

**STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL HASUNA TOUR  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Ahmad Ilham Syaifulloh  
142400048**

**Pembimbing:**

**Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si  
NIP.19741025 199803 2 001**

**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-219/Un.02/DD/PP.05.3/01/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL HASUNA TOUR YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh  
NIM/Jurusan : 14240048/MD  
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 15 Januari 2019  
Nilai Munaqasyah : 92 (A -)


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

**TIM MUNAQASYAH**


Ketua Sidang/Penguji I,

  
**Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.**  
NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,

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

Penguji III,

  
**Achmad Muhammad, M.Ag.**  
NIP 19720719 200003 1 002

Yogyakarta, 22 Januari 2019

Dekan,



  
**Dr. H. Nurjannah, M.Si**  
NIP 19600319 198703 2 001

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara;

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh  
NIM : 14240048  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul skripsi : **Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan dan di daftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Manajemen Dakwah

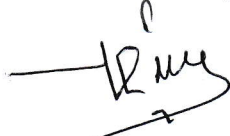
Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 08 Desember 2018

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
**Drs. M. Rasyid Ridlo, M.Si**  
**NIP 196701041993031003**

Pembimbing,

  
**Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si**  
**NIP.19741025 199803 2 001**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh

NIM : 14240048

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul: **Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai bahan pertimbangan dan bahan acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 08 Desember 2018



**Ahmad Ilham Syaifulloh**  
**14240048**



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Almamater tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِنُحْصِنَكُمْ مِّنْ بَأْسِكُمْ ۖ فَهَلْ أَنتُمْ شَاكِرُونَ

“Dan telah kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dalam peperanganmu: Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah)”.

(QS. Al-Anbiya, 21:80)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 3: 97, Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*. (Bandung: CV Penerbit J-Art, 2004).

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan nikmat dan kemudahan sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi yang berjudul **Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta**. Shalawat dan Salam semoga dilimpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, serta para pengikutnya hingga *yaumul akhir*.

Sepenuhnya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan maupun kealfaan yang tidak bisa dihindari. Namun berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak, *Alhamdulillah* skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada semua pihak yang telah mendo'akan dan membantu terselesaikannya skripsi ini, penyusun mengucapkan terimakasih yang setulus tulusnya kepada:

1. Prof. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dra. Siti Fatimah, M.Pd., Selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia membantu dan membimbing selama perkuliahan atau kegiatan akademik.

5. Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas kesabaran dan ketulusannya dalam membimbing dan memberikan ilmu serta masukan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu, pengalaman, dan bantuannya selama kami menuntut ilmu di Jurusan Manajemen Dakwah.
7. Ustadz Ahmad Fuad selaku Direktur utama, Sdr. Adi Supriyono selaku Manager Operasional, Ustadz Agus Gunarto selaku Pembimbing di Hasuna Tour Yogyakarta dan Karyawan serta para Jemaah Umrah Hasuna Tour yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Ratno dan Ibu Rinah. Terimakasih atas kerja keras dan ketulusan dalam memberikan dukungan yang tidak terhingga terimakasih selalu mendoakan kebahagiaan dan kesuksesan bagi anak-anaknya.
9. Kakakku tercinta Agus Sugiyono sekeluarga, Affandy sekeluarga dan Istiqomah sekeluarga serta seluruh keluarga besarku di Sragen Jawa Tengah.
10. Ustadz Yusuf Mansur, Ustadz Azwar Riza selaku Komisaris dan Direktur Daqu Tour Travel yang telah memberikan kesempatan saya bekerja sama bersama karyawan-karyawan di Daqu Tour Travel disela-sela saya sebagai mahasiswa.
11. Ustadz Ahmad Slamet Ibnu Syam, Ustadzah Nabila dan Mas Dafi, sebagai ustadz sekaligus rekan kerja saya di Ibnu Syam Travel yang selalu



memberikan banyak bimbingan dan arti penting sebuah perjuangan membesarkan usaha yang berkah dunia & akhirat.

12. Seluruh Bapak dan Ibu guru yang telah mendidik kami, dari keluarga besar TK, MI Trombol, SMP N 2 Tanon, SMK N 2 Sragen.
13. Keluarga Besar dan teman-teman di PT. PAMAPERSADA NUSANTARA yang memberikan pengalaman dan motivasi selama 2 tahun Bersama kalian merupakan karunia dan pelajaran yang luar biasa.
14. Keluarga Besar di PejuangDigital.id yang telah memberikan banyak ilmu tentang dunia digital dan internet semoga Allah Swt membalas dengan balasan yang jauh lebih baik.
15. Keluarga besar di Forum kewirausahaan sosial, ABA Speedpreneur, Sragen Ikhlas Berbakti, Pesantren Property, Esco Yogyakarta, Laskar Merah, Sedekah Rombongan, PixelBolt ID, Levidio ID, Megacontent yang telah mengajarkan banyak hal tentang dunia usaha dan bisnis agar dapat menumbuhkan ekonomi masyarakat.
16. Teman-Teman Manajemen Dakwah FT-Ipmada'14 terimakasih atas persahabatan dan motivasi selama masa perkuliahan.
17. Teman-teman KKN 93 dan warga Saron, Rambeanak, Magelang yang telah mengajarkan banyak pengetahuan sosial kemasyarakatan dan pengabdian masyarakat kepada kami.
18. Teman-teman kos ibu mulyono atas doa dan motivasinya.

Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan, bantuan, dan doanya semoga Allah membalas dengan kebaikan. Aamiin

Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak bagi penyusun maupun bagi pembaca. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk penulisan yang lebih baik dimasa mendatang. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua *Amin ya robbal a'lamin*.



Yogyakarta, 08 Desember 2018

Penyusun

**Ahmad Ilham Syaifulloh**  
**NIM. 14240048**

## ABSTRAK

Ahmad Ilham Syaifulloh, 14240048. *Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta*. Penelitian ini dilatarbelakangi munculnya banyak biro perjalanan umrah yang menawarkan paket perjalanan umrah murah, akan tetapi proses pengoperasian atau pelayanan kurang maksimal dan kurang memberikan kepuasan kepada jemaah serta banyak kasus penipuan yang terjadi. Jemaah dikecewakan dengan hal tersebut dan tidak didapati kemabruran dalam pelaksanaan ibadah umrah, sehingga memunculkan pertanyaan bagaimanna proses manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan fokus pada operasional biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Jay Haizer dan Barry Render tentang manajemen operasional dan 10 keputusan strategi manajemen operasional. Sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa strategi manajemen operasional biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Hasuna Tour Yogyakarta sudah menggunakan 10 keputusan strategi manajemen operasional kedalam kegiatan operasional perusahaan. Akan tetapi, ada 2 keputusan yang kurang maksimal, yaitu : desain tata letak dan manajemen sumber daya manusia yang belum terencana dengan baik. Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa perbaikan dan pengambilan keputusan baru. Sehingga dapat melancarkan proses kegiatan operasional penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Dengan demikian, tercipta kepuasan pelayanan dan kenyamanan dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah.

Kata kunci : **Strategi Manajemen Operasional, Hasuna Tour Yogyakarta.**

## 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 .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Kajian Teori .....	8
G. Metode Penelitian .....	20
H. Sistematika Pembahasan .....	28

### **BAB II: GAMBARAN UMUM HASUNA TOUR YOGYAKARTA**

A. Sejarah Hasuna Tour Yogyakarta .....	29
B. Profil Hasuna.....	30
C. Dokumen Pengesahan .....	31
D. Visi dan Misi .....	31
E. Struktur Organisasi.....	32
F. Letak Geografis .....	34



G. Grafik Jemaah Umrah .....	34
H. Sarana dan Prasana .....	35
I. Program Ibadah Umrah .....	36
J. Persyaratan Pendaftaran Umrah .....	37
K. Biaya dan Cara Pembayaran .....	38
L. Fasilitas – Fasilitas .....	39

### **BAB III: STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL HASUNA TOUR**

#### **YOGYAKARTA**

A. Desain Pelayanan dan Produk .....	41
B. Manajemen Kualitas .....	47
C. Desain Proses dan Kapasitas .....	52
D. Pemilihan Lokasi .....	60
E. Desain Tata Letak .....	62
F. Sumber Daya Manusia .....	68
G. Manajemen Rantai Pasok .....	73
H. Persediaan .....	76
I. Penjadwalan .....	78
J. Pemeliharaan dan Perawatan.....	79

### **BAB IV: PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	83

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Perbedaan Strategi Barang dan Jasa .....	35
Tabel	2.1	Sarana dan Prasana Hasuna Tour.....	35
Tabel	2.2	Program Ibadah Umrah Hasuna Tour .....	36
Tabel	2.3	Harga Paket Umrah Hasuna Tour .....	38
Tabel	3.1	Paket Umrah Hasuna Tour.....	45
Tabel	3.2	Perjalanan Umrah Hasuna Tour.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Operasi sebagai fungsi transformasi .....	35
Gambar	1.2	Triangulasi metode pengumpulan data .....	25
Gambar	1.3	Triangulasi sumber data .....	26
Gambar	2.1	Grafik jemaah umrah Hasuna Tour.....	34
Gambar	3.1	Brosur umrah Hasuna Tour.....	46
Gambar	3.2	Alur pendaftaran jemaah umrah.....	58
Gambar	3.3	Lokasi Hasuna Tour Yogyakarta .....	62
Gambar	3.4	Tata letak kantor .....	65
Gambar	3.5	Tata letak ruangan kerja.....	66



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya.<sup>1</sup> Kewajiban untuk berhaji minimal satu kali dalam hidup dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani dan rohani. Selain itu, mampu berarti juga secara finansial.

Dewasa ini jumlah jemaah haji mengalami peningkatan yang signifikan di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di wilayah Yogyakarta. Dapat dilihat dari masa tunggu jemaah haji di Yogyakarta hingga 20 tahun. Seperti yang disampaikan Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama (Kemenag) DIY, Lutfi Hamid di Yogyakarta, Kamis (5/7). "Daftar tunggu panjang sekali ya memang yang berminat mendaftar semakin meningkat".<sup>2</sup>

Peningkatan tersebut menjadikan masyarakat muslim Indonesia memilih alternatif melaksanakan ibadah umrah. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama, Nizar Ali saat konferensi pers di gedung Kemenag,

---

<sup>1</sup>Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap*, (Solo: Era Entermedia, 2011), hlm. 1.

<sup>2</sup><https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/07/06/pbet3t366-daftar-tunggu-haji-yogyakarta-hingga-2038> diakses pada tanggal 6 September 2018 pukul 03.59 WIB.



Jakarta, Selasa (27/03/17). “Pendaftaran haji *waiting list* ada 3,7 juta sehingga alternatifnya ada ibadah Umrah. Tapi kenyataan sekarang ini (kasus biro umrah) menjadi potensi besar. Data jemaah umrah 2017 mendekati satu juta”.<sup>3</sup>

Kegiatan ibadah umrah mempunyai banyak proses yang harus diperhatikan dan dipersiapkan. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilaksanakan biro perjalanan wisata yang memiliki izin operasional dari kementerian agama dengan tujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah, sehingga jemaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan syariat.<sup>4</sup>

Manajemen Operasional menurut Jay heizer dan Berry Rander adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan merubah *input* menjadi *output*.<sup>5</sup> Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi. Input terdiri atas bahan baku, mesin, tenaga kerja, manajemen dan modal. Sedangkan ouputnya adalah barang dan jasa.<sup>6</sup> Manajemen operasional merupakan salah satu fungsi utama dalam setiap organisasi atau perusahaan.

---

<sup>3</sup><https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/03/27/p68vg1366-tips-daftar-umrah-dari-kemenag> diakses pada tanggal 28 Agustus 2018.

<sup>4</sup>Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, pasal 3, hlm. 4.

<sup>5</sup>Jay Heyzer, Barry Render, *Manajemen Operasional*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 4.

<sup>6</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, (Yogyaakarta: Gaha Ilmu, 2009), hlm. 61.

Organisasi yang tidak menghasilkan produk secara fisik, fungsi produksinya tidak terlihat jelas. Kita sering menyebutnya aktivitas – aktivitas ini sebagai jasa. Fungsi ini tersembunyi dari masyarakat, bahkan dari pelanggan. Produknya dapat berupa layanan pengiriman dana dari rekening tabungan ke rekening giro, proses pendidikan. Semua aktivitas tersebut baik berupa barang atau jasa, aktivitas produksi yang berlangsung dalam organisasi disebut operasi atau manajemen operasional.<sup>7</sup>

Manajemen operasional sebagai ilmu yang dipengaruhi perkembangan dunia usaha. Akhir-akhir ini salah satu tren dunia usaha menunjukkan perkembangan yang pesat dalam jasa atau pelayananan. Organisasi harus menciptakan jasa atau pelayanan baru atau memperbaiki pelayanan yang ada karena kebutuhan dan harapan berubah dengan cepat dan kebutuhan baru selalu muncul.<sup>8</sup> Oleh sebab itu strategi operasional organisasi jasa merupakan hal penting untuk selalu diperhatikan dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan, khususnya dalam penelitian ini yang akan membahas tentang strategi manajemen operasional jemaah umrah.

Saat ini penawaran biro jasa wisata umrah semakin meningkat dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang menyajikan berbagai paket penawaran yang sangat menarik, akan tetapi dalam proses pengoperasiannya tidak maksimal dan tidak memberikan nilai kepuasan kepada jemaah. Sehingga banyak para jemaah dikecewakan dengan hal tersebut. Dalam

---

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 4.

<sup>8</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hlm. 61.

beberapa kasus yang diberitakan di media juga dijumpai tentang terlantarnya jemaah umrah,<sup>9</sup> kabur dan menghilangnya pimpinan perusahaan jasa umrah serta penipuan dengan penawaran harga murah dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

Hasuna Tour Yogyakarta adalah suatu lembaga tour dan travel lokal yang bergerak sebagai pembimbing dan penyelenggara haji plus dan umrah. Hasuna Tour Yogyakarta terletak di jalan Ipda Tut Harsono. Hasuna Tour Yogyakarta merupakan suatu lembaga bisnis berbasis keagamaan (non pemerintah) yang ikut berpartisipasi membantu pemerintah dalam menyediakan layanan jasa bimbingan haji plus dan umrah bagi masyarakat umum dan para calon jemaah untuk mendapatkan pengetahuan dan tata cara didalam melaksanakan ibadah haji dan umrah dari pembekalan di Tanah Air sampai di Arab Saudi.

Manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta sangat baik terbukti dari sejak didirikannya pada tahun 1997 perusahaan ini tetap memiliki izin resmi sebagai Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) dengan nomor D/661/2014. Hasuna Tour Yogyakarta menjadi rekomendasi terbaik biro travel umrah di Yogyakarta ditengah banyaknya biro travel yang ada. Hal tersebut dapat dilihat dari jemaah umrah selama masa umrah tahun 2017-2018 (1439H) di Hasuna Tour Yogyakarta sebanyak lebih dari 1500

---

<sup>9</sup><https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/04/13/p74lh3385-jamaah-umrah-terlantar-karena-tak-mendapatkan-tiket-pulang> diakses pada tanggal 6 september pukul 04.23 WIB.

<sup>10</sup><http://www.tribunnews.com/regional/2012/04/04/pimpinan-biro-kabur-200-jamaah-batal-umrah> diakses pada tanggal 6 september pukul 04.25 WIB.

jemaah.<sup>11</sup>Bapak Slamet sebagai salah satu jemaah Hasuna Tour Yogyakarta mengungkapkan pelayanan yang ada di Hasuna Tour sudah baik sebagaimana diungkapkan berikut “untuk pelayanan dan pendampingan saya anggap sangat memuaskan”<sup>12</sup> dan Ibu Sri Sufiati yang juga merupakan salah satu jemaah Hasuna Tour mengungkapkan hal yang sama bahwa Hasuna Tour memiliki koordinasi yang bagus seperti berikut “Hasuna itu yang terbaguslah,dia itu tepat waktu terus koordinasi antara apa itu yang mimpin itu bagus mas, jadi pokoknya itu kesini-sini itu jelas”<sup>13</sup>.Oleh sebab itu, penelitian mengenai manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta menarik untuk dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Manajemen Operasional di Hasuna Tour Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Manajemen Operasional di Hasuna Tour Yogyakarta.

---

<sup>11</sup><https://medium.com/@umrahjogja/rekomendasi-4-biro-travel-umroh-jogja-berizin-dan-terbaik-tinggal-pilih-67610bdeb4e2> diakses pada tanggal 5 september 2018 pukul 17.00 wib.

<sup>12</sup>Wawancara dengan Slamet, Jemaah Hasuna Tour Yogyakarta, 16 September 2018. Pukul 17.19 WIB.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Slamet, Jemaah Hasuna Tour Yogyakarta, 16 September 2018. Pukul 09.05 WIB.



#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan akan memperkaya khazanah keilmuan tentang manajemen khususnya di jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi kepada organisasi yang diteliti untuk mengenal organisasinya lebih dalam dengan menggunakan manajemen operasional guna memperbaiki pengelolaan organisasinya.

#### **E. Kajian Pustaka**

Untuk menghindari kesamaan pembahasan dengan peneliti lain, maka peneliti melakukan tinjauan dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dibuat sehingga dapat dijadikan pertimbangan ataupun sebagai pembeda dengan penelitian ini:

Skripsi Fauziah Rofiqoh yang berjudul Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta. Dalam skripsi ini membahas tentang sepuluh keputusan manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Render dengan Hasil penelitian Menunjukan bahwa di Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri sudah menggunakan delapan keputusan yang dirancang dengan baik dan dua lainnya kurang bias terkontrol

karena situasi dan kondisi pondok, kedua keputusan tersebut adalah perencanaan tata letak serta sumber daya manusia.<sup>14</sup>

Skripsi Alfa Nahdlijatul F dengan judul Manajemen Operasional PT. LKiS Pelangi Aksara Yogyakarta dalam lingkup sepuluh keputusan strategis manajemen operasional menurut Jay Heizer dan Barry Render. Dengan hasil penelitian bahwa PT. LKiS Pelangi Aksara Yogyakarta menerapkan manajemen operasional dengan baik. Dapat dilihat dari indikator pertama sampai kesepuluh dijalankan dengan baik dan terkontrol.<sup>15</sup>

Skripsi Armase Galuh Parstiwi dengan judul Manajemen Pemasaran oleh Travel Hasuna Tour Yogyakarta periode 2015-2016. Dengan hasil penelitian bahwa Manajemen pemasaran di Travel Hasuna Tour Yogyakarta secara keseluruhan dan tujuan untuk meningkatkan volume penjualan telah tercapai dengan pemasaran terbaik.<sup>16</sup>

Dari kajian pustaka tersebut, bila dilihat belum ada penelitian tentang manajemen operasional yang secara khusus meneliti di biro perjalanan umrah. walaupun secara obyek penelitian yang membahas manajemen operasional telah banyak dilakukan tetapi belum ada skripsi yang membahas tentang Manajemen Operasional di Hasuna Tour Yogyakarta.

---

<sup>14</sup>Fauziah Rofiqoh, *Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 9.

<sup>15</sup>Alfa Nahdlijatuh F, *Manajemen Operasional PT. LKiS Pelangi Aksara Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. 10.

<sup>16</sup>Armase Galuh Prastiwi, *Manajemen Pemasaran oleh Travel Hasuna Tour Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016), hlm. XI.

## F. Kerangka Teori

### 1. Manajemen Operasional

#### a. Pengertian Manajemen Operasional

Menurut Jay Haizer dan Barry Render manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *ouput*.<sup>17</sup> Manajemen operasional juga dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan meliputi desain, operasi, dan perbaikan sistem yang menciptakan dan menyampaikan produk dan jasa atau pelayanan.<sup>18</sup>

Menurut Herjanto manajemen operasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan. Manajemen Operasi yaitu mengandung unsur adanya kegiatan yang dilakukan dengan mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan sumber daya untuk mencapai sesuatu.<sup>19</sup>

Menurut James Evan dan David Collier manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim kepelanggan. Jadi, manajemen operasional adalah ilmu yang mempelajari serangkaian proses

---

<sup>17</sup>Jay Heyzer, Barry Render, *Manajemen Operasional*, hlm. 4.

<sup>18</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hlm. 2.

<sup>19</sup>Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: PT Grasindo, 1997), hlm. 4.

pengubahan *input* menjadi *output* yang bernilai untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>20</sup>

Manajemen Operasional sebagai manajemen sistem transformasi yang mengkonversikan (merubah) *input* menjadi barang atau jasa. Pendekatan ini memandang sistem transformasi sebagai suatu sistem produktif. Suatu sistem produktif adalah proses pengubahan masukan-masukan sumber daya menjadi barang atau jasa yang lebih berguna.<sup>21</sup>

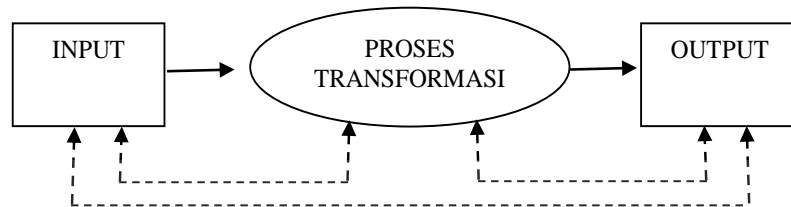
Operasional juga didefinisikan sebagai proses transformasi. Dalam manajemen operasional dilakukan proses transformasi yang mengubah *input* menjadi *ouput*. *Input* dapat meliputi bahan baku, pelanggan, atau produk yang berasal dari sistem lain. Proses transformasi dapat dipandang sebagai kegiatan sepanjang rantai nilai (*value chain*) dari pemasok ke pelanggan.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup><http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisd/doc/Bab2/2012-1-00381-MN%20Bab2001.pdf>  
diakses pada 29 Agustus 2018

<sup>21</sup>Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2007), hlm. 31.

<sup>22</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa edisi I*, hlm. 1.3.

**Gambar 1.1****Operasi sebagai fungsi transformasi.**

Dalam perusahaan jasa, pelanggan merupakan *input*. Jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa tidak dapat dilaksanakan tanpa kehadiran pelanggan sebagai *input* pelayanan tersebut.<sup>23</sup>

b. Fungsi Manajemen Operasional

Bidang Fungsional berhubungan dengan tanggung jawab atas pengambilan keputusan tertentu dalam suatu organisasi. Manajemen operasi berkedudukan sama dengan ketiga fungsi manajemen fungsional lain, yaitu manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dan manajemen sumber daya manusia.<sup>24</sup> Terdapat beberapa fungsi manajemen operasional, sebagai berikut:<sup>25</sup>

- 1) Menjamin mutu dengan cara menentukan standar mutu, penelitian terhadap produk yang dihasilkan, memberikan umpan balik sebagai

---

<sup>23</sup>*Ibid.*, hlm. 1.9.

<sup>24</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hlm. 2.

<sup>25</sup>Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Jasa Perspektif Integratif*, (Malang: Maliki Press, 2011), hlm. 12.

bahan pertimbangan dan perbaikan sehingga akan tercipta pengendalian mutu terpadu dan berkesinambungan.

- 2) Menentukan teknologi tepat guna, penjadwalan, penggunaan peralatan, pengaturan tata ruang dan penentuan tahapan dan jenis arus kerja.
  - 3) Menentukan besar kapasitas yang mengacu pada proyeksi pemasaran.
  - 4) Mengelola persediaan atau *inventory*, menentukan jenis material yang akan dipesan, jumlah serta pemakaian pada waktu yang tepat.
  - 5) Mengelola sumber daya manusia.
  - 6) Mengelola terciptanya manajemen mutu yang berkelanjutan.
- c. Tujuan Manajemen Operasional

Manajemen operasional dibangun atas beberapa keputusan dan aktivitas utama, yaitu keputusan dan aktivitas desain, transformasi dan perbaikan terus menerus atas sistem. Dengan demikian mengandalkan ketika keputusan dan aktivitas utama tersebut, perusahaan diharapkan semakin mampu menjadi pemenang dalam persaingan pasar. Dari uraian tersebut, tujuan manajemen operasional meliputi:<sup>26</sup>

- 1) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan pasar.
- 2) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menghasilkan keluaran secara efisien.

---

<sup>26</sup>Murdifin Haming dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 19.

- 3) Mengarahkan organisasi atau perusahaan untuk dapat menjadi pemenang dalam setiap kegiatan persaingan.
- 4) Mengarahkan organisasi atau perusahaan agar keluaran yang dihasilkan atau disediakan selalu digandrungi oleh pelanggannya.

d. Strategi Manajemen Operasional

Operasional tidak hanya sebagai tempat untuk menghasilkan barang dan jasa perusahaan, tetapi juga harus memberikan kekuatan kompetitif pada suatu bisnis. Operasional seringkali sebagai tangga proses perencanaan strategis. Strategi Manajemen Operasional adalah suatu visi fungsi operasi yang menetapkan keseluruhan arah atau daya dorong untuk pengambilan keputusan.

Strategi manajemen operasional selalu dibutuhkan disemua bidang organisasi guna mengatur usaha yang produktif. Untuk itu maka perlu Adanya pengambilan keputusan-keputusan yang berhubungan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan. Adapun keputusan strategi manajemen operasional menurut Jay Haizer dan Barry Render adalah:<sup>27</sup>

1) Desain Pelayanan dan Produk ( *design of Goods and Service* )

Perencanaan barang atau jasa menetapkan sebagai besar proses transformasi yang akan dilakukan. Keputusan mengenai biaya, kualitas, dan sumber daya manusia berinteraksi kuat dengan keputusan desain. Keputusan ini meliputi produk atau jasa apa

---

<sup>27</sup>D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hlm. 133.

sajakah yang ditawarkan dan bagaimana mendesain produk dan jasa atau pelayanan tersebut

2) Manajemen Kualitas ( *Managing Quality* )

Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas harus ditetapkan, peraturan dan prosedur dibakukan untuk mengidentifikasi serta mencapai standar kualitas. Manajemen Kualitas merupakan bagaimana perusahaan mendefinisikan kualitas produk atau jasa atau pelayanan tersebut.

3) Desain proses dan kapasitas ( *Process and Capacity Design* )

Banyak pilihan proses yang tersedia untuk produk dan jasa. Keputusan ini menyangkut teknologi, kualitas, penggunaan sumber daya manusia, dan pemeliharaan. Dalam desain jasa dan pelayanan, manajer harus menekankan pada aspek fleksibilitas desain proses jasa dengan menggunakan desain alternatif.

4) Pemilihan Lokasi ( *Location Strategy* )

Keputusan pemilihan lokasi organisasi menentukan kesuksesan perusahaan. Kesalahan yang dibuat pada langkah ini dapat mempengaruhi efisiensi. Keputusan mengenai lokasi biasanya berkaitan dengan tiga hal, yaitu memperluas fasilitas atau perusahaan jasa yang ada saat ini, menutup fasilitas atau perusahaan jasa yang ada dan membuka kembali di lokasi yang baru, atau membuka satu atau beberapa lokasi baru.



5) Desain tata letak ( *Layout Strategy* )

Kebutuhan kapasitas, kemampuan personil, keputusan pembelian, dan kebutuhan persediaan akan mempengaruhi tata letak. Proses dan bahan juga harus ditempatkan pada tempat yang tepat karena berpengaruh dalam hubungannya menjalankan proses.

6) Sumber daya manusia dan desain pekerjaan ( *Human Resource and Job Design* )

Manusia merupakan bagian integral dan mahal dalam desain sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas kehidupan kerja, bakat dan keahlian yang dibutuhkan, dan biaya keseluruhan harus ditentukan dengan jelas.

7) Manajemen rantai pasokan ( *Supply – Chain Management* )

Keputusan tersebut menentukan apa yang akan dibuat atau dibeli. Pertimbangan keputusan tersebut juga mencakup kualitas, penyampaian, dan inovasi. Saling tanggap antara pembeli dengan pemasok penting dalam pembelian yang efektif.

8) Persediaan (*Inventory*)

Keputusan mengenai persediaan dapat dioptimalkan hanya bila kepuasan pelanggan, pemasok, penjadwalan produksi, dan perencanaan sumber daya manusia menjadi bahan pertimbangan. Dalam jasa persediaan tidak dapat disimpan tetapi pelayanan harus dapat mengakomodasi perubahan permintaan.

#### 9) Penjadwalan (*Scheduling*)

Penjadwalan produksi yang efisien dan layak harus dikembangkan, permintaan mengenai sumber daya manusia dan fasilitas harus ditentukan dan dikendalikan. Keputusan melakukan subkontrak atau kerja lembur, atau apakah perusahaan lebih baik menyediakan tenaga kerja lebih banyak walupun permintaan menurun dan kemampuan bertemu pelanggan sesuai jadwal.

#### 10) Pemeliharaan dan perawatan (*Maintenance*)

Keputusan harus dibuat berkenaan dengan reliabilitas dan stabilitas, sehingga sistem yang disusun harus mampu mempertahankan reliabilitas dan stabilitas peralatan yang digunakan. Siapakah yang bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perawatan mesin dan peralatan. Dalam jasa pemeliharaan bersifat perbaikan dan dilakukan terhadap pelanggan.

**Tabel 1.1****Perbedaan Karakteristik Strategi Barang dan Jasa**

No.	Strategi	Produk barang	Produk jasa
1.	Desain Produk	Produk berwujud	Produk tidak berwujud
2.	Kualitas	Kualitas objektif	Kualitas subjektif
3.	Proses dan kapasitas	Konsumen tidak terlibat dalam proses. Kapasitas bias melebihi permintaan karena bias disimpan dan dipindahkan.	Konsumen secara langsung terlibat dalam proses. Kapasitas harus sesuai dengan permintaan.
4.	Lokasi	Biasanya dekat dengan bahan baku.	Perlu dekat dengan pelanggan.
5.	Layout	Fokus pada peningkatan efisiensi	Dapat meningkatkan nilai produk
6.	Sumber daya manusia	Fokus pada keahlian teknis.	Para pekerja berinteraksi langsung dengan konsumen, standar bervariasi.
7.	Manajemen rantai pasok	Hubungan supply chain sangat penting.	Hubungan supply chain tidak kritis.
8.	Persediaan	Untuk semua jenis persediaan.	Tidak dapat disimpan sehingga harus dicari cara lain untuk melayani perubahan permintaan.
9.	Penjadwalan	Kemampuan menyimpan mempengaruhi kecepatan produksi.	Seringkali ada perubahan jadwal konsumen sehingga harus menyesuaikan penjadwalan karyawan.
10.	Pemeliharaan	Biasanya upaya untuk pencegahan.	Biasanya upaya untuk perbaikan.

## 2. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

### a. Pengertian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari Menteri untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan Ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah. dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat.<sup>28</sup>

Biro Perjalanan wisata yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah harus memiliki izin operasional, dan untuk mendapatkan izin tersebut biro perjalanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<sup>29</sup>

- 1) Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan atau perubahan sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki salah satu kegiatan usahanya dibidang keagamaan/perjalanan ibadah yang mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

---

<sup>28</sup>Menteri Agama RI, PMA RI No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalananan Ibadah Umrah, (Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2018) Hlm. 3.

<sup>29</sup>*Ibid*, hlm. 4.

- 2) Pemilik saham, komisaris, dan direksi yang tercantum dalam akta notaris perseroan terbatas merupakan warga negara Indonesia yang beragama Islam;
- 3) Pemilik saham, komisaris, dan direksi tidak pernah atau sedang dikenai sanksi atas pelanggaran Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah;
- 4) memiliki kantor pelayanan yang dibuktikan dengan surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah dan melampirkan bukti kepemilikan atau sewa menyewa paling singkat 4 (empat) tahun yang dibuktikan dengan pengesahan atau legalisasi dari Notaris;
- 5) memiliki tanda daftar usaha pariwisata;
- 6) telah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun sebagai biro perjalanan wisata yang dibuktikan dengan laporan kegiatan usaha;
- 7) memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata dengan kategori biro perjalanan wisata yang masih berlaku;
- 8) memiliki kemampuan teknis untuk menyelenggarakan perjalanan Ibadah Umrah yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, manajemen, serta sarana dan prasarana;
- 9) memiliki laporan keuangan perusahaan 2 (dua) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar di Kementerian Keuangan dengan opini wajar tanpa pengecualian;

- 10) melampirkan surat keterangan fiskal dan fotokopi nomor pokok wajib pajak atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;
- 11) memiliki surat rekomendasi asli dari Kantor Wilayah dengan masa berlaku 3 (tiga) bulan; dan
- 12) menyerahkan jaminan dalam bentuk deposito/bank garansi atas nama biro perjalanan wisata yang diterbitkan oleh bank syariah dan/atau bank umum nasional yang memiliki layanan syariah dengan masa berlaku 4 (empat) tahun.

b. Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada calon jemaah sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) bimbingan ibadah umrah yang meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah dan bimbingan sebelum keberangkatan.
- 2) Transportasi jemaah meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- 3) Akomodasi dan konsumsi, pelayanan akomodasi dengan menempatkan jemaah paling jauh satu kilometer dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga), setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang. Konsumsi selama di Arab

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm 9.

Saudi sebanyak 3 kali secara prasmanan, pilihan menu Indonesia dan memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

- 4) Kesehatan jemaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- 5) Perlindungan jemaah dan petugas umrah berupa asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan, pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan dan pengurusan jemaah yang terpisah dan atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.
- 6) Administrasi dan dokumentasi umrah meliputi pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah, pengurusan dokumen sakit, meninggal dan ghaib atau hilang, dan pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu.

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pemahaman tidak ditentukan terlebih dahulu, namun diperoleh setelah melakukan Analisa terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus peneliti dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 2.

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian adalah informan yang akan menjadi sasaran masalah yang akan diteliti sebagai sumber informasi. Informan yang akan memberikan informasi yaitu biro perjalanan umrah Hasuna Tour Yogyakarta yang beralamat di Jl. Ipda Tut Harsono No.3, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
- b. Objek penelitian adalah yang menjadi titik fokus perhatian dari penelitian. Fokus penelitian ini yaitu Manajemen Operasional di Hasuna Tour Yogyakarta.

## 3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>32</sup> Dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang bagaimana prosedur operasional umrah di biro perjalanan umrah Hasuna Tour Yogyakarta, ini dapat diperoleh melalui keterangan-keterangan dari General Manajer, Karyawan, jemaah dan pihak-pihak yang bersangkutan didalamnya. Data berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan melalui wawancara langsung.

---

<sup>32</sup>*Ibid.*, hlm. 62



b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.<sup>33</sup> Peneliti dapat memiliki data sekunder berupa dokumentasi, literatur, dokumen-dokumen resmi yang dimiliki biro perjalanan umrah Hasuna Tour Yogyakarta.

4. Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.<sup>34</sup> Sedangkan macam-macam teknik pengumpulan data ada tiga yaitu:

a. Metode pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis atau alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat dengan sistematis gejala yang diamati dari observasi dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas tentang masalahnya.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup>*Ibid.*, hlm. 62

<sup>34</sup>*Ibid.*, hlm. 224.

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1998), hlm 166.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait manajemen operasional di Hasuna Tour Yogyakarta. Peneliti akan melakukan pengamatan dan peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan perusahaan secara langsung (observasi non partisipan) objek yang dituju guna mendapatkan data yang sesuai dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden. Wawancara merupakan pengumpulan data yang utama dalam penelitian deskriptif, wawancara dengan orang-orang yang terlibat dalam proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung dengan responden penelitian, baik secara langsung atau menggunakan teknologi komunikasi.<sup>36</sup>

Peneliti akan menanyakan serangkaian pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian informasi yang diperoleh diperdalam untuk mendapatkan informasi yang lebih dengan alat bantu *interview guide*, buku catatan, dan *handphone* untuk merekam proses wawancara yang dilakukan. Informan yang akan diwawancarai yaitu Direktur Operasional dan Staf karyawan di Biro perjalanan umrah Hasuna Tour Yogyakarta untuk

---

<sup>36</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 87.

mendapatkan informasi tentang prosedur operasional dan informasi lain yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar dan lain-lain dari perusahaan.<sup>37</sup> Dokumentasi ini diperoleh dari arsip yang dimiliki Hasuna Tour Yogyakarta seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, foto-foto kegiatan, video dan lain sebagainya. Dengan adanya dokumentasi tentang pelaksanaan jemaah umrah di biro perjalanan umrah Hasuna Tour Yogyakarta akan dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga akan lebih kredibel atau dapat dipercaya.

5. Keabsahan data

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas (*credibility*). Uji kredibilitas dilakukan dengan dua cara yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi pengumpulan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan kevalidan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, hlm. 240.

<sup>38</sup>*Ibid.*, hlm. 273.

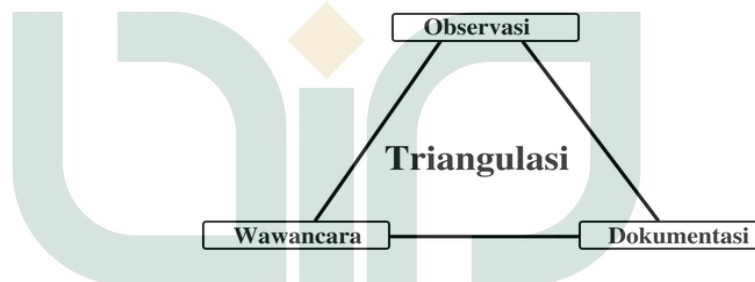
Triangulasi sumber data untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, sedangkan triangulasi pengumpulan data yakni dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan cara berbeda.

a. Triangulasi metode pengumpulan data

Triangulasi metode yaitu metode yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:<sup>39</sup>

**Gambar 1.2**

**Triangulasi Metode Pengumpulan Data.**



b. Triangulasi sumber data

Selain melalui wawancara, dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*),

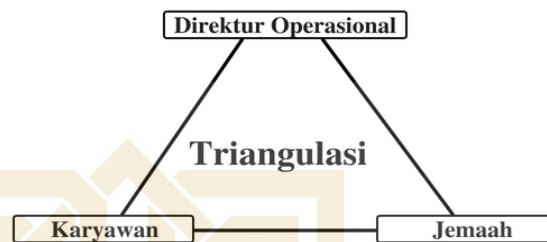
---

<sup>39</sup>*Ibid.*, hlm. 273.

dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, dan gambar atau foto.<sup>40</sup>

**Gambar 1.3**

**Triangulasi Sumber Data.**



6. Analisis data

Analisis data menurut Bogdan & Biklen yang dikutip oleh Lexy J. Moeleong merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.<sup>41</sup> Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>42</sup>

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data

<sup>40</sup>*Ibid.*, hlm. 273.

<sup>41</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 248.

<sup>42</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, hlm. 246-253.

kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, memberi kode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, table, dan bagan.

c. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Verifikasi merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Maka akan didapatkan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan yaitu tentang “Manajemen Operasional di Hasuna Tour Yogyakarta”.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan diperlukan untuk mempermudah pemahaman dan penyusun skripsi, sistematika pembahasan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

BAB I: Berisi Pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II: Gambaran umum lokasi penelitian, berisi tentang deskripsi Biro Perjalanan Umrah Hasuna Tour Yogyakarta, letak geografis, sejarah, visi dan misi, tujuan, dan struktur organisasi.

BAB III: Pembahasan tentang Manajemen Operasional jemaah Umrah di Hasuna Tour. Yaitu analisis 10 keputusan manajemen operasional yang meliputi: Desain Pelayanan dan Produk, Manajemen Kualitas, Desain proses dan kapasitas, Pemilihan Lokasi, Desain tata letak, Sumber daya manusia dan desain pekerjaan, Manajemen rantai pasokan, Persediaan, Penjadwalan, Pemeliharaan dan perawatan.

BAB IV: Penutup, berisi kesimpulan penelitian, saran-saran. Pada penulisan proposal ini akan diakhiri daftar pustaka, lampiran-lampiran dan *interview guide*.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di Bab III tentang manajemen operasional Hasuna Tour Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum Hasuna Tour telah menerapkan manajemen operasional dengan baik berdasarkan 10 keputusan strategis kedalam kegiatan operasional perusahaan akan tetapi ada beberapa keputusan yang belum diterapkan. Hal ini dapat dilihat dari: desain paket pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan jemaah umrah. Memastikan kualitas yang didapatkan jemaah sesuai dengan apa yang dijanjikan Hasuna Tour dan harapan jemaah untuk dapat melakukan ibadah dengan nyaman dan aman. Desain proses yang memudahkan jemaah dalam proses pendaftaran, pelaksanaan ibadah umrah. Lokasi yang strategis sehingga memudahkan akses jemaah untuk menjangkau perusahaan. Manajemen rantai pasok yang terkoordinasi dengan baik melalui perencanaan yang matang sehingga jemaah mendapatkan pelayanan dan kualitas sesuai dengan harapannya. Persediaan yang dapat mengakomodasi permintaan jemaah. Penjadwalan pelayanan yang memudahkan jemaah mendapatkan informasi dan pelayanan yang maksimal. Adanya upaya untuk memelihara sarana prasana untuk menunjang pelayanan kepada jemaah. Akan tetapi belum maksimal dalam



desain tata letak yang hanya memaksimalkan tempat yang ada namun mengabaikan kenyamanan jemaah ketika berkunjung ke kantor. Manajemen SDM yang belum terencana sehingga karyawan belum maksimal dalam melakukan pekerjaan.

## **B. Saran**

1. Kepada Direktur Hasuna Tour Yogyakarta segera membuat kebijakan dan perencanaan pengelolaan SDM yang mampu memaksimalkan keahlian dan kompetensi yang dimiliki. Mengevaluasi kinerja karyawan serta memberikan *reward* sebagai apresiasi atas kinerja yang telah dilakukan karyawan.
2. Manajemen Hasuna Tour diharapkan segera menata ulang tata letak kantor atau merenovasi agar kenyamanan para jemaah saat berkunjung terpenuhi dan karyawan terfasilitasi dengan baik.
3. Pembimbing Hasuna Tour harus mampu menjaga serta meningkatkan kepercayaan dan kualitas pembimbingan yang diberikan kepada jemaah. Karena para jemaah merasa telah mendapatkan pembimbingan yang sesuai harapan dan ini yang menjadikan Hasuna Tour dipercaya jemaah.
4. Kepada peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini untuk ditindaklanjuti dalam kajian yang lebih mendalam sehingga dapat menambah serta memperkaya khazanah intelektual dalam kajian manajemen dakwah khususnya manajemen haji dan umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Deitiana, Tita dan Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Departemen Agama RI, *Tuntunan Manasik Hasji dan Umrah*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, 2018.
- Dimjati, Djamaludin, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, Solo: Era Entermmedia, 2011.
- Haming, Murdifin dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Hasan, Irmayanti, *Manajemen Operasional Jasa Perspektif Integratif*, Malang: Maliki Press, 2011.
- Herjanto, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT Grasindo, 1997.
- Heyzer, Jay dan Render Barry, *Manajemen Operasional*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Inayati, Dina, "Manajemen Operasional Pamella Swalayan Umbulharjo II Kota Yogyakarta", *Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2009.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
- Nahdlijatuh F, Alfa, "Manajemen Operasional PT. LKiS Pelangi Aksara Yogyakarta", *Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- Prastiwi, Armase Galuh, "Manajemen Pemasaran oleh Travel Hasuna Tour Yogyakarta", *Skripsi* Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Rofiqoh, Fauziah, "Manajemen Operasional Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta", *Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 1998.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sukoco,Badri Munir, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama,

Artikel Dalam Website :

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisd/doc/Bab2/2012-1-00381-MN%20Bab2001.pdf> diakses pada 29 Agustus 2018.

<https://medium.com/@umrahjogja/rekomendasi-4-biro-travel-umroh-jogja-berizin-dan-terbaik-tinggal-pilih-67610bdeb4e2> diakses pada tanggal 5 september 2018 pukul 17.00 WIB.

<https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/07/06/pbet3t366-daftar-tunggu-haji-yogyakarta-hingga-2038> diakses pada tanggal 6 September 2018 pukul 03.59 WIB.

<https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/18/04/13/p74lh3385-jamaah-umrah-terlantar-karena-tak-mendapatkan-tiket-pulang> diakses pada tanggal 6 september pukul 04.23 WIB.

<http://www.tribunnews.com/regional/2012/04/04/pimpinan-biro-kabur-200-jemaah-batal-umrah> diakses pada tanggal 6 september pukul 04.25 WIB.

*Lampiran*

DAFTAR WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE)

Penelitian di Hasuna Tour

A. Wawancara tentang system yang ideal:

1. Input
  - a. Bagaimana sejarah berdirinya Hasuna Tour?
  - b. Apa saja sarana dan pra-sarana yang dimiliki oleh Hasuna Tour?
  - c. Berapa karyawan yang ada di Hasuna Tour?
  - d. Bagian-bagian apa saja yang terdapat di Hasuna Tour?
2. Prosesing
  - a. Dalam pembentukan struktur organisasi didasarkan ata apa saja?
  - b. Bagaimana pola hubungan kerja antara bagian satu dengan yang lain?
  - c. Bagaimana prosedur pelaksanaan kerja karyawan sesuai dengan bagian-bagian yang ada di Hasuna Tour?
  - d. Bagaimana penerapan nilai-nilai islam dalam manajemen operasional di Hasuna Tour?
3. Output
  - a. Apa Produk yang ditawarkan di Hasuna Tour?
  - b. Apa saja ciri khas atau keunggulan Hasuna Tour Dibandingkan dengan biro perjalanan Umrah yang lain?
4. Feedback
  - a. Bagaimana respon masyarakat terkait produk jasa yang ditawarkan oleh Hasuna Tour?
  - b. Melalui apa masyarakat bisa menyalurkan kritik dan saran?
  - c. Adakah program khusus atau penghargaan untuk Jemaah yang memberikan testimonia atau kesan di Hasuna Tour?
5. Pengawasan
  - a. Apa bentuk pengawasan perusahaan terhadap peraturan-peraturan yang ada?

- b. Bagaimana menyesuaikan dengan peraturan-peraturan dari pemerintah terkait peraturan tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah?

B. Wawancara tentang 10 keputusan manajemen operasional menurut Jay Haizer dan Barry Render:

1. Desain Pelayanan dan Produk

- a. Produk atau Paket umrah apa saja yang ditawarkan Hasuna Tour?
- b. Bagaimana cara mendesain paket-paket umrah tersebut?
- c. Diferensiasi paket dengan biro perjalanan umrah lain?

2. Manajemen Kualitas

- a. Siapa yang bertanggung jawab atas kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Hasuna Tour?
- b. Bagaimana menentukan standar kualitas dalam kegiatan?
- c. Garansi apa saja yang disediakan?

3. Desain proses dan kapasitas

- a. Bagaimana standar operasional prosedur di Hasuna Tour?
- b. Bagaimana prosedur calon Jemaah mendaftar sebagai jemaah di Hasuna Tour?
- c. Apa saja alat dan teknologi yang digunakan di Hasuna Tour dalam membantu proses kegiatan?

4. Pemilihan Lokasi

- a. Apa kriteria penentuan lokasi hotel saat di Makkah dan Madinah?
- b. Bagaimana strategi dalam penentuan lokasi kantor pemasaran di Hasuna Tour?

5. Desain tata letak

- a. Apa saja fasilitas yang didapatkan oleh Jemaah?
- b. Bagaimana pelayanan atau bimbingan ibadah yang didapatkan Jemaah?

- c. Usaha apa yang dilakukan untuk mendapatkan jamaah dan menjaga agar tetap menggunakan biro ini untuk beribadah apabila beribadah umrah kembali?
6. Sumber daya manusia dan desain pekerjaan
  - a. Berapa jumlah karyawan di Hasuna Tour?
  - b. Bagaimana membuat lingkungan kerja yang baik antar karyawan ataupun dengan Jemaah?
  - c. Bagaimana pembagian kerja karyawan?
  - d. Apa pedoman kerja atau standar kompetensi untuk karyawan?
7. Manajemen rantai pasokan
  - a. Apakah bekerja sama dengan pihak lain dalam menyediakan fasilitas dan keperluan?
  - b. Siapa yang bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas dan keperluan?
8. Persediaan
  - a. Apa saja persediaan yang ada di Hasuna Tour?
  - b. Bagaimana pengelolaan persediaan tersebut?
  - c. Berapa minimal dan maksimal Jemaah umrah setiap pemberangkatan?
9. Penjadwalan
  - a. Bagaimana sistem penjadwalan program-program yang ada di Hasuna Tour?
  - b. Bagaimana pemantauan penjadwalan yang dilakukan pondok terhadap jadwal yang ada?
10. Pemeliharaan dan perawatan.
  - a. Siapa yang bertanggung jawab dalam perawatan fasilitas di Hasuna Tour?
  - b. Kapan dilakukan perawatan tersebut?
  - c. Kapan atau adakah Evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dari setiap bagian-bagian yang ada?

### Pedoman Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya Hasuna Tour Yogyakarta
2. Biografi pendiri Hasuna Tour
3. Visi, misi dan tujuan Hasuna Tour
4. Struktur Organisasi
5. Cabang-cabang atau marketing galeri Hasuna Tour
6. Produk atau paket-paket layanan Hasuna Tour
7. Jumlah Karyawan Hasuna Tour







**A. Dokumentasi Wawancara dengan beberapa Informan.**



## B. Dokumentasi Kegiatan Jemaah Umrah Hasuna Tour





### C. Kantor Hasuna Tour Yogyakarta



#### **D. Dokumentasi Kegiatan Pengajian Alumni**



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fuad  
Jabatan : Direktur  
Perusahaan : PT. CITRA WISATA DUNIA  
Hasuna Tour Yogyakarta  
Alamat : Jl. Ipda Tur Harsono No. 3 Yogyakarta 55165.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh  
NIM : 14240048  
Fakultas / Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah  
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul:

**MANAJEMEN OPERASIONAL DI HASUNA TOUR  
YOGYAKARTA**

Sejak tanggal 24 September 2018 sampai dengan tanggal 24 Desember 2018,  
dan telah pula membahas materi hasil penelitiannya dengan kami.

Yogyakarta, 3 Januari 2018

PT. CITRA WISATA DUNIA

  
**C D**  
HASUNA TOUR

Ahmad Fuad  
Direktur





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

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Fax. 0274-552230 Yogyakarta 55281, E-mail. fd@uin-suka.ac.id

Nomor : B/918/Un.02/DD.I/PN.01.1/09/2018  
Lamp. : 1 (satu) eks proposal penelitian  
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Yogyakarta, 20 September 2018

Kepada Yth.  
Gubernur Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta  
C.q. Kepala Badan KESBANGPOL  
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jln. Jendral Sudirman No 5  
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan data sebagai berikut:

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh;  
NIM/Jurusan : 14240048/MD;  
Alamat : Trombol, Trombol, Mondokan, Sragen, Jawa Tengah;  
Judul Skripsi : MANAJEMEN OPERASIONAL DI HASUNA TOUR  
YOGYAKARTA;  
Pembimbing : Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag.M.Si.;  
Metode Penelitian : Kuantitatif / Kualitatif \*  
Waktu : 27 September 2018 - 27 Desember 2018;  
Lokasi Penelitian : Jl. Ipda Tut Harsono No.3 Muja Muju Umbulharjo Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian surat kami, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Peringgal.



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : [pmperizinan@jogjakota.go.id](mailto:pmperizinan@jogjakota.go.id)

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

WEBSITE : [www.pmperizinan.jogjakota.go.id](http://www.pmperizinan.jogjakota.go.id)

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/1973  
4892/34

Membaca Surat : Dari Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY  
Nomor : 074/9398/Kesbangpol/2018 Tanggal : 24 September 2018

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;  
6. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : AHMAD ILHAM SYAIFULLOH  
No. Mhs/ NIM : 14240048  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah Dan Komunikasi UIN Suka Yogyakarta  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta  
Penanggungjawab : Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si  
Keperluan : Melakukan Penelitian Dengan Judul Proposal : Manajemen Operasional Di Hasuna Tour Yogyakarta

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 24 September 2018 s/d 24 Desember 2018  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan

Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas



Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

AHMAD ILHAM SYAIFULLOH

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 24 September 2018

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan  
Sekertaris

Dra. CHRISTY DEWAYANI, MM  
NIP. 196304081986032019

Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Kepala Badan Kesbangpol DIY  
3. Pengelola Hasuna Tour Yogyakarta  
4. Ybs.





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 24 September 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/9398/Kesbangpol/2018  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Perizinan Kota Yogyakarta

di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Nomor : B-1918/Un.02/DD.1/PN.01.1/09/2018  
Tanggal : 20 September 2018  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : "MANAJEMEN OPERASIONAL DI HASUNA TOUR YOGYAKARTA" kepada:

Nama : AHMAD ILHAM SYAIFULLOH  
NIM : 14240048  
No.HP/Identitas : 085647509693/3314162711930001  
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga  
Lokasi Penelitian : Hasuna Tour Yogyakarta (Jl. Ipda Tut Harsono No. 3 Muja Muju Umbulharjo, Yogyakarta)

Waktu Penelitian : 27 September 2018 s.d 27 Desember 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga;
3. Yang bersangkutan.





## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.4.215/2019

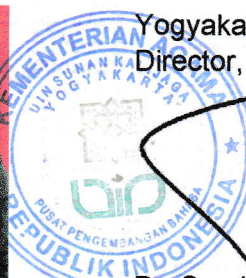
This is to certify that:

Name : **Ahmad Ilham Syaifulloh**  
Date of Birth : **November 27, 1993**  
Sex : **Male**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)  
held on **January 03, 2019** by Center for Language Development of State  
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	40
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	42
<b>Total Score</b>	<b>413</b>

**Validity: 2 years since the certificate's issued**



Yogyakarta, January 03, 2019  
Director,

Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005





شهادة  
اختبار كفاءة اللغة العربية  
الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.4.1/2018

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Ahmad Ilham Syaifulloh :

تاريخ الميلاد : ٢٧ نوفمبر ١٩٩٣

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨, وحصل على درجة :

٣٦	فهم المسموع
٢٨	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٨	فهم المقروء
٣٠٧	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكاكرتا, ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨  
المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥







**UIN**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**KEMENTERIAN AGAMA**

**UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

# SERTIFIKAT

NO : UIN.02/DD/PP.00.9/1829.a/2015

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

**AHMAD ILHAM SYAIFULLOH**

**14240048**

**LULUS dengan Nilai 77 ( B)**

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 05 Oktober 2015

Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. M.Si., MA., Ph.D

NIP. 19710919 199603 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



## TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh  
NIM : 14240048  
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	95	A
2.	Microsoft Excel	60	C
3.	Microsoft Power Point	90	A
4.	Internet	85	B
5.	Total Nilai	82,5	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 22 Mei 2015

Kepala PTIPD



Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.  
NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





43

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# SERTIFIKAT

Nomor: B-432.2/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.926/10/2017

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Sragen, 27 November 1993  
Nomor Induk Mahasiswa : 14240048  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2016/2017 (Angkatan ke-93), di:

Lokasi : Saron, Rambeanak  
Kecamatan : Mungkid  
Kabupaten/Kota :  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,20 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah intra kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 19 Oktober 2017

Ketua,

**Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.**

NIP. : 19720912 200112 1 002





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

## SERTIFIKAT

Nomor : B-034/Un.02/MD/P.Pr.00/01/2018

*Diberikan kepada:*

**AHMAD ILHAM SYAIFULLAH**

**NIM: 14240048**

Dinyatakan LULUS dalam Praktikum Profesi yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga di Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY dengan nilai: *A*. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui  
Dekan

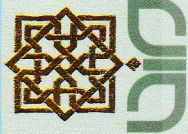


*Dr. Nurjannah, M.Si.*  
NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 15 Januari 2018  
Ketua Program Studi

*Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.*  
NIP. 19670104 199303 1 003





Nomor: UIN.02/R3/PP.00.9/3074/2014

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : AHMAD ILHAM SYAIFULLOH  
NIM : 14240048  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

## **SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2014/2015

Tanggal 25 s.d. 27 Agustus 2014 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2014  
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kelembagaan dan Kerjasama



Dr. H. Maksudin, M.Ag.

NIP. 19600716 1991031.001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta

## SERTIFIKAT

Nomor : B-065/Un.02/MD/TQ.00/01/2018

Diberikan kepada:

**AHMAD ILHAM SYAIFULLOH**

**NIM: 14240048**

Dinyatakan **LULUS** dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: **B**  
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Mengetahui  
Dekan

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.

NIP. 19600310 198703 2 001

Yogyakarta, 5 Januari 2018  
Ketua Program Studi

Drs. M. Basyid Ridla, M.Si.

NIP. 19670104 199303 1 003



# PEJUANG DIGITAL

## - TRAINING CERTIFICATE -

NO.004/II-SMG/2018

**AHMAD ILHAM SYAIFULLOH**

For joining Pejuang Digital Batch 2, 17 Maret 2018 - 25 Maret 2018  
an intensive 72-hour in class learning about Digital Marketing

DATE

Jakarta, 17 Maret 2018



Deuxiene Ahadiningtyas



# Congratulations!

Ahmad ilham Syaifulloh



Completed

## Google Ads Fundamentals

on March 25, 2018

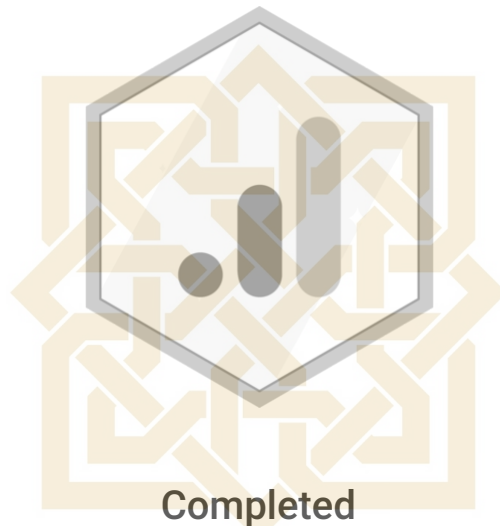
Completion ID: 11453627 Expires: March 25, 2019

...

You know the basics of Google Ads and how to promote your business online.

# Congratulations!

Ahmad ilham Syaifulloh



Completed

## Google Analytics Individual Qualification

on April 11, 2018

Completion ID: 11455447 Expires: October 11, 2019

...

You understand advanced Google Analytics concepts.

## ***CURRICULUM VITAE***

### **I. DATA DIRI**

Nama : Ahmad Ilham Syaifulloh

Alamat : Trombol, Mondokan, Sragen

Tempat, Tanggal Lahir : Sragen, 27 November 1993

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Status : Belum Kawin

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesian

Email Address : [Ilhamrover@gmail.com](mailto:Ilhamrover@gmail.com)

*Contact Person* : 0856 4750 9693  
0822 9991 6346

Nama Orang Tua : Ratno Priyo Sunarto  
Rinah

### **II. PENDIDIKAN FORMAL**

1. 2000 - 2001 TK Pertiwi Trombol
2. 2001 - 2006 MI Trombol
3. 2006 - 2009 SMP N 2 Tanon
4. 2009 - 2012 SMK N 2 Sragen
5. 2014 – Sekarang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### **III. PENDIDIKAN NON-FORMAL**

2012 Basic Mechanic Course Pama Persada Nusantara

2015 Workshop Sosial Entrepreneur Kementerian Pemuda dan Olahraga

2017 Pelatihan Pembimbing Umrah Daqu Travel

### **IV. PENGALAMAN KERJA**

1. 2012 -2014 PT. Pama Persada Nusantara Sebagai Mekanik

2. 2017-2018 PT. Al-Amin Mulia Lestari

### **V. KEMAMPUAN DAN KEAHLIAN**

1. Mahir dalam menggunakan Power Point

2. Digital Marketing