

**MANAJEMEN PELAYANAN PRA KEBERANGKATAN HAJI KHUSUS DI
PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2023**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Dosen Pembimbing:
Dr. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025



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-321/Un.02/DD/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN PRA KEBERANGKATAN HAJI KHUSUS DI PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASRI UTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040060
Telah diujikan pada : Rabu, 19 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 67c6a50e2cd45



Pengaji I
Dr. Andy Dermawan, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 67b7db1feccf9f



Pengaji II
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 67cf53187e8d6



Yogyakarta, 19 Februari 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 67cf6a824f08d5

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



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

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

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

Assalamu'alaikum wr.wb

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

Nama : Asri Utari
NIM : 18102040060
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pra Keberangkatan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan.
Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 10 Februari 2025
Pembimbing

Ketua Program Studi

Munif Solihan, M.P.A.
NIP. 19851209 201903 1 002

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

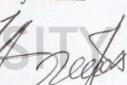
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asri Utari
NIM : 18102040060
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Pelayanan Pra Keberangkatan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi 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 mempertanggungjawabkannya sesuai dengan hukum yang berlaku

Yogyakarta, 07 Februari 2025
Yang Menyatakan



Asri Utari
NIM. 18102040060

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini saya persembahkan untuk almamater tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَأَذِنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجَّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجَّعٍ
عَمِيقٍ

Artinya:

“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh” (Q.S. Al-Hajj: 27).¹



¹ Mushaf Aisyah Al-Qur'an dan Terjemah untuk Wanita, (Q.S Al-Hajj: 27), hlm 335.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat karunia, serta taufik dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Pra Keberangkatan Haji Khusus di PT. Feshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023” yang merupakan tugas akhir program Strata Satu Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW.

Dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini penyusun telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Munif Solihan S.Sos.I M.P.A selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi terimakasih banyak penulis ucapan atas kebaikan dan ketulusan serta arahan dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal. Semoa Allah membalas segala kebaikan beliau serta selalu diberi Kesehatan dan kebahagiaan, Aamiin.
5. Bapak Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya staf TU Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam urusan administrasi.
8. Bapak Agus Muhammad dan Ibu Rita Eko Yuniarti selaku Owner PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.
9. Ustaz Zuhair Badruzzaman, Ustadzah Dyah Nur Fadhillah, serta seluruh karyawan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang telah memberikan ijin dan berkenan meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian.
10. Orangtua tersayang, Alm H. Mashuri dan Ibu Lilik Ernawati yang selalu mendoakan, membimbing serta meridhoi setiap pilihan dan memberi dukungan tanpa batas dan syarat apapun.
11. Adikku tersayang yang telah mendoakan, memberikan semangat, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis.

12. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya agar dalam penulisan skripsi ini selalu diberikan kemudahan dan kelancaran.
13. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah 2018, yang telah memberikan semangat, berbagi ilmu, pengalaman dan waktunya selama masa perkuliahan.
14. Saudari Tiadela Sahrani, Eni Fitria, dan Devi Meidawati yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
15. Teman-teman saya Diana Putri, Sovi Amalia, Setyo Pinasti, Salsabila Fajriyani, Rindy Wahyuni yang senantiasa memberikan semangat dan doa dalam penulisan skripsi.
16. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Semoga segala hal baik dibalas dengan kebaikan yang berlipat oleh Allah SWT, Aamiin.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan agar untuk peneliti selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya.

YOGYAKARTA

Yogyakarta, 07 Februari 2025

Penyusun

Asri Utari
18102040060

ABSTRAK

Asri Utari (18102040060), Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Manajemen Pelayanan Pra Keberangkatan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023.

Animo Masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi, sementara kuota haji yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi terbatas. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menyediakan haji khusus sebagai alternatif bagi mereka yang ingin menunaikan haji dengan waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan dengan haji reguler.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bagaimana manajemen pelayanan pra keberangkatan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2023. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data *interactive model* menurut Miles dan Huberman. Sedangkan untuk menguji keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan atau pembimbing kepada calon Jemaah haji khusus PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari dimensi pelaksanaan pelayanan haji khusus, dimana memiliki sarana dan pra sarana untuk menunjang program-program yang ada, mampu bertanggung jawab kepada Jemaah, mampu melayani dengan cepat dan tepat, dapat berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang luas, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada calon jemaah haji khusus. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti kurang jelaskan SOP, operasional haji dan umroh yang masih tercampur, serta kurangnya komunikasi antar bidang.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Haji Khusus, PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Kajian Pustaka	8
E. Kerangka Teori	13
1. Tinjauan Tentang Haji Khusus	13

2. Tinjauan Manajemen Pelayanan.....	17
F. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Ruang Lingkup Penelitian	24
3. Sumber Data	24
4. Teknik Pengumpulan Data	25
5. Teknik Analisis Data	27
6. Teknik Uji Keabsahan Data.....	29
G. Sistematika Pembahasan	31

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Letak Geografis PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	33
B. Sejarah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	34
C. Visi, Misi, dan Motto PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	37
D. Nilai-Nilai PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	38
1. Fokus	38
2. <i>Integrity</i>	38
3. Hasil.....	38
4. <i>Service Excellent</i>	38
5. Kerja Tim.....	38
E. Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.	40
F. Program dan Kegiatan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	42

1.	Sekolah Umrah.....	42
2.	Program Edukasi Haji	43
3.	Program Alumni.....	43
G.	Paket Trip Haji PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	44
1.	Paket Haji	44
2.	Paket Umrah.....	46
3.	Rihlah Dunia	48

BAB III PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Manajemen Pelayanan Haji Khusus	50
B.	Pelaksanaan Pelayanan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.....	53
1.	Metode Pelaksanaan Pelayanan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa	53
2.	Dimensi Pelaksanaan Pelayanan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa	60

BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan	77
B.	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2	Komponen Aanalisis Data Model Miles dan Huberman...	28
Gambar 1.3	Triangulasi Sumber Data.....	31
Gambar 2.1	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	32
Gambar 2.2	Letak geografis PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	33
Gambar 2.3	Struktur organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Bidang Operasional.....	40
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Bidang <i>Growth</i>	40
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Bidang Relation.....	41
Gambar 3.3	Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa <i>Marketing</i>	41
Gambar 4.1	Perizinan Haji Khusus dari Kemenag RI.....	44

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Animo masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi, sementara kuota haji yang diberikan oleh pemerintah Arab Saudi terbatas. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menyediakan haji khusus sebagai alternatif bagi mereka yang ingin menunaikan haji dengan waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan haji reguler. Mengingat pentingnya ibadah haji bagi umat Islam, maka pelaksanaan ibadah haji harus dipersiapkan dengan matang, baik dari segi pelayanan, pembinaan dan perlindungan bagi calon Jemaah haji maupun penyelenggaraan haji agar dapat mencapai puncak dari Rukun Islam tersebut.¹

Haji berasal dari bahasa Arab *hajja-yahujju-hujjan*, yang berarti *qoshada* yang artinya berkunjung. Sedangkan menurut istilah agama haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarrohmah untuk melakukan serangkaian amalan yang diatur dan ditetapkan oleh Allah SWT sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan.² Haji merupakan kegiatan yang sengaja dilaksanakan untuk mengunjungi Baitullah dengan melakukan serangkaian ibadah di tempat-tempat tertentu pada waktu tertentu dan cara-cara tertentu dengan mengharap Ridha Allah SWT.

¹ M. Quraish Shihab, *Menuju Haji Mabrur*, (Jakarta: Pustaka Zaman, 2000), hlm. 32.

² Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 3.

Program ibadah haji di Indonesia terdapat program haji reguler dan haji khusus. Haji reguler merupakan ibadah haji yang diselenggarakan dan dikelola oleh Pemerintah Indonesia yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama. Sedangkan haji khusus merupakan program ibadah haji yang diselenggarakan oleh swasta dalam hal ini adalah perusahaan biro perjalanan (Biro Travel).³ Dari kedua program haji tersebut terdapat beberapa perbedaan, diantaranya yaitu dalam segi masa tunggu, fasilitas, biaya haji, waktu pelaksanaan, dan penanggungjawab.

Berdasarkan keputusan rapat Panja (Panitia kerja) Komisi VIII DPR RI dan Kementerian Agama (Kemenag) pada Senin (27/11/2023) lalu, total kuota haji Indonesia tahun ini sebanyak 241.000. Dari jumlah tersebut, 221.720 untuk haji reguler dan 19.280 sisanya untuk haji khusus. Selain kuota yang berbeda, cara pendaftaran antara haji reguler dan haji khusus juga berbeda. Pendaftaran haji reguler dilakukan dengan membuka tabungan haji pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) baru mendaftar ke Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenag provinsi. Sementara itu, pendaftaran haji khusus dilakukan melalui penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang sudah mendapat izin dari Kementerian Agama. Menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus, pendaftaran haji khusus dilakukan sepanjang tahun setiap hari kerja sesuai prosedur dan persyaratan yang berlaku.

³ M. Julius, *Manajemen Perjalanan Haji Reguler*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), hlm. V.

Calon jemaah haji harus memenuhi syarat-syarat terlebih dahulu untuk bisa melakukan pendaftaran. Selain itu, perbedaan lainnya adalah terkait masa tunggu. Jika pada haji reguler masa tunggu berkisar pada 11 - 47 tahun, maka haji khusus berkisar di rentang 7-10 tahun. Namun tentunya dengan masa tunggu yang lebih singkat Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) yang dibayarkan juga jauh lebih mahal dibandingkan haji reguler yang notabene di subsidi oleh nilai manfaat sebesar 40 persen dari dana haji yang dikelola Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH).⁴

Dapat kita ketahui bahwa aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji salah satunya yakni dalam manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁵ Menurut Moenir, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁶ Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen

⁴<https://himpuh.or.id/blog/detail/1251/mengenal-haji-khusus-syarat-dan-cara-pendaftarannya-awas-hati-hati-pilih-pihk->. Dipublikasikan 29 Januari 2024, diakses jam 07:36:05

⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 4.

⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 186.

yang baik akan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan atau organisasi, karyawan dan juga masyarakat.

Kegiatan ibadah haji memiliki bagian yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu standar pelaksanaannya ketika masih di tanah air dan pelayanan saat berada di tanah suci. Terdapat aspek penting yang perlu diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos haji ke bank, pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.⁷ Pelayanan yang baik akan memberikan dampak terhadap perhatian pelanggan, sehingga menciptakan citra lembaga yang baik bagi masyarakat. Selain itu, masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga yang dapat memberikan pelayanan secara optimal baik dari segi produk maupun fasilitas yang ditawarkan oleh lembaga. Meningkatnya pelayanan menjadi alasan penting bagi lembaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna menciptakan lembaga untuk kepuasan pelanggan.

PT. Freshnel Kreasindo Perkasa merupakan salah satu biro travel haji dan umrah yang ada di Yogyakarta. PT. Freshnel Kreasindo Perkasa merupakan perusahaan travel haji dan umrah yang ditambah juga dengan wisata dunia, tetapi yang utama yakni haji dan umrahnya. PT. Freshnel Kreasindo Perkasa

⁷ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan dan Keagamaan, 2007), hlm, 22.

Yogyakarta menerapkan teknologi dalam pengelolaan perusahaannya, supaya lebih canggih kedepannya. Namun, satu hal yang menjadi ujung tombak Freshnel yaitu edukasi, di mana selain teknologi dari sisi operasionalnya juga menekankan kepada aspek edukasinya. Jadi, seluruh jamaah ketika mendaftar di Freshnel salah satu fasilitas andalan yang diberikan yaitu fasilitas edukasi baik untuk umrah maupun edukasi haji.⁸

Meskipun terdapat banyak Biro Travel haji dan umrah di Yogyakarta, namun banyak jamaah yang mendaftar haji di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa. Menurut Ustad Zuhair Badruzzaman selaku *Staf Syiar dan Edukasi* di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, PT. Freshnel Kreasindo Perkasa termasuk urutan ke-20 besar dari jumlah travel yang ada di Indonesia untuk jumlah pendaftar haji terbanyak.

Pada saat ini tercatat sebanyak 281 calon jamaah haji khusus, padahal PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sendiri belum pernah memberangkatkan jamaah haji khusus ke Tanah Suci, di mana untuk keberangkatan pertamanya insyaAllah tahun 2026 nanti jika tidak ada perubahan. Calon jamaah tersebut percaya karena di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi calon jamaah.⁹ Jadi, calon jamaah haji khusus tersebut di antara mereka sudah mempunyai kesan baik dari pelayanan di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, sehingga mereka tertarik untuk mendaftar.

⁸ Hasil Wawancara dengan Ustad Zuhair Badruzzaman, Lc, selaku Staff Syiar dan Edukasi di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, pada hari Selasa, tanggal 6 Februari 2024, pukul 10.00-10.45 WIB.

⁹ Hasil Wawancara dengan Ustad Zuhair Badruzzaman, Lc, selaku Staff Syiar dan Edukasi di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, pada hari Selasa, tanggal 6 Februari 2024, pukul 10.00-10.45 WIB

Tabel 1.1

Daftar Jumlah Calon Jemaah Haji Khusus PT. Freshnel Kreasindo Perkasa

No.	Tahun	Jumlah Jemaah Haji Khusus
1	2021	67 calon jemaah haji khusus
2	2022	98 calon jemaah haji khusus
3	2023	54 calon jemaah haji khusus
4	2024	62 calon jemaah haji khusus
Jumlah	281 calon jemaah haji khusus	

Sumber: Data Pribadi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa¹⁰

Program pelayanan haji khusus yang diberikan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa kepada jamaah yaitu terdiri dari mabit haji yang dilaksanakan agar sesama jamaah saling mengenal satu sama lain meskipun keberangkatannya berbeda, kemudian disela-sela dilaksanakannya mabit haji PT. Freshnel Kreasindo Perkasa mencetuskan program “melangkah menuju Arafah”. Telah kita ketahui bahwa melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, maka mekanisme dari program melangkah menuju Arafah yaitu para calon jamaah diminta untuk menginstal aplikasi menghitung langkah (Strava), yang bertujuan untuk melatih para calon jamaah haji agar fisik mereka kuat. Terdapat juga program cek kesehatan disela-sela masa tunggu karena calon jamaah perlu diberikan *insight* untuk menjaga kesehatan sampai keberangkatan. Selain itu terdapat juga program tabungan *dolar* yang diberikan kepada pihak PT.Freshnel Kreasindo Perkasa untuk calon jamaah yang ingin menabung *dolar*, agar tidak kena konversi nilai tukar. Beberapa program diatas merupakan upaya PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dalam menjalin interaksi dengan calon jamaah dengan cara mendengarkan para calon jamaah, kebutuhan para calon jamaah apa

¹⁰ Data Pribadi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, diperoleh pada tanggal 27 Februari 2025, pukul 14.37 WIB.

saja baik dari segi pelayanan, segi edukasi, dan pihak PT. Freshnel Kreasindo Perkasa akan berusaha mengakomodir.¹¹

Berdasarkan paparan di atas, manajemen pelayanan merupakan aspek yang penting untuk selalu diperhatikan dan harus dilaksanakan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Oleh itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023”**. PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta memiliki dua program haji, yakni haji reguler dan haji khusus, peneliti hanya berfokus pada manajemen pelayanan haji khusus yang ada di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta pada tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan pra keberangkatan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pra keberangkatan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2023?

¹¹ Hasil Wawancara dengan Ustad Zuhair Badruzzaman, Lc, selaku Staff Syiar dan Edukasi di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, pada hari Selasa, tanggal 6 Februari 2024, pukul 10.00-10.45 WIB

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengembangan keilmuan Manajemen Dakwah sehingga menumbuhkembangkan kompetensi keilmuan untuk menambah Khasanah keilmuan khususnya pada penyelenggara haji serta bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Secara praktis

1) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah cakrawala dan *khazanah* keilmuan dalam hal manajemen pelayanan haji khusus

2) Bagi Travel PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi atau gagasan baru dalam meningkatkan manajemen pelayanan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, Yogyakarta serta menjadi alat ukur untuk bahan evaluasi dalam merumuskan manajemen pelayanan yang efektif untuk calon jamaah haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, Yogyakarta.

3) Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan gambaran tentang manajemen pelayanan haji khusus.

D. Kajian Pustaka

Paparan dari kajian pustaka ini bertujuan untuk membuktikan orisinalitas dan memberikan kejelasan terhadap hasil penelitian guna membedakan dan membatasi dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti sebagai berikut:

Pertama, Skripsi yang disusun oleh Yainal Mustakim, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul skripsi Efektivitas Pelayanan Prima Jamaah Haji Khusus PT. Proconfo Indah Di Jakarta Selatan Tahun 2016. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari sumber-sumber yang diperoleh dari PT. Proconfo Indah. Teknik pengumpulan data berupa observasi yaitu penulis terjun langsung di PT. Proconfo Indah, melakukan wawancara bebas dengan direktur, karyawan serta membaca dokumen-dokumen penting seperti manifes, buku panduan haji dari PT. Proconfo Indah. Hasil penelitian ini menunjukkan tampak jelas bahwa dalam evaluasi pelayanan prima menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diberikan pelayanannya dan diinginkan para jamaah baik mulai dari pendaftaran hingga sesampainya di Tanah Air.¹²

¹² Yainal Mustakim “Evaluasi Pelayanan Prima Jamaah Haji Khusus Pada PT. Proconfo Indah di Jakarta Selatan Tahun 2016” *Skripsi*, (Jakarta: 2019), hlm. 72.

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Naufal Khalili, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin dengan judul Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin Bapak H. Urin Hasnan, Lc, 3 orang karyawan dan 2 orang jamaah haji khusus tahun 2018. Adapun objek penelitian ini manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji khusus di PT. Taibah Semesta Wisata II sudah baik karena pada pelaksanaannya sesuai dengan PMA No. 23 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus. Pelayanan itu meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi. Meskipun masih terdapat kurang-kurangan dalam pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan kesehatan, tetapi itu masih bisa dibatasi oleh para petugas dan jamaah pun masih bisa memakluminya, dan jamaah secara keseluruhan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II.¹³

Ketiga, Jurnal Pendidikan Vol. 6 Nomor. 2 Tahun 2020, disusun oleh Maharani mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

¹³ Naufal Khalili “Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin” *Skripsi*, (Banjarmasin: 2019), hlm. 94.

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. AL-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi dan pemikiran orang secara individu maupun secara kelompok melalui wawancara dan analisis dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Al-Anshor Madinah Berkah Yogyakarta sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah dengan mengikuti standar pelayanan dari PMA No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah (PPIU) yang mengatur rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah diluar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah yang dilaksanakan oleh pemerintah atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Selain itu PT. Al-Anshor Madinah Berkah Yogyakarta juga membuat terobosan strategi baru seperti melakukan bimbingan *door to door*, sistem bayar lunas di akhir juga program umrah sebanyak tiga kali selama di tanah suci, untuk memudahkan para jamaah yang ingin melakukan badal. Namun demikian, PT. Al-Anshor Madinah Berkah sendiri tidak memiliki strategi pelayanan khusus karena merasa itu hal yang wajar dilakukan untuk konsumen sehingga membuat proses implementasi kurang maksimal dan dilakukan seadanya saja.¹⁴

Keempat, Jurnal Syariah dan Hukum Vol. 3 Nomor. 1 Tahun 2022,
disusun oleh Muh. Darmawan Tri Febriansyah dan Sabri Samin dengan judul

¹⁴ Maharani “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. AL-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta” *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol 6:2 (Yogyakarta, 2020), hlm. 258.

Pelayanan Ibadah Haji Khusus Melalui Travel di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data berupa primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan secara ritual, pelaksanaan ibadah haji khusus tidak berbeda dengan ibadah haji reguler, yang membedakan hanya pada standar pelayanan seperti fasilitas dan waktu tunggu yang relatif lebih cepat. Perbedaan standar pelayanan mengakibatkan tingginya biaya haji khusus bila dibandingkan dengan haji reguler. Sebagai lembaga yang otoritatif, Kementerian Agama telah mengatur mekanisme pelaksanaan ibadah haji khusus dan tersedia sanksi bagi travel yang melakukan pelanggaran, seperti sanksi tertulis, sanksi pembekuan hingga pencabutan perizinan yang disesuaikan dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh travel.¹⁵

Kelima, Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi Vol. 1 Nomor. 2 Tahun 2022, STAIN Bengkalis yang disusun oleh Zulfila dengan judul Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pad Apt. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-undang Republic Indonesia Nomor 8 Tahun 2019. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data adalah wawancara dan dokumentasi dengan subjek pebelitian sebanyak 23 responden. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 bahwa telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang dan telah dilaksanakan dengan baik dalam manajemen pelayanan PT. Tanim tersebut.

¹⁵ Muh. Darmawan Tri Febriansyah dan Sabrina “Pelayanan Ibadah Haji Khusus Melalui Travel di Kota Makassar”. *Jurnal Syariah dan Hukum*. Vol 3:1 (Januari: 2022). hlm. 133-143.

Pada pelayanannya telah mendapatkan pengawasan langsung dari pimpinan serta dalam proses pelayanan diberikan langsung ketika sebelum jamaah diberangkatkan, ketika jamaah sudah berada di Tanah Suci, dan juga perpulungan jamaah.¹⁶

Keenam, Skripsi yang disusun oleh Mila Zahrotul Millah, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul skripsi efektivitas Pelayanan Akomodasi Haji Khusus Pada PT. Ahsanta Tours & Travel Kota Tangerang Selatan Tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akomodasi haji khusus PT Ahsanta cukup efektif, meliputi pelayanan selama di Tanah Air, Makkah, Madinah, apartemen transit, dan Musyair dinilai sudah efektif, ekonomis, bertanggung jawab, pembagian kerja yang nyata, dan prosedur kerja yang praktis. Namun PT Ahsanta tidak memberikan pelayanan akomodasi kepada jamaah haji khusus selama di Jadah.¹⁷

Berdasarkan kajian Pustaka di atas, penelitian yang akan peneliti lakukan terkait dengan Manajemen Pelayanan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

¹⁶ Zulfila “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pada Pt. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019” *Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi*, (Bengkalis: 2022), hlm. 70

¹⁷ Milla Zahrotul Millah “Efektivitas Pelayanan Akomodasi Haji Khusus Pada PT. Ahsanta Tours & Travels Kota Tangerang Selatan” *Skripsi*, (Jakarta: 2023), hlm. 100.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Haji Khusus

a. Pengertian haji khusus

Haji khusus adalah ibadah haji yang keberangkatannya menggunakan kuota Jemaah haji yang dimiliki oleh Kementerian Agama Republik Indonesia yang bekerja sama dengan sejumlah biro perjalanan atau Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat khusus.¹⁸

Haji khusus merupakan jenis haji dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan dengan haji reguler, namun waktu keberangkatan dan waktu pelaksanaannya lebih singkat dibandingkan dengan haji reguler. Haji khusus atau haji plus diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Adapun fasilitas yang akan didapatkan jika mendaftarkan pada program haji khusus diantaranya yaitu:

1) Masa tunggu lebih cepat

Sistem antrean pada program haji reguler ditentukan berdasarkan kabupaten atau kota sesuai dengan domisili di Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sedangkan haji khusus tidak ditentukan berdasarkan domisili sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

¹⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, *Standar Kegiatan Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus*, 1 April 2021, Jakarta.

2) Bimbingan manasik

Sebelum terlaksananya program ibadah haji, para jamaah haji terlebih dahulu melaksanakan bimbingan manasik. Untuk haji reguler dilaksanakan di asrama haji, kemudian untuk haji khusus dapat melaksanakan bimbingan manasik di hotel atau tempat yang telah disiapkan oleh travel.

3) Penerbangan dan penginapan

Pemerintah memberikan fasilitas penerbangan untuk haji reguler yaitu penerbangan dengan transit di Jeddah atau Madinah sedangkan penerbangan yang diberikan untuk jamaah haji khusus adalah penerbangan tanpa transit.

Penginapan yang diperoleh Jemaah haji khusus di Mekah dan Madinah merupakan hotel bintang 5 dan lokasinya dekat dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi. Bahkan tidak jarang hotel yang disediakan oleh Travel berada didepan kedua masjid tersebut.¹⁹

Dari beberapa pengertian haji khusus diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa haji khusus merupakan jenis haji yang dikelola atau dilaksanakan oleh pihak swasta dibawah pengawas dan aturan Pemerintah RI (Kementerian Agama), dengan masa tunggu lebih singkat jika dibandingkan dengan haji reguler, dan fasilitas yang lebih baik.

¹⁹ <https://namira.travel/articles/haji-khusus-atau-haji-plus>. 27 Maret 2023. Diakses jam 13:08.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2016, Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus adalah Penyelenggaraan Haji yang dilaksanakan oleh penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)

b. Bidang-bidang pelayanan haji khusus

Untuk menjalankan pelayanan sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus dengan pengelolaan, pembiayaan dan pelayanan yang bersifat khusus²⁰ tersebut, maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

1) Pelayanan bimbingan jamaah haji

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan bimbingan manasik dan perjalanan Haji kepada Jamaah Haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Dalam pelaksanaannya harus berpedoman pada buku bimbingan manasik dan perjalanan Haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

2) Pelayanan transportasi jamaah haji

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib menyediakan transportasi yang meliputi transportasi udara atau darat sebelum dan selama di Arab Saudi bagi Jamaah Haji, dengan memperhatikan aspek keamanan, keselamatan, dan kenyamanannya.

²⁰ <https://hajikalsel.kemenag.go.id/files/file/KMA-PMA/43d1548424665.pdf>. 17 Mei 2016.

3) Pelayanan akomodasi dan konsumsi

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan pelayanan akomodasi dan konsumsi kepada jamaah haji yang diberikan selama di Jeddah, Mekkah, Madinah, Arafah, Mina yang dilaksanakan sesuai dengan perundang-undangan.

4) Pelayanan kesehatan jamaah haji

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi Jamaah Haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) juga harus bertanggungjawab atas perawatan Jamaah Haji yang dirawat di rumah sakit di negara transit.²¹

2. Manajemen Pelayanan

a. Pengertian manajemen pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan umum merupakan proses manajemen yang kegiatannya diarahkan secara khusus agar terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum/kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat untuk memuaskan pihak yang dilayani.²²

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana,

²¹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Haji Khusus, hlm. 19-21.

²² A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002). hlm. 186.

mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.²³

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap kegiatan manusia yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.²⁴

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut beberapa pakar, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa untuk seseorang yang dilakukan berdasarkan kesadaran untuk melayani, penuh inisiatif, rasa empati, menunjukkan perhatian, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

b. Prinsip manajemen pelayanan

Selain itu terdapat juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- 2) Menyediakan pelayanan yang terpadu (*One-stop-shop*)
- 3) Membuat sistem yang mendukung pelayanan
- 4) Mengusahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan
- 5) Melayani keluhan konsumen secara baik

²³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), hlm. 2-4.

²⁴ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Cetakan ke-1, hlm. 135.

- 6) Melakukan inovasi
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- 8) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- 9) Menjalin komunikasi dan berinteraksi khusus dengan konsumen
- 10) Selalu mengendalikan kualitas²⁵

c. Tahapan-tahapan manajemen pelayanan

- 1) Menunjukkan sikap positif kepada konsumen. Dengan cara mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), memperhitungkan kebutuhan konsumen (perhatian), mengontrol waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- 2) Mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), memperhitungkan kebutuhan konsumen (perhatian), mengontrol waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
- 3) Mengaplikasikan kebutuhan konsumen. Dengan cara berinisiatif untuk lebih bertanggung jawab, berkomunikasi dengan baik dan jelas, pengertian, menyambut konsumen dengan baik, memberikan pelayanan yang menyenangkan.
- 4) Adanya pengakuan kepuasan dari konsumen yang dilayani, dengan cara menyelesaikan segala kebutuhan konsumen, memberikan pelayanan

²⁵ *Ibid*, hlm. 87.

terbaik, bersikaplah dengan cara yang membuat pelanggan merasa dipihak anda.²⁶

d. Bentuk-bentuk pelayanan

Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan diliat dari tolak ukur keberhasilan perusahaan yang ditandai dengan baik dan kepuasan konsumen atau Jemaah haji dalam menjalani proses pelayanan yang diberikan, oleh karena itu pelayanan tidak terlepas dari bentuk-bentuk pelayanan sebgaaai berikut:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan ketika karyawan berinteraksi bersama jamaah baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah, agar layanan secara lisan yang disampaikan dapat diterima oleh jamaah.

2) Layanan dengan tulisan

Pelayanan dengan tulisan cukup efisien dilakukan terutama pelayanan jarak jauh, biasanya layanan dengan tulisan dilakukan dalam bentuk surat menyurat, namun karena zaman semakin berkembang ini, maka pelayanan dalam bentuk tulisan juga semakin berkembang seperti menggunakan media *online*, agar informasi dapat tersampaikan meskipun jarak jauh.

²⁶ Judiari, Josina. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 106.

3) Layanan dengan tindakan

Pelayanan dalam tindakan dilakukan ketika jamaah datang langsung ke kantor maupun diluar kantor, karyawan harus bersikap sopan santun yang mengikuti prosedur yang telah ditentukan, agar jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kenyamanan merupakan faktor yang utama dalam meningkatkan kualitas perusahaan.²⁷

e. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Definisi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.²⁸

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah tergantung pada karyawan yang memberikan pelayanan. Karyawan diwajibkan untuk selalu ramah, sopan dan menarik. Selain itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik, begitu juga dengan kinerja karyawan.

²⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 72.

²⁸ Kasmir, *Etika Costumer Service*,(Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), hlm. 186-187.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya, jamaah ingin diberikan pelayanan secara prima.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah merasa nyaman dan betah dalam ruang tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Dari awal hingga akhir dapat bertanggung jawab dengan baik.

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan mampu melayani dari awal hingga akhir. Jamaah akan merasa puas ketika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya ketika mengalami jamaah diharapkan karyawan perlu melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi dengan baik

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah, dan dapat menjelaskan sesuatu dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti agar jamaah mampu memahami.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan sangat diperlukan sehingga calon jamaah berkeinginan menjadi konsumen perusahaan yang bersngkutan, dan untuk menjaga jamaah lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak pindah perusahaan. Semua itu dimulai dari pelayanan karyawan diperusahaan itu sendiri.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini ditulis untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian

merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.²⁹ Metode yang digunakan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang memperoleh data berupa kata-kata secara tertulis maupun lisan dari sumber data yang diamati selanjutnya digabungkan menjadi sebuah narasi. Menurut Auerbach dan Silverstein sebagaimana dikutip Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang melakukan analisis, interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena.³⁰ Tujuannya untuk mendapatkan data mengenai manajemen pelayanan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2023.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subyek penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh.³¹ Subyek dalam penelitian ini adalah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang termasuk di dalamnya Direktur PT. Freshnel, staf pegawai atau karyawan PT. Freshnel, dan

²⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 3.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 3-4.

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 118.

beberapa calon jamaah haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang bersangkutan dengan penelitian.

b. Obyek penelitian

Sugiyono mengartikan bahwa objek penelitian merupakan suatu atribut, sifat, nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³² Obyek penelitian dalam penelitian ini yaitu tentang manajemen pelayanan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta tahun 2023 yang beralamatkan di Jl. Kemuning No. 22 Baciro Gondokusuman Yogyakarta

3. Sumber Data

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

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau narasumber terkait objek penelitian. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari Direktur PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, staf karyawan/pegawai PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, serta beberapa calon jamaah haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 20.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data tidak langsung yaitu informasi lain tentang pembinaan, seperti catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan, brosur, dan kegiatan-kegiatan serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Teknik penumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam, dengan cara interaksi secara langsung dengan informan atau subjek penelitian.³³ Wawancara dalam penelitian ini menggali informasi dengan melibatkan pihak PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, karyawan dan beberapa pihak yang terkait.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 137-145.

b. Observasi

Menurut Nasution sebagaimana dikutip Sugiyono observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu berdasarkan fakta yang diperoleh selama observasi. Data dikumpulkan dan disaring menggunakan berbagai alat berteknologi tinggi sehingga objek yang sangat kecil dan sangat jauh dapat diidentifikasi dengan jelas.³⁴ Observasi digunakan untuk memperkuat data yang telah diperoleh melalui wawancara ataupun dokumentasi. Jenis observasi yang digunakan yakni observasi non partisipan, dimana dalam pengumpulan data peneliti tidak terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan subyek yang diteliti, tetapi mengatakan terus terang kepada subyek bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu, berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya.³⁵ Dokumentasi bertujuan untuk mencari data baik berupa foto, catatan dan dokumen kepada lembaga PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 106

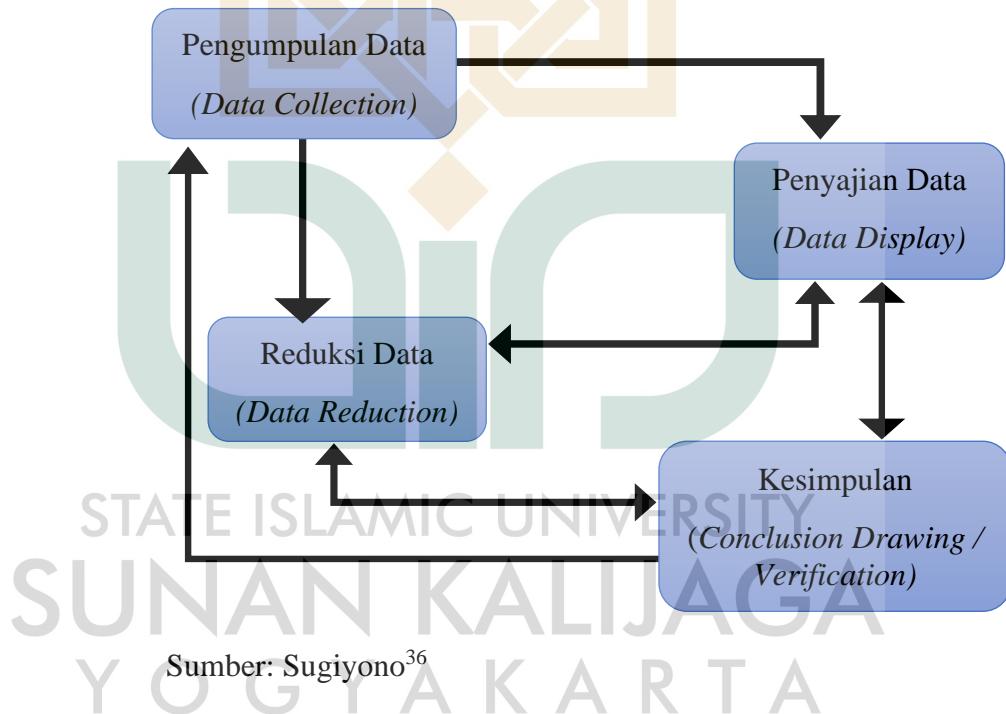
³⁵ *Ibid.*, hlm. 124

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, data yang diperoleh akan bersifat deskripsi dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dihasilkan akan dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan melalui bentuk deskriptif. Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis data model Miles dan Huberman. Adapun langkah-langkah yang gunakan sebagai berikut:

Gambar 1.2

Komponen Analisis Data Model Miles dan Huberman



Sumber: Sugiyono³⁶

³⁶ *Ibid.*, hlm. 134.

Menurut Miles dan Huberman kegiatan analisis terdiri dari empat unsur yaitu:

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada awal penelitian, peneliti akan menjelajahi situasi obyek diteliti, semua yang terdengar dan tampak akan direkam. Dengan begitu peneliti akan mendapatkan data yang banyak dan beragam.³⁷

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya.³⁸ Reduksi data merupakan kegiatan penggolongan data sehingga dapat memudahkan peneliti dalam menganalisis selanjutnya. Banyaknya data yang diperoleh dilapangan akan direduksi dengan cara meringkas, kemudian mengelompokkan sesuai dengan fokus penelitian.

c. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka tahap selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data adalah merangkai data yang tersusun dalam upaya mengambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan.

Biasanya bentuk penyajian data kualitatif menggunakan uraian singkat,

³⁷ *Ibid.*, hlm. 134.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 135.

bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain-lain.³⁹ Dengan penyajian data akan mudah untuk memahami sesuatu yang terjadi untuk merencanakan kerja kedepannya berdasarkan apa yang telah dipahami.⁴⁰

d. Kesimpulan (*Verification/ Conclution Drawing*)

Verifikasi atau penarikan kesimpulan adalah usaha penarikan kesimpulan penelitian, baik kesimpulan sementara maupun kesimpulan akhir. Kesimpulan sementara akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang mendukung. Tetapi kesimpulan sementara ditemukan bukti yang kuat saat peneliti mengumpulkan data di lapangan, sehingga dapat disebut kesimpulan yang kredibel.⁴¹

6. Teknik Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini untuk membuktikan keabsahan data yang ada, maka dilakukan pengecekan data melalui metode triangulasi sebagai alat pengecekan keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pengujian data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu.⁴² Terdapat tiga jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber yaitu metode pengecekan data melalui penggabungan beberapa sumber yang berbeda. Triangulasi teknik yaitu metode pengecekan data melalui penggabungan beberapa teknik yang berbeda. Selanjutnya

³⁹ *Ibid.*, hlm. 323-324.

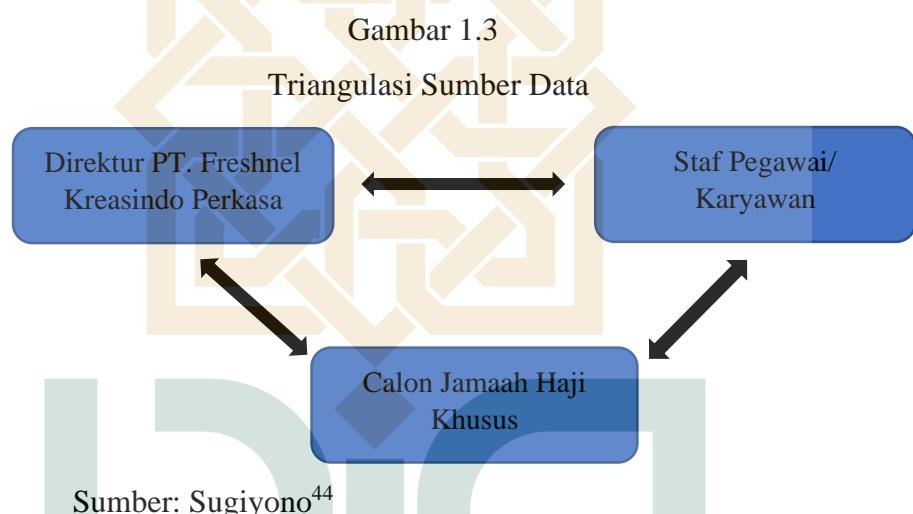
⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 325.

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 329.

⁴² *Ibidi.*, hlm. 299

triangulasi waktu adalah metode pengecekan data melalui penggabungan beberapa waktu yang berbeda.⁴³ Penelitian ini menggunakan teknik pengecekan keabsahan data triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber data digunakan untuk pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data. Pengecekan derajar kepercayaan sumber data dilakukan dengan metode yang berbeda dari sumber data yang berbeda.

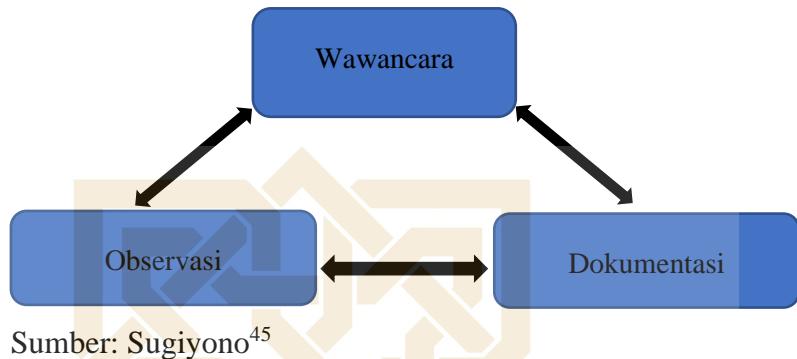


Triangulasi teknik pengumpulan data dgunakan untuk mendapatkan data yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengecekan data melalui triangulasi metode didapatkan dari wawancara, kemudian dicek melalui dokumentasi dan observasi.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 369.

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 83.

Gambar 2.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dikelompokkan menjadi empat bab untuk mempermudah memahami permasalahan yang dikemukakan secara sistematis dan memperjelas pembaca pada setiap permasalahan. Berikut uraian setiap bab sebagai berikut:

- BAB I Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penelitian.
- BAB II Bab ini terdiri dari gambaran umum PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta. Pada bab ini dideskripsikan mengenai sejarah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, struktur pengurusan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, visi dan misi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, sarana dan prasarana yang dimiliki PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.
- BAB III Bab ini menjelaskan tentang bagaimana manajemen pelayanan haji khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 327.

BAB IV Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran yang diakhiri dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penyusun tentang Manajemen Pelayanan Pra Keberangkatan Haji Khusus di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta Tahun 2023. Maka, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pertama, pelayanan yang dilakukan oleh karyawan atau pembimbing kepada calon jemaah haji khusus PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari dua aspek pelaksanaan pelayanan haji khusus yang dilakukan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yang meliputi:

Peratama yaitu metode pelaksanaan pelayanan haji khusus yang meliputi layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan tindakan. Yang kedua yaitu dimensi pelaksanaan pelayanan yang sudah terlaksana di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yaitu: Tersedianya karyawan atau pembimbing yang baik, yang memiliki sarana dan pra sarana untuk menunjang program-program yang ada, mampu bertanggung jawab kepada calon jemaah haji khusus, mampu melayani dengan cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada calon jemaah haji khusus. Yang ketiga yaitu dimensi pelaksanaan pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, yaitu seperti kurang jelasnya

SOP yang ada di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, operasional haji dan umroh yang masih tercampur serta kurangnya komunikasi antar bidang.

Kedua, manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dalam pelayanan haji khusus yaitu: memaksimalkan pelayanan kepada jemaah haji khusus, menjalin hubungan baik dengan jemaah haji khusus, memahami kebutuhan jemaah haji khusus serta menjalin komunikasi yang baik dengan jemaah haji khusus.

B. Saran

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada jemaah. Pelayanan menjadi salah satu hal yang paling penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti PT. Freshnel Kreasindo Perkasa. Untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dapat dilihat dari kepuasaan jemaah, namun ketika pelayanan yang diberikan tidak seperti apa yang diharapkan oleh jemaah, maka PT. Freshnel selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penyusun mengemukakan beberapa saran yang bertujuan untuk memberikan masukan yang bertujuan untuk membangun bagi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa agar meningkatkan demi kemajuan bagi Lembaga. Adapun saran-saran yang penyusun tulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

PT. Freshnel Kreasindo Perkasa agar lebih meningkatkan komunikasi antar bidang agar tidak terjadi miskomunikasi antar bidang ketika melaksanakan pelayanan. Tidak hanya itu PT. Freshnel Kreasindo Perkasa harus membuat SOP yang jelas agar dapat menunjang kelancaran pelayanan, untuk operasional haji dan umroh perlu dibedakan agar lebih mudah dalam menjalankan pelayanan pada bidangnya masing-masing.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan dengan wawasan yang lebih terbuka lagi sehingga dapat menambah khasanah keilmuan tentang manajemen pelayanan haji khusus, khususnya manajemen dakwah konsentrasi haji dan umrah.



DAFTAR PUSTAKA

A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.

Aisyah, Nindita Nur, “Implementasi Digital Marketing Di Rihaal Umrah dan Edukasi Tahun 2020”, Skripsi Tidak diterbitkan, Yogyakarta

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Atmasari, Nina “*Rihaal Umrah dan Edukasi Berikan Pembelajaran Seputar Umrah*”, <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/02/27/510/974747/rihaal-umrah-dan-edukasi-berikan-pembelajaran-seputar-umrah>, diakses pada hari Jum’at, tanggal 11 Oktober 2024, pukul 20.07 WIB.

Aufa, Nur Farah, *Efektifitas Pelaksanaan Program Sekolah Umrah di Rihaal Umrah dan Edukasi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta: Tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2019.

Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan dan Keagamaan, 2007.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Data pribadi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, *Company Profile*, diakses pada tanggal 14 Mei 2024, pukul 14.20 WIB.

Data Pribadi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, diperoleh pada tanggal 27 Februari 2025, pukul 14.37 WIB.

Dimjati, Djamaruddin, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap*, Solo PT. Era Adicitra Intermedia, 2011.

Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus, Kementerian Agama Republik Indonesia, <https://simpu.kemenag.go.id/home/pihkdetail/3513>, diakses pada hari Kamis, tanggal 14 November 2024 pukul 08.58 WIB.

Dokumen, Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, tahun 2024, dikutip pada hari Minggu, tanggal 20 Oktober 2024.

Dokumentasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, pada hari Selasa, tanggal 14 Mei 2024, pukul 10.00 WIB.

Febriansyah, Muh. Darmawan Tri dan Sabrina “Pelayanan Ibadah Haji Khusus Melalui Travel di Kota Makassar”. *Jurnal Syariah dan Hukum*. Vol 3:1, Januari: 2022.

<https://hajikalsel.kemenag.go.id/files/file/KMA-PMA/43d1548424665.pdf..>
Penyelenggaraan Haji Khusus, 2016.

<https://himpuh.or.id/blog/detail/1251/mengenal-haji-khusus-syarat-dan-cara-pendaftarannya-awas-hati-hati-pilih-pihk-.> *Mengenal Haji Khusus Syara dan Pendaftarannya*, 2024.

<https://namira.travel/articles/haji-khusus-atau-haji-plus>. *Haji Khusus Atau Haji Plus*, 2023.

Ikhtiar penuhi panggilan, Agus Muhammad & Rita Eko Yuniarti (CEO Freshnel, <https://www.sekolahaji.com/>) diakses pada hari Senin, tanggal 14 Oktober 2024, pukul 11.39 WIB.

Judiari, Josina. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005.

Katalog online, <https://katalog.freshnel.com/trip/detail/19> diakses pada hari Rabu, tanggal 13 November 2024 pukul 19.14 WIB.

Katalog Trip Rihaal dan Edukasi

Khalili, Naufal, “Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin” *Skripsi*, Banjarmasin: 2019.

M. Julius, *Manajemen Perjalanan Haji Reguler*, Malang Universitas Brawijaya Press, 2011.

Maharani “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT. AL-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta” *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, Vol. 6:2, Yogyakarta, 2020.

Millah, Milla Zahrotul, “Efektivitas Pelayanan Akomodasi Haji Khusus Pada PT. Ahsanta Tours & Travels Kota Tangerang Selatan” *Skripsi*, Jakarta: 2023.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Mustakim, Yainal, “Evaluasi Pelayanan Prima Jamaah Haji Khusus Pada PT. Proconfo Indah di Jakarta Selatan Tahun 2016” *Skripsi*, Jakarta: 2019.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021, *Standar Kegiatan Usaha Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus*, 1 April 2021, Jakarta.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Haji Khusus.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2018.

Rihaal Umrah dan si, *R'MEdukaqs Umrah & Wisata Dunia Islam*, vol special/1440.

Shihab, M. Quraish, *Menuju Haji Mabrur*, Jakarta Pustaka Zaman, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2018.

Zulfilia “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pada Pt. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019” *Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi*, Bengkalis: 2022.

Wawancara dengan Ibu Emry, selaku calon jemaah haji khusus PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, pada hari Minggu tanggal 19 Mei 2024, pukul 09.03-10.00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Novita Windhasari, selaku calon jemaah haji khusus PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, pada hari Satu tanggal 7 September 2024, pukul 14.05-15.00 WIB

Wawancara dengan Ustad Zuhair Badruzzaman, Lc, selaku Staff Syiar dan Edukasi di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, pada hari Selasa, tanggal 6 Februari 2024, pukul 10.00-10.45 WIB.

Wawancara dengan Ustadzah Dyah Nur Fadhillah selaku Staff Marketing Haji di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, pada hari Selasa tanggal 14 Mei 2024 pukul 11.15-12.20 WIB.