

**IMPLEMENTASI TEORI *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN
IBADAH UMRAH DI PT(PERSEROAN TERBATAS) ANNEEVA MULYA
WISATA BANDAR, BATANG, JAWA TENGAH**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Strata I (S.Sos.)

Disusun oleh :

Juvrifar Jafar

NIM. 19102040042

Dosen Pembimbing Skripsi :

M. Irfai Muslim, S. Pd., M. Si

NIP 19881215 201903 1 009

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

2023

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-875/Un.02/DD/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TEORI CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN IBADAH UMRAH DI PT(PERSEROAN TERBATAS) ANNEEVA MULYA WISATA BANDAR, BATANG, JAWA TENGAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : JUVRIFAR JAFAR
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040042
Telah diujikan pada : Selasa, 23 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 647d3a9fd8a0d



Penguji I
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 647c6f0c2fca3



Penguji II
Shofi'unnafi, M.M.
SIGNED

Valid ID: 647c6f08255b9





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Kumunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara:

Nama : Juvrifar Jafar
NIM : 19102040042
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Implementasi Teori *Costumer Servise* dalam Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Anneeva Mulya Wisata

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqasyah).

Dengan ini Kami mengharap agar Skripsi tersebut di atas dapat segera Disahkan, Atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 2 april 2023

Ketua Program Studi

Pembimbing

H. M. Toq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 9690227 200312 1 001

M. Irfar Muslim, S. Pd., M. Si
NIP 19881215 201903 1 009

Surat Pernyataan keaslian Skripsi

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Juvrifar Jafar

NIM : 1910240042

Jurusan: Manajemen dakwah

Fakultas: Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Implementasi Teori *Customer Service* Dalam Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Anneeva Mulya Wisata adalah hasil karya asli pribadi dan tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian- bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 2 mei 2023

Yang menyatakan,



Juvrifar Jafar
19102040042

MOTTO

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال:
العمرة إلى العمرة كفارة لما بينهما ، والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة

Dari Abu Hurairah *radhiallahu 'anhu*,
Rasulullah *Shallallahu 'alaihi Wasallam* bersabda, “*Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga*” (HR al-Bukhari dan Muslim).¹

لَا تُؤَخِّرْ عَمَلَكَ إِلَى الْغَدِ مَا تَقْدِرُ أَنْ تَعْمَلَهُ الْيَوْمَ

“Janganlah mengakhirkan pekerjaanmu hingga esok hari, yang kamu dapat menajejakannya hari ini”².

“Keputusan, resiko, dan tanggungjawab adalah satu kesatuan yang tidak bisa di pisahkan”³ (Anonim)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-hafidz Ibnu Hajar Al-‘Asqolani, Penerjemah : Abu Firly Bassam Taqiy, *Terjemah Bulughul Maram; kumpulan Hadis hukum Panduan Hidup Muslim Seharai-hari* (Yogyakarta:

² Mahfudzot KMI Pondok Pesantren Modern Tazakka, Bandar, Batang, Jawa Tengah

³ Juvrifar Jafar

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji Allah SWT peneliti panjatkan rasa syukur yang man telah melimpahkan rahmat dan segala karunianya sehingga mencapai titik ini. Shalawat serta salam tak lupa kita hanturkan kepada junjungan manusia, Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dari jaman kegelaaan sampai zaman yang terang benderang seperti saat ini dan membawa kepada islam yang penuh damai, semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhirat. Segala puji bagi Allah SWT, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi Teori *Customer Service* Dalam Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Anneeva Mulya Wisata”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umun dan khususnya bagi civitas akademik Prodi Manajemen Dakwah.

Peneliti berterima kasih yang sebesar-besarnya dalam membantu, membimbing dan memberi dukungan serta motivasi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Pada kesempatan ini ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si. Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. M. Irfai Muslim S.Pd, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) dan sebagai sekretaris program studi yang telah membimbing peneliti dan mengarahkan selama proses menyelesaikan skripsi dengan kesabaran, keikhlasan, dan tanggung jawab.
6. Seluruh bapak/ibu dosen program studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmunya dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan tanggung jawab selama menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Ibu Hj. Eva Maria Ulfa, M.Si. selaku Komisaris PT. Anneeva Mulya wisata yang telah membantu peneliti dalam mengizinkan untuk penelitian di PT. Anneeva Mulya Wisata
8. Mas Imam Faqihuddin selaku staff PT. Anneeva Mulya wisata yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data penyusunan skripsi.
9. KH. Oyong Sofyan Lc. MA,. Selaku Pembimbing jemaah umrah Di PT. Anneeva Mulya wisata yang telah berkenan menjadi narasumber membantu peneliti dalam penelitian dan pengumpulan data serta penyusunan skripsi.

10. Ustad Alam Mahardika S.Ag, selaku jemaah umrah Di PT. Anneeva Mulya wisata yang telah berkenan menjadi narasumber membantu peneliti dalam penelitian dan pengumpulan data serta penyusunan skripsi
11. Orang tua saya tercinta yaitu bapak Kokok kundjoyo dan ibu Heniza yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
12. Pengasuh Pondok Pesantren Tazakka KH. Anang Rikza Masyahadi Lc, MA, KH. Oyong Sofyan Lc. MA dan para Assatidz yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
13. Teman-Teman KKN angkatan 108 Ds. Gunung Kuning, Kab.Majalengka, Jawa Barat. Wahyu Hadi Maulana, Nisa, Wafa, Afifuddin, Fauzan, Ifa, Hasan, Yuliza, Maya, Aldi dan Khaira yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Orang Yang Spesial, Ade Sinta Heryani sebagai Kekasih saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan meluangkan waktunya kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
15. Teman-teman program studi Manajemen Dakwah Wendi, Wafa, Afifuddin, Rachul, Agil, dan teman-teman yang lain mungkin tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan doa dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi.

16. Teman-teman CDP Wafa, Wendi, Fauzan, Adi, Iklil, Teguh Suwandi, dan Wahyu Hadi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi.
17. Teman-teman penerima beasiswa BCB 3 Baznas Dimas, Darma, Risma, Galih, Anida, Afifa, Rasyid, dan Bahri yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Semoga bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti dapat menjadi amal kebaikan dan ganjaran pahala dari Allah SWT. Peneliti masih menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun peneliti harapkan untuk perbaikan yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca serta dapat menjadi masukan kedepannya.

Yogyakarta, 1 april 2023

Peneliti



Juvrifar Jafar

NIM : 19102040042

ABSTRAK

Juvrifar Jafar 19102040042, Implementasi teori *customer service* dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Anneeva mulya wisata Tahun 2023. Skripsi. prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023. PT. Anneeva mulya wisata merupakan biro penelenggaraan dan pelayanan ibadah haji dan umrah di kecamatan bandar, batang, provinsi tengah jawa.

Fenomena yang terjadi maraknya calo-calo mengatasnamakan pemuka agama dan biro wisata religi merekrut jemaah. Hal ini dimanfaatkan untuk mengambil keuntungan. Dari harga awal di *travel* lalu di *Up* harganya dari harga paket. Itu juga menyebabkan jemaah tidak mengetahui apapun mengenai paket *Travel* yang dipilih dan tidak mengetahui apa saja pelayanan dan jaminan yang di dapat. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pelayanan ibadah umrah kepada jemaah PT. Anneeva mulya wisata sesuai dengan teori *costumer service*. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Miles dan Huberman yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi data dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teori *costumer service* dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Anneeva mulya wisata dilakukan dengan baik. Hal ini mencangkup Pelayanan yang sesuai UU. No.8 tahun 2019. Pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan berdasarkan lima aspek yakni: Bukti fisik (*tangible*) meliputi sarana dan prasarana yang memadai dari PT. Anneeva mulya wisata baik ketika di tanah air maupun di tanah mencangkup akomodasi, transportasi, dan kosumsi. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang personal kepada para pelanggan saat manasik ataupun saat pelaksanaan ibadah berlangsung selama 24 jam muthowwif dan pembimbing selalau ada, lalu daya tanggap (*responsiveness*) staff, muthawwif dan pembimbing berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para jemaah dan merespon permintaan mereka dengan segera. selanjutnya Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat terpercaya dan konsisten kepada jemaah. Yang terakhir Jaminan (*assurance*), Yaitu keyakinan atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan dalam melindungi jemaah.

Kata kunci: *Pelayanan, Biro travel, ibadah umrah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Kajian Penelitian Relevan	8
E. Kerangka Teori.....	12
F. Metode Penelitian.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM PT. ANNEEVA MULYA WISATA	
A. Sejarah berdirinya PT. Anneeva Mulya Wisata	29
B. Struktur Organisasi PT. Anneeva Mulya Wisata	32
C. Tujuan didirikannya PT. Anneeva Mulya Wisata.....	34
D. Visi, Misi PT. Anneeva Mulya Wisata.	35
E. Produk-produk umrah yang ditawarkan	36
BAB III PENERAPAN TEORI <i>COSTUMER SERVICE</i> PELAYANAN IBADAH UMRAH PT. ANNEEVA MULYA WISATA	
A. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	41
B. Empati (<i>emphaty</i>).....	51
C. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	55
D. Keandalan (<i>reliability</i>).....	60
E. Jaminan (<i>assurance</i>)	66

BAB IV Penutup	
A. kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran- Lampiran.....	80



DAFTAR GAMBAR

Diagram Fishbone data sekunder yang diolah tahun 2023 1.1.....	5
Analisi Data 1.2.....	26
Triangulasi Data 1.2.....	27
Triangulasi sumber 1.3	28
Tampak depan Kantor PT. Anneva mulya wisata 2.2.....	31
Struktur Organisasi PT. Anneva mulya wisata 2.3.....	36
Brosur umrah Regular 2.5.....	39
Brosur umrah plus 2.6.....	40
Ruang tamu & R.Administrasi PT. Anneva Mulya wisata 3.1.....	43
Penampilan Staff saat jam kerja 3.2.....	44
Aula Manasik 3.3.....	45
Pembimbing jemaah PT. Anneva Mulya KH. Oyong Sufyan Lc. MA 3.4.....	47
Sumber data Assuransi 3.5.....	70

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah yang sakral dan spesial di dalam rukun islam yang ke lima pelaksanaan ibadah haji mempunyai keistimewaan yaitu harus dilaksanakan di tanah suci berbakaian ihram. Kata Haji secara etimologi berasal Dari bahasa arab “al-Hajju” berarti ziarah berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara (terminologi), Haji adalah berziarah/berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) Makkah Al-Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan Melakukan ihram, wukuf di *arafah*, *mabit* di Muzdalifah dan Mina, *tawaf Sa’i* dan *Tahallul*, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan Mengharapkan ridla-Nya semata.⁴

Umrah ialah ziarah atau berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) Makkah al-Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT, dengan melakukan *Ihram*, *Tawaf*, *Sa’i*, dan bercukur/Tahalul, demi mengharapkan ridho Allah SWT.⁵ Sebagaimana sabda Nabi Muhammad S.A.W.

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: العمرة إلى العمرة كفارة لما بينهما ، والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة

Dari Abu Hurairah *radhiallahu’anhu*, Rasulullah *Shallallahu’alaihi Wasallam* bersabda, “*Ibadah umrah ke ibadah umrah berikutnya adalah*

⁴ Noor Hamid, & Mikriani, *Manajemen bimbingan haji dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara 2020) hlm. 5.

⁵ *Ibid* hlm.26.

penggugur (dosa) di antara keduanya, dan haji yang mabrur tiada balasan (bagi pelakunya) melainkan surga” (HR al-Bukhari dan Muslim).⁶

Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Didalam penyelenggaraan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan yaitu standar pelaksanaan dan pelayanan saat masih di tanah air dan saat di tanah suci. Banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji dan umrah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan, sedangkan standar pelayanan ibadah umroh di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah umroh.

Agar pelaksanaan ibadah umrah lebih khusyuk maka perlu adanya pelayanan yang baik, mulai dari manajemen bidang pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan manasik dan lain sebagainya sehingga yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah umrah bisa dilaksanakan dan dicapai secara baik dan sempurna.⁷

⁶ Al-hafidz Ibnu Hajar Al-‘Asqolani, Penerjemah : Abu Firly Bassam Taqiy, *Terjemah Bulughul Maram; kumpulan Hadis hukum Panduan Hidup Muslim Seharai-hari* (Yogyakarta: Darul Manar 2016) hlm.203.

Biro-biro *travel* perjalanan umrah harus meningkatkan kualitas produk jasa layanannya agar bisa bersaing untuk kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Tentunya dibalik kualitas jasa dan Pelayanan yang baik ada pengelolaan perusahaan yang baik. Menurut JoAnn Haberer “Salah satu kebutuhan emosional terbesar yang dimiliki orang-orang adalah merasa terhubung (*connected*), atau termasuk (*belong*). Anda dapat menjumpai kebutuhan ini dalam pelanggan anda dengan membuat mereka merasa bahwa mereka adalah orang yang di sambut sebaik mungkin dalam bisnis anda”.⁸

Maka dari itu peluang bagi biro-biro penyelenggara perjalanan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Semuanya itu berlomba-lomba menawarkan produk unggulan mereka dari segi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama. Banyaknya *travel* biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bias menuai hasil yang memuaskan.

⁷ Fitra Jaya, Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 1, No 11*, tahun 2005, hlm 230.

⁸ JoAnn Haberer, *Layanan Pelanggan di Era Infromasi*, (Jakarta:PT Indeks 2010) hlm.81.

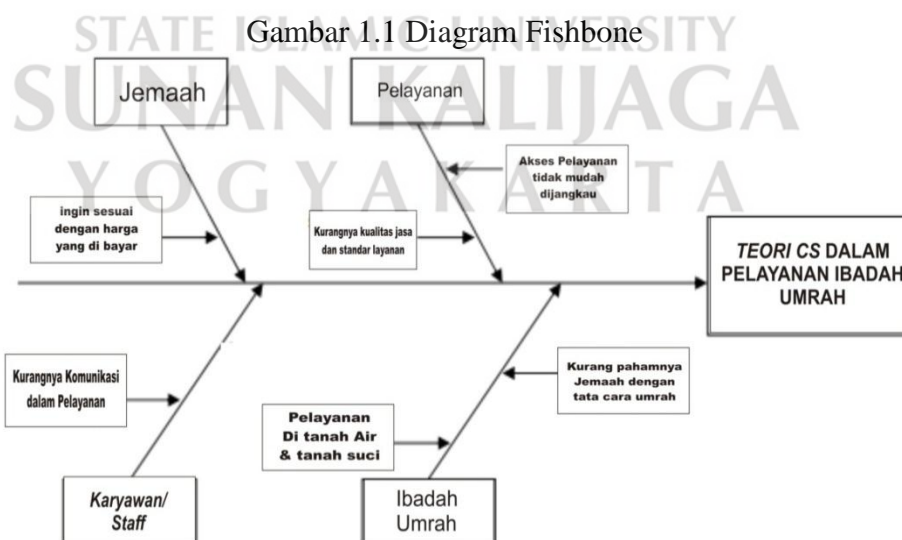
Fenomena yang terjadi pada *travel* umrah adalah meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumennya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh para perusahaan pesaingnya. Pelayanan yang baik tentu terdapat standar manajemen yang baik yang digunakan oleh hampir setiap instansi pemerintah, swasta, swadaya, profit maupun non profit. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁹

PT. Anneva Mulya Wisata merupakan salah satu biro perjalanan haji plus dan umrah khusus yang berusaha memberikan pelayanan Terbaik dengan varian produknya seperti umrah regular plus *rihlah* ke eropa dan mesir serta menggunakan metode Relasi dan komunikasi yang terjalin antara Biro dan Jamaah Supaya tercipta citra yang positif maka perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dengan pelanggan. maka dari itu akan meningkatkan kepercayaan Pelanggan dengan perusahaan. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan perusahaan dan pelanggan buruk maka citra perusahaan itu pun

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

terancam buruk. Saat ini para pelanggan menjadi pokok utama dari perusahaan, oleh karena itu *customer service* sebagai salah satu fungsi yang berperan untuk menciptakan dan menjaga kelangsungan komunikasi dua arah pengertian bersama, penerimaan, dan sikap kooperatif antara perusahaan dengan pelanggannya.

Peneliti menjadikan PT. Anneeva Mulya wisata sebagai obyek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan pelayanan yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan Dan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan kostumer PT. Anneeva Mulya wisata. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi pelayanan umrah pada PT. Anneeva Mulya wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah melayani calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis meneliti dengan judul “Implementasi Teori *Costumer Service* dalam Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Anneeva Mulya Wisata Tour Bandar, Batang, Jawa Tengah”.



sumber : data sekunder diolah tahun 2023

Pada gambar diatas Menjelaskan problematika yang bisa terjadi pada biro perjalanan umrah. Yaitu akses pelayanan yang sulit, kurangnya kualitas jasa, kurangnya komunikasi dalam pelayanan semua itu tidak lain mempunyai sebab utama Sebagai mana di katakan oleh salah satu staff PT. Anneeva Mulya Wisata yaitu mas Imam “Fenomena yang terjadi biasanya banyak calo-calo mengatasnamakan pemuka agama dan agen tour wisata religi merekrut jemaah. Hal ini dimanfaatkan untuk mengambil keuntungan. Dari harga awal di *travel* lalu di *Up* harganya dari harga paket. Itu juga menyebabkan kurangnya komunikasi langsung dari jemaah ke Staff/Biro perjalanan, yang mana jemaah tidak mengetahui apapun mengenai paket *Travel* yang dipilih atau lebih simpelnya yang penting jemaah berangkat dan tidak mengetahui apa saja pelayanan yg didapat jemaah dengan harga tersebut”. Pemerintah melalui Kementerian Agama sejatinya terus mengimbau masyarakat untuk berangkat umroh melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) terdaftar dan berizin. Agar tidak tertipu oleh travel umroh ilegal atau bodong, calon jemaah bisa menghindarinya dengan memastikan apa nama PPIU-nya dan pastikan apakah PPIU tersebut sudah resmi mendapat izin dari Kemenag, Pastikan kapan tanggal dan jam jadwal keberangkatan ke Tanah Suci dan pastikan apa nama maskapai dan nomor penerbangannya, Pastikan berapa harga paket umroh dan pastikan apa saja pelayanan yg didapat jemaah dengan harga tersebut”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah pokok yang diangkat dalam skripsi ini adalah:

Bagaimana upaya PT. Anneva Mulya Wisaa dalam memberikan pelayanan ibadah umrah pada jemaahnya sesuai dengan teori *Costumer Service*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan umrah kepada jemaah di PT. Anneeva mulya wisata dari segi menjalin Komunikasi atau suatu hubungan yang baik antar Biro dengan pelanggan atau Jemaah.

Dalam hal akademis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk perkembangan khazanah ilmu pengetahuan di bidang haji dan umrah khususnya bagi mahasiswa prodi Manajemen dakwah dan fakultas lainnya.

Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pedoman bagi pihak-pihak yang terkait terutama pihak PT Anneeva Mulya dan menjadi bahan kajian tim pelaksana program pelayanan khususnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah usaha dalam mengembangkan ilmu manajemen khususnya, manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah dan menjadi bahan literatur bagi pengembangan ilmu manajemen pada umumnya. Dapat dijadikan acuan oleh PT Anneeva wisata dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah dimasa yang akan datang. Maka dari itu untuk meningkatkan kemampuan kepada penulis dalam

melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

D. Kajian Penelitian Relevan

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan mengenai masalah pokok yang dibahas dalam skripsi ini mempunyai relevansi dengan sejumlah pembahasan yang ada pada jurnal atau penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis. Beberapa karya tulis ilmiah yang dijadikan rujukan awal dalam penelitian ini diantaranya adalah:

Pertama, penelitian yang ditulis Vita Dwi Agustina, tahun 2021, Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, dengan judul “Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu.”¹⁰ Skripsi ini membahas Pelayanan pada PT.Patuna Mekar Jaya yang terletak dikawasan Padang Harapan Kota Bengkulu. persoalan yang dikaji dalam skripsi ini terkait dengan manajemen pelayanan yaitu: (1) Bagaimana Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu . Menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa: Manajemen yang digunakan dalam melayani calon jamaah umrah oleh PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaann pengawasan dan penggerakan. Kedua PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu dalam menjaga pelayanan terhadap produknya adalah

¹⁰ Vita Dwi Agustina, “*Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu*”, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu :2021)

dengan memiliki karyawan dan tenaga ahli profesional yang benar-benar mumpuni di bidangnya dalam mengurus setiap pekerjaan. Ketiga Dalam mempersiapkan keamanan dan kenyamanan bagi jamaah umrah yang menggunakan jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Keempat: PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu siap melakukan segala hal terbaik dalam urusan menjaga amanah. Karna bukanlah hal yang mudah untuk mendapatkan kepercayaan jamaah dalam memilih travel penyelenggara ibadah umrah yang akan dijadikan pilihan dalam ibadah berangkat ke tanah suci. Maka tetap menjaga kualitas dan mempertahankan segala yang sudah dicapai adalah hal yang dapat membuat perusahaan ini tetap dipercaya untuk dapat dijadikan pilihan penyelenggara ibadah umrah.

Kedua, Skripsi Sandika Pajarno tahun 2021 Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, dengan judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu”¹¹. Skripsi ini membahas tentang penerapan manajemen pelayanan di PT. Atina Rahmataka Wisata. PT. Atina Rahmataka Wisata merupakan salah satu travel yang bergerak dibidang haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan Haji dan umrah di Bengkulu. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian adalah pertama bagaimana Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah

¹¹ Sandika Pajarno, “*Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu*”, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu :2021)

di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu? Kedua Apa Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Atina Rahmatataka Wisata Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya?. Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relafan yang diperoleh dari stuasi yang alamia. Penelitin ini berusaha untuk menggambarkan mengklarifikasikan fakta atau karektristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu. Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan PT atina Rahmatataka Wisata Diantaranya :1) Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Paspor dan suntik, 2) Bimbingan Jamaah Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku, 3) Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Semarang. 4) Akomodasi Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid. 5) Konsumsi makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, 6) Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing, 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan. Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana prasarana untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, mempunyai banyak

link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT Atina Rahmatika Wisata Tetap Bertahan. Sedangkan faktor penghambat yaitu harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Dita Susilawati (2021) dengan judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)”.¹² Skripsi ini membahas faktor yang mendukung dan yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Data-data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok permasalahan yang telah dirumuskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada PT Mastour telah memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: planning, organizing, actuating dan controlling. Serta memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sebagai mana telah peneliti kutip pada buku Kasmir yakni buku etika customer service

Berdasarkan penelitian di atas, maka isi penelitian yang dipaparkan diatas berbeda dengan isi Penelitian yang penulis teliti, perbedaan dengan Penelitian yang peneliti fokuskan adalah peneliti membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah sesuai UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dalam bentuk pemberian

¹² Dita Susilawati, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)*”, Skripsi (Universitas Islam Negeri Mataram Mataram : 2021).

pelayanan kepada jamaah mulai dari mendaftar sebagai calon jamaah umroh, saat melaksanakan ibadah di tanah suci, serta saat kepulangan kembali jamaah se usai melaksanakan ibadah umrah. Peneliti mengambil judul skripsi “Implementasi teori *Costumer Service* Dalam Pelayanan Umrah pada Jamaah PT Anneva Mulya Wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah”. Skripsi ini membahas tentang implementasi pelayanan yang di berikan oleh perusahaan Anneva Umroh kepada jamaah dengan cara pelayanan terbaik dan hubungan baik dengan pelanggan, menangani keluhan pelanggan, saat mendaftar sebagai calon jamaah haji umroh, saat melaksanakan ibadah umroh, serta saat selesai melaksanakan ibadah haji umroh. Skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan mengumpulkan data lapangan dengan cara wawancara, dokumentasi analisis data yang di peroleh dari hasil lapangan.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Teori *Costumer Service*

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab yang baik, dan koordinasi. *Costumer Service* dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi standar kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Freddy Rangkuti pelayanan pelanggan atau Customer Service. adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan¹³.

¹³ Rangkuti Freddy, *Customer service satisfaction & call center* (jakarta : gramedia 2013) hlm.6.

Teori *Customer Service* yang digunakan adalah standar layanan menurut Ade Syarif Maulana.¹⁴

- a. Bukti fisik yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, alat komunikasi dan tampilan personil.
- b. Empati yaitu berarti perusahaan memahami masalah pelanggan dan memberikan perhatian yang personal kepada para pelanggan.
- c. Daya tanggap yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- d. Keandalan yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten kepada pelanggan.
- e. Jaminan yaitu keyakinan atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan untuk melunasi atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menyediakan layanan berarti pihak penyedia harus menyediakan layanan yang memadai dan sesuai, sehingga pelanggan mendapatkan apa yang diperlukan. Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk

¹⁴ Ade Syarif Maulana “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI” ditulis di Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2,(Jakarta, November 2016).

memenuhi harapan pelanggan. Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada Konsumen yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan.

Di kutip dari Atep Adya Barata Penyedia layanan (*Service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada Konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).¹⁵

Cara yang dilakukan untuk menjalin hubungan dengan pelanggan yaitu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, menangani keluhan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kegiatan hubungan pelanggan juga dapat dilakukan dengan menjaga alur komunikasi dengan pelanggan. Hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dari keberlangsungan hidup perusahaan. Pemberian informasi yang cukup mengenai perusahaan akan memberikan pengetahuan yang baik bagi para konsumen atau pelanggan. Para konsumen mendapatkan informasi yang memadai mengenai perusahaan, sehingga membantu konsumen untuk mengambil keputusan, terutama keputusan untuk memilih barang dan jasa (produk) dari perusahaan.

¹⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003) hlm. 11.

Kegiatan *customer service* yang di jalankan dengan baik akan mampu mendatangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sekaligus dapat menjadi alat dalam pembentukan citra positif perusahaan di mata pelanggan. *Customer service* dan citra perusahaan sangat erat kaitannya. Supaya tercipta citra yang positif maka perusahaan harus menjalin suatu hubungan yang baik dengan pelanggan atau memiliki *customer relations* yang baik. Begitu juga sebaliknya, jika hubungan perusahaan dan pelanggan buruk maka citra perusahaan itu pun terancam buruk. Saat ini para pelanggan menjadi fokus utama dari perusahaan, oleh karena itu kehadiran *customer service* sebagai salah satu fungsi eksternal *public relations* yang berperan untuk menciptakan dan menjaga kelangsungan komunikasi dua arah pengertian bersama, penerimaan, dan sikap kooperatif antara perusahaan dengan publiknya.

Semua kegiatan pelayanan kepada pelanggan yang sering dinyatakan sebagai *customer service*, adalah untuk tujuan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu selalu dijaga dan ditingkatkan, agar pelanggan percaya terhadap jasa yang dihasilkan, sehingga mempunyai reputasi bahkan citra positif di mata pelanggan.¹⁶

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan merupakan sebuah pelayanan yang baik. Kemampuan tersebut terlihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasaranan yang

¹⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993) hlm. 40.

dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik oleh para pelanggan, karena pelanggan akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan dan juga akan merekomendasikannya kepada calon pelanggan lainnya. Pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan di mata pelanggannya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.¹⁷

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui pelanggan secara tepat dan cepat. Karyawan juga dituntut harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap pelanggan.¹⁸

2. Tinjauan Pelayanan Umrah.

Pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara umrah. Didalam artian manajemen pelayanan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan.

¹⁷ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 117.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 110.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah berkewajiban untuk memfasilitasi pengurusan dokumen perjalanan ibadah haji khusus serta memberikan bimbingan dan pembinaan ibadah haji khusus dan juga memberikan pelayanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi dan perlindungan¹⁹.

1. Pengurusan dokumen.

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian. Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji²⁰.

2. bimbingan dan pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri²¹.

¹⁹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

²⁰ Zulkifil, Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru, *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1, Juni 2022* hlm. 65

²¹ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), hlm. 138.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah umrah. Dengan demikian pembinaan ibadah umrah adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara besama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah umrah.

3. pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan meliputi pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical chek up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru²²

4. transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan

²² Zulkifil, Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru, *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1, Juni 2022 hlm. 65*

volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.²³

5. akomodasi

Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya²⁴. Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

6. konsumsi

Pelayanan konsumsi yaitu kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan servis yang menjadikan jamaah merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima²⁵

7. perlindungan

Pengertian asuransi Haji dan umrah adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jama'ah haji atau umrah meninggal

²³ *Ibid.*

²⁴ Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986.

²⁵ Zulkifil, Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru, *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1, Juni 2022* hlm. 65

dunia pada saat menunaikan ibadah, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah²⁶.

Dimasa sekarang ini tak jarang suatu bisnis *travel* diidentikkan dengan perbuatan yang kotor, karena terdapat perilaku ingkar janji, modus penipuan dan lain sebagainya. Bahkan dalam pelayanan haji dan umrah sekalipun, praktek-praktek keucaranan acak kali terjadi. Padahal perusahaan akan menjadi lebih baik jika menerapkan nilai-nilai Islam dalam bisnis, seperti membudayakan kejujuran, kerendahan hati, menepati janji, dan tanggung jawab dalam lingkungan perusahaannya,²⁷ Dengan adanya Pengawasan dari departemen agama Tentunya Departemen Agama beserta Lembaga biro *travel* perjalanan dan penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Fasilitas yang memadai akan diterima saat melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Fasilitas seperti tiket pesawat Pulang-Pergi, akomodasi hotel berbintang sesuai paket, transportasi bus full AC, visa negara yang dikunjungi, makan tiga kali sehari, bimbingan manasik sebelum dan selama pelaksanaan ibadah berlangsung, air zamzam perlengkapan berupa kain ihram, mukena, *travel*

²⁶ Muhibb Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003), hlm. 1

²⁷ Bayu Kurniawan Dwiatma "Etika Bisnis Islam Dalam Pelayan Haji dan Umroh", *Jurnal Ilmu dakwah dan pembangunan Vol. XIV No. 1 Tahun 2019* hlm.60.

bag, seragam, buku panduan umrah, panduan perjalanan, *ID card*, tas *passport*.²⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu dengan melakukan penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif dengan kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan juga perilaku yang dapat diamati oleh penulis. Metode ini memandu peneliti untuk melihat atau menelaah situasi yang akan diteliti secara keseluruhan, mendalam, dan luas.²⁹

Subjek pada penelitian ini adalah sumber daya manusia di PT. Anneva mulya wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah yang menjadi sumber informasi dan pengumpulan data. Adapun subjek penelitian tersebut adalah jemaah dan karyawan PT. Anneva mulya wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah. Objek pada penelitian ini adalah kegiatan manajemen pelayanan pada PT. Anneva mulya wisata Tour Bandar, Batang, Jawa Tengah Sumber Data.

Sumber data dalam sebuah penelitian merupakan subjek penelitian dimana data atau informasi dapat diperoleh. Adapun sumber data pada

²⁸ Maharani “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta”, *Jurnal Md Vol. 6 No. 2, Juli - Desember 2020*, hlm.264

²⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 205

penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Data primer, yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama³⁰. Dalam penelitian ini yang termasuk dari data primer adalah hasil wawancara dengan komisaris, staff, dan jemaah umrah PT. Anneeva mulya wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah sebagai responden mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah.

Data sekunder, yaitu data atau informasi tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas struktur organisasi dan kearsipan, dokumentasi, serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian³¹.

2. Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data di lapangan atau lokasi dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

- a. Observasi, Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dan sistematis gejala-gejala yang diselidiki.³² Observasi ini dilakukan dengan pengamatan terhadap apa yang diteliti yang hasilnya dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi.

³⁰ Jonathan Sarwono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 129.

³¹ Burhan Bungin, *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hlm. 129.

³² Narbuko, *Metodologi Penelitian*, Cet. VII, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 70

- b. Wawancara (*interview*) merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data primer dengan cara komunikasi dua arah antara peneliti dengan subjek yang diteliti.³³ Pada wawancara mendalam, teknik ini menggunakan pertanyaan *open-ended*, dengan mengutamakan sikap etis terhadap informan. Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan, dan pengetahuan.
- c. Dokumentasi, dokumentasi adalah proses mengumpulkan data penunjang kegiatan penelitian yang dapat berupa foto, brosur dan informasi lain yang masih relevan dengan penelitian.³⁴ Didalam proses penelitian apabila dengan berbagai teknik tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda satu sama lainnya, peneliti dapat melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang terkait hingga didapatkan kepastian dan kebenaran datanya.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian, yaitu di PT Anneeva mulya wisata Bandar, Batang, Jawa Tengah Alamat :, Jl. bandar-blado No.2 , Desa Bandarr Kec. Bandar, Kab. Batang, Jawa Tengah No. Telepon : (0285) 689413, 0815 7863 6642 No. Fax : (0285) 689413

³³“Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, tahun 2014, hlm.29

³⁴ *Ibid.*

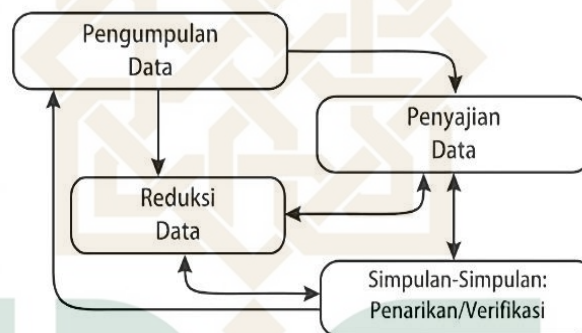
4. Teknik Analisis Data.

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, terdapat tiga teknik dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.³⁵

- a. Reduksi Data Dari teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) telah ditemukan banyak data lalu peneliti mereduksi data. Tahap ini berlangsung terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikannya, Dalam mereduksi data, peneliti memilih dan memilah data yang dianggap relevan dengan penelitian dan untuk disajikan.
- b. Penyajian Data. Data disajikan secara sistematis, supaya mudah untuk dipahami tentang analisis dalam melayani jamaah ibadah umrah. Bentuk penyajian data berupa narasi, yakni mengungkap secara tertulis. Tujuannya adalah untuk memudahkan mencermati penyajian data, peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Teknik penyajian data yang sistematis, sangat membantu penelitian dalam menarik kesimpulan.
- c. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2012, hlm. 16

masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal. Kesimpulan Pada saat peneliti melakukan pengumpulan data, mencatat, dan merekam atas jawaban informan, informasi yang telah diperiksa, baik dari sumber yang berbeda maupun dengan menggunakan teknik yang berbeda atau proses triangulasi. Selanjutnya dengan cara memilih, memilah dan menganalisis data dapat disimpulkan.



Gambar. 1.2 Analisi Data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis Menurut Miles dan Huberman yaitu penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umrah) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan. Metode ini menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan adapun yang dijadikan subjek penelitian adalah PT Anneva mulya wisata bandar, Batang, Jawa Tengah Alamat : Jl. Banadar No. 99, Desa Bandar, Kec. Bandar, Kab. Batang, Jawa Tengah

5. Teknik keabsahan data.

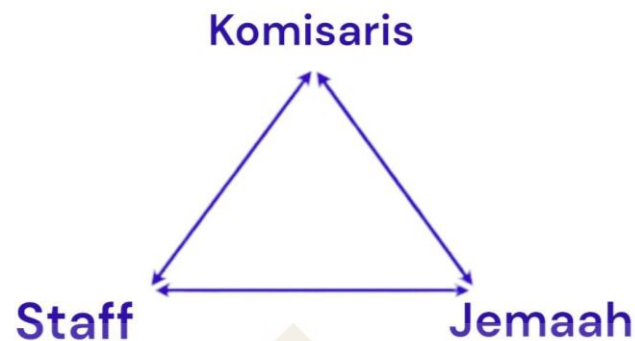
Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif ada beberapa teknik yaitu uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas.³⁶

Peneliti menggunakan uji Kredibilitas (*Credibility*) di dalam penelitian kualitatif, data dapat dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data penelitian kualitatif terdiri atas perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan member *check*.³⁷

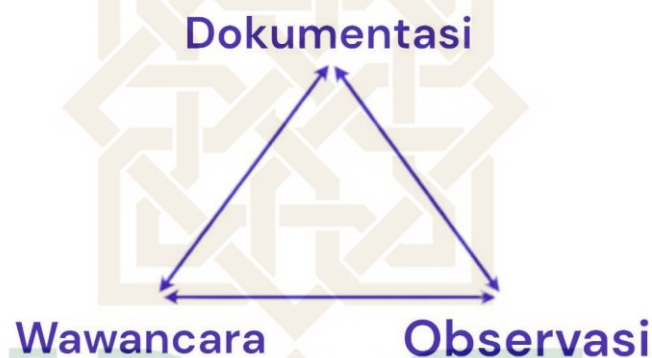
Didalam uji kredibitas peneliti menggunakan Triangulasi yaitu Sebuah konsep metodologis yang mana pada tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu. Yang peneliti gunakan yaitu triangulasi Sumber dan triangulasi data.

³⁶ Arnild Augina Mekarisce, *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol. 12 Edisi 3, 2020, hlm.147

³⁷ *Ibid.*



Gambar 1.3 Triangulasi Sumber



Gambar 1.4 Triangulasi data

6. Teknik Penulisan.

Didalam Penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada buku pedoman penulisan skripsi, tesis, dan disertasi yang diterbitkan oleh Fakultas Dakwah Dan Kosmunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2014 dengan ketentuan dan sesuai prosedur

7. Sistematika Penulisan .

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terdapat sub-sub yaitu:

Bab 1 :Pendahuluan, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat

penelitian, metodologi penelitian, kajian pustaka, sistematika penulisan, tinjauan Teoritis meliputi (pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian umrah dan macam-macam umrah).

Bab II :Gambaran umum PT. Anneeva mulya wisata. Dalam bab ini dibahas keadaan umum PT. Anneeva mulya wisata, tentang sejarah berdiri dan perkembangan, visi dan misi, struktur organisasi dan produk-produk yang ditawarkan PT. Anneeva mulya wisata.

Bab III :Analisa Penelitian, bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai pelayanan jamaah umrah sesuai teori costumer service

Bab IV : Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB IV

Penutup

A. kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa:

Dalam pelaksanaan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jemaah adalah kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa harus didukung oleh sarana dan pelayanan yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Pelayanan umrah di PT. Anneeva mulya wisata sesuai UU. No.8 tahun 2019 sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan berdasarkan lima aspek sesuai dengan teori *costumer service* yakni: Bukti fisik (*tangible*), Empati (*emphaty*), Daya tanggap (*responsiveness*), Kehandalan (*reliability*), dan Jaminan (*assurance*). Bukti fisik (*tangible*) meliputi sarana dan prasarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah mencakup akomodasi, transportasi, dan kosumsi. Lalu Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang personal kepada para pelanggan saat manasik ataupun saat pelaksanaan ibadah berlangsung selama 24 jam muthowwif dan pembimbing selalau ada, lalu daya tanggap (*responsiveness*) staff, muthawwif dan pembimbing berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para jemaah dan merespon permintaan mereka dengan segera. Selanjutnya kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat

terpercaya dan konsisten kepada jemaah. Yang terakhir Jaminan (*assurance*), Yaitu perlindungan asuransi yang disediakan, pelayanan asuransi bagi jemaah umrah meliputi perlindungan medis, perlindungan perjalanan, perlindungan kecelakaan. Lalu asuransi juga termasuk layanan ganti rugi jika terjadi pembatalan perjalanan umrah atau pertanggung jawaban risiko terhadap bencana alam yang tidak terduga. Keyakinan atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan untuk melunasi atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan jika tidak sesuai dengan pelayanan yang di berikan dan PT. Anneeva mulya wisata..

B. Saran.

Akhirnya penulis hanya dapat memberikan sekelumit saran yang mudah-mudahan dapat memberikan Input (masukan) kepada PT. Anneeva mulya wisata dan peneliti selanjutnya.

1. Kepada PT. Anneeva mulya wisata harapannya untuk mengadakan jadwal manasik outdoor dan indoor agar menggambarkan jemaah yg belum pernah haji atau umrah. Agar teori *costumer service* yakni dari segi aspek bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) dapat terlengkapi sebagaimana analisis peneliti diatas masuk dalam pelaksanaan ibadah umrah nyaman dan aman yang mana sesuai yang diharapkan oleh semua jemaah.
2. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk peneliti selajuntnya dapat meneliti mengenai tentang Pengaruh teori *costumer service* aspek bukti fisik dalam pelayanan ibadah umrah di PT. Anneva Mulya wisata. Bukti fiisik menjadi representasi biro tersebut. Penelitian saya kali ini hanya

mencakup metode kualitatif yang mana cangkupan respondennya kurang luas. harapannya kedepannya peneliti selanjutnya dapat meneliti dengan metode kuantitatif dan mengembangkan teori yang lebih luas mencakup teori pelayanan yang lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsi, Muhammad Baqir, *Fiqih Praktis* (Bandung: Mizan, 1999).
- Aziz, Abdul, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007).
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003).
- Burhan Bungin, *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013)
- Chaliq, Abdul, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia, 2011).
- Dita Susilawati, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi PT Mastour Haji Dan Travel)”,* Skripsi (Universitas Islam Negeri Mataram Mataram : 2021).
- Haberer, JoAnn, *Layanan Pelanggan di Era Infromasi*, (Jakarta:PT Indeks 2010) .
- Handoko, T. Hani. *Manajemen*. (Yogyakarta: BPFE. 2003).
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan, Masalah*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2007).
- Jazuli, Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017).
- Jonathan Sarwono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)
- Kurniawan, Bayu Dwiatma “Etika Bisnis Islam Dalam Pelayan Haji dan Umroh”, *Jurnal Ilmu dakwah dan pembangunan Vol. XIV No. 1 Tahun 2019* hlm.60.
- Maharani “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta”, *Jurnal Md Vol. 6 No. 2, Juli - Desember 2020*, hlm.264.
- Maringan. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004).
- Mekarisce, Arnild Augina, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol. 12 Edisi 3, 2020*, hlm.147.

- Moenir, Abdul S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Narbuko, *Metodologi Penelitian*, Cet. VII, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).
- Rangkuti, Freddy, *Customer service satisfaction & call center* (Jakarta : gamedia 2013) .
- Ratminto, dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Sandika Pajarno, “*Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu*”, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu :2021)
- Siagian. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2005).
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Sumuran Harahap, *Kamus Istilah Haji dan Umrah*, {Jakarta: Mitra Abadi Press 2008)
- Taufiqurrochman, *Manasik Haji Ziarah Spiritual*, (Malang: UIN-Maliki press, 2011).
- Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.*
- Vita Dwi Agustina, “*Manajemen Pelayanan Umrah PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu*”, Skripsi (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu :2021)
- Zulkifil, Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru, *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Volume 5, Nomor 1, Juni 2022*
- Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996),
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi no. 37/ PW. 304/MPT/86 tanggal 7 Juni 1986.
- Muhbib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003)
- Wawancara dengan Alam Mahardaka selaku jemaah umrah PT. Anneeva mulya wisata (1 Februari 2023).

Wawancara dengan Ibu Antik selaku jemaah umrah dua kali keberangkatan umrah di PT. Anneeva mulya wisata (8 februari 2023).

Wawancara dengan Ibu Hj. Eva Maria Ulfah, S.Ag., M.si selaku Komisaris Utama PT. Anneeva Mulya Wisata. (8 februari 2023)

Wawancara dengan KH. Oyong Sofyan Lc. MA selaku Pembimbing utama jemaah PT. Anneeva mulya wisata (30 Januari 2023).

Wawancara dengan Mas Imam selaku sttaff Administrasi PT. Anneeva mulya wisata (30 Januari 2023).

