

**IMPLEMENTASI PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PROGRAM
UMRAH PLUS TURKI DI PT. MEIDA WISATA MAKASSAR
SULAWESI SELATAN**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh:

**Muhammad Ibnu Febriansyah
NIM 20102040080**

Pembimbing:

**H. Muhammad 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**

2024

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-1677/Un.02/DD/PP.00.9/09/2024

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PROGRAM UMRAH PLUS TURKI DI PT. MEIDA WISATA MAKASSAR SULAWESI SELATAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD IBNU FEBRIANSYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040080
Telah diujikan pada : Jumat, 30 Agustus 2024
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: 66ea2a51ae14c

Pengaji I

Valid ID: 66ea1130e0924

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Pengaji II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 66dc20eec5b2a

Yogyakarta, 30 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

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

Valid ID: 66ed22621066f



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selau pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Muhamad Ibnu Febriansyah
NIM : 20102040080
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki Di PT. Meida Wisata Makassar

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas Perhatiannya saya ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 29 Agustus 2024

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing

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

H. Muhammad Irfai Muslim, S.pd.M.Si.
NIP. 19701026 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ibnu Febriansyah

NIM : 20102040080

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki Di PT. Meida Wisata Makassar adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Agustus 2024

Yang menyatakan



Muhammad Ibnu Febriansyah
20102040080

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan untuk :

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

”لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ إِيَّاهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَاعْبُدُوا رَبَّكُمْ وَافْعُلُوا الْخَيْرَ”

” Wahai orang-orang yang beriman, rukuklah, sujudlah, sembahlah

Tuhanmu, dan lakukanlah kebaikan agar kamu beruntung”

(QS. Al-Hajj [22]:77)¹



¹ Quran.kemenag.go.id diakses pada tanggal 27 Agustus 2024 Pukul 20.10 WIB

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil A'lamin segala puji ungkapan rasa syukur atas segala karunia yang telah Allah dianugerahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat tercapainya gelar sarjana sosial di Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar”. *Shalatan Wa Salaman 'ala Rasulullah* Iringan do'a tak lupa kepada Nabi Muhammad S.A.W, yang merupakan tauladan bagi semua umat islam, kepada keluarganya, sahabatnya, juda para pengikutnya.

Penulis sangat menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya dukungan serta bantuan yang diterima dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dengan segala hormat penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. H. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M. Pd Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, M. Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen dakwah yang telah memberikan kemudahan sejak pengajuan judul skripsi hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
4. H. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan, dan dengan sabarnya menjawab segala pertanyaan mengenai ketidak pahaman penulis dalam penulisan skripsi hingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan bantuan dengan penuh kesabaran untuk membimbing sejak awal semester sampai akhir semester sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi terkhusus dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat serta nasihat-nasihat yang penulis terima selama perkuliahan.
7. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di lingkungan fakultas Dakwah dan Komunikasi Khusunya Program studi Manajemen Dakwah. Saya ucapan Terimakasih, khusunya dalam Administrasi Sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Kepada kedua orang tua peneliti. H. Nasrun, Hj. Darmawati, dan Saudara saudari Peneliti M. Ijul, M. Ikram, dan St. Fatimah yang tak pernah lupa untuk selalu mendoakan agar penulis mendapatkan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini, dan juga atas dukungan moral serta finansial yang tak pernah putus, sehingga Kedua Orang Tua, Kakak dan Adek menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kalian dengan kesehatan, kebahagiaan, serta rizki yang melimpah.
9. Kepada Direktur dan seluruh PT. Meida Wisata Makassar, khususnya yang saya wawancarai H. Abdul Samad Hamid dan H. Ali Akbar, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan penyelesaian skripsi.

10. Sahabat-sahabat terdekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu Namanya yang selalu mendukung, membantu saya sehingga Skripsi ini selesai.
11. Kepada Keluarga Besar KAMASULSEL dan IKAMI SULSEL yang melengkapi proses belajar berorganisasi saya di Yogyakarta.
12. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 20 yang telah membersamai saya dalam masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Dakwah dari awal sampai saat ini.
13. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, semoga semua dukungan, bantuan, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis menjadikan sebuah kebaikan yang akan didapatkan kelak.
14. Terakhir terimakasih kepada diri sendiri karena tidak memutuskan untuk berhenti dan sudah berjuang sampai titik ini. Tetap semangat dan tabah dalam melewati setiap ujian kehidupan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua hal yang terlibat. Aamiin.

Yogyakarta, 18 Agustus 2024

Penulis

Muhammad Ibnu Febriansyah

ABSTRAK

Muhammad Ibnu Febriansyah (20102040080), *Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar*, Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Ibadah umrah merupakan pilihan alternatif bagi jemaah yang belum berkesempatan untuk berhaji ke tanah suci. Dari tahun ke tahun jemaah umrah semakin meningkat, hal ini menjadi perhatian bagi biro penyelenggara untuk memberikan tawaran yang menarik dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Begitu pula dengan PT. Meida Wisata Makassar yang terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan PT. Meida Wisata Makassar kepada Jemaah umrah pada ibadah umrah program plus Turki berdasarkan dimensi Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data dalam penelitian ini, menguji pada kredibilitas data dengan menggunakan metode triangulasi.

PT. Meida Wisata Makassar telah berhasil menerapkan dimensi kualitas pelayanan dalam program Umrah Plus Turki secara efektif. Melalui kehandalan dalam memenuhi ekspektasi jemaah, daya tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan, jaminan keamanan dan kenyamanan, kualitas bukti fisik yang terjaga, serta empati terhadap kebutuhan jemaah, perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini memperkuat reputasi PT. Meida Wisata Makassar sebagai biro penyelenggara umrah yang profesional, terpercaya, dan berkomitmen tinggi dalam memenuhi kebutuhan jemaah secara menyeluruh.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Ibadah Umrah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metodologi Penelitian	17
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II.....	24
A. Sejarah singkat PT. Meida Wisata Makassar	24
B. Letak Geografis.....	26
C. Visi dan Misi	27
D. Struktur PT. Meida Wisata Makassar	28
E. Organisasi dan Tata Kelola PT. Meida Wisata Makassar	29
F. Produk Haji dan Umrah PT. Meida Wisata Makassar	33
G. Fasilitas yang diberikan PT. Meida Wisata Makassar	39
BAB III	42
A. Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah pada program Umrah plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar	42
1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	42
2. Daya Tanggap (Responsiveness)	49
3. Jaminan (Assurance).....	57

4. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	62
5. Empati (Emphaty).....	68
BAB IV	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 triangulasi sumber data.....	22
Gambar 1. 2 triangulasi Teknik pengumpulan data	22
Gambar 2. 1 Logo PT. Meida Wisata	24
Gambar 2. 2 Letak PT. Meida Wisata Makassar	27
Gambar 2. 3 Bagang Struktur PT. Meida Wisata.....	28
Gambar 2. 4 Paket Umrah Reguler 9 Hari	34
Gambar 2. 5 Paket Umrah Reguler 12 Hari	34
Gambar 2. 6 Paket Umrah Reguler 13 Hari	35
Gambar 2. 7 Umrah Pertengahan-Akhir Ramadhan	36
Gambar 2. 8 Umrah Akhir Ramadhan	36
Gambar 2. 9 Paket Umrah Syawal	37
Gambar 2. 10 Paket Umrah Plus Turki	38
Gambar 2. 11 Paket Haji Khusus	39
Gambar 2. 12 Perlengkapan Jemaah Umrah PT. Meida Wisata Makassar.....	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, perusahaan termasuk biro penyelenggara haji dan umrah, dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pentingnya inovasi bagi setiap perusahaan, baik yang bersifat publik maupun swasta, dalam menghadapi dampak globalisasi sangat mempengaruhi kualitas setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku untuk biro penyelenggara haji dan umrah sebagai perusahaan swasta yang berperan dalam membantu masyarakat menjalani peribadatan haji dan umrah.

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki rangkaian kegiatan yang begitu luar biasa, dimulai dari tahap persiapan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi.² Pelaksanaan ibadah umrah memiliki sejumlah rangkaian yang tidak singkat. Terdapat standar yang berlaku di tanah air dan juga di Makkah. Standar pelayanan di tanah air yang diterapkan meliputi beberapa tahapan, mulai dari pelayanan jasa, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan juga konsultasi keagamaan. Sedangkan pelayanan di Makkah yang diterapkan meliputi pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan juga bimbingan.³

² Abdul Sattar, dkk, *Implementasi Manasik Haji Alternatif*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021), hlm. 1.

³ Irmayani, “*Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour and Travel Kota Parepare)*”, Disertasi (Pare-Pare: Insitut Agaram Islam Negeri Pare-pare, 2019), hlm. 1.

Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah umrah sehingga jemaah umrah dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁴ Aturan mengenai penyelenggaraan ibadah umrah menjadi titik tombak agar penyelenggaraan ibadah umrah dapat dikelola dengan mengutamakan kepentingan jemaah umrah. Penjelasan UU No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatur mengenai rangkaian pengelolaan pelaksanaan ibadah umrah. Penyelenggaraan berdasar pada asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan berjalan. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.⁵

Keberadaan penyelenggara haji dan umrah sebagai perusahaan yang mendukung masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah telah memberikan kontribusi yang signifikan. Travel haji dan umrah menjadi opsi bagi masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih dengan berbagai fasilitas

⁴ Departemen Agama, *Karu dan Karom*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaran Haji, 2008), hlm. 3.

⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.5

menarik. Persaingan di antara travel haji dan umrah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat ketat. Dalam situasi persaingan yang semakin hiperkompetitif, para penyelenggara haji dan umrah bersaing dalam menawarkan berbagai penawaran guna menarik perhatian calon konsumen. Selain itu, tawaran yang menarik akan menjadi daya tarik tersendiri demi menjaga keunggulan sebuah Perusahaan dan kepercayaan para calon konsumen terhadap Perusahaan karena pelayanan yang baik akan memberikan kesan atau citra yang baik terhadap Perusahaan.

Umrah plus Turki adalah paket perjalanan yang menggabungkan ibadah umrah ke tanah suci Mekkah dengan berkunjung wisata ke Turki. Paket ini memungkinkan Jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah di Mekkah dan Madinah, kemudian melanjutkan perjalanan wisata ke Turki untuk mengunjungi berbagai tempat bersejarah dan objek wisata yang terkenal di sana. Ini merupakan kombinasi antara perjalanan religious dan wisata budaya.

PT. Meida Wisata Makassar merupakan salah satu biro penyelenggaraan haji dan umrah yang memiliki beberapa program kerja, salah satunya adalah program umrah plus Turki⁶ yang menjadi salah satu daya tarik konsumen karena dapat melaksanakan ibadah umrah sambil berwisata untuk melihat langsung bagaimana sejarah dan kejayaan islam di Turki dalam satu perjalanan. Program umrah plus Turki PT. Meida Wisata ini dilaksanakan 2

⁶ <https://www.meida-wisata.com/> diakses pada tanggal 23 Januari 2024 Pukul 22.07 WIB.

kali dalam setahun yaitu pada bulan Februari dan November. PT. Meida Wisata berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Keunggulan pelayanan yang di berikan PT. Meida Wisata yaitu memasarkan dan melayani jemaah menggunakan pendekatan kekeluargaan guna dapat memberikan kenyamanan kepada jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah, jadwal pemberangkatan sudah tersedia dengan tanggal dan bulan yang sudah pasti, tiket keberangkatan dan kepulangan, baik untuk rute domestik dan internasional sudah termasuk dalam harga paket, mencakup akomodasi hotel dan transpotasi tanpa biaya tambahan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, seluruh pelayanan untuk jemaah termasuk pengurusan pasport, selalu didampingi oleh Tour Leader atau Agen PT. Meida Wisata Makassar mulai dari pemberangkatan hingga kepulangan untuk memastikan perjalanan yang terorganisir dan nyaman. Dan salah satu yang menjadi daya tarik konsumen di PT. Meida Wisata adalah harga yang ekonomis, yang selalu disertai dengan upaya memberikan layanan terbaik kepada konsumen demi memastikan kepuasan mereka tercapai.

Berdasarkan Latar belakang tersebut, maka penulis mencoba untuk menganalisis dengan melakukan penelitian pada pelaksanaan program umrah plus Turki di PT. Meida Wisata untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan di travel tersebut. Maka penulis amat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki Di PT. Meida Wisata Makassar Sulawesi Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan peniliti yaitu:

Bagaimana Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan ibadah umrah yang diberikan oleh PT. Meida Wisata kepada jemaah pada program umrah plus Turki.

A. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan mengenai implementasi pelayanan ibadah umrah pada manajemen dakwah khususnya di bidang manajemen haji dan umrah.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi peneliti dan dapat menjadi masukan kepada PT. Meida Wisata Makassar dalam meningkatkan implementasi pelayanan ibadah umrah.

D. Kajian Pustaka

1. Fauziah Nurrahman, dalam skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Pada PT. Ahsanta

Tours And Travel Tangerang Selatan”, penulis skripsi ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, yang diteliti pada tahun 2021. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Dengan menggunakan teknik data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Ahsanta Tours And Travel efektif dalam administrasi, dokumentasi, dan verifikasi untuk menjaga keamanan Jemaah. Mereka berhasil memberikan bimbingan manasik sesuai jadwal dengan petugas bersertifikasi. Layanan transportasi sesuai kapasitas dan standar kenyamanan tinggi. Akomodasi bintang 3 di sekitar masjidil Haram, konsumsi dengan menu Indonesia 3 kali sehari, menunjukkan keberhasilan dalam penyelenggaraan perjalanan ziarah. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang bagaimana pelayanan ibadah umrah yang diberikan kepada Jemaah. Adapun perbedaan penelitian saya dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan sedangkan penelitian yang akan saya lakukan yaitu membahas tentang implementasi pelayanan.⁷

2. Fuja Karenina, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Sultan Syarif Kasim Riau dalam skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru”, yang diteliti pada tahun 2020. Dengan pendekatan Kualitatif Deskriptif, Hasil

⁷ Fauziah Nurrahman, *Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintah pada PT. Ahsanta Tours And Travel Tanggerang Selatan*, Skripsi, (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), hlm. 85.

Penelitian menunjukkan bahwa PT. Muhibban Mulia Wisata dalam dimensi kualitas pelayanan, pertama reliabilitas (*Reliability*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat disesuaikan dengan keinginan jemaah dan sudah menjalin komitmen diawal antara customer dan juga staff. daya tanggap (*Responsiveness*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dalam membantu Jemaah. Dan ketika jemaah mempunyai keluhan, maka petugas akan menghadapinya dengan sigap dan dengan sikap yang baik dalam memberikan penjelasan dan pemahaman kepada jemaah. jaminan (*Assurance*) dalam kualitas pelayanan yang diterapkan adalah dengan mengirim pembimbing yang sudah memiliki ilmu pengetahuan dalam pelaksanaan umrah. Selain itu, setiap pelaksanaan umrah, jemaah telah diberikan jaminan atau asuransi kesehatan dan asuransi barang, empati (*Emphaty*) dalam kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan cara memberikan perhatian penuh kepada jemaahnya yang mana bentuk perhatian tersebut merupakan sikap empati yang membuat jemaah menjadi nyaman. bukti fisik (*Tangibles*) dalam kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan memberikan sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan jemaahnya. Bukan hanya fasilitas yang ada ditanah air, tetapi juga fasilitas ditanah suci. Fasilitas yang nyaman pada saat dikantor, pada saat manasik haji dan pada saat proses perjalanan umrah. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tentang bagaimana implementasi pelayanan

ibadah umrah. Adapun perbedaan penelitian yaitu pada tempat dan tahun penelitiannya.⁸

3. Wawan Setiawan dan Ani Oktarini Sari, dalam jurnal yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah”, penulis jurnal ini adalah mahasiswa Universitas Bina Sarana Informatika, yang diteliti pada tahun 2020. Pada jurnal tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan umrah berbasis web diharapkan mempercepat perkembangan bisnis perjalanan ibadah umrah di PT. Margi Suci Minarfa. Pelayanan online meningkatkan efisiensi, mengantikan kunjungan langsung ke kantor dengan akses internet, membangun sistem umrah online memungkinkan akses internet, mengingatkan mayoritas orang menggunakan internet secara rutin. terus dilakukan pengembangan untuk menyesuaikan sistem dengan kebutuhan yang terus berkembang di era digital. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang bagaimana pelayanan ibadah umrah. Adapun perbedaan yaitu penelitian ini membahas tentang sistem informasi pelayanan sedangkan penelitian saya membahas tentang implementasi pelayanan.⁹

⁸ Fuja Karenina, *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru*, Skripsi, (Riau, Universitas Islam Negeri Sunan Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), hlm. 71-72.

⁹ Wawan Setiawan dan Ani Oktarini Sari, “Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah”, *Jurnal Infortech*, Vol. 2: 1 (Juni, 2020), hlm.94.

4. Siti Jubaidah, dalam skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma’ali Wisata”, penulis skripsi ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, yang diteliti pada tahun 2021. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Ma’ali Wisata yang berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan-pelayanan yang berjalan sesuai dengan harapan, karena kematangan dalam mempersiapkan rencana yang akan dilaksanakan dan juga mengavalusi semua pelayanan yang ada dengan mengadakan rapat rutin untuk mengetahui bagaimana hasil dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan PT. Ma’ali wisata kepada jemaah. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang bagaimana pelayanan ibadah umrah dan metode penelitian yang digunakan. Adapun perbedaan yaitu penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan sedangkan penelitian saya membahas tentang implementasi pelayanan.¹⁰
5. Wirdahani Syafira dan alim Murtani, dalam jurnal yang berjudul “Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah (Studi Kasus Pada PT. Gadika Expressindo Medan)”, penulis jurnal ini adalah mahasiswa Universitas Potensi Utama Medan, yang diteliti pada tahun 2020, Pada jurnal tersebut menggunakan metode

¹⁰ Siti Jubaidah, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma’ali Wisata*, Skripsi, (Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021), hlm. 108.

penelitian kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi promosi yang diterapkan oleh PT. Gadika Expressindo yaitu dengan menggunakan brosur, penjualan pribadi, kolaborasi dengan ustaz, dan kehadiran di media sosial. Pelayanan unggulan di biro perjalanan umrah ini melibatkan fasilitas seperti ruang tunggu dan tamu ber-AC, akomodasi gratis untuk jemaah luar kota, asuransi kecelakaan, serta ketersediaan obat herbal dan suntik meningitis. Keberlanjutan terhadap jemaah dari keberangkatan hingga kembali, keramahan dan komunikasi yang baik dari karyawan, kesiapan dalam menanggapi kesalahan, menjaga kebersihan tempat pendaftaran, dan memenuhi kebutuhan jemaah dari belanja hingga beribadah, menjadikan pengalaman umrah di PT. Gadika Expressindo Medan nyaman dan terpercaya. Terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas tentang bagaimana pelayanan yang diberikan kepada Jemaah. Adapun perbedaan yaitu penelitian ini membahas tentang strategi promosi pelayanan sedangkan saya membahas tentang implementasi pelayanan.¹¹

Pada dasarnya penelitian di atas secara garis besar membahas mengenai pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah. Namun, terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti ini yaitu pada subjek dan objek. Penulis akan fokus pada implementasi pelayanan ibadah umrah pada program umrah plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar.

¹¹ Wirdahani Syafira dan Alim Murtani, “Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah (Studi Kasus Pada PT. Gadika Expressindo Medan)”, Jurnal Al-Qasd, Vol. 2: 1 (Februari, 2020), hlm. 46-47.

E. Kerangka Teori

1. Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.¹²

Pelayanan dapat dijelaskan sebagai langkah atau perilaku individu atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan hampir semua produk yang dipasarkan memerlukan kontribusi pelayanan dari karyawan perusahaan. Contohnya, biro pejalan juga membutuhkan pelayanan langsung kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepentingan apapun. Produknya mungkin terkait atau tidak pada produk fisik.¹³

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pada setiap perusahaan. Maka dari itu setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Karena pelanggan merupakan aset bagi perusahaan.

¹² Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 25.

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, vol. 13: 2, (Jakarta : Erlangga),2010, hlm. 37.

b) Kualitas Pelayanan yang Baik

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus ada dan harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sikap dari penampilan produk dan kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.¹⁴

Kualitas yang baik sangat membantu dalam rangka mempertahankan pelanggan. Ketika konsumen sudah tidak puas dengan suatu jenis produk tertentu ia akan sangat sulit untuk dibina kembali dan ketidakpuasan yang dialaminya akan disampaikan kepada para pelanggan yang lain.¹⁵

c) Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. Kehandala (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dari awal tanpa membuat kesalahan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap merupakan kemauan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005), hlm. 2.

¹⁵ Alex Triyana, *Service Quality (Strategi Mempertahankan Pelanggan): Belum Menjadi Budaya Bersama*, dalam majalah Manajemen Usahawan Indonesia No. 05/TH. XXVI MEI 1997, hlm. 13.

merespon permintaan pelanggan dengan segera serta bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Jaminan juga berarti bahwa karyawan mampu menguasai pengetahuan, bersikap sopan dan mampu menangani setiap permasalahan pelanggan.

4. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal seperti fasilitas yang diberikan kepada jemaah, peralatan yang digunakan, dan penampilan karyawan yang menarik.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta

memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.¹⁶

d) Dasar-dasar Pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti *seseorang customer service* adalah:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Tidak menyela atau memotong pembicaraan.
7. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
8. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.¹⁷

e) Manfaat pelayanan

Menurut Zenal Mukarom bahwa manfaat pelayanan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pada suatu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai konsumen dan bertujuan untuk mengembangkan penyusunan batasan pada suatu

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), hlm. 128.

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja GrafindoPersada, 2006), hlm. 73.

pelayanan. Dalam hal yang berbentuk pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, waktu, tempat, alasan dan proses pelayanan yang semestinya. Pelayanan memiliki beberapa manfaat, yaitu :

1. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan yang bertujuan untuk dapat mengembangkan penyusunan kepada masyarakat.
3. Acuan yang bertujuan pelayanan, konsumen dalam berbagai kegiatan pelayanan.

Dalam hal ini kesimpulan dari beberapa manfaat pelayanan yaitu supaya setiap karyawan dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para konsumen agar para konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Manfaat dari pelayanan tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.¹⁸

2. Pengertian Ibadah Umrah

Umrah menurut bahasa (etimologi) berarti “Ziarah yang bertujuan untuk menyuburkan rasa cinta”. Sedangkan menurut istilah syara’ (terminologi), umrah ialah berziarah atau berkunjung ke Baitullah (Ka’bah) Makkah al Mukarramah untuk beribadah kepada Allah SWT,

¹⁸ Ratna Suminar Dan Mia Apriliawati, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Disempoa SIT TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari*, (Vol. 4, No. 2, 2017), hlm. 7-9.

dengan melakukan Ihram, Tawaf, Sa'I dan bercukur/Tahallul, demi mengharap ridha Allah SWT.¹⁹

Noor Hamid dan Mikhriyani mengutip dari Kementerian Agama tahun 2015 dan 2018 bahwa pengertian ibadah umrah adalah berkunjung ke Baitullah di luar musim haji dengan niat melaksanakan umrah yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sa'i dan tahallul.

3. Pelayanan Ibadah Umrah

Pelayanan ibadah umrah memiliki ketentuan sebagai berikut:

a) Ketepatan waktu berangkat memberangkatkan Jemaah

Pendaftaran dan pemberangkatan Jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan.

b) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat

ketentuan paling sedikit mengenai tentang:

1. Bimbingan

2. Transportasi

3. Akomodasi

4. Konsumsi

5. Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati Jemaah umrah

antara lain: pembatalan pemberangkatan, paket wisata di luar

paket umrah, tanggungan Jemaah sakit, dan pembebanan

biaya-biaya di luar paket umrah.

c) Pelayanan Administrasi

¹⁹ Noor Hamid Dan Mikhriyani, *Manajemen Bimbingan Haji & Umrah Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Menuju Tanah Suci*, (Yogyakarta:Semesta Aksara,2022) hlm. 6.

1. Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi Jemaah umrah.
2. Pengurusan dokumen Jemaah umrah yang sakit, meninggal, dan hilang.
3. Pengurusan dokumen Jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit.
4. Nomor visa setiap Jemaah umrah dilaporkan pada siskopatuh.
5. Masa tinggal Jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa yang berlaku visa.
6. Menyediakan kartu tanda pengenal bagi Jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui siskopatuh.
7. Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan Jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca.
8. Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah Jemaah umrah dan harga paket umrah.²⁰

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti akan menggunakan penelitian lapangan dan jenis penelitian kualitatif (*field research*). Dan merujuk terhadap metode yang secara terang-terangan dan tersamar (*participant*

²⁰ Peraturan Menteri Agama, No 5, Tahun 2021, Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

observation),²¹ mengukur realistik secara transparan (*direct observation*)²² dan memperoleh pengetahuan secara mendalam (*case study*).²³

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta-fakta dan ciri-ciri suatu bidang tertentu..

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek

Subyek penelitian ini yang menjadi sumber data lembaga, dengan melakukan observasi dan wawancara kepada seseorang yang tahu tentang situasi sosial tersebut.²⁴ Maka, subyek dalam penelitian ini adalah Direktur utama PT. Meida Wisata Makassar, Manager Umrah dan Haji PT. Meida Wisata Makassar, dan Jemaah PT. Meida Wisata Makassar.

b. Obyek

Obyek penelitian ini yaitu Implementasi pelayanan ibadah umrah pada program umrah plus Turki di kantor PT. Meida Wisata Makassar.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2016) hlm.310

²² Rachmawati, T. (2017). *Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif*. UNPAR Press. Bandung. hlm.19.

²³ E-book: A Hadi, A., Asrori, A., & Rusman, R. *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. (Jawa Tengah: CV. Pena Persada Redaksi, 2021) vol. 1, hlm.29.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta2016), hlm. 299.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukaran melalui tanya jawab, sehingga makna dapat dibangun dalam topik tertentu.²⁵ Model wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur yang lebih leluasa dalam pelaksanaannya dibandingkan dengan wawancara terstruktur yaitu dengan mengajukan serangkaian pertanyaan semi- terstruktur kepada pihak yang terkait, tentang Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Meida Wisata Makassar.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung dilapangan.²⁶ Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung objek penelitian untuk mendapatkan data terkait Implementasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT. Meida Wisata Makassar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pembuktian yang didasarkan atas

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatitif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta 2017), hlm. 231.

²⁶ Albi Anggito dan Jones Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 110.

jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.²⁷ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data terhadap arsip-arsip calon jemaah umrah, profil PT. Meida Wisata Makassar, dan manajemen pelayanan ibadah umrah pada program umrah plus Turki di PT. Meida Wisata Makassar .

4. Metode Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data *flow* Model Miles dan Hubberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.²⁸ Aktivitas dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data didefinisikan sebagai proses pemilahan yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data "mentah" dalam catatan lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengkategorikan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan yang pasti dan dapat dibuktikan kebenarannya.

b. Penyajian data

Setelah reduksi data, alur penting selanjutnya adalah penyajian

²⁷ Cosamas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Sukabumi:CV Jejak, anggota IKAPI 2020), hlm. 90.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 337.

data. Data yang diperoleh dengan reduksi kemudian disajikan dalam bentuk naratif, bisa juga dalam bentuk grafik dan matriks. Saat mendisplay data, huruf besar, huruf kecil, dan angka disusun kedalam urutan sehingga strukturnya dapat dipahami.²⁹

c. Penarikan kesimpulan

Langkah selanjutnya setelah penyajian data adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti membuat kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan dengan melakukan verifikasi-verifikasi terhadap data-data yang sudah diperoleh dan disajikan, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan dari permasalahan yang ada.³⁰

5. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, menguji keabsahan data menggunakan cara triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data, yaitu:³¹

a. Triangulasi sumber

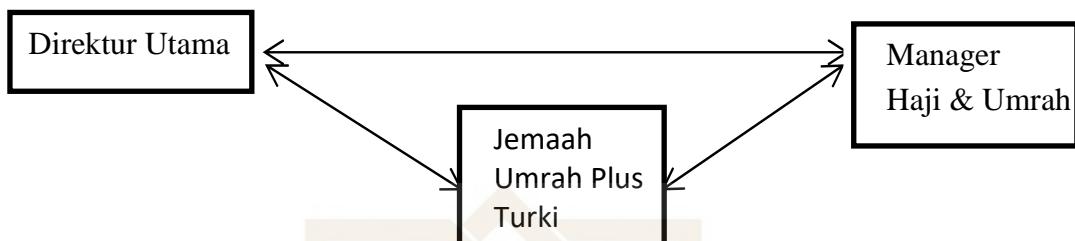
Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Berikut gambar triangulasi sumber:

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 249.

³⁰ Cosamas, *Ragam Metode Penelitian*, hlm. 90.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 249.

Gambar 1. 1 triangulasi sumber data

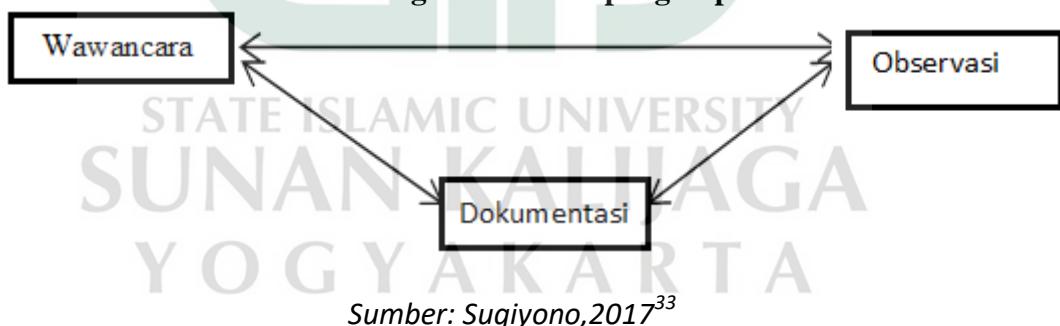


Sumber: Soegiyono, 2017³²

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Berikut gambar triangulasi Teknik:

Gambar 1. 2 triangulasi Teknik pengumpulan data



Sumber: Sugiyono, 2017³³

³² *Ibid.*, hlm. 249

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 249.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memudahkan penulisan memberikan gambaran secara umum isi penelitian ini dari empat bab yaitu:

BAB I Merupakan pendahuluan yang menjadi landasan dalam penulisan skripsi ini. Adapun isi dari bab satu ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian Pustaka, kajian teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Menjelaskan hasil penelitian yang mencakup gambaran umum terkait profil sejarah singkat, visi dan misi, serta struktur PT. Meida Wisata Makassar.

BAB III Merupakan pembahasan terkait hasil temuan penelitian yang menjawab permasalahan di bab satu terkait implementasi pelayanan Jemaah umrah pada program umrah plus Turki di PT. Meida Wisata.

BAB IV Merupakan penutupan yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dilengkapi dengan saran-saran, serta daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang implementasi pelayanan ibadah umrah pada program umrah plus Turki di PT. Meida wisata Makassar, dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Meida Wisata Makassar telah melaksanakan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 5, Tahun 2021, Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dan sudah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati.

1) Kehandalan

PT. Meida Wisata Makassar menunjukkan kehandalan dalam pelayanan umrah plus Turki dengan fokus pada ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan profesionalisme. Dengan strategi pencarteran pesawat, manasik, penyediaan visa, dan fasilitas lengkap, perusahaan berhasil memenuhi ekspektasi jemaah. Evaluasi berkala melalui kuesioner dan penerapan SOP yang baik menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan. Pengalaman positif jemaah, khususnya dalam hal kelancaran perjalanan dan ketepatan waktu, menjadi bukti nyata dari kualitas dan kehandalan layanan yang diberikan PT. Meida Wisata Makassar

2) Daya tanggap

PT. Meida Wisata Makassar menempatkan kepuasan jemaah sebagai prioritas utama dengan memberikan pelayanan yang responsif, profesional, dan konsisten. Melalui strategi seperti penyediaan layanan *live chat*, penanganan keluhan yang cepat, dan pelatihan berkala bagi karyawan, perusahaan berupaya menjaga kualitas pelayanan baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Penggunaan teknologi dan pendekatan proaktif dalam menangani masalah menunjukkan komitmen PT. Meida Wisata Makassar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan jemaah, dan mempertahankan reputasi positif

3) Jaminan

PT. Meida Wisata Makassar berkomitmen untuk memberikan pelayanan umrah yang profesional, aman, dan nyaman melalui pendampingan yang kompeten, pengawasan ketat, dan evaluasi berkala. Dengan adanya *tour leader*, mutawif, dan standar pelayanan yang terukur, perusahaan berhasil memenuhi ekspektasi jemaah dan membangun reputasi sebagai penyelenggara umrah yang terpercaya

4) Bukti fisik

PT. Meida Wisata Makassar menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kualitas pelayanan umrah dengan memastikan fasilitas, akomodasi, transportasi, dan makanan halal bagi jemaah sesuai standar. Melalui evaluasi rutin dan kemitraan strategis dengan hotel, perusahaan bus, serta penyedia makanan, PT. Meida Wisata Makassar

berusaha menjaga kenyamanan dan kepuasan jemaah selama perjalanan ibadah. Pendekatan proaktif ini mencerminkan dedikasi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan syariat Islam

5) Empati

PT. Meida Wisata Makassar menunjukkan empati yang tinggi dalam pelayanan umrah dengan memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan semua jemaah, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan. Dengan pendekatan inklusif, fasilitas khusus, dan pendampingan yang tepat, perusahaan berkomitmen untuk memberikan pengalaman ibadah yang bermakna dan nyaman. Ini mencerminkan dedikasi PT. Meida Wisata Makassar dalam menjaga kualitas pelayanan serta menghargai keberagaman dan kebutuhan khusus jemaah.

B. Saran

Setelah penelitian dan wawancara di PT. Meida Wisata Makassar, penulis juga memiliki saran yang diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak.

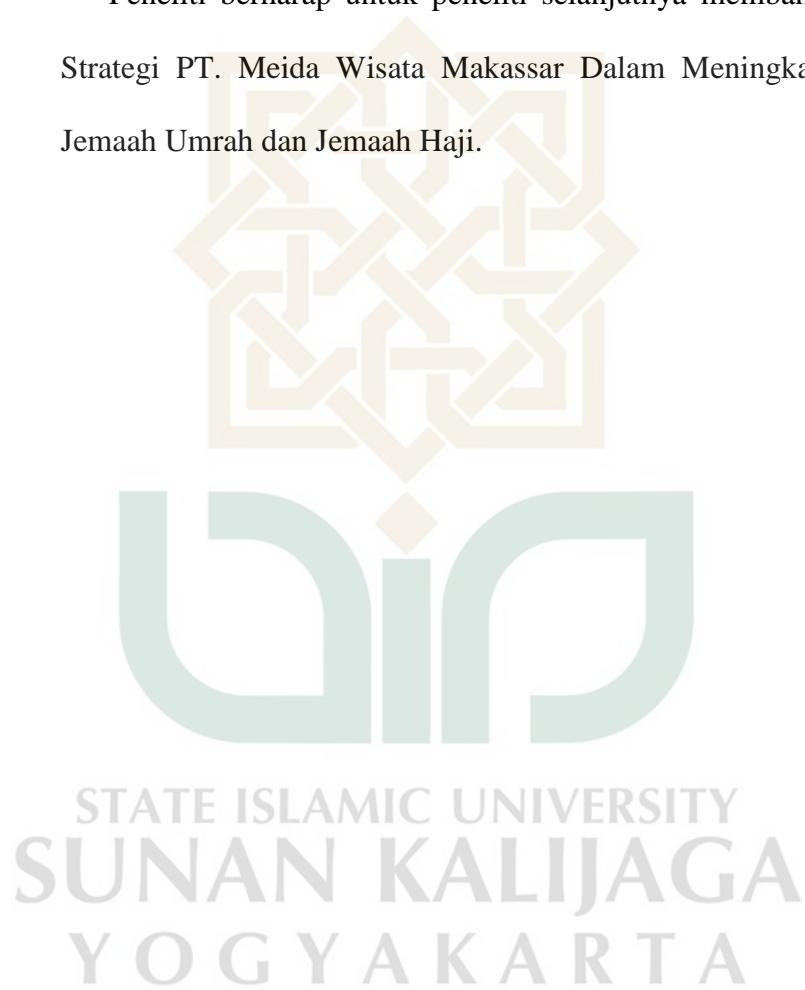
1. Untuk PT. Meida Wisata Makassar

Peneliti memberikan rekomendasi terhadap PT. Meida Wisata Makassar agar sebaiknya PT. Meida Wisata Makassar tidak merasa puas dengan pelayanan yang ada saat ini dan terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, mengingat PT. Meida Wisata

Makassar adalah usaha jasa di mana calon Jemaah sangat mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya membahas mengenai Strategi PT. Meida Wisata Makassar Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah dan Jemaah Haji.



DAFTAR PUSTAKA

- Abror Khoirul, *Fiqh Ibadah*, (Bandar Lampung: CV. Arjasa Pratama Bandar Lampung, 2019).
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Buku Cerdas Haji dan Umrah*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2015).
- Cosamas Gatot Haryono, *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi* (Sukabumi:CV jejak, anggota IKAPI 2020).
- Daryanto, Ismanto Setiabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).
- Departemen Agama, *Karu dan Karom*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaran Haji, 2008).
- Hadi Abdul, Asrori, & Rusman, R. *Penelitian Kualitatif: Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*. (Jawa Tengah: CV. Pena Persada Redaksi, 2021).
- Hafsa, *Pembelajaran Fiqh*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2016).
- Hamid Noor Dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji & Umrah Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Menuju Tanah Suci*, (Yogyakarta:Semesta Aksara,2022)
- Hamid, Syamsul Rizal, *Buku Pintar Agama Islam*, (Jakarta: Penerbit Lembaga Pengajaran/Kajian dan Konsultasi Agama Islam, 2010).
- Irmayani, "Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)", Disertasi (Pare-Pare: Insitut Agaram Islam Negeri Pare-pare, 2019).
- Johari dan Arifin Johar, *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019).
- Jubaidah Siti, Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata, Skripsi, (Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021).
- Karenina Fuja, Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru, Skripsi, (Riau, Universitas Islam Negeri Sunan Sultan Syarif Kasim Riau, 2020).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja GrafindoPersada, 2006).
- Kementrian Agama, *Fiqh Haji Komprehensif*, (Jakarta: Kementrian Agama Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah,2015).
- Kotler Philip dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, (Jakarta : Erlangga, 2010).

Nurrahman Fauziah, Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintah pada PT. Ahsanta Tours And Travel Tanggerang Selatan, Skripsi, (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

Rachmawati, T. (2017). *Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif*. UNPAR Press. Bandung.

Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2005).

Sattar Abdul, *Implementasi Manasik Haji Alternatif*, (Semarang: Fatawa Publishing, 2021).

Setiawan Wawan dan Sari, Ani Oktarini, “Sistem Informasi Pelayanan Perjalanan Ibadah Umrah”, *Jurnal Infortech*, Vol. 2: 1 (Juni, 2020).

Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatitif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta 2017).

Suminar Ratna Dan Apriliaawati Mia, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Disempoa SIT TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari*, (Vol. 4, No. 2, 2017)

Syafirah Wirdahani dan Murtani Alim , “Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah (Studi Kasus Pada PT. Gadika Expressindo Medan)”, *Jurnal Al-Qasd*, Vol. 2: 1 (Februari, 2020).

Tjiptono Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005).

Triyana Alex, *Service Quality (Strategi Mempertahankan Pelanggan): Belum Menjadi Budaya Bersama*, dalam majalah Manajemen Usahawan Indonesia No. 05/TH. XXVI MEI 1997.

Zurinal dan Aminuddin, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008).