

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA WISATA RELIGI MAKAM**

**HABIB ALI BIN UMAR BAFAQIH DI JEMBRANA, BALI**

**TAHUN 2021**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**M. Faiz Ali Hidayat**

**NIM 18102040040**

**Pembimbing:**

**Dra. Nurmahni, M.Ag**

**NIP 19720519 199803 2 001**

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

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2013/Un 02/DD/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA WISATA RELIGI MAKAM HABIB ALI BIN UMAR BAFaqIH DI JEMBRANA , BALI TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : M FAIZ ALI HIDAYAT  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102010040  
Telah diujikan pada : Jumat, 21 Oktober 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dra. Nurmahni, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 63a1750992ee4



Penguji I

Dra. Siti Fatimah, M.Pd  
SIGNED

Valid ID: 63a152c1f782e



Penguji II

Aris Risdiana, S.Sos.I, MM  
SIGNED

Valid ID: 63a14b7f73295e



Yogyakarta, 21 Oktober 2022

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 63a7b6f4415f

## 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 sebagai pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : M. Faiz Ali Hidayat

NIM : 18102040040

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Prima Wisata Religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Di Jembrana, Bali Tahun 2021

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 29 Agustus 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Dosen Pembimbing

  
**Muhammad Thoriq Nurmadiansyah**  
NIP. 19690227 200312 1 001

  
**Dra. Nurmahni, M.Ag.**  
NIP. 19720519 199803 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini”

Nama : M. Faiz Ali Hidayat

NIM : 18102040040

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi peneliti yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Prima Wisata Religi Makam Habib Umar Bin Ali Bafaqih, Jembrana, Bali Tahun 2021** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau 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 penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 29 Agustus 2022

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERS  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



M. Faiz Ali Hidayat  
NIM. 18102040040

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

### Motto

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيُّهَا فَاسْتَبِيحُوا الْحَيَّاتِ آيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya: Bagi setiap umat ada kiblat yang dia menghadap ke arahnya. Maka, berlomba-lombalah kamu dalam berbagai kebajikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sesungguhnya Allah Mahakuasa atas segala sesuatu. (Q.S Al-Baqarah: 148)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup><https://quran.kemenag.go.id/surah/2> diakses pada 29 Agustus 2022



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, limpahan nikmat dan segala pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima Wisata Religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih di Kabupaten Jembrana, Bali Tahun 2021” Selawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Peneliti menyadari dalam proses penelitian ini masih masih terdapat kekurangan dalam berbagai hal. Namun atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan ini dengan tepat waktu. Karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
4. Dr. Hikmah Indraswati, S.E., M.Si. Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Drs. Siti Fatimah M,Pd. Dosen Penasehat Akademik, terimakasih atas bimbingan dan konsultasi terkait akademik selama perkuliahan.
6. Dra. Nurmahni M.Ag. Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas bimbingan sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bantuannya selama menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Dakwah.
8. Kedua orang tua tercinta Bapak H.M. Solihan Hidayat, S.Ag. dan Ibu Hj.Tri Hidayati, yang tak pernah lelah untuk memberi dukungan dan mendoakan kebahagiaan dan kesuksesan anak-anaknya.
9. Bapak H. Didi Hadi, Bapak Habib Salim, Bapak Habib Umar dan Bapak Muta'amidan selaku pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih di Kabupaten Jembrana yang telah membantu dan mempermudah perizinan pengambilan data penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak H. Agus Subagya, M.Pd. yang telah membimbing pengerjaan skripsi selama di Bali.
11. Teman-teman Manajemen Dakwah yang telah membantu selama peneliti melaksanakan kuliah.
12. Kepada Maela Khoirul Ummah yang senantiasa mengingatkan dan memberikan semangat serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi.
13. Teman-teman Praktikum Mandiri Wira, Ma'ruf dan Riyan

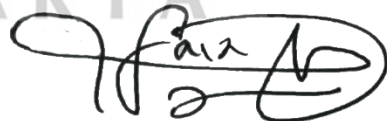


14. Teman-teman KKN 105 Tawangmangu kelompok 59, Iman, Wira, Ma'ruf, Reza, Fildzah, Zara, Salma, Fiyah dan Lenny.
15. Rektorat dan *Civitas Akademika* ITBM Bali yang menjadi tempat pengerjaan skripsi selama di Bali dan membina peneliti.
16. Teman-teman PC IMM Jembrana, PC IMM Sleman, DPD IMM Bali, dan PK IMM Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang memberikan *support* dalam pengerjaan skripsi.
17. Dan seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti selama perkuliahan.

Semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti ,bagi pembaca dan berbagai pihak. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang mereka berikan. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritik yang membangun peneliti akan terima, agar penelitian ini dapat menjadi penelitian yang berkualitas dan penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

Yogyakarta, 29 Agustus 2022

Peneliti



**M.Faiz Ali Hidayat**  
**NIM: 18102040040**

## Abstrak

M. Faiz Ali Hidayat, 18102040040, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Manajemen Pelayanan Prima Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Kabupaten Jembrana, Bali Tahun 2021.

Penelitian ini dilatarbelakangi kondisi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat kesulitan wisatawan dalam membedakan antara pengelola dan masyarakat sekitar dikarenakan penampilan antara keduanya sama, jumlah wisatawan yang datang setiap tahun berdasarkan data yang diperoleh peneliti sejumlah 4.800 wisatawan yang mengunjungi wisata religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, maka dari itu perlunya manajemen pelayanan prima di lokasi wisata religi tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan prima Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data

Hasil penelitian ini menunjukkan manajemen pelayanan prima yang diberikan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih belum optimal karena belum sesuai dengan teori manajemen pelayanan. Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih tidak memenuhi salah satu konsep manajemen pelayanan yaitu tentang penampilan (*appearance*) yang belum diterapkan secara maksimal secara penampilan fisik, walaupun pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih telah menerapkan konsep lain seperti kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*).

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan Prima, Wisatawan, Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan .....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	9
F. Metode Penelitian.....	23
G. Sistematika Pembahasan .....	28
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN MAKAM HABIB     ALI BIN UMAR BAFAQIH.....</b>	<b>30</b>
A. Letak Geografis.....	30
B. Profil Habib Ali Bin Umar Bafaqih .....	31
C. Struktur Organisasi Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih .....	34

D. Sarana dan Pra-Sarana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.....	36
E. Inventaris Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih .....	38
<b>BAB III: PEMBAHASAN MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA MAKAM</b>	
<b>HABIB ALI BIN UMAR BAFAQIH.....</b>	<b>39</b>
A. Kemampuan .....	48
1. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ).....	49
2. Pelatihan ( <i>Training</i> ).....	50
3. Pengalaman ( <i>Experience</i> ).....	52
4. Keterampilan ( <i>Skill</i> ).....	53
5. Kesanggupan kerja.....	55
B. Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	56
C. Penampilan ( <i>Appearance</i> ).....	58
D. Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	61
E. Tindakan ( <i>Action</i> ).....	64
F. Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ).....	66
<b>BAB IV: PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
PEDOMAN WAWANCARA .....	77
PEDOMAN WAWANCARA .....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Inventaris Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.....	38
Tabel 3.1 Data Pengunjung Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Penelitian.....	28
Gambar 1.2 Metode Penelitian.....	28
Gambar 2.1 Letak Geografis Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih .....	30





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang.**

Bali merupakan daerah di Indonesia yang memiliki pesona wisata alam yang menarik seperti pantai, danau, terasering dan juga pegunungan, selain wisata alam, banyak wisata lain yang dapat dijadikan referensi berwisata wisatawan seperti, wisata budaya, wisata religi, wisata kuliner, dan lain sebagainya, sehingga banyak yang tertarik wisatawan dari dalam negeri maupun luar negeri datang ke Bali untuk melakukan perjalanan wisata.

Pulau Bali tidak hanya menawarkan pesona wisata dan tempat rekreasi alam saja untuk mengisi aktivitas liburan, namun wisata religi juga diminati oleh wisatawan, seperti wisata agama Hindu, wisata agama Islam maupun agama lainnya yang memiliki destinasi tempat berwisata seperti tempat ibadah umat Hindu yaitu pura maupun tempat ibadah umat lain seperti masjid, gereja, dan juga wihara. Meskipun Bali merupakan provinsi bermayoritaskan agama Hindu, Provinsi Bali juga memberikan destinasi wisata religi untuk agama lain, salah satunya agama Islam.

Wisata religi diminati oleh masyarakat lokal maupun mancanegara, tentunya karena masyarakat memiliki keragaman beragama, untuk Indonesia sendiri memiliki populitas agama terbanyak ialah agama Islam, dengan persentase agama di atas menunjukkan bahwa sejarah perkembangan Islam di Indonesia telah berkembang pesat dengan dakwah yang dilakukan oleh para wali ataupun tokoh agama di Indonesia.

Selain itu, wisata religi merupakan peluang yang harus dikelola dengan baik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan sehingga menghasilkan pelayanan yang baik terhadap wisatawan, tentunya melakukan penelitian dan pengkajian terhadap lokasi yang peneliti pilih untuk dijadikan bahan penelitian.

Kabupaten Jembrana merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Bali. Berdasarkan letak geografis nya, daerah ini memiliki lokasi strategis dengan bentang alam yang menakjubkan. Jembrana menyimpan potensi wisata yang cukup beragam untuk menikmati liburan di tengah kesibukan kota yang begitu padat. Panorama alam yang indah menjadikan Jembrana sebagai salah satu tujuan objek wisata yang banyak diminati. Banyak pula keindahan alam asri yang tersembunyi dan jarang diketahui oleh para wisatawan.<sup>2</sup>

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, Kabupaten Jembrana memiliki 322.256 jumlah penduduk, dan memiliki penduduk 58.120 jiwa yang beragama Islam. Perkembangan dakwah di Jembrana sangat pesat sehingga Islam terus berkembang maju, dilihat dari banyaknya masjid dan kawasan masyarakat muslim. Makam Habib Umar Ali Bafaqih merupakan salah satu bukti nyata bahwa Islam telah sampai di Pulau Bali, melihat Pulau Bali memiliki kekayaan budaya, adat istiadat dan mayoritas dari penduduknya beragama Hindu.

---

<sup>2</sup> Rafika Ilham, *15 Tempat Wisata di Jembrana Bali Terbaru & Terhits Buat Liburan*, diakses dari <https://www.ayobali.net/tempat-wisata-jembrana>, pada 15 Februari, Pukul 10.02 WIB.

Jembrana merupakan salah satu daerah di Bali yang memiliki wisata religi, dimana letak geografis Jembrana berdekatan dengan Pulau Jawa, sehingga akses untuk menuju Kabupaten Jembrana lebih mudah dijangkau. Berdasarkan dari hasil pengamatan peneliti banyak wisatawan yang berasal dari Jawa menggunakan jalur darat dan laut untuk tiba di Makam Habib Umar Ali Bafaqih di Kabupaten Jembrana. Letak makam yang berada dekat dengan pusat kota Jembrana menjadikan makam ini harus memiliki pengelolaan yang layak demi kepuasan dalam pelayanan yang dirasakan jemaah.

Lokasi yang peneliti tetapkan ialah Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih yang terletak tepatnya di Kelurahan Loloan Barat, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali. Salah satu tujuan wisata religi Islam seperti makam wali dan masjid menjadi sasaran utamanya. Sebagai contohnya pariwisata yang berkunjung ke tempat makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, tempat ini menjadi tujuan wisata tidak hanya sekedar meluruhkan hasrat duniawi, tetapi juga memenuhi kriteria untuk menggenapi hasrat *religious* tertentu. Hampir setiap waktu makam ramai dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah, khususnya dari pulau Jawa.

Kondisi Makam Habib Umar Ali Bafaqih berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat kesulitan wisatawan dalam membedakan antara pengelola dan masyarakat sekitar dikarenakan penampilan antara keduanya sama, jumlah wisatawan yang datang setiap tahun berdasarkan data yang diperoleh peneliti sejumlah 4.800 wisatawan yang mengunjungi wisata religi Makam

Habib Ali Bin Umar Bafaqih, maka dari itu perlunya manajemen pelayanan prima di lokasi wisata religi tersebut.<sup>3</sup>

Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti, masyarakat yang berada di sekitar makam memiliki ciri khas dibandingkan masyarakat Bali lainnya, adat istiadat melayu merupakan salah satu ciri khas yang *iconic* dan nuansa muslim yang kental berada ditegah-tengah masyarakat Bali yang kental dengan adat kebudayaan Bali yang masih kental, sehingga daya tarik tersendiri yang dimiliki oleh Kabupaten Jembrana.

Dalam banyak kesempatan mereka yang berhajat kerap kali datang berziarah karena memiliki pandangan bahwa bila mereka berdoa di makam orang suci, maka doanya akan di kabulkan.<sup>4</sup> Karena banyaknya wisatawan dari luar Bali, oleh karena itu perlu diteliti apakah manajemen pelayanan prima di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih telah sesuai atau belum dengan teori manajemen pelayanan prima.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Manajemen Pelayanan Prima Wisata Religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Di Jembrana, Bali Tahun 2021”

---

<sup>3</sup> Hasil observasi di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 20 Juli 2022.

<sup>4</sup> Dwinata Puspitasari, dkk, “Penciptaan Buku Panduan Wisata Religi Islam dengan Pendekatan Kearifan Lokal Budaya sebagai Destinasi Pariwisata Kota Surabaya”. *Jurnal Desain Komunikasi Virtual*. Vol.4, No.2, (2015). Hlm. 3.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dengan pertanyaan sebagai berikut:

Bagaimana manajemen pelayanan prima wisata religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, tahun 2021?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan.**

Mengetahui manajemen pelayanan prima wisata religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Tahun 2021.

### **2. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Secara Teoritis**

1. Berguna menjadi rujukan penelitian yang sama.
2. Berguna dalam memberikan literatur dalam wawasan sejarah lokal mengenai wisata religi yang membahas terkait pengelolaan pelayanan wisata religi.

#### **b. Secara Praktis.**

##### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial serta dapat mengembangkan pengetahuan dibidang ilmu sosial dan manajemen khususnya pelayanan wisata religi.

##### **2. Bagi Lembaga Pemerintah.**

Sebagai acuan bagi lembaga di pemerintah terkait kepariwisataan khususnya wisata religi agar dapat lebih memperhatikan potensi wisata dalam menunjang fasilitas.

### 3. Bagi UIN Sunan Kalijaga.

Sebagai referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian bagi mahasiswa dengan penelitian yang sama.

### 4. Bagi Masyarakat sekitar Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

Sebagai literatur masyarakat untuk pengembangan wisata religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

## D. Kajian Pustaka

*Pertama*, penelitian pernah dilakukan sebelumnya yang pembahasannya berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ulil Albab dengan judul *Pengelolaan Wisata Religi Makam Mbah Mutamakkin Desa Kajen, Margosoyo, Pati (Studi Kasus Sinergitas Pengelola Makam, Pedagang dan Pemerintah Desa)*.<sup>5</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang berfokus pada sinergitas antara pengelola makam, pedagang dan pemerintah desa bagi pengembangan wisata religi di kompleks Makam Mbah Mutamakkin, Kajen, Margoyoso, Pati yang menghasilkan sinergitas dari pengelola makam, pedagang dan pemerintah telah sesuai dengan tujuan penelitian ini dilakukan.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Amin Triyanto dengan judul *Strategi Pengembangan Wisata Religi Kabupaten Demak Menjadi Pusat*

---

<sup>5</sup> Muhammad Ulil Albab, *Pengelolaan Wisata Religi Makam Mbah Mutamakkin Desa Kajen, Margosoyo, Pati (Studi Kasus Sinergitas Pengelola Makam, Pedagang dan Pemerintah Desa)*, Skripsi, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, Desember, 2019)



*Destinasi Wisata Religi.*<sup>6</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan tiga poin utama strategi pengembangan wisata religi Kabupaten Demak Menjadi Pusat Destinasi Wisata Religi yaitu, faktor internal yang mendukung dan menghambat ialah kondisi bangunan secara fisik, aksesibilitas dan lain sebagainya, sedangkan eksternal yang mempengaruhi pengembangan pariwisata religi di Kabupaten Demak potensi dan minat wisatawan luar daerah, ketersediaan moda transportasi serta media promosi. Ketiga ialah strategi prioritas berdasarkan analisis SWOT dengan pengoptimalan *landmark* dan menambah variasi keagamaan objek wisata religi agar semakin menarik wisatawan.

*Ketiga*, penelitian yang di lakukan oleh Yeni Muharromatus Suroya dengan judul *Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Daya Tarik Makam Raja Panjalu Ciamis Jawa Barat.*<sup>7</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan Manajemen Daya tarik Wisata Religi Makam Raja Panjalu berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan evaluasi. Manajemen ini terus dikembangkan dan dipertahankan oleh pihak elemen terkait. Karena berdasarkan manajemen ini terwujud, sehingga menjadikan daya tarik wisata religi Panjalu berbeda dengan wisata religi lainnya yang mayoritas wisata religi identik dengan makam dan masjid.

---

<sup>6</sup> Amin Triyanto, *Strategi Pengembangan Wisata Religi Kabupaten Demak Menjadi Pusat Wisata Religi*, Skripsi, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019).

<sup>7</sup> Yeni Muharromatus Suroya, *Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Daya Tarik Makam Raja Panjalu Ciamis Jawa barat*, Skripsi, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020)

*Keempat*, Penelitian yang dilakukan oleh Raja Bagus Salimudin dengan judul *Manajemen Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon*.<sup>8</sup> penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati meliputi *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* dan Segitiga Pelayanan. Penulis mendapatkan temuan terkait perencanaan yang disusun melalui jangka pendek dan panjang, pembagian tugas yang berbeda penyebutannya, namun tidak mengurangi tupoksinya, diaplikasikan dalam pemberian motivasi oleh juru kunci kepada pengurus makam, serta selalu melakukan pengawasan rutin agar mengetahui situasi dan kondisi di lapangan, dan dijadikan sebagai tolak ukur kesesuaian atau tidak dengan tujuan yang sudah dirumuskan sehingga memiliki bahan untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan. Segitiga Pelayanan sebagai penyempurna proses manajemen pelayanan, pelayanan yang menekankan pada jasa, yaitu dengan cara pengurus makam menyapa, mengarahkan, kemudian membimbing

Persamaan dari penelitian-penelitian di atas adalah membahas terkait manajemen pengelolaan dan pengembangan wisata religi dengan hasil yang hampir sama yaitu pengelolaan yang efektif dalam pelayanan terhadap wisatawan dan juga daerah wisata religi.

---

<sup>8</sup> Raja Bagus Salamudin, *Manajemen Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon*, Skripsi, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020)

Perbedaannya adalah lokasi dari setiap peneliti tersebut berbeda-beda, fokus di atas juga ada yang berbeda, antara peneliti pertama, ketiga dan keempat dengan penelitian kedua, yaitu peneliti kedua menggunakan analisis SWOT dan lebih memfokuskan terhadap pengoptimalan dalam bentuk fisik, yaitu bangunan dan juga fasilitas pendukung. Sedangkan peneliti pertama dan ketiga lebih berfokus pada pelayanan agar efektif dan efisien.

Perbedaan dengan peneliti skripsi ini adalah, tempat penelitian yang masih minim dalam menjadikan subjek dan objek penelitian, serta fokus penelitian lebih kepada proses manajemen pelayanan prima wisata religi.

## **E. Kerangka Teori.**

### 1. Tinjauan Manajemen Pelayanan Prima.

#### a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>9</sup>

A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung

---

<sup>9</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2017), hlm. 17.

kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>10</sup>

Sedangkan Menurut Gronross pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan.<sup>11</sup>

Manajemen Pelayanan berdasarkan kamus besar bahasa indonesia memiliki kata dasar “layan” yang artinya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>12</sup> Secara konseptual manajemen pelayanan menurut Norman adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.<sup>13</sup>

Berdasarkan keterangan tentang pengertian manajemen dan pelayanan di atas, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

---

<sup>10</sup> A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 26-27

<sup>11</sup> Ratminto & Atik, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 2-5.

<sup>12</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Cet Ke- III, hlm. 646.

<sup>13</sup> Levine Norman, *Pelayanan Jasa*, edisi ke-2, (Jogjakarta: Gajahmada, 1991), hlm. 26.

mengkoordinasikan, mengimplementasikan rencana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan atau suatu usaha melayani, memfasilitasi, menjamin, atau menyiapkan keperluan seseorang atau sekelompok orang yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan atau pengguna.<sup>14</sup>

b. Fungsi Manajemen Pelayanan

Jika pada manajemen pelayanan definisinya adalah suatu usaha melayani, memfasilitasi, menjamin, atau menyiapkan keperluan seseorang atau sekelompok orang yang dimaksudkan untuk memenuhi harapan pelanggan atau pengguna. Maka fungsi manajemen pelayanan disini adalah bagaimana cara memfasilitasi kebutuhan pelanggan, salah satunya dengan menggunakan sarana dan prasarana yang dalam suatu tempat itu. Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:<sup>15</sup>

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.

---

<sup>14</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 4.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm.6.

2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau client-nya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 118-119



c. Karakteristik Manajemen Pelayanan.

Manajemen Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons menyebutkan adanya lima karakteristik manajemen pelayanan, yaitu:<sup>17</sup>

1. Arti pelanggan dalam proses pelayanan. Kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*). Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik mengantisipasi fluktuasi permintaan.

---

<sup>17</sup>Taufiqurokhman & Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018), hlm. 97-98.

3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*). Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.

4. Tidak berwujud (*intangibility*). Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

5. Beragam (*heterogeneity*). Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen.

Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

d. Pelayanan Prima.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap

pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*.

Pelayanan prima sesuai pendapat norman adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.<sup>18</sup>

Manajemen Pelayanan Prima (*Excellent Service*), menurut Sumarsono terdiri dari mengatur kemampuan dalam melayani sesuai dengan sebagai berikut.<sup>19</sup>

1. Kemampuan (*Ability*) kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja di bidang kerja yang ditekuni yang

---

<sup>18</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hlm.9-10.

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 11-12

dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima (*excellent service*) seperti, pelayanan dalam kelengkapan administrasi, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan humas sebagai alat untuk membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi / perusahaan.

Raharjo, Paramita & Warso dalam penelitian Moch. Riza Afghani menyebutkan indikator kemampuan kerja di antaranya sebagai berikut:<sup>20</sup>

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat kinerja yang memadai dari pekerjaan.

b. Melakukan Pelatihan (*training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir sehingga tenaga kerja non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu.

---

<sup>20</sup> Moch. Riza Afghani, *Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja*, Skripsi (Purwokerto : Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2017), hlm. 12.

c. Melihat Pengalaman (*experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki.

d. Mengasah Keterampilan (*skill*)

Kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penguasaan alat dan menggunakan mesin tanpa kesulitan.

e. Kesanggupan kerja

Kondisi dimana seorang karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

2. Sikap (*Attitude*) perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

Adapun indikator sikap positif sebagai berikut:

- a. Seseorang melakukan sesuatu hal yang baik dengan senang hati.
- b. Seseorang menyukai hal-hal yang baik.

- c. Seseorang selalu melaksanakan norma-norma yang berlaku.
- d. Seseorang menyetujui hal-hal yang baik.
- e. Seseorang suka berpartisipasi dalam kebaikan.
- f. Seseorang gemar melakukan kebaikan.
- g. Seseorang menghormati aturan yang berlaku.
- h. Seseorang patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku.
- i. Melaksanakan tugas dengan tanggung jawab.
- j. Seseorang selalu memenuhi kewajibannya

3. Penampilan (*Appearance*) penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata penampilan adalah proses, cara, perbuatan menampilkan. Contoh: Acara itu diisi dengan penampilan pakaian adat, penampilan mereka sangat mengesankan.<sup>21</sup> Pelayanan yang baik tidak hanya bisa ditunjukkan melalui sikap namun juga bisa dari penampilan. Penampilan bisa dinilai dari dua hal yaitu

- a. penampilan fisik maupun penampilan non-fisik seperti gaya berbicara. Untuk memberikan penampilan fisik

---

<sup>21</sup> Arti Penampilan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diakses dari <https://kbbi.lektur.id/penampilan> pada 15 Agustus 2022 pada pukul 10.00 WITA.



yang baik, bagaimana pengelola memberikan standar berpakaian yang baik untuk menarik pelanggan.

- b. penampilan non-fisik, berikanlah pelatihan mengenai tata cara berbicara atau bagaimana bersikap dengan orang.

Mulai dari bagaimana pengelola berkomunikasi sesuai dengan usia pelanggan.

4. Perhatian (*Attention*) kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut.<sup>22</sup>

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.

---

<sup>22</sup> Moch. Riza Afghani, *Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja*, Skripsi (Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2017), hlm. 11-12

- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

#### 5. Tindakan (*Action*)

Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Pada konsep perhatian, pelanggan menunjukkan minat untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah menjatuhkan pilihan untuk membeli produk yang diinginkannya.<sup>23</sup>

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan pelanggan atau tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa

---

<sup>23</sup> Nurlia Stia Al Gazali Barru, "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent", *Meraja Journal*, Vol. 1:2 (Juni, 2018), hlm. 22.

dicatat di formulir yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip kelima dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*action*) adalah sebagai berikut:<sup>24</sup>

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan.
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

#### 6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 23.

keberpihakan kita kepada pelanggan, tamu atau mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. dimana tanggung jawab ini dapat dilihat dari:<sup>25</sup>

- a. Tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya
- b. Tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya
- c. Tanggung jawab tidak melimpahkan tanggung jawabnya kepada pegawai lain
- d. Tanggung jawab tidak saling menyalahkan antara pegawai yang satu dengan yang lain.

Pelayanan prima mempunyai peran penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan kepada organisasi atau perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersial atau pemerintah.

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm.24.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan berada di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Kelurahan Loloan Barat, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali.

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif yaitu untuk memperoleh informasi terkait Manajemen Pelayanan Wisata Religi di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih. Selain itu, pendekatan kualitatif dapat mendeskripsikan pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung atau ziarah ke Makam Habib Umar Ali Bin Bafaqih

### **3. Sumber Data**

Pada penelitian ini sumber data yang dibutuhkan ada dua, yaitu sumber data primer dan sekunder.

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informasi atau narasumber terkait objek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak ketua, sekretaris dan seksi lain yang terdapat dalam susunan pengurus sebagai informan. Penelitian ini penetapan subjek penelitiannya menggunakan sampel teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya, atau sesuai tujuan penelitian.

Sumber data sekunder adalah data tidak langsung yaitu informasi lain tentang pelayanan, seperti catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan, brosur, data lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### 4. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini ialah pihak pengelola, wisatawan, dan masyarakat sekitar.
- b. Objek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan prima wisata religi dan kepuasan wisatawan.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

Metode *interview* atau wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>26</sup> Untuk mendapatkan data-data yang valid dan sah maka peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, yakni dengan narasumber berkaitan dengan objek penelitian. Yaitu, pihak pengelola wisata religi, wisatawan yang berziarah, serta masyarakat sekitar lokasi wisata religi.

Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, di antaranya pewawancara dapat melakukan kontak

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 186.

langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview dapat mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan kepada yang lebih bermakna.

b. Observasi

Metode pertama yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data adalah metode observasi.<sup>27</sup>

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan, dan arsip seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan foto-foto kegiatan yang mendukung dan yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut.

6. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data ini yang dilakukan yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan

---

<sup>27</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 220.



dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>28</sup>

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi Data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang akan muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

*Display data* adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk metrik, diagram, tabel dan bagan.

c. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 246-253.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapat keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumen.

## 7. Keabsahan Data

Dalam upaya pengecekan keabsahan data, memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui, bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi di lapangan, yaitu seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara pengujian yang ada di dalamnya. Berikut adalah macam-macam cara pengujian kredibilitas data:<sup>29</sup>

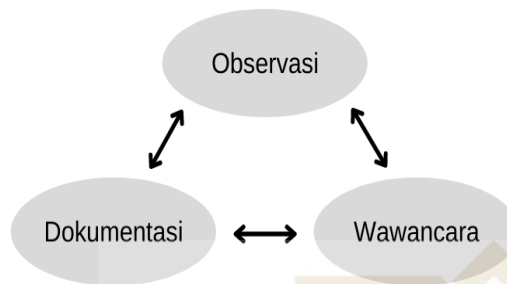
- a. Validitas internal (*credibility*)
- b. Validitas eksternal (*transferability*)
- c. Realibilitas (*dependability*)
- d. Obyektivitas (*confirmability*)

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data, yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini, karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian ketika berada di lapangan.

---

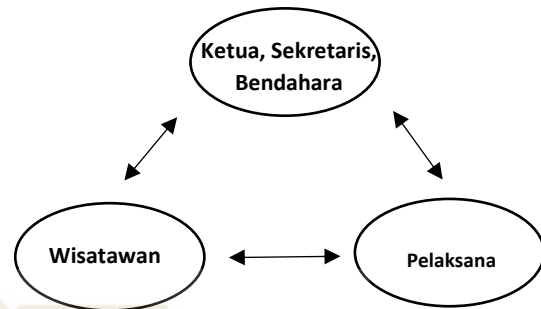
<sup>29</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT. Remaja Rodakarya, 2017), hlm. 326-334.

Gambar 1.1



Sumber : Google

Gambar1.2



## G. Sistematika Pembahasan

Sebagai jalan dalam memahami beberapa materi yang dipaparkan secara sistematis dan runtut, maka peneliti membagi pokok bahasan menjadi empat bab. Perihal ini dimaksudkan untuk mempermudah dan memperjelas pembaca setiap materi skripsi yang dikemukakan. Adapun perincian bab sebagai berikut:

**BAB I:** Pendahuluan. Bab ini di dalamnya memuat penegasan judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II:** Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi dari Pulau Bali. Bab ini merupakan Deskripsi objek penelitian meliputi: Letak geografis Kabupaten Jembrana, Lokasi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Jembrana, Profil dan sejarah singkat Wali Pitu, Struktur Organisasi

Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Sarana dan prasarana,  
dan Inventaris Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih

BAB III: Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang  
Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Habib Ali Bin  
Umar Bafaqih

BAB IV: Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi yang  
meliputi kesimpulan dan saran.



## BAB II

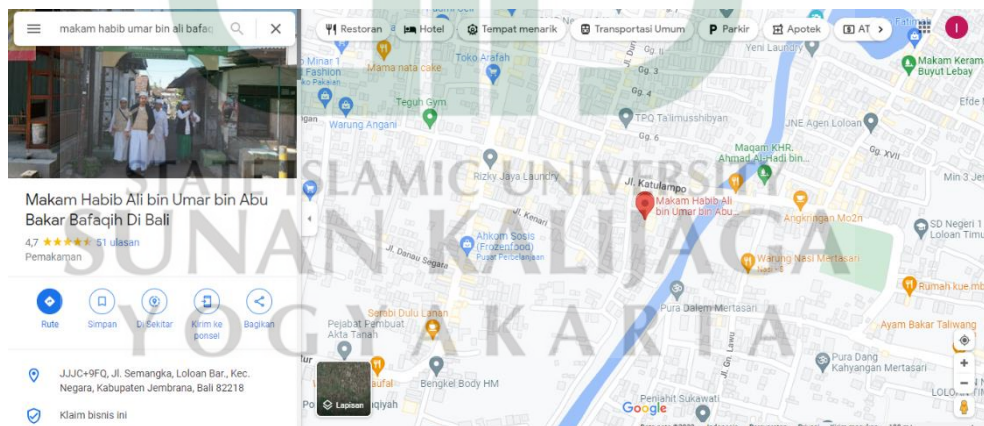
### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN MAKAM HABIB ALI BIN UMAR BAFAQIH DI KABUPATEN JEMBRANA

#### A. Letak Geografis

Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih terletak di Jln. Nangka No. 145 di Desa Loloan Barat Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali 82218. Beliau di makamkan di Area Pondok Pesantren Syamsul Huda. Lokasi makam yang berada 1,4 km dari pusat Kota Jembrana menjadikan tempat ini strategis untuk dikunjungi para jemaah dari berbagai daerah, terutama dari Pulau Jawa.<sup>30</sup>

Gambar 2.1

#### Letak Geografis Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih<sup>31</sup>



Sumber 1: Google Maps

<sup>30</sup>Observasi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Jembrana pada tanggal 30 Juli 2022 pukul 13.00 WITA

<sup>31</sup><https://www.google.com/maps/place/Makam+Habib+Ali+bin+Umar+bin+Abu+Bakar+Bafaqih+Di+Bali/> diakses pada tanggal 2 Agustus 2022 pukul 22.00 WITA

## B. Profil Habib Ali bin Umar Bafaqih

Syiar Islam di Bali pada masa silam telah meninggalkan sejumlah karya besar yang pada masanya kini dapat dijadikan landasan kokoh bagi syiar Islam di masa-masa yang akan datang. Kampung Loloan telah menjadi legenda syiar Islam yang tetap hidup di Bali.

Jika di Pulau Jawa terkenal dengan sebutan Wali *Songo* (sembilan wali) yang merupakan penyebar Islam Di Nusantara, di Bali disebut Wali *Pitu* (tujuh wali), mereka adalah:

1. Mas Sepuh Raden Raden Amangkuningrat di Kabupaten Badung,
2. Chabib Umar bin Maulana Yusuf Al Magribi di Tabanan,
3. Chabib Ali bin abu Bakar bin Umar bin Abu Bakar Al Khamid di Klungkung,
4. Habib Ali Zaenal Abidin Al Idrus di Karangasem,
5. Syech Maulana Yusuf Al Baghdi Al Magribi di Karangasem,
6. The Kwan Lie di Buleleng
7. Habib Ali Bin Umar Bin Abu Bakar Bafaqih di Jembrana.

Habib Ali bin Umar Bafaqih merupakan salah satu wali *pitu* (tujuh wali) di Bali yang berjasa menanamkan ajaran-ajaran dan penyebarluasan agama Islam di Kabupaten Jembrana. Tokoh ini dikenal sebagai sosok kharismatik yang selalu ajarkan kesabaran. Makam Keramat Habib Ali bin Umar Bafaqih berada di areal Pondok Pesantren Syamsul Huda, Kampung Kerobokan, Kelurahan Loloan Barat, Kecamatan Negara, Jembrana. Beliau lahir di kawasan Lateng, Banyuwangi, 1 Januari 1882, Habib Ali bin Umar Bafaqih meninggal pada 27



Februari 1999, makam keramatnya berada di Pesantren Syamsul Huda, Kelurahan Loloan Barat, Jembrana.<sup>32</sup>

Salah satu putra Habib Ali bin Umar Bafaqih, Habib Salim bin Ali Bafaqih, mengatakan almarhum ayahnya lahir dan dibesarkan di tengah-tengah keluarga yang sangat religius dan disiplin dengan ajaran Islam. Ayah dari Al-Habib Ali bin Umar Bafaqih, yakni Al-Habib Umar bin Abu Bakar Bafaqih (1792-1942), juga merupakan seorang ulama terkemuka sekaligus *muballigh*.<sup>33</sup>

Sesuai catatan keluarganya, Al-Habib Ali bin Umar Bafaqih pernah mengenyam pendidikan di Pondok Pesantren Lateng Banyuwangi, Jawa Timur dan Pondok Pesantren Bangkalan Madura, Jawa Timur. Setelah itu, Al-Habib Ali berulang kali datang ke tanah suci Mekkah untuk memperdalam ilmu agama dari sejumlah ulama ternama. Ulama ternama dimaksud, antara lain, Syaikh Umar Hamdan, Al Sayyid Abbas bin Abdul Aziz Al Maliki Al Hasani, Al Sayyid Alwi bin Abbas Al Maliki Al Hasaniyah, dan kakek dari Prof Dr Al Sayyid Muhammad bin Alwi Al Maliki Al Hasani salah seorang ulama ahli hadis Al Hamein Mekkah *Al Mukarramah*. Selama hampir 25 tahun berada di Mekkah, Al-Habib Ali pertama kali menikah dengan Hababah Nazihah pada 1900.<sup>34</sup>

Guru-guru beliau saat menuntut ilmu di antaranya:

1. Habib Muhammad Ba'abud
2. Kyai Soleh Lateng

---

<sup>32</sup> Dokumen arsip Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 31 Juli 2022

<sup>33</sup> Wawancara dengan Habib Salim, Putra Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 31 Juli 2022

<sup>34</sup> Dokumen arsip Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, diambil pada 31 Juli 2022



3. Syaikhona Kholil Bangkalan
4. Sayyid Abbas Al Maliky Al-Hasani
5. Sayyid Alwi bin Abbas Al-Maliki Al-Hasani (Ayah Abuya Sayyid Muhammad Alwi Al-Maliki Al-Hasani)
6. Syekh Umar Hamdan Al-Mahrusy
7. Syekh Nawawi Al-Bantani
8. KH. Hasbullah
9. KH. Soleh Hanbali Bengkel

Pada pertengahan tahun 1920, Habib Ali bersama istrinya, Hababah Zainah, juga sempat berlayar ke Lombok untuk menyebarkan agama Islam selama beberapa bulan, sebelum kemudian melanjutkan dakwahnya ke Bali. Ketika datang ke Bali akhir tahun 1920 itu, tempat pertama yang dikunjungi Habib Ali adalah Desa Kepaon, Kecamatan Denpasar Barat.<sup>35</sup>

Melihat respons dan antusiasme masyarakat yang begitu besar untuk mendalami ilmu agama Islam, Habib Ali pun mendirikan sebuah pengajian kecil bernama Syamsul Huda pada 1928. Pengajian ini dibangun di Kelurahan Loloan Barat, Kecamatan Negara. Setelah pengajian kecil yang diasuhnya itu mengalami kemajuan pesat dan didukung sejumlah dermawan, Al-Habib Ali kemudian mendirikan Pondok Pesantren di Kampung Kerobokan, Kelurahan Loloan Barat, Kecamatan Negara pada 1935. Di Ponpes inilah keberadaan Makam Keramat Habib Ali Bin Umar Bafaqih.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Dokumen arsip Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih diambil pada 31 Juli 2022

<sup>36</sup> Dokumen arsip Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih diambil pada 31 Juli 2022

Baru pada tahun 1935 beliau mendirikan Pondok Pesantren Syamsul Huda yang kini telah meneteskan ribuan ulama, dai dan ustazah. Para santri datang dari berbagai pelosok desa di tanah air. Mereka belajar membaaur dengan kehidupan masyarakat Loloan yang sejak ratusan tahun lalu telah dikunjungi oleh ulama-ulama tangguh dari berbagai daerah. Tak terkecuali ulama besar dari Trengganu, Malaysia yang meninggalkan negerinya lalu hijrah ke Loloan sekitar awal abad 19.

Habib Ali bin Umar Bafaqih meninggal pada 27 Februari 1999 dalam usia 117 tahun. Semasa hidupnya, tokoh kelahiran Desa Lateng, Banyuwangi, Jawa Timur, 1 Januari 1882 ini dikenal sebagai sosok berkharisma dan banyak mengajarkan ilmu kebatinan, terutama mengenai kesabaran.<sup>37</sup>

Ulama-ulama yang menjadi murid beliau di antaranya:

1. Habib Muhammad Lutfi bin Ali bin Yahya (Pekalongan)
2. Habib Hadi Basalamah (Madinah)
3. Habib Agil Al-Atthas Jember
4. Habib Ali Al-Habsyi Jember
5. KH. Abu Amar Pasuruan

### **C. Struktur Organisasi Pengelola Makam Habib Umar Ali Bafaqih**

Struktur organisasi merupakan suatu hal yang penting bagi pengelola ataupun perusahaan agar setiap anggota mengetahui pembagian kerja (*job description*) masing-masing, sehingga anggota dapat bertanggung jawab atas

---

<sup>37</sup>Dokumen arsip Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih, pada tanggal 31 Juli 2022

apa yang ditugaskan dan dengan adanya struktur organisasi ini mempermudah pelaksanaan kerja, adapun struktur organisasi Pengelola Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih sebagai berikut:<sup>38</sup>

Ketua : H. Didi Hadi  
Sekretaris : Habib Salim  
Bendahara : Habib Umar  
Pelaksana : Muta'amiddan

Dari struktur di atas, adapun pembagian tugas (*job description*) masing-masing anggota Pengelola Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih:

1. Ketua

- a. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengelolaan Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih.
- b. Memberikan pengawasan dan pemantauan terhadap pengelolaan Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih.
- c. Memutuskan dan merumuskan kebijakan dalam pengelolaan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.
- d. Melakukan komunikasi terhadap lembaga ataupun institusi terkait yang memiliki hubungan dengan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

2. Sekretaris

- a. Melakukan administrasi dan surat menyurat pengelolaan Makam Habib Ali bin Umar Bafaqih.

---

<sup>38</sup> Dokumen Arsip Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 31 Juli 2022

- b. Berkomunikasi dengan agen *travel* yang akan berziarah ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

### 3. Bendahara

- a. Mencatat pengeluaran dan pemasukan keuangan di pengelolaan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.
- b. Membuat Rencana Anggaran Biaya dalam menunjang fasilitas dan sarana prasarana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

### 4. Pelaksana

- a. Memberikan pelayanan administrasi terhadap wisatawan yang mendatangi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.
- b. Bertanggung jawab dalam menyambut dan mengarahkan wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.
- c. Bertanggung jawab dalam menyiapkan konsumsi dan akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.
- d. Bertanggung jawab terhadap kebersihan sarana dan prasarana di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih

## **D. Sarana dan Prasarana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih**

Sarana dan prasarana yang ada di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, serta mempermudah kegiatan yang ada di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih. Adapun sarana dan prasarana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sebagai berikut:<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Hasil Observasi di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 31 Juli 2022

## 1. Sarana

Pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menyediakan tim pelayanan untuk para jamaah dalam pengurusan administrasi serta pendampingan terhadap wisatawan yang berziarah ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.<sup>40</sup>

## 2. Prasarana

### a. Musala

Pihak pengelola menyediakan musala kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih untuk melakukan ibadah salat.

### b. Toilet

Pihak pengelola makam Habib Ali bin Umar Bafaqih menyediakan toilet bagi wisatawan yang ingin buang air.

### c. Tempat Parkir

Pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menyediakan tempat parkir untuk kendaraan wisatawan yang melakukan ziarah yang berada di dekat makam serta diawasi oleh petugas keamanan yang menjaga tempat parkir.

---

<sup>40</sup> Hasil Observasi di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 31 Juli 2022

### E. Inventaris Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih

Inventaris yang ada di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih digunakan untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada wisatawan. Adapun inventaris yang dimiliki oleh Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Inventaris di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih<sup>41</sup>**

No.	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	1 Buah
2	Meja	2 Buah
3	Buku Tamu	1 Buah
4	Kotak Amal	1 Buah
5	Meja Tamu	1 Buah
6	Kursi	20 Buah
7	Mushaf	40 Buah
8	Buku Tahlil	25 Buah
9	Lemari	2 Buah
10	Sajadah	10 Buah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>41</sup> Dokumen Arsip Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, diambil pada 31 Juli 2022

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

Menurut Novianty Djafari pelayanan prima disesuaikan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tertentu, sebab berhubungan dengan keterampilan SDM tertentu, di antaranya kecerdasan psikis terhadap pelanggan di samping berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagi lainnya, mampu berkomunikasi yang baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.<sup>42</sup>

Pada tahun 2021 *Corona Virus Disease of 2019* (COVID 19) masih tinggi sehingga Wisata Religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sempat tutup pada awal hingga pertengahan tahun 2021, adapun pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sebagai berikut, yaitu:

Pertama, pada tanggal 1 Januari 2021 hingga bulan September akhir, angka penularan COVID 19 masih tinggi sehingga pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih masih melakukan penutupan dan tidak menerima kunjungan

---

<sup>42</sup> Novianty Djafari, *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hlm.9.



dari wisatawan sekitar makam maupun luar, sehingga proses pelayanan tidak berlangsung sama sekali.

Kedua, adanya pelanggaran dari pemerintah terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada bulan Oktober 2021 yang menyebabkan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih kembali dibuka setelah 2 tahun tutup, namun dibukanya wisata religi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih masih dalam protokol kesehatan yang ketat, agen *travel* berkomunikasi dengan pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih untuk melakukan registrasi dan melengkapi administrasi kesehatan seperti surat keterangan sehat dari dokter, sertifikat vaksin pertama dan kedua, dan hasil *rapid test antigen*. Bagi pengunjung yang melengkapi berkas tersebut dipersilahkan untuk mengunjungi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, di bawah pengawasan ketat dari Dinas Kesehatan Jembrana dan juga penggunaan protokol kesehatan seperti masker dan *hand sanitizer* yang diwajibkan kepada seluruh wisatawan dan juga pengelola.

Ketiga, pada awal tahun 2022 hingga saat ini, pelanggaran dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) kembali diberlakukan, pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menerima wisatawan dari berbagai wilayah di Bali maupun dari luar Bali untuk melakukan ziarah ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih tanpa persyaratan khusus, sehingga proses pelayanan menjadi normal dengan menerima wisatawan, mendata daerah asal wisatawan, memberikan konsumsi,

menyiapkan sarana dan prasarana serta menyiapkan akomodasi terhadap wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

**Tabel 3.1**

**Data Pengunjung Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih**

**Tahun 2021<sup>43</sup>**

No	Tanggal Kunjungan	Asal	Jumlah Jamaah	Kendaraan
1	Jum'at, 15 Oktober 2021	Purwokerto	20	Bus Sedang
		Denpasar	4	Mobil Pribadi
		Banyubiru	4	Mobil Pribadi
2	Selasa, 19 Oktober 2021	Tegal Badeng	2	Motor
		Jombang	30	Bus Besar
		Malang	20	Bus Sedang
		Tabanan	10	mobil Pribadi
3	Kamis, 21 Oktober 2021	Banten	40	Bus Besar
		Jombang	60	Bus Besar
		Ponorogo	28	Bus Sedang
		Pasuruan	40	Bus Besar
		Kraksaan	35	Bus Besar
		Sumenep	45	Bus Besar
		Karangasem	10	Mobil Pribadi
4	Jum'at, 22 Oktober 2021	Air Kuning	4	Motor
5	Senin, 25 Oktober 2021	Banyuwangi	40	Bus Besar
		Jember	32	Bus Besar
		Kalimantan Utara	35	Bus Besar

<sup>43</sup> Dokumen Arsip Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, diambil pada 2 Agustus 2022

		Majalengka	40	Bus Besar
		Pati	35	Bus Besar
		Pekalongan	60	Bus Besar
		Jombang	35	Bus Besar
		Banten	20	Bus Sedang
6	Kamis, 28 Oktober 2021	Pengambengan	8	Mobil Pribadi
		Mendoyo	12	Mobil Pribadi
		Banyuwangi	30	Bus Besar
		Bondowoso	25	Bus Sedang
		Kudus	60	Bus Besar
7	Kamis, 4 November 2021	Medan	32	Bus Besar
		Jombang	30	Bus Besar
		Surabaya	60	Bus Besar
		Semarang	45	Bus Besar
		Blitar	30	Bus Besar
8	Sabtu, 6 November 2021	Wonogiri	30	Bus Besar
		Palembang	40	Bus Besar
		Surabaya	40	Bus Besar
		Denpasar	12	Mobil Pribadi
		Singaraja	4	Mobil Pribadi
		Jakarta	30	Bus Besar
9	Minggu, 7 November 2021	Genteng	32	Bus Besar
		Dangin Tukad	14	Mobil Pribadi
		Kediri	30	Bus Besar
		Kaliakah	16	Bus Sedang
10	Selasa, 9 November 2021	Banyuwangi	40	Bus Besar
		Sidoarjo	35	Bus Besar
		Banjarnegara	30	Bus Besar
		Kudus	25	Bus Sedang
		Probolinggo	40	Bus Besar
11	Kamis, 11 November 2021	Pemalang	30	Bus Besar
		Tegal	45	Bus Besar
		Karangasem	30	Bus Besar

		Singaraja	25	Bus Sedang
		Bondowoso	30	Bus Besar
		Malang	45	Bus Besar
		Situbondo	40	Bus Besar
		Magelang	30	Bus Besar
		Gresik	30	Bus Besar
12	Jumaat, 12 November 2021	Sragen	30	Bus Besar
		Tasikmalaya	30	Bus Besar
		Madura	35	Bus Besar
		Lamongan	30	Bus Besar
		Surabaya	40	Bus Besar
13	Minggu, 14 November 2021	Banyuwangi	30	Bus Besar
14	Rabu, 17 November 2021	Semarang	30	Bus Besar
		Surabaya	40	Bus Besar
		Kalimantan Utara	35	Bus Besar
		Denpasar	20	Bus Sedang
		Banyubiru	4	Mobil Pribadi
		Malang	35	Bus Besar
15	Kamis, 18 November 2021	Singaraja	14	Mobil Pribadi
		Situbondo	30	Bus Besar
		Pamekasan	32	Bus Besar
		Jember	40	Bus Besar
		Genteng	30	Bus Besar
		Tabanan	10	Mobil Pribadi
		Banten	35	Bus Besar
		Pekalongan	35	Bus Besar
		Pati	30	Bus Besar
		Brebes	30	Bus Besar
		Surabaya	35	Bus Besar
16	Sabtu, 20 November 2021	Bandar Lampung	60	Bus Besar
		Surabaya	45	Bus Besar
		Banten	30	Bus Besar
		Solo	30	Bus Besar

		Purwokerto	35	Bus Besar
		Malang	25	Bus Sedang
		Singaraja	20	Bus Sedang
17	Kamis, 25 November 2021	Badung	14	Bus Sedang
		Cilacap	50	Bus Besar
		Mojekerto	35	Bus Besar
		Nganjuk	35	Bus Besar
18	Sabtu, 27 November 2021	Sragen	30	Bus Besar
		Jepara	30	Bus Besar
19	senin, 29 November 2021	Mendoyo	8	Mobil Pribadi
		Jakarta	25	Bus Sedang
		Situbondo	30	Bus Besar
20	Kamis, 2 Desember 2021	Purwokerto	40	Bus Besar
		Malang	35	Bus Besar
		Jepara	35	Bus Besar
		Jombang	30	Bus Besar
		Ngawi	35	Bus Besar
		Blora	40	Bus Besar
		Gresik	30	Bus Besar
		Pacitan	30	Bus Besar
21	Jumaat, 3 Desember 2021	Tabanan	20	Bus Sedang
		Pamekasan	30	Bus Besar
		Lumajang	30	Bus Besar
22	Sabtu, 4 Desember 2021	Situbondo	30	Bus Besar
		Tegal	40	Bus Besar
		Surabaya	60	Bus Besar
		Banten	30	Bus Besar
23	Senin, 6 Desember 2021	Banjarnegara	30	bus besar
		Lamongan	30	bus besar
		Mojekerto	30	bus besar
25	Kamis, 9 Desember 2021	Tegal Badeng	2	Motor
		Banyuwangi	30	Bus Besar
		Cilacap	35	Bus Besar
		Tasikmalaya	30	Bus Besar
		Surabaya	40	Bus Besar

		Jember	30	Bus Besar
		Lumajang	25	Bus Sedang
		Bondowoso	30	Bus Besar
		Banyuwangi	15	Mobil Pribadi
		Probolinggo	30	Bus Besar
26	Sabtu, 11 Desember 2021	Purwokerto	30	Bus Besar
		Ngawi	30	Bus Besar
27	Senin, 13 Desember 2021	Banyubiru	4	Motor
		Air Kuning	2	Motor
		Pengambengan	4	Motor
28	Kamis, 16 Desember 2021	Banyuwangi	25	Bus Sedang
		Jombang	30	Bus Besar
		Semarang	35	Bus Besar
		Boyolali	30	Bus Besar
		Banten	40	Bus Besar
		Bandar Lampung	35	Bus Besar
		Pamekasan	35	Bus Besar
29	Senin, 20 Desember 2021	Pacitan	35	Bus Besar
		Surabaya	25	Bus Sedang
30	Rabu, 22 Desember 2021	Magelang	40	Bus Besar
		Situbondo	30	Bus Besar
		Malang	30	Bus Besar
31	Kamis, 23 Desember 2021	Surabaya	35	Bus Besar
		Lumajang	30	Bus Besar
		Purwokerto	30	Bus Besar
		Jember	35	Bus Besar
		Sumenep	35	Bus Besar
		Banyu Asin	30	Bus Besar
		Yogyakarta	30	Bus Besar
32	Sabtu, 25 Desember 2021	Madura	40	Bus Besar
		Pekalongan	40	Bus Besar
33	Senin, 27 Desember 2021	Lumajang	30	Bus Besar
		Jombang	30	Bus Besar
		Brebes	45	Bus Besar
34		Surabaya	30	Bus Besar



Kamis, 30 Desember 2021	Jakarta	40	Bus Besar
	Singaraja	20	Bus Sedang
	Madiun	40	Bus Besar
	Salatiga	30	Bus Besar
	Jember	35	Bus Besar
	Purbalingga	35	Bus Besar
Total Jemaah			4.858

Sebagaimana hasil wawancara dengan ketua pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“pas waktu masih *COVID* tu ya, tahun 2021 itu ee kami dari pengelola masih nutup belum berani dah mau buka, soalnya masih banyak peraturan pemerintah itu, ape tu namanye PP apa dah tu, makanya kita tidak membuka untuk ziarah jadi dak ngapa-ngapain dah kita disini, nah pas mulai ada dah tu pelonggaran bile hari tu, pas bulan Oktober tahun lalu, kita mulai ada yang menghubungi, si Taam tu ada yang nelfon katanya sudah buka atau belum Makam Habib, setelah itu Taam nelfon saya, nanya untuk gimana ee kelanjutannya, emm setelah itu kita komunikasi dengan ee Dinas Kesehatan Jembrane katanya boleh buka asal persyaratan kesehatan tu ada, ee waktu itupun saya nelfon Taam lagi untuk ngomong lagi dengan agen *travel* dan *guide* yang punya jasa dah tu untuk menyampaikan kalau makam sudah dibuka dengan beberapa persyaratan bagi pengunjung dari jauh atau luar Kota Jembrana, ee dateng dah beberapa pengunjung, hari tu masih cuma satu bis dua bis, batin saya masih banyak ternyata yang sayang sama Habib dan semangat untuk berdo'a, Alhamdulillah, seneng dah biar jek diawasi atau dipantau sama dinkes tapi khusuk gaan yang berdo'a, meski pakai masker juga yaudah gapapa, nah, makin kesini kita makin sedikit ringan awal tahun 2022 kita mulai banyak kedatangan pengunjung, eee jumlahnya tu sekitar 40 bis pernah sehari karena pelonggaran, kita juga gak perlu nyiapin eee berkas ya kaya berkas kesehatan itu, karena kalau yang dari Jawa kan lewat Pelabuhan Gilimanuk tu udah diperiksa *rapid test* sama vaksin tu jadi kita disini tinggal nerima aja, eee mulai lah kita renov beberapa prasarana yang ada, terus fasilitasnya juga kita maksimalkan, adab kepada tamu kita kedepankan, pokonya kita kembali seperti dulu gitu eee ya meski kita juga belum banyak orang untuk bantu-bantu dan kebanyakan sudah sepuh pengelola nya makam ni”<sup>44</sup>

<sup>44</sup>Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, 29 Juli 2022, Pukul 11.00 WITA.



Hal ini juga disampaikan oleh bagian pelaksana pengelola Makam

Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Muta'amidan:

“Iya awal tahun 2021 tu masih belum ee untuk makam ni, banyak peraturan emang, ee untuk pelayanan juga mau ngapain kita? Orang ga ada yang bisa kita lakukan sampai pertengahan 2021 tu, nah ee pas masuk oktober tu baru udah mulai turun *COVID* ade dah yang nge-*chat* saya dan juga ada yang nelfon, pas itu dari mana ya? Kalau ga salah dari eee sidoarjo atau mana tu ya daerah Jawa Timur dah mau ziarah katanya, yaudah saya telfon ami didi gimana nih, ee mau diterima atau tidak, ami *ACC* yaudah saya terima dengan protokol kesehatan pas tu, ya emang ga banyak yang ziarah karena masih masa-masa sedikit sulit ya, ee syukur juga masih ada yang mau untuk ziarah ke Habib, nah pas masuk awal tahun mulai meningkat, kewalahan saye ni, ee pernah sampai 20 an bis satu hari saya layani, adek saya tak mintain tolong, soalnya juga kan banyak, saya sendiri juga kita terima aja, persilahkan masuk dan kita juga siapkan kebutuhan jemaah”<sup>45</sup>

Berdasarkan data yang peneliti peroleh di atas dapat dipahami bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada awal tahun 2021 masih belum sesuai dengan teori yang ada, pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada awal tahun tidak melakukan aktivitas pelayanan terhadap wisatawan dikarenakan masa pandemi *COVID 19* yang tidak memungkinkan menerima wisatawan untuk berziarah ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, namun pada pertengahan tahun 2021 hingga saat ini pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih mulai menerapkan teori manajemen pelayanan prima terhadap wisatawan.

Manajemen pelayanan prima (*excellent service*) menurut Sumarsono terdiri dari memanajementi kemampuan dalam melayani dengan sebagai berikut:

#### **A. Kemampuan (*Abillity*)**

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Muta'amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 31 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

Kemampuan berasal dari kata “mampu” yang mempunyai arti dapat atau bisa. Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan kita berusaha dengan diri sendiri. Sedangkan menurut Robbin kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Lebih lanjutnya, Robbin mengungkapkan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi seseorang untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*Ability*) adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang. Adapun indikator kemampuan yaitu, pengetahuan, pelatihan, pengalaman, keterampilan dan kesanggupan kerja.

Teori yang dijelaskan di atas dapat dikatakan relevan dengan temuan yang diperoleh di lapangan. Adapun yang dilakukan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menyeleksi bagian pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang dilihat dari kemampuan yang berdasarkan indikator kemampuan kerja sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan fondasi yang mana akan membangun keterampilan dan kemampuan. Pengetahuan terorganisasi dari informasi, fakta, prinsip atau prosedur yang jika diterapkan membuat

kinerja yang memadai dari pekerjaan. Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih memberikan pembekalan pengetahuan terhadap pelaksana untuk memberikan informasi secara terstruktur dan menarik terkait hal-hal yang ada pada makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

Sebagaimana wawancara dengan ketua pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“ee sebenarnya kita membekali kepada ee pelaksana harian untuk ee memberikan pengetahuan kepada jemaah, terkait yaa mungkin sejarah ee profil, murid-murid habib, guru-guru habib yaa yang kaya gitu gitu dah yang kita bekal biar yang *stand by* disana itu ee bisa menjelaskan itu tadi sehingga tau dengan apa yang dijelaskan”<sup>46</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh pelaksana pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih bapak Muta’amidan:

“Ya, alhamdulillah pengurus disini rata rata keturunan Habib Ali mas, ee apa ya? Kalau pembekalan dari beliau-beliau mesti ada ya salah satunya emm kita harus tau siapa Habib Ali ini, pas jelasin ke jemaah juga kita tau mas”<sup>47</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Reza Arief:

“ya, menurut saya cukup jelas sama apa yang disampaikan pak taam, selain itu kita juga ee dibantu sama *tour guide* sewaktu di bis”<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

<sup>47</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.

<sup>48</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 31 Juli 2022 pada pukul 19.00 WITA.

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“yaa pengetahuannya terkait eee makam ini ya luas ya mas, kita juga mudah untuk memahami apa yang di sampaikan”<sup>49</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“penyampaiannya mah baik mas, seperti ee mampu ngejelasin terkait sejarahnya eee siapa beliaunya nah kan seperti itu juga ee perlu ya saya rasa untuk memberikan eee wawasan baru buat kita”<sup>50</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“ee untuk apa apa yang disampaikan tu bagus ya maksudnya mudah lah di pahami jadi kita ngeliatnya ya seneng gitu itung-itung ee nambah wawasan”<sup>51</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“kalau saya ngeliatnya dari segi wawasan untuk menceritakan ke orang lain sudah bagus jadi kitanya juga ngedengerinnya ee ya enak gitu lo mas”<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup>Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>51</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>52</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pihak pimpinan Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih memberikan pembekalan kepada pelaksana untuk menginformasikan kepada wisatawan terkait sejarah dan profil Habib Ali dan Umar Bafaqih sudah sesuai dengan teori yang ada, hal ini dilihat dari pengetahuan pelaksana terkait tugas, pokok dan fungsi kerja dan juga kepuasan dari wisatawan terkait informasi yang diberikan, selain itu pelaksana memberikan arahan untuk prosedur dalam memasuki makam seperti menghimbau wisatawan untuk menggunakan masker dan menginfokan peraturan saat memasuki makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

## 2. Pelatihan (*Training*)

Proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur dan terorganisir sehingga tenaga kerja mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan tertentu. dalam hal ini pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sudah melakukan pelatihan saat menunjukan bagian pelaksana pada pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

Sebagaimana yang disampaikan oleh ketua pengelola Makam Habib ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“ya, untuk pelatihan itu kita berikan di awal, tapi bentuknya ga formal ataupun ee pakai kaya pelatihan khusus kaya mendatangkan orang ee untuk ngelatih gitu engga, kita ya sekedar nunjuk karena rumahnya dekat dan yaa pelatihnnya juga dari kita cuma biar tau

aja harus ngapain aja yaa kaya ngelayanin tamu, nyiapin ini itu, udah itu aja”<sup>53</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh pelaksana pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih bapak Muta’amidan:

“iya, saya dulu dilatih ngelayanin tamu saja, ga begitu banyak dan ga ruet ya maksudnya ga ruet itu kaya waktu saya baru pindahan di dekat sini ni ketemu sama ami didi kan eee beliau lah ngajak saya coba untuk bantu-bantu di Makam Habib setelah itu saya dibimbing sama ami biar bisa eee kaya ngelayani misal ngasih arahan eee nyiapin makan sama minum”<sup>54</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sudah sesuai dengan teori yang ada yaitu memberikan pelatihan kepada pelaksana untuk menunjang keterampilan dan pengalaman serta memberikan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, dimana pelaksana dilatih untuk memberikan bagaimana pelayanan itu seharusnya di berikan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga wisatawan merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan yang diberikan pihak Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

### 3. Pengalaman (*Experience*)

Tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

<sup>54</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.



pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki. Dalam hal ini pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sudah menunjukkan keterampilan dalam manajemen pelayanan di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih

Sebagaimana yang disampaikan oleh ketua pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“emm, untuk pengalman itu sendiri sama pengurus yang lain itu udah kebangun sendiri yaa karena kita juga masih ada keturunan dari Habib Ali jadi kita menyesuaikan dengan yang beliau ajarkan, nah untuk pelaksana sendir kita juga yang nilai seberapa jauh pengalamannya”<sup>55</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh pelaksana pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih bapak Muta’amidan:

“untuk pengalaman ee, dari saya sendiri itu biarlah orang menilai, saya disini sudah 15 tahunan jadi pelaksana, nyambut tamu, nyiapi segala macam, yaa untuk itu saya ngikut penilaian atasan”<sup>56</sup>

Selanjutnya disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih bapak Reza Arief:

“ya dari segi pengalaman saya ngeliatnya yaa baik jadi keliatan seperti orang pengalaman sewaktu ngelayani kita”<sup>57</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pihak Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sesuai

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

<sup>56</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 31 Juli 2022 pada pukul 19.00 WITA.



dengan teori yang ada yaitu pengalaman kerja diukur berdasarkan masa kerja serta keterampilan dilihat dari pihak pengelola yang kebanyakan merupakan keturunan langsung dari Habib Ali Bin Umar Bafaqih dan pelaksana yang sudah 15 tahun mengabdikan untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke pelaksana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih serta kepuasan dari wisatawan dalam melihat pengalaman pengelola.

#### 4. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menguasai pekerjaan, penggunaan alat dan penggunaan mesin tanpa kesulitan. Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sudah menunjukkan keterampilan pengelola dalam menguasai pekerjaan seperti hal yang bersifat teknis seperti mengoperasikan komputer untuk membuat surat menyurat dan non teknis seperti dapat bersosialisasi dan berkomunikasi dengan wisatawan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh sekretaris pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Habib Salim:

“Kalo cuman make komputer saya bisa, kayak ee buat surat gitu ya kadang dibantu sama anak saya, ya kadang sambil belajar juga nyari-nyari di *youtube* biar faham mas ini juga komputer yang ada disini masih agak baru semua”<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Habib Salim, Sekretaris Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 1 Agustus 2022 pada pukul 15.30 WITA.

Hal ini disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar

Bafaqih bapak Reza Arief:

“saya melihat pengelolaan disana bagus gitu lo mas kayak ee ngelayanin tamu tu menurut saya ee enak.. nyaman gitu, beliau-beliau juga kalo ngobrol enak kalo jelasin juga enak, jadi ya bagus mas”<sup>59</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“untuk keterampilan tu menurut saya oke sih mas, dari bapaknya yang ada di makam itu kalo ngobrol ataupun bersosial juga masih nyambung lah sama kita”<sup>60</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“eee cara beliau ngelayani kita ya kita bisa liat dari logatnya mungkin sedikit melayu gitu tapi tu yang bikin unik ya mas jadi dengan itu kalo ngobrol sama kita enak gitu”<sup>61</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“kalau saya ngeliat bapaknya dari cara ngobrol sama kita yaa berarti beliau tau caara bersosialisasi dengan baik tata bahasanya mesjipun kadang beda dengan kami ya tapi kita tetep ngerti maksudnya”<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 31 Juli 2022 pada pukul 19.00 WITA.

<sup>60</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>62</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“eee bapaknya ini saat saya dateng dan rombongan langsung menyambut dan nanyain terkait kabar gitu yaa menurut saya itu salah satu ee cara beliau menyambut kami”<sup>63</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dipahami bahwa pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sesuai dengan teori yang ada yaitu penguasaan terhadap pekerjaan, penggunaan alat mesin tanpa kesulitan yang dilihat dari pengelola yang tidak kesulitan menggunakan komputer dalam proses administrasi kepada wisatawan serta pekerjaan yang bersifat non teknis seperti bersosialisasi dengan wisatawan yang dilihat dari bagaimana pelaksana melakukan komunikasi kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih untuk memberikan kepuasan pada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

##### 5. Kesanggupan Kerja

Kondisi dimana seorang pekerja merasa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menunjukkan kesanggupan kerja seperti melakukan pekerjaan sesuai *job description* dengan baik dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan yang di berikan.

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

Hal ini disampaikan oleh ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“untuk semua anggota meskipun sedikit ya kita nilai juga ya.. alhamdulillah semua bisa selesai ya kalau kita kurang atau ada salah ya kita minta maaf ee kembali lagi tadi mas.. kita memang kekurangan orang tapi bisa jek selesai gitu”<sup>64</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih sesuai dengan teori yang ada yaitu kondisi dimana pekerja dapat menyelesaikan pekerjaan yang ada. Hal ini sesuai dengan yang dilakukan pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih yaitu pekerjaan yang diberikan dapat selesai sesuai dengan *Job Description* masing-masing, hal ini dilihat dari ketua pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih yang melihat kinerja setiap anggota yang mampu di selesaikan dengan baik walaupun dengan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM).

#### **B. Sikap (*Attitude*)**

Sikap (*Attitude*) perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan.

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

- a. Seseorang melakukan sesuatu hal yang baik dengan senang hati.
- b. Seseorang menyukai hal-hal yang baik.
- c. Seseorang selalu melaksanakan norma-norma yang berlaku.
- d. Seseorang menyetujui hal-hal yang baik.
- e. Seseorang suka berpartisipasi dalam kebaikan.
- f. Seseorang gemar melakukan kebaikan.
- g. Seseorang menghormati aturan yang berlaku.
- h. Seseorang patuh dan taat terhadap peraturan yang berlaku.
- i. Melaksanakan tugas dengan tanggung jawab.
- j. Seseorang selalu memenuhi kewajibannya

Teori yang dijelaskan di atas dapat dikatakan relevan dengan temuan yang diperoleh di lapangan. Adapun yang dilakukan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih dalam memberikan perilaku saat memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih. Salah satunya dalam menyambut wisatawan dan menyambut wisatawan.

Hal ini disampaikan oleh pelaksana Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bapak Didi Hadi:

“aa.. untuk pelayanan ya tentu kita harus memberikan pelayanan yang bagus, kalo orang Lolan bilang tamu jaoh jadi tamu jaoh ini harus kita berikan yang terbaik ee kayak kalo masnya dirumah kalo ada tamu ee pasti dikasih makan ataupun minum gitu kan nah , nah.. itu harus kita berikan kenyamanan saat kesini..ya caranye lewat

kelakuan kita gitu...saat tamu datang sudah seneng karena disambut dengan senyuman”<sup>65</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih bapak Reza Arief:

“nggeh mas..kita juga kan orang jawa ya.. nek kebiasaan di kita itu kalo ketemu orang kan harus saling sapa sambil senyum. eee itu kan bagian yo dari budaya kita to biasanya senyum.. disini juga kita diantar, diarahkan gitu ya..cara ngomongnya juga enak yaa pokonya kalo dari perilaku bapak yang ada disini cukup baik lah mas, ramah iya juga”<sup>66</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“emm dari kita turun dari bis itu kita langsung gitu di tindak lanjuti yaa karena kita sebagai wisatawan yaa jadi bentuknya ya seperti senyum ke kita dan menyapa dan mengarahkan kita secara langsung ke lokasi”<sup>67</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“ee di lokasi pun kita yang di arahin dengan baik, Cuma ya pas kemarin saya kesana pas minta bantuan ke beliau ya kebetulannya beliau keluar ngurus yang lain ya mungkin untuk ditambah personilnya aja biar bisa ganti gantian”<sup>68</sup>

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 1 Agustus 2022 pada pukul 19.00 WITA.

<sup>67</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.



Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“saya ngeliatnya abang abangnya itu ulet gitu mas kaya yang ikhlas banget ngelayanin dan tulus gitu pas datang pun kita langsung disapa dengan ramah eee kan kita juga senang juga diperlakukan seperti itu mas”<sup>69</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“beliau perhatian ke pelanggannya bagus mas dari penyambutan dan juga cara mengarahkan peziarah gitu eee seperti orang yang dah lama kenal gitu mas”<sup>70</sup>

Selanjutnya disampaikan oleh pelaksana Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih bapak Muta’amidan:

“alhamdulillah, jemaah senang kalo kesini eee kita juga ngasih gimana biar jemaah itu ee mau kesini lagi..yah kita juga senang banyak yang silaturahmi dan berdoa di makam Habib Ali”<sup>71</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih telah memberikan perilaku yang baik kepada wisatawan yang dilihat dari kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih dan pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih yang

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>70</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>71</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.



menunjukkan sikap yang baik kepada wisatawan yang berkunjung ke wisata religi tersebut.

### C. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata penampilan adalah proses, cara, perbuatan menampilkan. Contoh: Acara itu diisi dengan penampilan pakaian adat, penampilan mereka sangat mengesankan.

Pelayanan yang baik tidak hanya bisa ditunjukkan melalui sikap namun juga bisa dari penampilan. Penampilan bisa dinilai dari dua hal yaitu penampilan fisik maupun penampilan non-fisik seperti gaya berbicara. Untuk memberikan penampilan fisik yang baik, bagaimana pengelola memberikan standar berpakaian yang baik untuk menarik pelanggan.

Teori di atas belum dikatakan relevan dengan penemuan peneliti di lapangan, dikarenakan penampilan secara fisik yang diberikan oleh pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih tidak memiliki standar untuk berpakaian dalam melayani wisatawan yang datang.

Hal ini disampaikan oleh ketua pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Didi Hadi:

“Untuk penampilan yaa.. kita apa adanya mas...ndak harus yang gimana gimana, ya kalau saya pribadi eee ke Makam yaa.. pakaian

biasa aja mas.. baju muslim trus sarungan...mungkin di tempat lain eee ada ya kaya pakai udeng Bali atau baju endeg gitu tapi kita disini ngga nerapin itu mas eee paling kita menyediakan aja di toko oleh oleh di rumah warga biar pengunjung aja yang beli”<sup>72</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh pelaksana Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, bapak Muta’amidan:

“eee..untuk penampilan ye saye apa adanya biasanya eee ya kaya sekarang sama sampean ni ngobrol ye gini dah kalo biasanya ketemu jamaah juga”<sup>73</sup>

Selanjutnya juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali

Bin Umar Bafaqih, bapak Reza Arief:

“untuk penampilannya juga yaa penampilannya ya ya mencerminkan sewajarnya aja ya mas maksudnya ya adatnya mungkin karena di makam ya penampilannya seperti itu mas, jadi gak ada penampilan khusus yang ee kami berikan karena yaa menurut kami ee kaya gini aja udah cukup”<sup>74</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“yaa kalau saya masalah penampilan ga begitu gimana gimana ya mas Cuma paling kalau ada orang awam gitu ga lewat agen kalo kesini kan bingung yang mana ni eee untuk yang bertanggung jawab disini ya alangkah baiknya aaa mungkin bisa lah untuk menggunakan eee seragam gitu”<sup>75</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

<sup>73</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 1 Agustus 2022 pada pukul 19.00 WITA.

<sup>75</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“nah kadang kalau masalah pakaian ni mas biasa kalau ibu ibu punya penilaian sendiri kemarin kita ngeliat bapaknya tu kaya kasian gitu kalau pakaian Cuma kaos doang gitu pas kita kesana ya mungkin saran saya untuk mengangkat gitu mas eee apa pakaian khas yang ada di sini itu”<sup>76</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“kalau secara komunikasi nya bagus yaa lumayan, tapi kalau secara penampilan ni saya ngambil perbandingan seperti di Jogja kan pakai pakaian adat gitu atau engga di makam makam lain ada yang bisa ngeliatin identitasnya sebagai penjaga ataupun yang eee petugasnya”<sup>77</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“ya penampilan menurut saya sewajarnya mas ya yang ngga terlalu buruk juga mungkin ditambahin dikit aja gapapa”<sup>78</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di atas dapat dipahami bahwa pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih belum memberikan standar penampilan secara fisik yang baik kepada wisatawan yang

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>77</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>78</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

berkunjung, hal ini disebabkan karena kebiasaan pengelola makam yang menerapkan cara berpenampilan seadanya, namun ada kritik dan saran dari wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih untuk pengelolaan pada bagian penampilan secara fisik.

Selanjutnya, untuk penampilan non-fisik, berikanlah pelatihan mengenai tata cara berbicara atau bagaimana bersikap dengan orang. Mulai dari bagaimana pengelola berkomunikasi sesuai dengan usia pelanggan.

Teori di atas dikatakan relevan dengan temuan peneliti dimana pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih melakukan pelatihan (*training*) mengenai tata cara bicara atau bagaimana bersikap dengan pengunjung serta menerapkan kepada wisatawan yang berkunjung Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih agar wisatawan merasa nyaman terhadap pelayanan secara komunikasi oleh pihak pengelola wisata religi.

Hal ini disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Reza Arief:

“yaa kalo dari tata bicara memang sedikit beda logat ya mas ee tapi menurut saya yaa apa yaa masih bisa kita ngerti eee sedari kita dateng aja sudah disambut sama pihak sananya ee langsung di pandu juga kitanya dan dijelasin gini-gini ee mudah kok saya faham”<sup>79</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 1 Agustus 2022 pada pukul 19.00 WITA.

“ee kalo kita yang orang baru yang kesini ee bahasa nya emang agak beda ya apalagi di sini kental banget budaya melayunya saya serasa di malaysia tapi saya faham dan itu jadi nilai plus sendiri kalo di pertahankan terus”<sup>80</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“saya senang dengan caranya menyampaikan dan berkomunikasi dengan kita padahal baru ketemu seperti sudah akrab lama gitu meskipun beberapa kata yang saya ga ngerti artinya tapi faham maksudnya”<sup>81</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“eee dari awal sampai akhir kita disana yaa beliau komunikatif alhamdulillah jadi kita diajak ngobrol terus”<sup>82</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“eee yaa komunikasi nya bagus dan terarah mungkin saya menyarankan lebih ke penggunaan tata bahasa yang sedikit lebih mudah dimengerti”<sup>83</sup>

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>82</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>83</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan dapat dipahami bahwa pengelola makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih menerapkan penampilan non-fisik dalam melayani wisatawan yang mendatangi lokasi tersebut, hal ini ditunjukkan dengan adanya kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan dalam tata bicara dan cara bersikap pihak pengelola wisata religi kepada wisatawan yang mengunjungi Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

#### **D. Perhatian (*Attention*)**

Perhatian (*Attention*) kepedulian penuh terhadap pelanggan, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang atau jasa yang kita tawarkan segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut.

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut satu.



Teori di atas dapat dikatakan relevan dengan penemuan peneliti, Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih memberikan perhatian (*attention*) kepada wisatawan yang berziarah ke lokasi tersebut dimana mulai dari wisatawan turun dari kendaraan masing-masing hingga masuk ke dalam lokasi wisata religi.

Sebagaimana yang disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Reza Arief:

“eee iyaa mas, kita turun bis itu udah disambut, diarahkan trus di tawarin minum juga ee terus kalo kita minta bantuan untuk apa gitu ee nanya dimana kamar mandi terus oleh oleh yang khas di bali apa gitu yaa alhamdulillah dikasih tau emm dia juga yang nge guide in jelasin tentang ini ini eee waktu kita doa pun di dalem itu ya mas beliau juga *stay* gitu soalnya kan ngelayanin orang banyak ya ee bisa aja dari kitanya butuh bantuan ee kan otomatis harus siap tanggap gitu mas jadi ee sewaktu kita kesana itu enak lah ngga dicuekin gitu mas dan ramah juga”<sup>84</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“kebetulan kemarin saya eee ada hal yang *urgent* gitu saya minta tolong untuk belika obat alhamdulillah bisa gitu langsung dibelikan saat itu juga jadi saya ngelihat perhatiannya ee kepada wisatawan bagus mas”<sup>85</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada 1 Agustus 2022 pada pukul 19.00 WITA.

<sup>85</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.



“dari segi perhatian yaa untuk bapak bapak nya itu selalu berdiri jadi kalo ada eee dari kita butuh sesuatu ya kita tinggal manggil dan minta tolong”<sup>86</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“yaa cekatan meskipun kurang orang ya mas tapi beliau selalu sedia dan aaa berusaha gitu biar bisa ngelayanin semua”<sup>87</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“hal-hal kecil seperti menawarkan oleh oleh ke wisatawan yang khas ya di Bali gitu sama ee memberikan rekomendasi yang dibeli mungkin kalau orangnya di tambah lagi biar lebih banyak yang ngelayani”<sup>88</sup>

Hal ini juga di sampaikan oleh pelaksana Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, bapak Muta’amiddan:

“kalo secara itu pasti ya mas eee jemaah yang dateng ya bener-bener-bener harus kita layani dengan baik eee meskipun kita sendiri ya maksudnya kalo nyambut-nyambut jemaah gitu kan saya disini sendiri ya eee sebagai pelaksana yang harus apa ee siaga lah disini untuk tamu yaa sederhana kita sediakan fasilitas untuk konsumsi dan minum buat jemaah kalo ada jemaah yang mau nginep ya kita persiapkan ee ya biasanya juga ada yg niti beliin oleh-oleh juga tak bantu dan alhamdulillah sampai sekarang saya ga pernah dapet kritikan”<sup>89</sup>

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>87</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>88</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Muta’amiddan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih Pada 31 Juli 2022 pada pukul 14.00 WITA.

Hal ini juga disampaikan oleh ketua pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih terkait perhatian terhadap pengunjung, bapak Didi Hadi:

“eee perhatian itu harus ya kita berikan kepada jemaah yang dateng yaa gimana untuk jemaah bisa betah dan mau lagi ee dateng ke Makam Habib Ali yaa makanya kita juga harus siap dengan semua itu”<sup>90</sup>

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan dapat di pahami bahwa pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih memberikan perhatian kepada wisatawan yang berkunjung ke lokasi tersebut, hal ini dilihat dari pihak pengelola yang selalu siaga untuk melayani kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih dan memberikan serta menyiapkan fasilitas untuk diberikan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga wisatawan mendapatkan kepuasan dan kesenangan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

#### **E. Tindakan (Action)**

Melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan pelanggan atau tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, pada 29 Juli 2022 pada pukul 11.00 WITA.

adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di formulir yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip kelima dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan (*Action*) adalah sebagai berikut:

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan.
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

Teori di atas dapat dikatakan relevan dengan penemuan peneliti, Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih memberikan Tindakan (*action*) untuk melayani wisatawan yang ingin membeli barang di sekitar lokasi wisata religi tersebut, di mana pada saat pengunjung khushyuk berdoa di Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih bagian pelaksana mendampingi dan siaga untuk melayani wisatawan yang ingin membeli barang ataupun titipan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh pelaksana pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Muta'amidan:

“biasanya sih ada mas jemaah yang mau nitip gitu beliin oleh-oleh untuk dibawa pulang eee biasanya saya *stand-by* aja di depan makam gitu sambil mantau mengarahkan jemaah lain yang baru datang eee biasanya kalo ada yang nitip tu bakal datengi saya eee nanya nanya dah dagang oleh-oleh disini eee nah kebetulan juga kan dideket sini maksudnya masih satu kawasan eee makam ini ada yang buka eee toko untuk oleh-oleh emm karena kita udah ya kerja sama gitu jadinya eee tinggal telfon butuh apa-apanya jek gitu nanti dianteri dah eee kalo misalnya stok nya gaada ya saya juga keluar pake motor buat beli yang dibutuhkan eee ya kebutuhan kaya misalnya eee obat-obatan atau apa yang gaada di sini ee ya kita beliin kalo ngga ya kita anterin gitu”<sup>91</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh pengunjung Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Reza Arief:

“kebetulan teman saya kemarin beli oleh-oleh eee sewaktu mau pulang jadi ee kita nih di dalem berdo'a bareng ee teman saya keluar mau beli oleh-oleh dari pihak makamnya eee selalu siap dan dia tuh mau gitu lo mas jadi nitip buat beliin keluar ataupun gimana ya eee dia itu mau pas kita udah selesai berdo'a aja sempet yaa eee di tanyain sambil guyon gitu saya di tanya “bapak ga sekalian nitip buat anak istri di rumah?” sempet juga saya ditaya gitu tapi waktu itu saya eee udah beli di Denpasar jadinya eee engga nitip ke beliau”<sup>92</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, Bapak Nuryadi:

“di Bali ini kan banyak gitu eee di sekitar lokasi makam Habib ini yang berjualan oleh-oleh ataupun cindramata kebetulan beliau menyampaikan kalau mau nitip eee apa oleh-oleh gitu bilang aja ke beliau”<sup>93</sup>

---

<sup>91</sup> Wawancara dengan Muta'amidin, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 9 September 2022 pada pukul 09.00 WIB.

<sup>92</sup> Wawancara dengan Reza Arief, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 10 September 2022 pada pukul 08.30 WIB.

<sup>93</sup> Wawancara dengan bapak Nuryadi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 23 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Narmi:

“beliau kalau ngelayanin itu ga pake mikir gitu mas eee nawarin dan yang ditawarkan juga bikin kita ingin juga beli ya kapan lagi untuk keluarga selagi di Bali”<sup>94</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Bapak Fajar:

“memang setelah kami melakukan ee tahlil di dalam makam kami keluar dan langsung ee di tawarin sama bapaknya itu kalau mau beli oleh-oleh atau apa gitu meskipun kami ga beli tapi dari beliau mengucapkan terimakasih karena sudah berwisata ke makam itu”<sup>95</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh wisatawan Makam Habib Ali Bin

Umar Bafaqih, Ibu Siti:

“meskipun kekurangan orang ya mas eee tapi beliau ini meski sendiri tetap melakukan pekerjaannya dengan baik dan ngerti gimana caranya kerja yaa saya Cuma nitip belikan tisu aja dia mau dan siaga juga untuk yang lain”<sup>96</sup>

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih melalui bagian pelaksana telah memberikan pelayanan dalam bentuk tindakan (*action*) sesuai dengan teori dimana wisatawan dilayani dalam hal berbentuk

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Ibu Narmi, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 11.00 WIB.

<sup>95</sup> Wawancara dengan bapak Fajar, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 25 November 2022 pada pukul 16.00 WIB.

<sup>96</sup> Wawancara dengan bapak Siti, Wisatawan Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 27 November 2022 pada pukul 13.00 WIB.

pembelian barang, sehingga wisatawan dapat khushyuk melakukan doa bersama di dalam areal makam sedangkan kebutuhan yang bersifat mobilitas dilakukan oleh pihak pengelola makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

#### **F. Tanggung Jawab (*Accountability*)**

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan, tamu atau mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. dimana tanggung jawab ini dapat dilihat dari:

- a. Tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya
- b. Tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya
- c. Tanggung jawab tidak melimpahkan tanggung jawabnya kepada pegawai lain
- d. Tanggung jawab tidak saling menyalahkan antara pegawai yang satu dengan yang lain.

Teori di atas dapat dikatakan relevan dengan penemuan peneliti di lapangan dimana tanggung jawab (*accountability*) merupakan hal yang diperhatikan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, di mana



saat di lapangan seluruh komponen pengelola melakukan tanggung jawab sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing sehingga sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dapat teratasi.

Sebagaimana disampaikan oleh ketua pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Didi Hadi:<sup>97</sup>

“eee untuk tanggung jawab yaa kita pegang masing-masing mas eee seperti saya ini ketua ee ya harus bisa nempatin diri sebagai ketua ee ya kaya kalau ada berhubungan sama bupati eee lurah atau pemerintah gitu ee ya saya biasanya gitu eee makanya setiap akhir bulan ye ade an ngobrol lagi sama seluruh pengurus biar keepannya jamaah mau betah gitu kesini eee begitu pun dengan yang lain kita ee pastikan atau arahkan ya biar eee bagus kinerjanya”

Hal ini juga disampaikan oleh sekretaris pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Habib Salim:<sup>98</sup>

“semua itu ee kan kita catat ya mas eee sesuai dengan jabatan lah istilahnya eee misalnya saya pribadi ni kan sebagai sekretaris ya ee seperti surat menyurat dan administrasi eee kan biasanya kan tu kerjanya sekretaris ya kadang tu juga kita juga ni ya saling bantu yee kalo ade kesulitan dari kita ya dari siapa aja bisa bantu gitu mas eee bukan kita lepas tanggung jawab eee malah kita pingin biar bagus eee enak gitu kedepan jadi eee ga ada yang nyalah-nyalahin ini salah itu salah engga gitu eee ya sesama pengurus ya saling dukung eee tanpa ada perselisihan lah ibarat kata ya intinya kita kalo ditanya tanggung jawab eee ya gitu kita saling bantu”

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan Didi Hadi, Ketua Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 9 September 2022 pada pukul 09.00 WIB.

<sup>98</sup> Wawancara dengan Habib Salim, Sekretaris Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 10 September 2022 pada pukul 09.30 WIB.



Hal ini juga disampaikan oleh bendahara pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Habib Umar:<sup>99</sup>

“ ya ee saye ni kan bendahara ye tugasnye nyateti an pengeluaran pemasukan di sini meski jek disini ongkosnya seikhlasnya tapi kan ee perlu ye untuk di catet kebanyakan ye sini ni ada donatur lah untuk pengembangan bangunan ee tetep jek harus di catet biar jelas laporannya pas rapat atau kumpul pengurus sini kan jelas gitu ni pengeluaran untuk ape-ape an ni”

Hal ini juga disampaikan oleh pelaksana pengelola Makam Habib

Ali Bin Umar Bafaqih, bapak Muta’amidan:<sup>100</sup>

“ee terkait tanggung jawab ni ya mas saya pribadi ni kan eee amanahnya ni kan langsung gitu eee bersentuhan dengan jamaah eee ya otomatis kan ee yang paling ketengokan kan saya di mata jamaah eee kalo saya ngelakuin kesalahan dikit jek kadang tu eee bisa aja di nilai buruk sama jemaah eee sebagai tanggung jawab saya eee untuk jemaah ya saya layani sebaik mungkin ya mas eee makanya meskipun saya sendiri sebisa mungkin saya ini eee mampu lah”

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa pihak pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih secara keseluruhan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *job description* atau pembagian kerja dilihat dari bagaimana penguasaan terhadap pekerjaan dan juga tidak ada ketimpangan dalam pembagian kerja sehingga seluruh pengurus bekerja dengan saling membantu satu sama lain serta tanggung jawab tersebut dilakukan sebaik

---

<sup>99</sup> Wawancara dengan Habib Umar, Bendahara Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 9 September 2022 pada pukul 13.00 WIB.

<sup>100</sup> Wawancara dengan Muta’amidan, Pelaksana Pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tanggal 9 September 2022 pada pukul 09.00 WIB.

mungkin untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Manajemen Pelayanan prima yang dilakukan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih pada tahun 2021 belum sepenuhnya sesuai dengan teori manajemen pelayanan prima yang meliputi 6 aspek di dalamnya yaitu, kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*). Dari ke enam aspek manajemen pelayanan prima tersebut pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih belum menggunakan standar berpenampilan secara fisik dalam melayani wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata religi tersebut.

#### **B. Saran**

1. Untuk Lembaga
  - a. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima yang telah dilakukan oleh pengelola Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) dari 5 aspek manajemen pelayanan prima yang telah dipertahankan dengan baik, namun pengelola memberikan tambahan untuk penampilan agar wisatawan berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih merasa terkesan dan menambah kepuasan serta rasa ingin mengunjungi makam kembali.

b. Menambah sarana dan pra-sarana yang ada untuk menunjang kenyamanan terhadap wisatawan yang datang ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih terutama lahan parkir kendaraan wisatawan yang masih kurang memadai secara ukuran mengingat jumlah kendaraan yang berkunjung banyak dan berukuran besar sehingga butuh akses yang memadai serta penginapan untuk para wisatawan yang harus dipersiapkan lebih baik untuk mengantisipasi banyaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Makam Habib Ali Bin Umar Bafaqih.

## 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan wawasan yang lebih luas lagi sehingga dapat menambah khazanah keilmuan tentang pelayanan prima wisata religi.

## Daftar Pustaka

- A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- Afghani, Moch. Riza, *Pengaruh Kemampuan, Motivasi Kerja dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja*, Skripsi Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2017.
- Albab, Muhammad Ulil, *Pengelolaan Wisata Religi Makam Mbah Mutamakkin Desa Kajen, Margosoyo, Pati (Studi Kasus Sinergitas Pengelola Makam, Pedagang dan Pemerintah Desa)*, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Djafri, Novianty, *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2018
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2017.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo, 2017
- <https://accurate.id/marketing-manajemen/pengertian-pelayanan-prima/>
- <https://kbbi.lektur.id/penampilan>
- <https://quran.kemenag.go.id/surah/2>
- <https://www.google.com/maps/place/Makam+Habib+Ali+bin+Umar+bin+Abu+Bakar+Bafaqih+Di+Bali/>
- Ibnu Syamsi, *Pokok-pokok Organisasi dan manajemen*, Jakarta: Bina Aksara, 1998.
- Ilham, Rafli, *15 Tempat Wisata di Jembrana Bali Terbaru & Terhits Buat Liburan*, diakses dari <https://www.ayobali.net/tempat-wisata-jembrana>
- Jatmiko, Rammad Dwi, *Manajemen Strategik*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2007.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.
- Khodiyat, Ramaini, *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1992.

- Mahardani, Didin Putra, *Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Lingkungan Komplek Wisata Gus Dur Desa Cukir, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Tengah*, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kallijaga, 2017.
- Moelang, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta: Haji Mas Agung, 1992.
- Muhammadin, *Agama-Agama di Dunia*, Palembang: Grafika Telindo Press, 2015.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Norman, Levine *Pelayanan Jasa, edisi ke-2*, Jogjakarta: Gajahmada, 1991
- Prastowo Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penilaian*, Yogyakarta: 2014.
- Salamudin, Raja Bagus, *Manajemen Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon*, Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020
- Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalian Indonesia, 1991.
- Shihab, *Pengantin Alqur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2007.
- Somantri, Lili, *Keunggulan Bali Sebagai Daerah Tujuan Wisata Andalan Indonesia*, Makalah, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2021.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suroya, Yeni Muharroatus, *Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Daya Tarik Makam Raja Panjalu Ciamis*, Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.
- Taufiqurokhman & Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang: UMJ Press, 2018.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.
- Triyanto, Amin, *Strategi Pengembangan Wisata Religi Kabupaten Demak Menjadi Pusat Wisata Religi*, Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019.



Wardani, Fatika Wardanim *Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjuwisata Religi di Kabupaten Demak studi: Masjid Agung Demak*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018.

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

