebih lanjut pelayanan tersebut mencakup mekanisme dan bentuk bentuk pelayanan yang harus dilakukan, pemastian kualitas produk melalui *quality control* dan juga koordinasi baik dengan pihak internal dan eksternal perusahaan. Perealisasian pelayanan kepada calon jamaah juga dilakukan dengan baik berdasarkan empat bentuk yaitu komunikasi, kecerdasan dalam pelayanan, penyediaan produk yang bervariasi, dan juga usaha dalam mempertahankan kredibilitas perusahaan melalui pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Calon Jamaah Haji, Al-hijrah & Travel Ltd.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	4
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kajian Pustaka.....	12
G. Kerangka Teori.....	15
H. Metode Penelitian.....	21
I. Sistematika Penelitian.....	26

BAB II GAMBARAN UMUM BIRO TRAVEL AL-HIJRAH & TRAVEL LTD. PATTANI

A. Sejarah Berdirinya Al-hijrah & Travel Ltd. Pattani.....	34
B. Visi dan Misi Biro Travel Al-hijrah	36
C. Motto dan Tujuan operasional Biro Travel Al-hijrah.....	38
D. Struktur Organisasi Biro Travel Al-hijrah.....	39

E. Standar Operasional Manajemen Pelayanan Al-hijrah & Travel Ltd. Pattani.....	45
---	----

BAB III PEMBAHASAN

A. Bentuk dan Mekanisme Pelayanan Calon Jamaah Haji Al-hijrah & Travel Ltd.....	43
1. Melayani Pendaftaran Calon Jamaah Haji.....	46
2. Pembuatan Passport.....	48
3. Pemeriksaan Kesehatan Calon Jamaah.....	49
4. Pelatihan Manasik Haji.....	50
5. Keberangkatan.....	53
B. Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Al-hijrah & Travel Ltd. Pattani Selatan Thailand.....	60
1. Produk.....	60
2. Kredibilitas.....	61
3. Kecerdasan.....	63
4. Komunikasi.....	64

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data.....	26
Gambar 2.1 Roadmap Al-hijrah.....	30
Gambar 2.2 Laman Muka Website Al-hijrah & Travel Ltd.....	31
Gambar 2.3 Al-hijrah & Travel Nampak Depan.....	33
Gambar 2.4 Logo Al-hijrah & Travel Ltd	34
Gambar 2.5 Profil Wajah Manajerial Al-hijrah & Travel Ltd.....	36
Gambar 2.6 Situasi Ruang Kerja Al-hijrah & Travel Ltd.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Jamaah Haji Thailand.....	6
Tabel 1.2 Jumlah layanan Jamaah Haji Al-hijrah & Travel Ltd. Berdasarkan tahun layanan dan jenis kelamin.....	10
Tabel 2.1 Jam Kerja Biro Travel Al-hijrah Pattani.....	32
Tabel 2.2 Jumlah layanan Jamaah Haji AL-hijrah & Travel Ltd. Berdasarkan tahun layanan dan jenis kelamin.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan Tahun 2016-2017*”, maka penulis memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Pengaturan dilakukan melalui proses yang diatur berdasarkan urutan-urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu, jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹

Menurut Manullang manajemen didefinisikan sebagai seni dan ilmu perencana, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.²

¹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.19.

² Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm.17.

Menurut Gibson, Donelly & Ivancevich pada tahun 1996, mendefinisikan manajemen sebagai “Suatu proses yang dilakukan oleh seorang atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.³

2. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen Al-hijrah & Travel Ltd. memberikan informasi yang baik mengenai layanan kepada calon jamaah haji yang mendaftarkan diri melalui Al-hijrah dan pelayanan lainnya sebelum berangkat ke tanah suci. Definisi pelayanan menurut Gronroos yaitu “Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan kepada pembeli pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”⁴

Pengertian manajemen dan pelayanan tersebut adalah, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: 2005), hlm.1.

⁴ Rominto dan Atik septi winarasih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

3. Calon Jamaah Haji

Calon jamaah haji adalah sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah haji ke tanah suci dan memiliki kemampuan untuk melaksanakan pembiayaan, seorang *customer* yang ingin memiliki pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang dipilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki juga sudah mempunyai rukun, syarat dan semua pesyaratan untuk menunaikan ibadah haji.⁵ Calon jamaah haji di dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mendaftarkan diri untuk berangkat haji melalui biro perjalanan Al-hijrah & Travel Ltd. Pattani pada tahun 2016-2017.

4. Al-hijrah & Travel

Al-hijrah & Travel adalah biro travel perjalanan haji dan umrah yang memiliki perizinan dari Departemen Agama di bawah Departemen Kebudayaan Thailand melalui surat ijin no.70/2550. Al-hijrah & Travel merupakan suatu lembaga formal yang bergerak di bidang jasa pelayanan haji dan umrah dan sebagai perusahaan berkomitmen untuk keunggulan dalam penyediaan pelayanan kepada konsumen.

Dalam pelaksanaan haji dan umrah dibimbing oleh kyai atau ustaz yang berpengalaman dalam membantu jamaah haji dan umrah sekaligus dalam urusan administrasi. Selain itu membantu dalam pelaksanaan bimbingan kepada jamaah haji dan umrah juga membantu jamaah perihal

⁵ Achmad Nidjam dan Alatif Hanan, *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*,(Jakarta: Nizam Proses, 2004), hlm.11.

administrasi yang dibutuhkan selama di tanah air (Thailand) yaitu berupa membantu proses pembayaran di bank, mendaftarkan calon jamaah haji di Departemen Agama, mengurus surat keterangan mahrom, serta melayani pelaksanaan haji badal dan penjelasan materi-materi yang menjadi pendukung pelaksanaan selama jamaah beribadah haji dan umrah di tanah suci.

Pelayanan dan bimbingan tidak hanya diberikan pada sebelum dan saat ibadah saja melainkan juga pasca ibadah, dengan mengadakan pertemuan delapanan periode setiap bulan sebagai usaha dari pihak perusahaan untuk mempertahankan hubungan silaturahim antara sesama jamaah dan pengurus.⁶

Berdasarkan penegasan istilah-istilah maka yang dimaksud judul penelitian “Manajemen Pelayanan Kepada Calon Jamaah Haji Pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan” yaitu penelitian tentang proses manajemen pelayanan calon jamaah haji pada Biro Travel Al-hijrah ketika berada di tanah air atau sebelum berangkat ke tanah suci.

B. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan ibadah yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu hanya sekali seumur hidup. Namun tetap saja haji menjadi idaman setiap muslim sehingga jumlah jamaah haji semakin bertambah. Bagi

⁶ <http://www.Al-hijrahtour.com> diakses pada tanggal 15 September 2017, pukul 19:30 WIB.

masyarakat Arab Saudi, haji makin dianggap sebagai ibadah yang biasa karena mereka dapat melakukan ibadah haji lebih dari satu kali tanpa mengeluarkan biaya yang mahal. Hampir setiap tahun mereka dapat melaksanakannya, namun sebagian besar kaum muslim yang tinggal di luar wilayah Arab apalagi di negeri-negeri yang jauh, Haji jelas merupakan ibadah yang istimewa, tidak hanya kesiapan mental spiritual, haji bagi penduduk negara-negara yang jauh dari Arab juga membutuhkan kesehatan fisik yang prima dan ekonomi yang memadai.

Dalam konteks Thailand, umat Islam adalah kelompok agama terbesar kedua setelah Buddha, dari tahun ke tahun terlihat antusias masyarakat untuk menunaikan ibadah haji semakin besar. Sehingga Pemerintah Arab Saudi telah memberikan kuota yang memungkinkan 10.400 orang Muslim Thailand untuk menunaikan ibadah haji. Sebagian besar jamaah haji Thailand, sekitar 8.000 orang, berasal dari tiga provinsi selatan Thailand yakni Yala, Pattani dan Naratiwat.⁷

Thailand memiliki penduduk yang memeluk agama Islam yang diperkirakan mencapai 10 persen dari total 64 juta penduduk Thailand. Sehingga penduduk Thailand selatan yang menunaikan ibadah haji dan umrah dalam setiap tahunnya cukup banyak dan bahkan kian meningkat. Untuk itu diperlukan pengelolaan yang baik terhadap penyelenggaraan ibadah haji dan

⁷ <http://www.ihram.co.id>, diakses pada tanggal 15 September 2017, pukul 20:30 WIB.

umrah agar pelaksanaannya sukses dan mencapai target yang diinginkan, serta agar para jamaah haji dan umrah tidak merasa kecewa dan menyesal.

Tabel 1.1
Statistik Jamaah Haji Thailand

Tahun	Kuota Haji	Jamaah haji	Operator	Jamaah khusus
2014	10.400	8.320	1.880	200
2015	10.400	8.156	2.044	200
2016	10.400	8.320	1.880	200
2017	13.000	11.636	1.164	200

Dokumentasi : Sekretariat Informasi Haji Thailand.

Terkait dengan biro perjalanan umroh dan haji. Umat Islam di Thailand di sini membutuhkan banyak organisasi yang bisa membantu memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, serta membantu untuk memudahkan urusan perjalanan haji dan umrah.

Walaupun pada masa itu, Kerajaan Thailand telah berkerjasama dengan kerajaan Arab Saudi untuk menganjurkan pengurusan sistem perjalanan haji. Namun masih ada kesukaran dengan kekurangan organisasi yang memberikan bantuan dan sokongan untuk pelayanan haji dan umrah yang baik.⁸ Lalu untuk itulah pemerintah Thailand mengeluarkan undang-undang tentang haji dan umrah pada tahun 1982 pasal 6 yang berbunyi “bisnis apa pun yang berhubungan dengan perjalanan haji dan umrah di Thailand, tanggung jawab bagi organisasi pelayanan yaitu memberi fasilitas, keamanan

⁸Persatuan Alumni Thailand di Pakistan dan Koperasi Islam Pattani BHD, hlm. 43.

sebelum berangkat dan ketika dalam perjalanan, selama upacara dan ketika dalam perjalanan pulang ke tanah air".⁹

Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh travel-travel penyelenggara haji dan umrah untuk berkompetisi menarik simpati jamaah. oleh karena itu semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berada hanya untuk sebuah popularitas. Di sinilah kemudian lembaga-lembaga ini mengambil peran, di mana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun di antara mereka ada karena memang panggilan agama.

Agar tujuan biro travel selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dalam bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji dan umrah. Selanjutnya calon jamaah dapat melaksanakan serangkaian ibadah haji dan umroh sesuai dengan tuntunan agama.

Biro travel Al-hijrah yang berada di Pattani, Selatan Thailand harus melaksanakan penyelenggaraan pelayanan yang baik. Sebagaimana penyelenggaraan haji dan umrah perlu dilaksanakan sebaik mungkin, agar ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh para jamaahnya dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dapat membantu

⁹<https://multi.dopa.go.th/haj/laws/cate3>, diakses pada tanggal 9 Desember 2017, pukul 20:30 WIB.

mereka dalam mencapai predikat haji yang sangat dicita-citakan oleh para calon jamaah haji yitu haji *Mabrur*.¹⁰ Oleh karena itu hal tersebut perlu diadakannya pelayanan dan bimbingan yang baik dan profesional oleh pihak perusahaan.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada jamaah akan memberikan kepuasan kepada para jamaah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah terhadap pengelola (travel) yang bersangkutan, bila pelayanan atau jasa yang akan dipesepsiakan baik dan memuaskan. Sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsiakan pun buruk.¹¹

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaanya saat masih di tanah air dan ketika tiba di Mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran ke bank, pengurusan dokumen perjalanan haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), pelayanan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan

¹⁰Achmad Nidjam dan Alatif Hanan, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikruil Hakim, 2003), hlm. 9.

¹¹*Ibid.*, hlm.9.

umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, bimbingan ibadah haji dan umrah.¹²

Sebagai biro perjalanan haji dan umrah, travel mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah. Baik mereka ketika berada di tanah air, di tanah suci maupun sekembalinya dari tanah suci. Pelayanan yang terbaik, salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas kemudahan, keamanan dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga Negara seperti bimbingan, program perjalanan, penginapan dan lain sebagainya.

Semakin ketatnya persaingan antar travel, tentu saja setiap travel ingin mempertahankan keberadaannya di masyarakat agar dapat bertahan dan memperluas pangsa pasar. Agar dapat memasuki pasar, suatu travel dituntut untuk mampu menjawab setiap keinginan para calon jamaah haji dan umrah dengan baik antara lain, memberikan berbagai produk jasa layanan yang menarik melalui berbagai kemudahan-kemudahan dalam pengurusannya, menciptakan dan mengembangkan berbagai jasa layanan travel serta promosi sering dilakukan baik melalui iklan pada surat kabar, majalah, papan reklame, radio dan televisi.

Al-hijrah & Travel Wilayah Pattani Thailand selatan merupakan salah satu travel perjalanan yang mempunyai peluang bisnis yang besar dalam

¹²Taufiq Kamil (Dirjen Islam dan Penyelenggaraan haji, disajikan di sebuah seminar haji di Jakarta/B-1) *BPIH dari Tahun Ke Tahun, Faktual dan Komersil*, (Media Indonesia, edisi selasa, 09 Juli 2002).

mengadakan bimbingan haji dan umrah. Dengan sistem pelayanan yang memuaskan dan terkenal di patani selatan, biro travel perjalanan haji dan umrah al-Hijrah & Travel menjadi pilihan yang cukup baik bagi para calon jamaah haji dan umrah dalam menjalankan ibadahnya ke tanah suci. Selain itu bimbingan yang diberikan oleh ustaz-ustaz yang ada di perusahaan Al-Hijrah & travel juga sangat berpengaruh bagi kesempurnaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Tabel 1.2. Jumlah layanan Jamaah Haji Al-hijrah & Travel Ltd. Berdasarkan tahun layanan dan jenis kelamin

No.	Tahun Layanan	Jenis Kelamin (L)	Jenis Kelamin (Pr)	Jumlah
1	2016	16	29	45
2	2017	22	30	52

Sumber : dokumentasi Al-Hijrah & Travel Ltd. Pattani tahun 2016-2017.

Menurut Manager Director Al-hijrah, dari kuota yang diberikan oleh pemerintah memang diharapkan calon jamaah yang mendaftarkan diri ke Al-hijrah seharusnya lebih tinggi jumlahnya dibanding realitas. Ismaee Waemustofa pernah menyatakan bahwa mereka memiliki target bukan dari angka, tapi berdasarkan kualitas layanan yang harus ditingkatkan. Dengan itu menurut dia dari tahun ke tahun akan ada peningkatan jumlah calon jamaah yang daftar melalui Al-hijrah.

Dengan bertambahnya biro haji dan umrah di masyarakat, maka Al-Hijrah & Travel haji dan umrah Pattani selatan harus menjaga kualitas

pelayanan agar mampu memberikan nilai kepuasan bagi jamaah haji dan umrah dengan produk jasa layanan yang menarik dan variatif.

Dengan latar belakang masalah di atas, maka tertarik melakukan penelitian untuk skripsi. Dalam penulisan skripsi ini, penulis memberi judul: **“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan”**.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana manajemen pelayanan kepada calon jamaah haji pada Biro Travel Al-hijrah Patani Selatan Thailand khususnya sebelum berangkat ke tanah suci?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan kepada calon jamaah haji pada Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan Thailand khususnya ketika berada di tanah air.

E. Kegunaan Penelitian

Selanjutnya apabila penelitian ini berhasil dengan baik, diharapkan dapat berguna pihak-pihak yang berkepentingan, baik kegunaan teoritis maupun praktik. Adapun kegunaan penelitian adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan ilmu manajemen pada umumnya, dan khususnya jurusan manajemen dakwah.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan atau masukan yang sangat berharga bagi pengembangan dan kemajuan Al-hijrah & Travel haji dan umrah dalam manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, banyak penelitian yang pernah melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan, referensi itu antara lain:

Skripsi Sri Maryati, yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*” Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Tahun 2007. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *forcasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan, susunan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang di butuhkan.¹³

¹³ Sri Maryati, “*Manajemen Pelayanan Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*” Skripsi, tidak di terbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007).

Skripsi Ragil Purnomo, “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*”, Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah Tahun 2015. Hasil Penelitian ini diketahui bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji (PPIH Embarkasi SOC Solo pada Musim Haji Tahun 2015) belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, karena dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji pihak PPIH sudah bekerjasama dengan pihak-pihak atau instansi-instansi terkait yang menunjang dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji lebih terstruktur, efisien, efektif dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan oleh PPIH.¹⁴

Skripsi yang berjudul “*Sistem pelayanan haji dan umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*” oleh Nita Megahayanti, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian ini dapat digambarkan dan dijelaskan bahwa dengan harga yang relatif murah, perusahaan Altur mampu memberikan pelayanan yang baik dan bersaing sehat dengan travel-travel elit yang mampu memberikan fasilitas lebih kepada jamaahnya dengan

¹⁴ Ragil Ponomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*, Skripsi, tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

menyajikan hotel berbintang dan penerbangan yang memadai. PT. Altur Wisata Mulia Jakarta di dalam melayani jamaah haji dan umrah, lebih mengutamakan kepuasan jamaah ketika berada di tanah suci, karena orang yang beribadah haji dan umrah itu, melaksanakan ibadahnya di tanah suci mekkah dan sekitarnya.¹⁵

Jurnal ilmu pemerintah yang ditulis oleh Muhamad Ali Yusni dengan judul “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama kota Samarinda*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang tidak berbelit-belit, penyampaian bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek telah sesuai dengan kaidah ajaran Islam dan amanat pemerintah dalam memberangkakan dan memulangkan jamaah haji yang berjalan sesuai dengan rencana. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan professional oleh pegawai kemenag samarinda.¹⁶

Apabila dibandingkan dengan penelitian tersebut, maka terdapat perbedaan pada obyek penelitiannya serta pada bentuk manajemen pelayanan. Sehingga akan memiliki karakteristik hasil yang berbeda. Bisa dilihat dari latar belakang yang ada ketika dipaparkan dan memiliki permasalahan yang berbeda, tentunya akan mendapatkan hasil penelitian yang berbeda pula.

¹⁵ Nita Megahayanti,*Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*, Skripsi, tidak diterbitkan, (Jakarta:Jurusan Manajemen dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008).

¹⁶ Muhammad Ali Yusni, Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama kota Samarinda, (Universitas Mulawarman : Jurnal Ilmu Pemerintah Vol.3 no.1 2015), hlm. 318.

Penelitian ini menganalisis manajemen pelayanan Calon Jamaah Haji Biro Travel Al-hijrah Wilayah Pattani Selatan Thailand ketika berada di tanah air.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, yaitu “*management*” yang dalam bahasa Indonesia berarti pengaturan atau cara kerja.¹⁷ Secara terminologi, yang dimaksud dengan manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.¹⁸

Menurut Manullang yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan manajemen sebagai “Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dahulu.”¹⁹

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan

¹⁷ Siswandi, *Applikasi Manajemen Perusahaan :Analisis Kasus dan Pemecahannya*, (Mitra Wacana Media: Jakarta, 2011), hlm.1.

¹⁸ Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Ghalia: Jakarta, 1990), hlm. 17.

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Wanarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 1.

ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga system kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Munir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²⁰

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²¹

²⁰ H.A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 26.

²¹ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 2.

c. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²²

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:²³

- a. Identifikasi kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*)
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
- f. Terus berinovasi
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.

²² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 2

²³ Ratminto dan Atik Septi Winarsoh, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model ...* hlm. 67.

- i. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
 - j. Selalu mengontrol kualitas
- d. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.²⁴

- 1) Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hlm. 186.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesaibertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.
- 5) Mampu berkomunikasi. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan

dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

- 7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

e. Empat Bentuk Perealisasian Pelayanan Jamaah yang Baik

Berdasarkan ciri-ciri yang sudah disebut dan dijelaskan di atas. Parasuraman memberikan penawaran dalam kerangka pemasaran secara umum menggunakan ukuran pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. *Tangible*, Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan itu harus dapat dilihat dan diraba, dirasakan oleh indera manusia. Yang termasuk di sini sebagai salah satu cara untuk melihat baiknya sebuah pelayanan dari tersedianya sarana dan prasarana fisik dan aksesibel.
- b. *Reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Di sini perusahaan harus bisa memberikan keyakinan dan kepastian sebuah layanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan kepada pelanggan sebelumnya.
- c. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.²⁵

Lebih lanjut, secara spesifik Hermawan Kartajaya menawarkan empat bentuk perealisasian pelayanan dalam pemasaran syariah bagi jamaah agar berjalan dan berhasil baik. Empat bentuk tersebut adalah sebagai berikut:²⁶

²⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba, 2008), hlm. 182.

²⁶ Hermawan Kartajaya, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm. 161-176

- a. Pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual. Dalam hal ini pemasar harus mampu menanggapi pelayanan yang dijual sebagai produk yang terdiri dari elemen, *quality* dan *style* yang harus ditentukan dalam pelayanan yang akan dijual. Dengan kata lain, penjualan produk tersebut haruslah jujur.
- b. Kredibel, yaitu pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung. Pelayanan yang baik tentunya dapat memberikan kredibilitas dari sifat perusahaan yang amanah
- c. *Cerdas*. Hal ini dimaksudkan bahwa perusahaan haruslah cerdas mengelola apa saja yang menjadi kebutuhan jamaah.
- d. *Komunikatif*, hal ini dimaksudkan bahwa penyampaian keunggulan produk-produk melalui komunikasi yang benar dan tidak ada yang ditutup-tutupi. Perusahaan harus jujur akan ini.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan yang bersifat deskritif kualitatif. Sebagai penelitian lapangan maka data yang dicari adalah data primer yaitu langsung melalui tempat penelitian sebagai sumber infomasi. Penelitian ini akan dilakukan di lembaga Al-hijrah & Travel haji dan umrah wilayah Pattani Selatan Thailand.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seorang Manager Director, dua orang staff, dan seorang calon jamaah haji Biro travel Al-hijrah Pattani Selatan.

b. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan Biro Travel Al-hijrah kepada calon jamaah haji sebelum berangkat ke tanah suci.

c. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama.²⁷ Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari beberapa subjek penelitian atau sumber infomasi yang telah disebutkan di atas.

Data sekunder merupakan data atau infomasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat public, yang terdiri atas struktur organisasi dan karsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan

²⁷ Jonthan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006), hlm 129.

penelitian²⁸ Adapun data sekunder dalam penelitian ini antara lain adalah data-data atau arsip-arsip tertulis lainnya yang diperoleh dari lembaga Al-Hijrah & Travel haji dan Umrah Wilayah Pattani Selatan Thailand yaitu dari hasil observasi maupun dokumentasi.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semistruktur, dikenal pula dengan nama wawancara bebas terpimpin. Di sini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan secara bebas, namun terarah dengan tetap berada pada jalur pokok permasalahan yang akan ditanyakan dan telah disiapkan terdahulu.²⁹

Melalui metode ini peneliti mengumpulkan berbagai infomasi terkait dengan manajemen pelayanan haji dan umrah pada Al-hijrah & Travel Wilayah Pattani selatan. Wawancara dilakukan kepada seorang Manager Director, 2 orang staff (Tour Executive dan Haji Executive), dan seorang calon jamaah haji di Al-hijrah & Travel yang secara keseluruhan berjumlah 4 orang informan.

²⁸ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hlm 79.

²⁹ Rachmat Kriyantoro, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 101.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan dengan sistem terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.³⁰ Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan di mana peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan subjek yang diobservasi. Peneliti akan mengamati situasi dan kondisi, serta hal-hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dan cara yang digunakannya di lembaga Al-hijrah & Travel haji dan umarah Pattani selatan.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian untuk memperoleh data yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen peraturan agenda, dan lain sebagainya.³¹ Metode dokumentasi digunakan peneliti untuk memperoleh data yang berupa data calon jamaah haji, brosur dan web lembaga.

d. Metode Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan yaitu dengan menghimpun data kemudian diuraikan dan ditarik kesimpulan. Agar dalam

³⁰ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research 11*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), hlm. 122.

³¹ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Dan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1991), hlm 231.

menganalisa data dapat dilaksanakan dengan baik, harus sesuai dengan prosedur atau langkah-langkah, menurut Lexy J. Moleong proses analisis data dimulai dengan:

Pertama, mencatat sebuah data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen resmi. *Kedua*, mengumpulkan, memilah-milah data dengan membuat rangkuman yaitu inti dari hasil wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen resmi.

Ketiga, menyusun dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada langkah berikutnya. *Keempat*, mengadakan pemeriksaan keabsahan data. *Kelima*, membuat kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dan dari pemeriksaan keabsahan data.³²

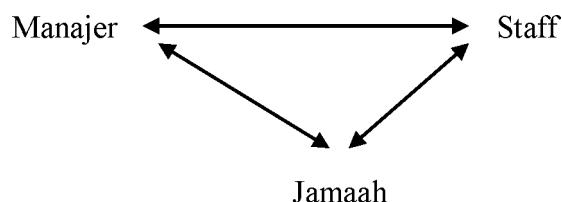
4. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini guna memastikan keabsahan data yang ada, peneliti melakukan pengecekan data dengan metode triangulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding

³² Lexy J. Moleng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001), hlm. 247.

terhadap data tersebut.³³ Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi teknik yang diperoleh dari wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Sedang triangulasi sumber dilakukan kepada manajer, staff, dan jamaah.

Gambar 1.3. Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembaca memahami maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini dan untuk mengetahui hubungan logis antara bagian satu dengan bagian berikutnya, penulis akan menjelaskan dalam empat bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan, pada bab ini penulis menguraikan tentang penegasan judul, latar belakang masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II yang berisi tentang gambaran umum lembaga Al-hijrah & Travel sebagai setting tempat dalam penelitian. Bab ini akan dijelaskan tentang: letak geografis, sejarah singkat, perjalanan dan perkembangan, struktur pengurus, visi, misi dan tujuan, materi.

³³ Lexy J. Moleng, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 330.

Bab III menjelaskan tentang manajemen pelayanan haji dan umrah pada Al-hijrah & Travel ketika berada di tanah air dan di tanah suci (Makkah)

Bab IV adalah penutup, yang memuat kesimpulan, saran-saran yang dipandang perlu serta kata penutup. Pada bagian akhir skripsi ini akan dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data yang sudah peneliti sajikan dan analisis di atas.

Maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

Manajemen pelayanan calon jamaah haji di Al-hijrah dapat dikatakan sudah berjalan baik sesuai dengan observasi dan wawancara yang dilakukan. Al-hijrah & Travel Ltd. menerapkan manajemen pelayanannya berdasarkan SOP yang sudah dibuat sebelumnya. SOP ini harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh semua orang di perusahaan tersebut. Lebih lanjut pelayanan tersebut mencakup mekanisme dan bentuk bentuk pelayanan yang harus dilakukan, pemastian kualitas produk melalui *quality control* dan juga koordinasi baik dengan pihak internal dan eksternal perusahaan. Perealisasian pelayanan kepada calon jamaah juga dilakukan dengan baik berdasarkan empat bentuk yaitu komunikasi, kecerdasan dalam pelayanan, penyediaan produk yang bervariasi, dan juga usaha dalam mempertahankan kredibilitas perusahaan melalui pelayanan yang baik kepada pelanggan.

B. SARAN

Saran-saran yang dapat peneliti berikan atau tawarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan menganalisis manajemen pelayanan sektor perusahaan lain menggunakan teori yang lebih spesifik
2. Bagi Al-hijrah & Travel Ltd. Peneliti menyarankan agar memberikan pemilihan maskapai penerbangan yang punya kredibilitas dan berskala internasional lain seperti Garuda Indonesia yang tidak dimasukkan dalam daftar maskapai yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Al-Habsy,Muhammad Baqir. *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan, 1999.
- Arikunto, Suharsimi. *Metode penelitian suatu pendekatan dan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta, 1991.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono. *Prinsip Dasar Manajemen*. BPFE: Yogyakarta, 2001.
- Hadi,Sutrisno. *Metodelogi Research edisi 11*. Yogyakarta: Andi Offset, 1998.
- <http://www.ahlusnnahwaljamaah.com>, diakses pada tanggal 9 Desember 2017, pukul 20:55 WIB.
- <http://www.Al-hijrahtour.com> diakses pada tanggal 15 September 2017, pukul 19:30 WIB.
- <http://www.ihram.co.id>, diakses pada tanggal 15 September 2017, pukul 20:30 WIB.
- <https://multi.dopa.go.th/hai/laws/cate3>, diakses pada tanggal 9 Desember 2017, pukul 20:30 WIB.
- Kartajaya. Hermawan. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo, 2006.
- Kriyantoro, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba, 2008.
- Manullang. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985.
- Maryati, Sri. *Manajemen Pelayanan Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*. Skripsi.(tidak di terbitkan). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

- Megahayanti, Nita. *Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Jakarta: Jurusan Manajemen dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.
- Moleng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya,2001.
- Nidjam, Achmad dan alatief Hanan. *Manajemen Haji (Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers)*. Jakarta: Nizam Proses,2004.
- Ponomo, Ragil. *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo of City Musim Haji Tahun 2015)*. Skripsi.(tidak diterbitkan). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Purhantara, Wahyu. *Metode penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu,2010.
- Ratminto dan Atik Septi Wanarsih. *Manajemen Pelayanan*, (Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2005), hlm. 1.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Sarwono, Jonthan. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006.
- Siswandi. *Aplikasi Manajemen Perusahaan : Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Sule, Emie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009.
- Yusni. Muhammad Ali. *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintah Vol.3 no.1 2015.

Lampiran 1

Panduan Wawancara

A. Informan : internal Al-hijrah & Travel

1. Bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji dijalankan di AL-hijrah?
2. Apa saja yang menjadi poin penting dalam melaksanakan manajemen pelayanan bagi calon jamaah haji di sini?
3. Bolehkah bapak sebutkan mekanisme pelayanan calon jamaah haji dan manajemennya di Al-hijrah?
4. Apa saja bentuk-bentuk pelayanan kepada calon jamaah haji di Al-hijrah?
5. Siapa saja yang terlibat dalam melakukan manajemen pelayanan calon jamaah haji ini?
6. Apa yang menjadi dasar manajemen pelayanan calon jamaah haji di Al-hijrah?
7. Adakah hal lain lagi selain itu?
8. Sejauh mana pelayanan yang bagus sudah diberikan kepada calon jamaah haji?
9. Apa saja fasilitas yang didapatkan calon jamaah haji?
10. Bagaimana Al-hijrah seharusnya dalam beri pelayanan kepada calon jamaah haji?
11. Ada hal lain lagi yang akan anda sampaikan?

B. Informan : Calon Jamaah Haji di Al-hijrah & Travel

1. Bagaimana anda rasakan pelayanan di Al-hijrah?
2. Apa saja fasilitas yang didapatkan calon jamaah haji?
3. Menurut anda, bagaimana Al-hijrah memberikan pelayanan kepada anda?
4. Menurut anda, bagaimana produk yang ditawarkan Al-hijrah?
5. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh karyawan?
6. Apa yang jadi penting dalam pelayanan di Al-hijrah?
7. Ada hal lain lagi yang akan anda sampaikan?

Lampiran 2

Dokumentasi Penelitian



Gambar 3.1 Pelanggan Setelah Mendaftar.¹



Gambar 3.2 Seorang ustadz bagi pengarahan dalam manasik haji.²

¹ Dokumentasi Al-hijrah 2016.

² Dokumentasi Al-hijrah 2017.



Gambar 3.3 Kerjasama Al-hijrah dengan AirAsia.³



Gambar 3.4 Penggunaan Maskapai Smile Air untuk keberangkatan dan kepulangan (lihat logo dalam kurung merah).⁴

³ Dokumentasi Al-hijrah 2016.

⁴ Dokumentasi Al-hijrah 2016.



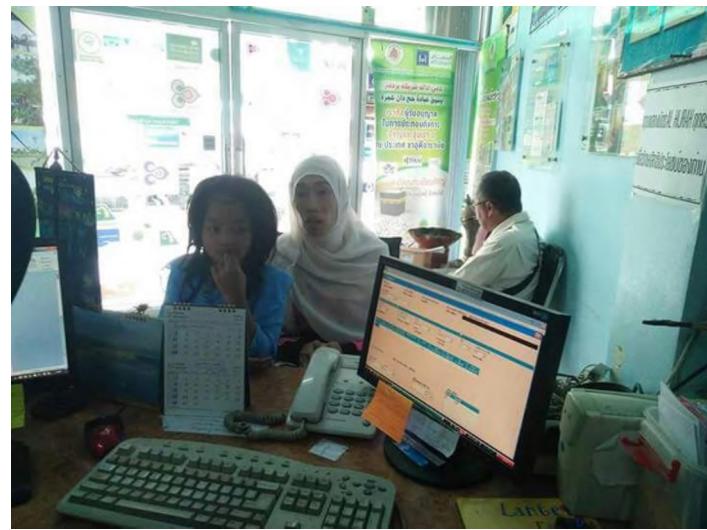
Gambar 3.5 Penyerahan Dokumen Haji pada Jamaah di Kantor Al-hijrah.⁵



Gambar 3.6 Al-hijrah ikut menyambut kedatangan jamaah dari ibadah haji.⁶

⁵ Dokumentasi Al-hijrah 2017.

⁶ Dokumentasi Al-hijrah 2016.



Gambar 3.7 Calon jamaah sedang mencari informasi haji untuk daftarkan diri di Al-hijrah.⁷



Gambar 3.8 Bus sebagai prasarana yang disediakan Al-hijrah bagi calon jamaah untuk ke bandara.⁸

⁷ Dokumentasi Peneliti.

⁸ Dokumentasi Al-hijrah 2016.



Gambar 3.9 Kondisi jamaah antre cek kesehatan.⁹



Gambar 3.10 Contoh *id card* bagi calon jamaah (kartu kredit)

⁹ Dokumentasi Al-hijrah 2016.



Gambar 3.10 Staff Al-hijrah Sedang Melayani Pelanggan Melalui Telepon¹⁰



Alhijrah Thailland



อาศัยอยู่ที่ เทศบาลเมืองปีตตานี

สถานที่ ดูคนอื่นๆ ที่อาศัยอยู่ที่นี่

จาก เทศบาลเมืองปีตตานี

[WWW.ALHIJRAHTOUR.COM]

Gambar 3.11 Beranda Laman Facebook Al-hijrah & Travel Ltd.

¹⁰ Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 3

Jadwal Manasik Haji di Al-hijrah

		
www.alhijrahthailand.com	Al hijrah & Travel Ltd.	
82/2 YARANG A. MUANG CH. PATTANI 94000 Thailand	82/2 YARANG A. MUANG CH. PATTANI 94000 S. Thailand	
TEL/FAX 073337119, E-mail:alhijraighthailand@hotmail.co.th		
<p style="text-align: center;">Nomor lisensi 70/ 2550 Jadwal pelatihan dan Memperkenalkan Jamaah Haji Tahun 2017 Oleh Alhijrah & Travel Ltd. Date 26 March 2560/2017</p>		
Waktu	Kegiatan/Konten pelatihan	Nama Pembicara/ Operator
08.00 – 08.30 u.	Pendaftaran Kehadiran dan Terima Buku Materi Pelatihan	Waemamu Wachayi
08.30– 09.00 u.	Upacara Pembukaan <ul style="list-style-type: none">- Pembaruan Ayat suci Al-quran- Ucapan Pembukaan	Suernae Waemantola
09.00 – 09.30 u.	<ul style="list-style-type: none">-Tonton Video Memperkenalkan Biro Al-hijrah- Memperkenalkan Karyawan di Al-hijrah dan apa saja yang akan dapat Pelayanan setelah mendafstar di Al-hijrah	<ul style="list-style-type: none">-Mikeeyne Yeemalee-Dorloh Hayeenadeng
09.30 – 10.30 u.	<ul style="list-style-type: none">- Pengetahuan Tentang Haji dan Kelebihan Haji- Dan cara Praktik Praktis Selama Haji	Salach Yusoh
10.30 - 11.00 u.	Snack	
11.00 - 12.00 u.	Undang-undang Tentang Haji di Thailand	Ronang doloh
12.00 – 13.00 u.	ISOMA	
13.00 – 14.00 u.	Cara merawat dan cara menjaga Kesehatan Jamaah	Niwati Wungli
14.00 – 14.15 u.	Snack	
14.15 – 16.30 u.	Pengetahuan cara Pelaksanaan Haji	Suernae Mama
16.30 – 17.00 u.	<ul style="list-style-type: none">-Tanya Jawab /Saran-Penutupan	Tayouding Pachohole



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	:	Muhammadhanif Ma
Tempat/ Tgl. Lahir	:	Pattani, 1 April 1991
Jenis Kelamin	:	Laki-Laki
Alamat	:	Pattani (Selatan Thailand)
Nama Ayah	:	Meli Ma
Nama Ibu	:	Hasyanah Ma
Hp	:	089521147017
Email	:	hanifma95@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Amanahsyat Yamu 1996-1998
2. SD Ban Yakring School 1999-2004
3. SMA Congraksyat Witya School 2005-2007
4. SMP Congraksyat Witya School 2008-2010
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2013-2018

C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Kebudayaan. Persatuan Mahasiswa Islam Patani (Selatan Thailand) di Yogyakarta Priode 2013-2014
2. Ketua Departemen Keimigrasian. Persatuan Mahasiswa Islam Patani (Selatan Thailand) di Yogyakarta Priode 2014-2015
3. Ketua Bendahara. Persatuan Mahasiswa Islam Patani (Selatan Thailand) di Yogyakarta Priode 2015-2016