

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JEMAAH UMROH DAN HAJI
KHUSUS DI PT. AL-ANSOR MADINAH BAROKAH
YOGYAKARTA**



SKRIPSI:

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

Oleh:

**Maharani
NIM. 15240013**

Pembimbing:

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**



**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-1056/Un.02/DD/PP.05.3/05/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH UMROH DAN
HAJI KHUSUS DI PT. AL-ANSHOR MADINAH BAROKAH YOGYAKARTA TAHUN
2018**

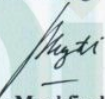
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Maharani
NIM/Jurusan : 15240013/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 2 Mei 2019
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

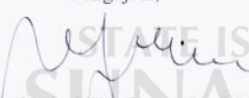
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

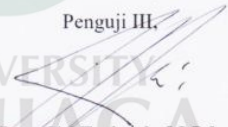
Ketua Sidang/Penguji I,


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,


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP 19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 8 Mei 2019

Dekan,


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





SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama	: Maharani
NIM	: 15240013
Judul Skripsi	: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018

Telah 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 bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 27 Maret 2019

**Ketua Program Studi
Manajemen Dakwah**


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

Pembimbing


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maharani

NIM : 15240013

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 27 Maret 2019

Yang menyatakan,



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skrispi ini saya persembahkan untuk :

Almamater

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”¹



¹ Al-Qur'an Terjemah dan Asbabun nuzul, 93:6. Pustaka Al-Hanan, hlm. 596.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT Dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan banyak nikmat kesehatan, nikmat hidup, nikmat belajar, dan hidayah Nya untuk kita senantiasa bisa beribadah hanya kepadaNya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018”** guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya menuju zaman yang beradab dan berpendidikan, semoga syafaat beliau selalu tercurahkan kepada seluruh generasi umat manusia. Aamiin.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, serta do'a semua pihak. Dengan tulus dan ikhlas, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. KH Yudian Wahyudi,.M.A, Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Hj. Nurjannah,.M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, 'Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak nasihat, motivasi dan pengajaran hidup kepada peneliti.

4. Drs. Muhammad Nazili, M. Pd, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah dan juga Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat dan dukungan kepada peneliti.
5. Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan support kepada peneliti dari awal perkuliahan sampai sekarang.
7. Ibu Nur Mardiyati selaku bagian administrasi Program Studi Manajemen Dakwah dan seluruh staff TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu peneliti menyelesaikan administrasi skripsi ini.
8. Pimpinan PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dan semua pihak yang ada di PT. Al-Anshor Madinah Barokah yang sudah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah melimpahkan karunianya kepada bapak dan keluarga.
9. Mamaku dan Ayaku sayang, Ibu Nurhayani hasibuan dan bapak Junaidi yang selalu memarahi peneliti saat malas dan selalu menyemangati saat peneliti merasa tidak mampu, juga selalu memberikan nasihat, perhatian dan kasih sayangnya kepada peneliti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan kasihnya kepada ayah dan mamak kapanpun dan dimanapun.

10. Bundaku sayang, Mega Ayu Sri Rezki yang selalu mendampingi peneliti saat susah maupun senang, dan selalu menyemangati peneliti hingga saat ini. Semoga bunda disayang Allah SWT.
11. Adek-adekku sayang, Dwi Annisa, Raja Ahmad Halomoan dan Nabila Agri yang selalu memberikan semangat kepada peneliti. *I love you!*
12. Saudara-saudara peneliti yang selalu memberi semangat kepada peneliti untuk terus maju dan menyelesaikan tanggung jawab peneliti.
13. Sahabat-sahabat Rapkece yang peneliti sayangi, Ulfatun Ni'mah, Ayu Cahyanita, Azzahraty Annur, Okta Kholifatul Akhiroh dan Dewi Setyawati yang selalu menyemangati, mendukung, memberi nasihat, dan menjadi teman seperjuangan bersama dari awal perkuliahan hingga sampai sekarang.
14. Sahabat-sahabat SPP yang peneliti rindukan, Citra Relitna Ginting, Annisa Riski Harahap, Siti Ochtery, Fitri Anisah Nasution, Sela Widya Ningsih, Khairul Bariah Munthe, Silvy Vionita, Hesty Triani, Aida Destari dan Angraini Sitompul yang selalu menyemangati Peneliti selama di perantauan.
15. Sahabat-sahabat seperjuangan yang peneliti sayangi, Mahdi Handayani Sidik dan Bambang Guntoro yang selalu membantu, menyemangati dan menemani peneliti dari awal masa perkuliahan sampai saat ini.
16. Sahabat Manajemen Dakwah (MD) dan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) yang menjadi tempat betukar pikiran, gagasan dan ide dan tempat peneliti berproses dari awal perkuliahan hingga selesai.

17. Sahabat KKN 96 kelompok 147, Dusun Manggung, semoga 4G benar-benar menjadi 4G!
18. Dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keikhlasan mereka dengan balasan kebaikan yang berlipat ganda. Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari penelitian yang jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk memperbaiki penulisan ini. Hanya kepada Allah SWT kami memohon ampun dan kepada Nya kami memohon pertolongan. Akhirul kalam, semoga skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat luas. Aamiin.

Yogyakarta, 19 Maret 2019

Peneliti

Maharani

15240013

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Maharani, NIM: 15240013, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018.

Strategi merupakan salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya metode *door to door* yang dibuat oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta untuk memudahkan para jema'ah yang berhalangan untuk menghadiri pelaksanaan bimbingan manasik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori analisis SWOT dan *Service Quality*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan umrah dan haji khusus yang ada di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitan kualitatif deskriptif, dan yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ada di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Metode Pengumpulan data melalui tiga hal yakni observasi, wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta menggunakan PMA No. 8 Tahun 2018 sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan perusahaan karena harus memenuhi syarat-syarat untuk melakukan akreditasi. Selain itu juga PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta menggunakan sistem bayar lunas di akhir, metode *door to door* untuk jema'ah yang berhalangan menghadiri manasik dan juga program umrah tiga kali selama di Makkah sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perusahaan.

Kata Kunci : Strategi, Kualitas dan Pelayanan.

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	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Pembahasan	25

BAB II: GAMBARAN UMUM PT. AL-ANSHOR

MADINAH BAROKAH YOGYAKARTA

A. Letak Geografis PT. AL-Anshor Madinah Barokah	26
B. Sejarah PT. Al-Anshor Madinah Barokah	27
C. Visi, Misi dan Tujuan PT. Al-Anshor Madinah Barokah	29
D. Prosedur Pendaftaran Umrah dan Haji Khusus	30
E. Prosedur Pembatalan Umrah dan Haji Khusus	32
F. Struktur Organisasi PT. Al-Anshor Madinah Barokah	32
G. Produk-Produk di PT. Al-Anshor Madinah Barokah	38
H. Program Perjalanan Umroh dan Haji Khusus	39

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus PT. Al-Anshor Madinah Barokah.....45
- B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus PT. Al-Anshor Madinah Barokah.....75

BAB IV: PENUTUP

- A. Kesimpulan.....88
- B. Saran89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Daftar Tabel

Tabel 3.1 Data PIHK Resmi tahun 2018	54
Tabel 3.2 Data Jumlah Jemaah Tahun 2015-2016	82
Tabel 3.3 Data Jumlah Jemaah Tahun 2016-2017	83
Tabel 3.4 Data Jumlah Jemaah Tahun 2017-2018	85



Daftar Gambar

Gambar 1.1 Triangulasi Pengumpulan Data.....	24
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data	24
Gambar 2.1 Peta Lokasi Kantor	26
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	34
Gambar 3.1 Daftar Inventaris Kantor	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban seluruh kaum muslim yang ada di dunia. Dengan mayoritas penduduk beragama Islam, Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia dan mendapatkan jatah (kuota) jemaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya.

Ibadah haji merupakan rukun kelima dari rukun Islam. Haji diwajibkan Allah SWT, kepada orang-orang yang mampu.¹ Baik mampu secara fisik maupun finansial. Proses penyelenggaraan ibadah haji juga senantiasa berjalan setiap tahunnya, bagaimanapun situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan kemasyarakatan yang ada, artinya dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada, penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, wajib dilaksanakan sebagai tugas nasional yang sesuai dengan undang-undang 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji hingga mereka

¹ Wahbah Al-Zuhaily, *Fikih Shaum, I'tikaf dan Haji: Kajian Berbagai Mazhab* (Bandung: Pustaka Media Utama, 2006), Cet. Ke-1, hlm. 167.

dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.²

Berbeda dengan ibadah haji yang hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu sebagaimana yang telah ditetapkan oleh syariat islam, ibadah umroh justru dapat dilakukan sewaktu-waktu pada bulan dan jadwal keberangkatan yang diinginkan kecuali pada bulan haji yakni yang dimulai dari awal bulan syawal sampai sepuluh hari pertama bulan zulhijjah. Namun kedua ibadah tersebut tetap memiliki tujuan yang sama yakni untuk meningkatkan iman, ketaqwaan dan nilai-nilai spiritual kepada setiap pelakunya, tetapi kedua ibadah tersebut juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan, dan jasa yang terlibat dalam Muktamar Internasional tahunan umat Islam itu. Maka peluang inilah yang tidak hanya dilirik oleh pemerintah namun juga biro-biro perjalanan ibadah haji dan umroh yang kemudian berkompetisi untuk menarik perhatian para jemaah, dan berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda.

Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat, dengan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Para *stakeholder* dan administrator negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari strategi pelayanan. Menciptakan pelayanan terbaik kepada masyarakat

² Nurrawi Arif, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001: Dinamika Perspektif Haji di Indonesia* (Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh, 2008), hlm. 232.

dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan:³

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah maupun *stakeholder* yang terlibat.
3. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Terlaksananya ketiga tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seiring dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara menyeluruh. Ciri pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah yaitu dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jemaah dari awal kegiatan hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.⁴

³ Dipo Khairul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa*, Skripsi, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014), hlm. 3.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

Semakin meningkatnya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, maka semakin banyak pula travel perjalanan haji dan umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh sehingga menyebabkan persaingan antara satu dengan yang lain dan membuat para jemaah bingung untuk memilih biro travel haji dan umrah mana yang nantinya akan bisa memberikan pelayanan terbaik sehingga ibadah yang akan dilaksanakan oleh calon jemaah menjadi mabrur. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan pada para jemaah dan menciptakan persepsi yang baik serta membuat jemaah tersebut loyal pada biro travel yang digunakan. Namun apabila pelayanan yang diberikan biro jauh dari ekspektasi atau harapan yang diinginkan para jemaah maka yang akan terjadi adalah sebaliknya.

Al-Anshor tours umroh dan haji khusus atau yang sering dikenal dengan nama PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta adalah sebuah perusahaan travel perjalanan wisata yang melayani perjalanan wisata domestik dan wisata religi internasional, khususnya umroh dan haji khusus. Selain melayani konsultasi pada jemaah saat di kantor atau pertemuan resmi, PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta juga melayani para jemaah yang berhalangan hadir untuk bimbingan atau konsultasi langsung dengan cara mendatangi rumah jemaah (*door to door*). Hal ini sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Susanto selaku staff administrasi di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta:

“Jadi ya kalo ada jemaah yang mau ikut berangkat sama kita tapi mungkin karna sibuk trus karna

kendala lainnya ya kita biasanya datang ke rumah jamaah tersebut untuk bimbingan atau konsultasi. Ya *full service* lah”⁵

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umroh dan Haji Khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta Tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Tujuan Penelitian ini untuk peneliti adalah untuk memberikan pengalaman dan ilmu pengetahuan baru terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan dan bagaimana caranya membaca peluang untuk dapat menentukan strategi yang tepat bagi perusahaan.

⁵ Wawancara dengan bapak Santo, Staf Administrasi, di Kantor PT. Al-Anshor madinah Barokah, pada Rabu 13 Februari 2019, Pkl 19:31 WIB.

b. Bagi akademisi

Tujuan penelitian ini bagi akademisi dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan ataupun dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan umrah dan haji khusus.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Yang mana dari data atau informasi yang diperoleh dari penelitian akan mempunyai kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Secara spesifik, manfaat penelitian mencakup dua aspek, yakni Teoritis dan Praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dari aspek teoritis yakni untuk dapat memperkuat teori-teori tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah dan juga untuk mengembangkan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai pedoman bagi pihak-pihak terkait, terutama pihak PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memberikan perbedaan antara penelitian satu dengan penelitian yang lainnya, agar kebenaran penelitian dapat dipertanggungjawabkan serta terhindar dari unsur plagiat. Dalam penelitian ini penulis merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang hampir mirip dengan penelitian yang sedang diteliti.

Penelitian yang ditulis oleh Achmad Yasin dengan judul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan Tahun 2017*. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada tiga hal yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas pelayanan relatif lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.⁶

Skripsi yang ditulis oleh Sutrimo dengan judul *Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tahun 2017*. Penelitian ini menjelaskan bahwa rekrutmen sumber daya manusia yang profesional, membuat jaringan informasi melalui internet seperti media sosial dan membina hubungan yang baik dengan jemaah merupakan strategi yang digunakan oleh PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah.⁷

⁶ Achmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan", Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol. 3, no 2, (Juli, 2017), hlm. 212.

⁷ Sutrimo, *Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh*, Skripsi, (Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi), hlm. 27.

Skripsi yang ditulis oleh Dipo Khairul Islami dengan judul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara membuka layanan informasi di beberapa provinsi, membangun mitra usaha sejenis serta menambah jumlah jemaah di setiap tahunnya.⁸

Skripsi yang ditulis oleh Haras dengan judul *Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia*. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen yang ada di PT. Global Inspira Indonesia. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa fungsi manajemen pelayanan umrah pada PT. Inspira Indonesia dalam hal pengorganisasian adalah saling koordinasi antara satu divisi dan divisi lainnya, sedangkan dalam hal perencanaan PT. Global Inspira Indonesia bertujuan untuk meningkatkan penjualan dengan menargetkan sebanyak 6000 jemaah pertahun dan akan berusaha mempercepat izin PPIU sebagai jaminan kepastian untuk para jemaah. PT. Global Inspira Indonesia juga memberikan perlindungan asuransi barang kepada jemaah dengan biaya sebesar 200.000/jemaah.

⁸ Dipo Khairul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pada PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*, Skripsi, (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi), hlm. 15.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi. strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi⁹. Strategi juga merupakan bagian akhir dari bentuk permata pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah visi dan nilai-nilai menjadi kenyataan, pada saat tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antara fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan di masa yang akan datang.¹⁰

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perubahan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi ke masa yang akan datang, strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm. 38-39.

¹⁰ Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik*, Cet. Ke-1, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), hlm. 15.

mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal perusahaan.¹¹

b. Tahap-tahap Strategi

Tahap strategi ini berfungsi untuk menganalisa bagian internal dan eksternal perusahaan dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini untuk kemudian mengambil keputusan akan melakukan strategi yang seperti apa sesuai kebutuhan. Berikut tahap-tahap strategi yang akan dilakukan:¹²

- 1) Melakukan analisis SWOT atau (TOWS). SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun, pertama-tama, berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi “*inside-out*”. Sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut “*outside-in*”. strategi “*inside-out*” biasanya melihat keterbatasan sumber daya sebagai kendala, sedangkan strategi “*outside-in*” melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-hari keduanya digabungkan sehingga disebut analisis SWOT atau TOWS.
- 2) Berdasarkan analisis SWOT (TOWS), kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih.

¹¹ Fred R. David, *Konsep Manajemen Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 19.

¹² Hendrawan Supratikno dkk, *Advanced Strategic Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 8.

Dengan meghubungan empat dimensi tersebut, akan diperoleh empat kuadran, yaitu: alternatif strategi SO (*strength and opportunitice*), alternatif strategi ST (*strength and Threats*), alternatif strategi WO (*Weakness and Opportunitice*), dan alternatif strategi WT (*Weaknesess and Threats*).

- 3) Memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi. Pemilihan strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasai, nilai-nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dan kemungkinan berhasil tidaknya strategi yang dipilih tersebut dalam implementasinya. Pertimbangan-pertimbangan real pelaksanaan strategi perlu dipikirkan secara masak, karena organisasi tidak bisa diubah hanya dengan membuat pernyataan-pernyataan diatas kertas.
- 4) Pelaksanaan strategi. Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan kedalam program kerja yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsitektur organisasi berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar, yaitu: siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa (*distribution of authority*), siapa memberi konstribusi apa, dan bagaimana mengukurnya (*performance appraisal*) dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak (*reward system*).

2. Tinjauan Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis ataupun sosial. Menurut goetsch, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹³

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur. Namun definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sektor jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi “*fitness for use*” dan “*conformance to requirements*” kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relatif suatu produk.¹⁴

b. Pengertian Pelayanan Jasa

Kotler mengatakan bahwa jasa adalah berbagai tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak dapat terlihat

¹³ Fandy Ciptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : ANDI, 1994), hlm. 4.

¹⁴ Dedi Adriana, dkk., *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm. 67.

dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak.¹⁵

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan).

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasarkan konsep ini kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu:

1) Bukti langsung atau fisik

Meliputi bukti nyata pelayanan yang diberikan, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi¹⁶. Menimbang bahwa suatu layanan tidak bisa dilihat, dicium dan diraba, maka aspek fisik menjadi penting sebagai ukuran pelayanan.

2) Keandalan

Yaitu dimensi yang mengukur keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dibandingkan empat dimensi lainnya

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1991), hlm. 228.

¹⁶ Dedi Adriyana, dkk., *Pemasaran Strategik* (Yogyakarta : ANDI, 2008), hlm. 67.

dimensi ini dipersepsi paling penting dalam berbagai industri jasa. Dimensi ini memiliki dua aspek, yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.¹⁷

3) Daya Tanggap (*Responsivitas*)

Adalah keinginan para staf untuk membeantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Perlu diingat bahwa, harga pada suatu waktu bisa dipersepsi berbeda antara satu pelanggan dan pelanggan yang lain.¹⁸

4) Jaminan

Adalah kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan sehingga dapat memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff.¹⁹

¹⁷ Darmadi Duriyanto dan Sugiarto, *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 40.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 40.

¹⁹ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta Barat: Permata Putri Media, 2011), hlm. 74.

5) Empati

Adalah sifat dan kemampuan staf atau karyawan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.²⁰

Dari beberapa pendapat ahli tentang dimensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan beberapa dimensi yang cocok untuk penelitian ini yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsivitas*) dan jaminan kepastian (*assurance*).

3 Tinjauan Biro Travel Ibadah Umrah dan Haji Khusus

Menurut Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal I Huruf b, Biro Perjalanan (*travel agency*) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata. Dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau

²⁰ *Ibid.*, hlm. 74.

mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam negeri atau ke luar negeri.²¹

Menurut Ismayanti, Biro Perjalanan (*travel agency*) adalah perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata dengan tujuan ke dalam negeri (*domestic*) maupun ke luar negeri (*international*) atas inisiatif sendiri dan tanggungjawab sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan tersebut.²²

Karena tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji khusus, maka hal inilah yang dilirik oleh biro-biro perjalanan sebagai peluang untuk membuka usaha biro perjalanan umrah dan haji khusus. Dimana biro perjalanan tersebut tidak hanya mengurus untuk wisata berlibur saja, namun juga melaksanakan ibadah umrah dan haji khusus. Walaupun ada beberapa biro perjalanan tersebut yang memang khusus untuk melayani perjalanan wisata religi saja yaitu umrah dan haji khusus.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

²¹ Litari Elisa Putri, *Tanggungjawab Perusahaan Jasa Perjalanan Terhadap Konsumennya*, Skripsi, (Lampung: Fakultas Hukum), hlm. 32.

²² Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2010), hlm 114.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individu maupun secara kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian kualitatif bersifat induktif. Artinya, peneliti membiarkan masalah-masalah muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan.²³

Penelitian kualitatif dilaksanakan dan digunakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan (*meaning and discovery*). Penalaran induktif dan dialektik sangat dominan dalam melaksanakan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif dijalankan dari fenomena-fenomena atau gejala yang berlaku di lapangan yang menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang bisa saja berubah-ubah dimana peneliti dapat memperoleh data secara langsung melalui observasi, wawancara dan dokumentasi

²³ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, tahun 2012), hlm. 89.

sehingga peneliti mendapatkan jawaban apa adanya dari informan.²⁴

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek adalah narasumber atau informan yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian.²⁵ Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan-karyawan dan jemaah yang ada di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah keseluruhan gejala yang ada disekitar kehidupan manusia.²⁶ objek yang dikaji dalam penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diterima langsung dari responden terpilih baik secara lisan maupun tulisan dari hasil dokumentasi atau wawancara.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari majalah, media, ataupun berita-berita yang sudah dimuat

²⁴ Iskandar, *Op. cit.*, hlm. 189-190.

²⁵ Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 195.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 199.

atau dipublikasikan sebelumnya seperti jurnal, majalah dan sebagainya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan dan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Metode observasi merupakan cara yang sangat baik untuk mengawasi perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang, waktu dan keadaan tertentu.²⁷ Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau yang sangat relevan dengan data yang dibutuhkan. Dalam hal ini peneliti hanya fokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Penggunaan pada metode ini didasarkan pada dua alasan. Pertama, dengan wawancara peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan dialami subjek yang diteliti, tetapi apa yang

²⁷ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 83.

tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian. Kedua, apa yang ditanyakan kepada informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lampau, masa kini, dan juga masa mendatang.²⁸

Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan oleh peneliti kepada informan telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti sebelum wawancara dilaksanakan, dan informan diharapkan menjawab dalam hal-hal kerangka wawancara dan definisi atau ketentuan masalah.²⁹

c. Dokumentasi

Dokumen disini meliputi materi (bahan) seperti: fotografi, video, film, memo, surat, *diary*, rekaman kasus klinis, dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai bahan informasi penunjang. Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen juga dapat dipahami sebagai catatan tertulis yang berhubungan dengan peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Di samping itu, dapat ditambahkan pula seperti usulan, kode etik, buku tahunan, selebaran berita, surat pembaca, surat kabar, majalah ilmiah, dan sebagainya.³⁰

²⁸ *Ibid.*, hlm. 176.

²⁹ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Al-Manshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 182.

³⁰ *Ibid.*, hlm. 199.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Miles dan Huberman, yang mana menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau analisis baru. Aktifitas dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, kesimpulan sementara.³¹

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola,

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi*, (ttp, tnp, tt), hlm. 376.

justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.³²

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah upaya mengorganisasikan data yakni mengelompokkan data yang satu dengan kelompok data lainnya dalam bentuk chart atau grafik, network dan sebagainya. Karena data yang bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Itulah sebabnya diperlukan penyajian data, karena dengan menyajikan data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Kesimpulan Sementara

Peneliti menerapkan prinsip induktif, dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan kecenderungan dari *display data* yang dibuat. Kesimpulan dapat dikatakan kredibel jika apa yang dideskripsikan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten sesuai data yang dikumpulkan lapangan, serta didasari keterpaduan dengan basis teoritis.³³

³² Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007), hlm. 16.

³³ *Ibid.*, hlm. 18.

6. Teknik Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan pengecekan data dengan metode triangulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.³⁴

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu triangulasi pengumpulan data dan triangulasi sumber data, dengan penjelasan sebagai berikut:

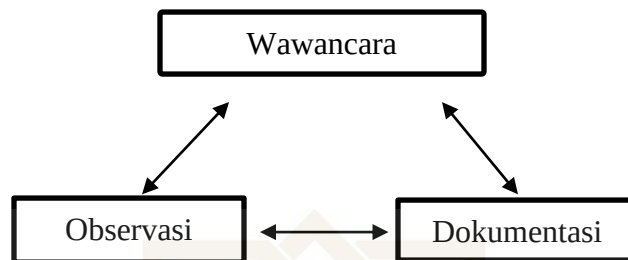
a. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil wawancara di uji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi. Jika terdapat data yang berbeda maka dilakukan diskusi lanjut untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar, dari sudut pandang yang berbeda-beda.³⁵

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 330.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi*, hlm. 37.

Gambar 1.1
Triangulasi Pengumpulan Data

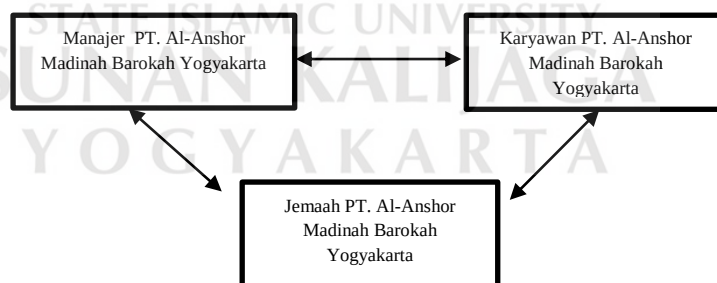


Sumber: Dokumentasi Peneliti

b. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data digunakan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.³⁶ Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dengan melibatkan beberapa komponen yaitu manajer, karyawan dan jema'ah di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Berikut data triangulasi sumber data :

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Dokumentasi Peneliti

³⁶ *Ibid.*, hlm. 327.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan alur pembahasan, maka penelitian ini akan ditulis dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I: Berisi tentang Pendahuluan, Pendahuluan merupakan pertanggungjawaban akademik secara teori akademik. Pembahasan yang dimuat yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian. Membahas tentang letak geografis, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, struktur kepengurusan, saran dan prasarana, fasilitas, jumlah jamaah haji dan umroh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

BAB III: Berisi tentang pembahasan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Membahas tentang bagaimana Strategi pelayanan di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta yang mencakup tentang strategi pelayanan, meliputi pengamatan lingkungan, perumusan, pelaksanaan dan evaluasi PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.

BAB IV: Berisi tentang kesimpulan pembahasan penelitian, saran dan penutup. Selanjutnya, bagian akhir dari skripsi ini adalah daftar pustaka (*Referensi*), lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dengan menggunakan metode analisis SWOT, dimana SW adalah bagian *internal* perusahaan dan OT adalah bagian *eksternal* perusahaan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemukan bahwa kekuatan dan peluang di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta lebih dominan dari pada kelemahan dan ancaman yang dimiliki oleh perusahaan sehingga PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta memiliki peluang yang kuat untuk dapat mempertahankan eksistensinya di masyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan hasil analisis *Service Quality* yang peneliti lakukan yang membuktikan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada jema'ah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta menggunakan beberapa strategi yaitu:

1. melakukan bimbingan *door to door*, untuk memberi kemudahan kepada para jema'ah yang berhalangan hadir saat melakukan bimbingan manasik.
2. membuat sistem bayar lunas di akhir, untuk memberikan kemudahan pada para jema'ah yang ingin segera melaksanakan ibadah umrah maupun haji khusus.

3. Program umrah sebanyak tiga kali selama di tanah suci, untuk memudahkan para jema'ah yang ingin melakukan badal.

B. Saran

Adapun saran dari peneliti setelah melakukan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta adalah sebagai berikut:

4. PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta

Baiknya pihak perusahaan membuat target bulanan untuk menstabilisasi jumlah jema'ah yang di dapat setiap tahunnya selama musim umrah. Kemudian membentuk strategi khusus promosi dan memperbarui laman perusahaan di dunia maya seperti website, instagram, facebook dan lain sebagainya.

5. Jema'ah

Agar dapat memilih biro travel umrah dan haji khusus yang memiliki pelayanan yang baik sebagaimana yang diharapkan oleh jema'ah.

6. Peneliti

Agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya namun dengan objek yang berbeda agar terhindar dari unsur plagiarisme.

Daftar Pustaka

- Al-Zuhaily, Wahbah, Fikih Shaum, I'tikaf dan Haji: Kajian Berbagai Mazhab, Bandung: Pustaka Media Utama, 2006.
- Arif Nurrawi, Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 900: Dinamika Perspektif Haji di Indonesia, Jakarta: Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh, 2008.
- Durianto, Darmadi dan Sugiarto, Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Dedi Adriyana, dkk., Pemasaran Strategik, Yogyakarta: ANDI, 2008.
- Fred R. David, Konsep Manajemen Strategi, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- Hendrawan, Supratikno dkk, Advanced Strategic Manajement, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Haras, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia, Skripsi, Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2017.
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Islami, Dipo Khairul, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa, Skripsi, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, tahun 2014.
- Kotler, Philip, dkk, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1991.

Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.

M. Ghony, Djunaidi, dan Fauzan Almanshur, Metodologi Penelitian Kualitatif, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.

Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007.

Pastowo, Andi, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi,(ttp, tnp,tt).

Tjiptono, Fandy, Strategi Bisnis, Yogyakarta: ANDI, 2005.

Tjiptono, Fandy, Total Quality Management, Yogyakarta: ANDI, 1994.

Wahyudi Sri Agustinus, Manajemen Strategik, Jakarta: Binarupa Aksara, 1996.

Yasin Achmad, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol. 3, no 2, Juli, 2017.

Lampiran Foto



Gambar 1
Wawancara Dengan Bapak Susanto Selaku Staff Administrasi



Gambar 2
Wawancara Dengan Bapak Kanzul Fikri Selaku Manajer Keuangan



Gambar 3
Wawancara Dengan Bapak Marjono Selaku Jema'ah PT. Al-Anshor



Gambar 4
Wawancara Dengan Bapak Susanto Selaku Staff Administrasi
Pedoman Wawancara

Analisis SWOT (SW merupakan analisis internal)

1. Apa saja kekuatan yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta ?
2. Apa saja fasilitas yang di dapatkan jama'ah apabila melakukan perjalanan haji atau umroh melalui PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta?
3. Apa saja keunggulan yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dalam hal pelayanan haji dan umroh?
4. Apakah yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menggunakan jasa di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta ?
5. Apa saja Kelemahan yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta ?
6. Apakah ada keterbatasan yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dalam bidang pelayanan haji dan umroh?
7. Apakah ada jama'ah yang mundur setelah mendaftarkan diri untuk haji atau umroh di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta? Apa Sebabnya?

Analisis SWOT (OT merupakan analisis eksternal)

8. Apa saja peluang yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta?
9. Apakah ada inovasi baru yang diterapkan PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan?
10. Apa saja ancaman yang dimiliki oleh PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta?

11. Kemudahan apa saja yang diberikan PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta baik dari segi pendaftaran maupun komunikasi setelah pendaftaran?

Kehandalan

12. Fasilitas apa saja yang diberikan oleh Al-Anshor Kepada Jemaah?
13. Apakah PT. Al-Anshor Madinah Barokah memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan? Seperti?

Daya Tanggap

14. Apakah PT. Al-Anshor membantu Jemaah saat merasa kesulitan?
15. Apakah PT. Al-Anshor melayani keluhan dari para Jemaah?

Jaminan Kepastian

16. Apakah yang membuat bapak/ibu percaya untuk menggunakan jasa PT. Al-Anshor?
17. Apakah staff di PT. Al-Anshor sudah memenuhi harapan bapak/ibu dalam hal pelayanan? Seperti?

Empati

18. Apakah PT. Al-Anshor sudah memberikan perhatian penuh kepada jemaahnya?
19. Kemudahan apa saja yang diberikan PT. Al-Anshor dalam hal komunikasi?

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Maharani
NIM : 15240013
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	75	B
2.	Microsoft Excel	40	E
3.	Microsoft Power Point	85	B
4.	Internet	95	A
5.	Total Nilai	73,75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 16 April 2019

Kepala PTIPD



Dr. Shofwatul'Uyun, S.T., M.Kom.
NIP. 19820511 200604 2 002

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



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: JIN.02/L4/PM.03.2/6.24.18.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Maharani :

تاريخ الميلاد : ٢٨ أبريل ١٩٩٨

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٨ يناير ٢٠١٩, وحصلت على
درجة :

٥٤	فهم المسموع
٤٥	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٦	فهم المقروء
٤٥٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا, ٨ يناير ٢٠١٩
المدير



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

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.11.26/2019

This is to certify that:

Name : **Maharani**
Date of Birth : **April 28, 1998**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC) held on **January 17, 2019** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	43
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	46
Total Score	447

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, January 17, 2019
Director,

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





Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/4397/2015

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : MAHARANI
NIM : 15240013
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 2015/2016

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.
NIP. 19630517 199003 2 002



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



SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.813/10/2018

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

Nama : Maharani
Tempat, dan Tanggal Lahir : Rantauprapat, 24 April 1998
Nomor Induk Mahasiswa : 15240013
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi : Manggung, Ngalang
Kecamatan : Gedangsari
Kabupaten/Kota : Kab. Gunungkidul
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,43 (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, 02 Oktober 2018
Ketua,



Prof. 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-0111/Un.02/MD/TQ.00/01/2018

Diberikan kepada:

MAHARANI
NIM: 15240013

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



Yogyakarta, 5 Januari 2018
Ketua Program Studi

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

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



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-025/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

MAHARANI

NIM: 15240013

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



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

Yogyakarta, 16 Januari 2019
Ketua Program Studi

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

Sertifikat

No: B-1979/Un.02/DD/TU.00/10/2016

Diberikan Kepada :

Maharani

Atas partisipasi aktif sebagai

PANITIA

SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN KEUANGAN ISLAM

Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

“Peningkatan Riset Kompetensi SDM pada Lembaga Keuangan Islam :

Menjawab Tantangan serta Produk Lembaga Keuangan Islam di era Global”

Narasumber

Masyhuri, Ph.D. (LIPI Jakarta)

Basuki Purwadi, SH., MH (Kepala PKSK Kementerian Keuangan RI)

Drs Cahya Widi, MM (Direktur Umum PT.Bank BPD DIY)

Drs.Achmad Tohirin, M.A., Ph.D. (Akademisi UII)

pada Hari Rabu-Kamis, 19-20 Oktober 2016 di Convention Hall UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 Oktober 2016

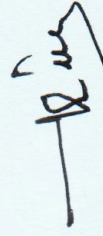
Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah



Drs. Juriannah, M.Si.

NIP.19600310 198703 2 001



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP.19670101 199303 1 003

Supported by :

ASPRO MDI





Sertifikat

Seminar Nasional

031/e/SO/Pan.SN-CSSMORA-Sk-d/3/2017

Diberikan Kepada

MAHARANI

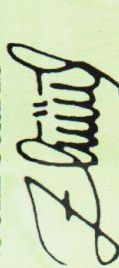
Sebagai Peserta dalam acara “Seminar Beasiswa dan Dialog Pemuda Inspiratif”
pada tanggal 18 Maret 2017 di Convention Hall UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta 18 Maret 2017

Ketua Panitia


Muhammad Wahyudi

Sekretaris


Zahida Padiati

Ketua CSSMoRA UIN Sunan Kalijaga


Luqman Hakim



CERTIFICATE OF APPRECIATION

Awarded to

MARANI

as PARTICIPANT at the International Da'wah Conference 2017

DA'WAH IN 21ST CENTURY

Bridging Diversity, Enriching Humanity
in the Prof. Soenarjo Convention Hall

Held by Faculty of Da'wah and Communication
Sunan Kalijaga State Islamic University
Yogyakarta, October 4, 2017

Dean

Faculty of Da'wah and Communication

Dr. Nurjannah, M.Si

Chairman

Dr. Abdur Rozaki, M.Si



PRESENTED BY

FACULTY OF DA'WAH AND COMMUNICATION
STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SUPPORTED BY



Globethics.net



Diberikan Kepada

MAHARANI

Atas partisipasi aktif sebagai

PESERTA

Seminar Nasional

Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan tema "*pemuda sebagai pelopor gerakan dakwah upaya menyikapi radikalisme*" dalam rangka Kongres III Asosiasi Mahasiswa Dakwah Indonesia pada tanggal 19 September 2016 di Convention Hall UIN sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, 18 September 2016

DEMA-F

Dewan Eksekutif Mahasiswa
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Panitia Pelaksana
Kongres AMDIN & Seminar Nasional



Fariz Amrullah
Ketua



Eko Prasetyo
Ketua



LIBRARY OF ISLAMIC STATE UNIVERSITY OF SUNAN KALIJAGA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp (0274) 548635, Fax (0274) 552231

Website : www.lib.uin-suka.ac.id | E-mail : lib@uin-suka.ac.id



ID No. 9105054060
Certificate No. 824 100 12190

Sertifikat

Nomor: UIN.02 / L.1 / TU.00.9 / 189 / 2015

diberikan kepada:

MAHARANI

NIM : 15240013

sebagai PESERTA AKTIF dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (User Education) pada Tahun Akademik 2015/2016 yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, September 2015
Kepala Perpustakaan,

Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001



[perpusuinyogyakarta](#)



[perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta](#)



[@uinjogjalib](#)



[You Tube](#) [sukalib](#)



Al-Anshor Tours

UMROH & HAJI PLUS

PT. AI-ANSHOR MADINAH BAROKAH

Jl. Mojo No. 24 A Baciro Gondokusuman Yogyakarta
Telp. +62274 633180, +62813 2872 8745,
+62812 2791 3589, +6285 6293 0638,
+62856 4360 4062
Email : alanshorjogja@gmail.com

Surat Keterangan
No:28/AMB/SKT/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Drs. H. Ghozali Mukri
Jabatan : Direktur PT. Al-Anshor Madinah Barokah
Alamat : Jl. Mojo No.24.A Baciro Gondokusuman Yogyakarta

Menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini:

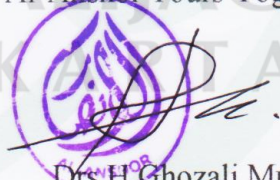
Nama : MAHARANI
NIM : 15240013
Fakultas / Jurusan : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di PT. Al-Anshor Madinah Yogyakarta guna penyusunan skripsi dengan judul: "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh dan Haji Khusus Di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta" mulai tanggal 28 Januari s/d 28 Maret 2019, berdasar ijin penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta 30 Maret 2019
Al-Anshor Tours Yogyakarta



Drs. H. Ghozali Mukri
Direktur

Lampiran III

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Maharani

Tempat/Tgl.Lahir : Rantauprapat, 28 April 1998

Alamat : Jl. Prisai no.34, Kab. Labuhan Batu, Kec.
Rantau Selatan

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Nama Ayah : Junaidi

Nama Ibu : Nurhayani

No. Hp/E-Mail : 082276652690 /
maharanihsb1998@yahoo.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal:

- a. SD Bakaran Batu, (2003-2009)
- b. SMP Swasta Galih Agung, (2009-2012)
- c. SMA Swasta Galih Agung, (2012-2015)
- d. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2015-2019)

2. Pendidikan Non-Formal

- a. Pondok Pesantren Darul Arafah Raya, (2009-2015)

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Organisasi Pelajar Dyah Galih Agung (2014-2015)
2. Anggota Lembaga Dakwah Kampus (2016-2017)
3. Anggota Himpunan Mahasiswa Islam (2018-2019)
4. Anggota Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah (2018-2019)

