

## BAB II

### KERANGKA TEORI TENTANG APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN WISATA RELIGI DAN PELAYANAN BIRO WISATA

#### A. Aplikasi Fungsi Perencanaan

##### 1. Pengertian *Aplikasi*

Dalam Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah, Prof. Komaruddin memberikan definisi *aplikasi* yang dalam bahasa Inggris disebut *application*, berasal dari bahasa latin; *applicatio* yang berarti penggabungan dan *applico* yang mempunyai arti menggabungkan pada. Dan kata aplikasi secara bahasa mempunyai arti menerapkan, menggunakan. Secara istilah, Aplikasi mempunyai arti kemampuan menggunakan sesuatu, misalnya teori dalam pemakaian praktis (Komaruddin, 2007:18).

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti penerapan atau penggunaan teori fungsi perencanaan untuk kegiatan wisata religi yang diselenggarakan biro wisata Fajar Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

##### 2. Pengertian Perencanaan

GR. Terry dan LW. Rue yang dialihbahasakan oleh GA. Ticoalu (1991: 9) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu kerja, dan dalam melakukan pekerjaan seorang manajer harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen itu terdiri dari; *planning* (perencanaan), *organizing*

(pengorganisasian), *staffing* (kepegawaian), *motivating* (pemotivasian), dan *controlling* (pengawasan). Dalam penerapan fungsi manajemen, perencanaan (*planning*) merupakan fungsi manajemen yang pertama dilaksanakan dalam proses manajemen. Perencanaan berperan sebagai pondasi atau dasar pengambilan keputusan untuk suatu keadaan di masa mendatang berdasarkan tujuan yang ingin dicapai.

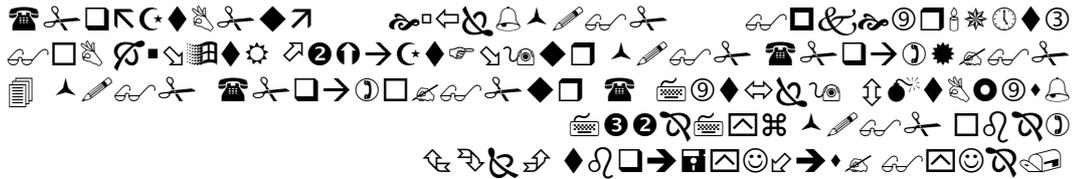
Kata perencanaan dalam Bahasa Indonesia terdiri dari suku kata pe-rencana-an. Rencana dalam kamus istilah manajemen mempunyai arti uraian tentang apa, dimana, kapan dan berapa banyak sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil. Dan kata imbuhan pe-an menunjukkan arti proses membuat. Jadi, Perencanaan secara bahasa adalah proses menyusun rencana yang dimana rencana tersebut memuat tentang jawaban atas 5W+1H. Berikut ini unsur yang harus dijawab oleh *planning* meliputi 5W+1H yaitu:

- a) What, tindakan apa yang harus dikerjakan?
- b) Why, Mengapa tindakan itu dikerjakan?
- c) Where, Dimana tindakan itu harus dilaksanakan?
- d) When, Kapan tindakan itu di mulai dan kapan dilaksanakan?
- e) Who, Siapa yang akan mengerjakan tindakan itu?
- f) How, Bagaimana cara melaksanakan tindakan itu?

Menjawab pertanyaan apa berarti menyangkut tujuan yang akan dicapai dan penentuan usaha yang akan dilakukan. Dalam hal ini diperlukan sumber daya yang dimiliki perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan yang akan diselenggarakan guna mencapai tujuan bersama.

Dalam menjawab pertanyaan mengapa adalah berhubungan dengan maksud dari kegiatan yang diselenggarakan yang disebut dengan sasaran. Mengenai pertanyaan dimana berhubungan dengan faktor tempat. Faktor tempat ini yang menentukan tempat/lokasi penyelenggaraan suatu kegiatan akan berlangsung. Dan pertanyaan kapan, berkaitan dengan faktor waktu. Faktor waktu merupakan faktor yang menentukan waktu penyelenggaraan suatu kegiatan serta lama durasi waktu setiap kegiatan. Sedangkan pertanyaan siapa, berkaitan dengan faktor tenaga kerja yaitu jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dan ketersediaannya. Perhatian terhadap faktor tenaga tidak dapat diabaikan sebab tercapai tidaknya apa yang direncanakan pada akhirnya bergantung pada tenaga-tenaga kerja. Menjawab pertanyaan bagaimana, pertanyaan ini berhubungan dengan metode atau cara-cara yang akan dipakai dalam melaksanakan tugas (Siagian, 1998: 80-81).

Jadi dengan perencanaan, maka dapat ditetapkan terlebih dahulu apa yang akan dikerjakan, bagaimana cara mengerjakannya, apa yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakan, dan kapan dikerjakan. Seluruh jawaban 5W + 1H tersebut dalam penentuan dan pembuatannya harus dipikirkan secara matang sebab enam factor tersebut saling mendukung dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tentang perencanaan, Al Qur'an secara tegas menjelaskan dalam surat Al Hasyr ayat 18.



Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan". (QS. Al Hasyr: 18) (Depag, 1994:548)

Di dalam ayat tersebut terkandung makna bahwa memperhatikan apa yang diperbuatnya untuk hari esok adalah termasuk perbuatan baik yang dimana terdapat niat kebaikan dalam menghadapi hari esok yang belum terlaksana. Maka dari itu untuk mencapai tujuan perlu mengadakan suatu aktivitas mengidentifikasi peristiwa masa yang akan datang guna memudahkan pada saat pelaksanaan. Dan dalam istilah ilmu manajemen, aktivitas ini disebut dengan perencanaan. Selain itu, perencanaan tersebut juga dapat menjadi pedoman atau asas tindakan untuk hari esok dan pelaksanaannya pun terkendali.

Para ahli mengemukakan definisi perencanaan berdasarkan sudut pandang masing-masing. Menurut Siswanto (Siswanto, 2005: 42), Suatu perencanaan adalah suatu aktifitas integratif yang berusaha memaksimalkan efektifitas seluruhnya dari suatu organisasi sebagai suatu sistem, sesuai arah dan tujuan yang ingin dicapai. Maksud dari definisi tersebut perencanaan merupakan salah satu aktifitas manajemen yang mengusahakan adanya efektifitas dalam mencapai tujuan organisasi agar sesuai arah. Menurut G.R Terry (G.R Terry, 1986: 163), *Planning* atau perencanaan dapat berarti meliputi tindakan memilih dan

menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan. Jadi, perencanaan berarti menentukan sebelumnya sesuatu yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya.

Sedangkan perencanaan menurut Joseph L. Massie (Massie, 1987: 90), merupakan suatu proses dimana seorang manajer melihat ke masa depan dan menemukan alternatif-alternatif arah kegiatan. Maksudnya adalah selain menentukan masa depan, melalui perencanaan juga dapat ditemukan beberapa alternatif arah kegiatan yang dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sehingga perencanaan bukanlah angan-angan belaka melainkan salah satu usaha planer dalam mencapai tujuan dan dapat direalisasikan pada saat pelaksanaan. Amirullah dan Haris Budiono dalam buku Pengantar Manajemen menyatakan bahwa perencanaan pada konteks organisasi adalah suatu proses menetapkan tujuan dan sasaran, menentukan pilihan-pilihan tindakan yang akan di lakukan, dan mengkaji cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan masa depan yang telah ditetapkan sebelumnya (amirullah dan Budiono, 2004: 90).

Menurut Louis A. Allen (1963) yang dikutip HB. Siswanto (2005:45), perencanaan terdiri atas aktivitas yang dioperasikan oleh seorang manajer untuk berpikir ke depan dan mengambil keputusan saat ini, yang memungkinkan untuk mendahului serta menghadapi tantangan pada waktu mendatang. Maksudnya adalah perencanaan merupakan suatu

langkah awal dalam memulai suatu kegiatan yang akan datang dalam waktu jarak tertentu dan sekaligus memikirkan langka-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Berhasil tidaknya suatu kegiatan yang dilaksanakan tergantung pada awal dari merencanakan kegiatan tersebut. Bila diibaratkan dalam suatu pondasi yang menopang seluruh rangkaian didalamnya sehingga menjadi satu bangunan yang kokoh.

Dengan keterangan di atas, tampaklah bahwa inti dari perencanaan adalah proses pemikiran tentang segala kegiatan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dengan melihat dan memikirkan peluang dan ancaman yang ada atas tindakan-tindakan yang dilakukan.

Anwari (1983:50) menyatakan bahwa *planning* yang baik mempunyai cirri-ciri sebagai berikut:

1. Sebelumnya harus dimengerti dan dipahami masalah-masalah yang dihadapi, kemudian dicoba menyederhanakan dengan menggunakan kata-kata yang singkat dan jelas.
2. Suatu rencana harus didasarkan pada batas dan tujuan yang jelas.
3. Suatu rencana arus dapat dijadikan patokan atau pegangan bagi pelaksanaannya.
4. Suatu rencana harus stabil tetapi cukup fleksibel, artinya tidak sering dirubah tetapi cukup bias menampung perubahan-perubahan yang terjadi.
5. Suatu rencana harus ekonomis.

6. Suatu rencana barulah dibuat jika setelah diteliti dan dipertimbangkan secara matang.

Dengan adanya *planning* yang baik diharapkan agar tujuan dapat dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Anwari (1983:51) menjelaskan bahwa perencanaan mempunyai beberapa keuntungan antara lain sebagai berikut:

1. Tenaga Kerja

Tanpa tenaga kerja yang berkualitas maka akan sangat sulit bagi sebuah perusahaan dalam pengembangan diri. Itulah pentingnya tenaga kerja yang dapat membantu mensukseskan program yang diselenggarakan oleh perusahaan.

Dalam hal tenaga kerja perencanaan dapat memberikan keuntungan yang sangat besar dan membantu meningkatkan kinerja yaitu antara lain:

- a. Adanya pengendalian pada jumlah tenaga kerja secara kuantitas seminimal mungkin dan maksimal secara kualitas.
- b. Penempatan dapat diusahakan setepat mungkin.
- c. Pembagian kerja dapat diusahakan sebaik mungkin;
- d. Pengarahan dapat diusahakan sebaik mungkin;
- e. Pelaksanaan kerja dapat diusahakan secepat mungkin;
- f. Peran dapat dilakukan sering mungkin;
- g. Proses kerja seefisien mungkin.

## 2. Modal

Modal merupakan factor utama dalam usaha. Berikut beberapa keutungan perencanaan yang berkenaan dengan modal yaitu:

- a. Penggunaannya dapat diusahakan seefisien mungkin;
- b. Penggunaan alat dapat diusahakan seefisien mungkin.
- c. Biaya dapat ditekan sekecil mungkin.
- d. Pengawasan dapat dilakukan sebaik mungkin.

Disamping itu perencanaan itu mempunyai peran penting sebagai pedoman untuk;

- a. Organisasi memperoleh dan menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- b. Anggota organisasi melaksanakan aktifitas yang konsisten dengan tujuan dan prosedur yang sudah ditetapkan.
- c. Memonitor dan mengukur kemajuan untuk mencapai tujuan sehingga tindakan korektif dapat diambil bila kemajuan tidak memuaskan (Stoner, dkk, 1993:11).

### **2.1 Tipe-tipe perencanaan**

Pengklasifikasian perencanaan telah banyak dilakukan oleh para ahli antara lain sebagai berikut:

- a. Menurut Handoko (1999:85-89) perencanaan mempunyai dua tipe utama antara lain:

1. Rencana strategic (*strategic plans*)

Rencana ini dirancang guna memenuhi tujuan-tujuan organisasi atau perusahaan yang lebih luas serta

mengimplementasikan misi yang memberikan alasan khas keberadaan organisasi.

## 2. Rencana operasional (*operational plans*)

Rencana ini berupa penguraian lebih terinci mengenai cara bagaimana rencana-rencana strategic dapat tercapai. Rencana operasional mempunyai dua tipe yaitu rencana sekali pakai dan rencana tetap.

- a) Rencana sekali pakai adalah serangkaian kegiatan terperinci yang kemungkinan tidak berulang dalam bentuk yang sama di waktu mendatang.
- b) Rencana tetap memiliki wujud umum antara lain; kebijaksanaan, prosedur dan aturan. Rencana ini sekali ditetapkan akan terus diterapkan sampai perlu diubah (dimodifikasi) atau dihapuskan. Rencana ini dapat menghemat waktu yang digunakan untuk membuat perencanaan dan pembuatan keputusan karena situasi-situasi yang sama ditangani secara konsisten.

b. Amirullah dan Budiyo (2004:96-98) mengklasifikasikan tipe perencanaan menjadi tiga yaitu:

- a) Perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek

Pengelompokkan tipe ini berdasarkan pada jangka waktu penggunaannya. Kedua tipe perencanaan tersebut lebih mengacu pada upaya untuk mengatasi permasalahan pada masa yang akan datang.

Perencanaan jangka pendek merupakan perencanaan untuk jangka waktu satu tahun atau kurang dari setahun. Sedangkan perencanaan jangka panjang merupakan perencanaan dengan jangka waktu 5 tahun atau lebih. Perencanaan jangka pendek itu bersifat operasional. Sebaliknya perencanaan jangka panjang biasanya bersifat strategis.

b) Perencanaan strategis dan perencanaan operasional

Perencanaan strategis (*strategic plan*) merupakan suatu rencana jangka panjang dalam rangka mencapai strategis. Fokus utama rencana ini adalah organisasi keseluruhan yang meliputi gambaran tentang pengalokasian sumber daya, prioritas, dan langkah-langkah untuk mencapainya.

Perencanaan operasional (*operational plan*) dapat diartikan sebagai pendefinisian tentang apa yang harus dilakukan untuk mengimplimentasikan perencanaan strategis dan untuk mencapai tujuan strategis tersebut. Perencanaan operasional meliputi perencanaan produksi, perencanaan keuangan, perencanaan fasilitas, dan perencanaan pemasaran.

c) Perencanaan sekali pakai dan perencanaan tetap

Perencanaan sekali pakai (*single use plans*) merupakan rencana yang digunakan sekali saja yang secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan situasi khas dan diciptakan sebagai tanggapan terhadap keputusan-keputusan yang tidak terprogram yang diambil oleh para

manajer. Rencana sekali pakai itu meliputi anggaran, proyek, dan program. Sedangkan perencanaan tetap (*standing plans*) merupakan perencanaan yang digunakan untuk kegiatan yang berulang kali secara terus menerus yang tertuang dalam bentuk kebijaksanaan, prosedur, dan aturan.

## 2.2 Fungsi-fungsi Perencanaan

Manajemen dalam aktivitasnya mempunyai beberapa fungsi. Dalam pembagian fungsi-fungsi manajemen terdapat perbedaan dikalangan para ahli. Diantaranya adalah menurut GR. Terry mempunyai lima fungsi manajemen yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (kepegawaian), *motivating* (pemotivasian), dan *controlling* (pengawasan) (Terry, 1991: 9)

Dalam kamus manajemen (Marbun, 2005: 79) disebutkan bahwa arti dari fungsi adalah bagian utama dari cabang kerja yang selanjutnya terbagi menjadi aktivitas. Dalam pembagian aktivitas fungsi perencanaan terdapat perbedaan dapat kita lihat sebagai berikut;

- a. Handoko (1999:79) menyatakan bahwa semua kegiatan pada dasarnya melalui empat tahap berikut:

Tahap 1: Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan.

Pada tahap ini perencanaan dimulai dengan menentukan kebutuhan organisasi atau perusahaan serta menetapkan tujuan yang ingin dicapai dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki.

Tahap 2: Merumuskan keadaan saat ini.

Pemahaman posisi perusahaan dengan sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan. Tahap ini memerlukan informasi keuangan dan data statistik yang didapat melalui komunikasi dalam organisasi.

Tahap 3: Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.

Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Tahap 4: Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan. Tahap terakhir ini dalam proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan, penilaian alternatif, dan pemilihan alternatif terbaik diantara berbagai alternatif yang ada.

b. Manullang (1963: 52-54) menyatakan bahwa untuk membuat suatu rencana terdapat tindakan-tindakan yang harus dilalui antara lain sebagai berikut:

1. Menetapkan Tugas dan Tujuan

Dalam membuat rencana langkah pertama adalah menentukan tujuan dan tugas. Tugas dan tujuan adalah dua pengertian yang mempunyai hubungan yang sangat erat. Bila kita melaksanakan tugas, pasti ada yang menjadi tujuan kegiatan tersebut. Sebaliknya suatu tujuan tidak akan tercapai apabila kita tidak melakukan sesuatu kegiatan yaitu melakukan tugas.

## 2. Mengobservasi dan Menganalisa

Langkah berikutnya adalah mengobservasi factor-faktor yang mempermudah pencaaian tujuan. Bila faktor-faktor tersebut sudah terkumpul lalu dianalisa guna menetapkan mana yang yang efektif dipergunakan pada masa yang akan datang.

## 3. Mengadakan Kemungkinan-kemungkinan

Tersedianya bahan-bahan yang telah diperoleh pada langkah sebelumnya memberikan perencanaan dapat membuat beberapa kemungkinan untuk mencapai tujuan. Dan kemungkinan-kemungkinan tersebut dapat diurutkan atas dasar prioritas tertentu.

## 4. Membuat Sintesa

Langkah ini merupakan fase dimana pembuat rencana (*planner*) membuat sintesa atau mengawinkan berbagai kemungkinan. Sela-sela yang negatif dari berbagai kemungkinan dibuang dan unsur-unsur positif diambil. Sehingga diperoleh sintesa dari beberapa kemungkinan tersebut.

- c. Louis A. Allen mengemukakan bahwa aktivitas-aktivitas dalam fungsi perencanaan yang dikutip oleh Hasibuan (2007:113-114) adalah sebagai berikut:

### a) Peramalan (*forecasting*)

Usaha seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang. Ramalan-ramalan itu disusun secara sistematis dan berkesinambungan serta berusaha mendahului kondisi-kondisi pada waktu yang akan datang.

b) Penetapan tujuan (*establishing objective*)

Dalam rangka meramal manajer harus menentukan dengan tegas hasil akhir yang diinginkan. Menetapkan tujuan ini merupakan tugas dari perencana (*planner*). Tujuan harus dikembangkan untuk menentukan semua kegiatan yang akan dilakukan.

c) Pemrograman (*programming*)

Perencanaan harus menetapkan prosedur dari kegiatan-kegiatan dan biaya-biaya yang diperlukan setiap kegiatan demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Manajer memperkuat langkah-langkah tindakan yang akan diambil berdasarkan prioritas pelaksanaannya.

d) Penjadwalan (*scheduling*)

Manajer harus menentukan waktu yang tepat, karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari suatu tindakan yang berhasil dengan baik. Manajer menentukan waktu dari kegiatan-kegiatannya melalui penyusunan jadwal, kapan harus dimulai dan berapa lama aktivitas dikerjakan.

e) Penganggaran (*budgeting*)

Penyusunan anggaran ini dilakukan oleh perencana dalam mengalokasikan sumber-sumber dana yang ada serta penetapan besarnya anggaran untuk setiap kegiatan yang dilakukan.

Dalam hal ini ditentukan alat –alat, tenaga kerja serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan dalam mencapai tujuan dan

melaksanakan acara-acara secara efektif dan efisien. Budgeting ini juga merupakan alat pengendalian dalam keuangan.

f) Pengembangan prosedur (*developing procedure*)

Untuk penghematan, efektifitas dan keseragaman diusahakan sebaik-baiknya sehingga pekerjaan-pekerjaan tertentu harus dilakukan dengan cara yang tepat sama dimanapun pekerjaan itu diselenggarakan.

g) Penetapan dan penafsiran kebijakan (*establishing and interpreting policies*)

Untuk menjamin keseragaman dan keselarasan tindakan dalam menguasai masalah-masalah dan situasi pokok, seorang menetapkan, menafsirkan kebijakan-kebijakan. Suatu kebijakan adalah keputusan yang senantiasa berlaku untuk masalah-masalah yang timbul berulang-ulang dalam perusahaan. Kebijakan tersebut merupakan aktivitas yang dilakukan dalam menetapkan syarat berdasarkan kondisi dimana manajer dan para bawahannya akan bekerja.

## **B. Wisata Religi**

### **1. Pengertian Wisata Religi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, wisata adalah bepergian bersama-sama untuk memperluas pengetahuan (Poerwadarminta, 2006: 640). Dapat dipahami bahwa wisata merupakan sebuah yang dilaksanakan oleh sekelompok orang secara sukarela dan bersifat sementara guna menikmati obyek dan daya tarik wisata dan menambah pengalaman bagi

yang bersangkutan. Wisata adalah sebuah perjalanan, namun tidak semua perjalanan dapat dikatakan sebagai wisata dengan kata lain melakukan wisata berarti melakukan perjalanan tapi melakukan perjalanan belum tentu wisata (Suyitno, 2006: 8). Kesrul menjelaskan bahwa perjalanan wisata adalah suatu perjalanan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Perjalanan keliling yang kembali lagi ke tempat asalnya.
- b. Pelaku perjalanan hanya tinggal untuk sementara.
- c. Perjalanan tersebut telah direncanakan terlebih dahulu.
- d. Ada organisasi/orang yang mengatur perjalanan tersebut.
- e. Terdapat unsur-unsur produk wisata.
- f. Ada tujuan yang ingin dicapai dari perjalanan wisata.
- g. Dilakukan dengan santai (Kesrul, 2003: 6).

Religi atau agama berasal dari kata "*religere*", dalam bahasa Latin artinya berpegang pada norma-norma. Sedangkan istilah "*religion*" sekarang di Indonesia menjadi "*religi*" yaitu menunjukkan hubungannya dengan tetap antara manusia dengan Tuhan saja (Ali, 2004: 3). Wisata religi ialah sebuah wisata yang memberikan dampak nilai-nilai spiritual dan bernuansa yang terdapat dalam museum yang diperkaya dengan hasil karya dan produk serta peninggalan yang menunjukkan jati diri bahwa artefak bernuansa agama juga ditampilkan dalam visualisasi yang memadai (Shofwan, 2008: 12). Jadi wisata religi bukan seperti wisata pada umumnya, wisata ini mempunyai dampak nilai-nilai spiritual bagi wisatawan dengan mengunjungi ritus-ritus peninggalan para wali yaitu

tokoh dakwah yang telah menyebarkan agama Islam sehingga diharapkan memperoleh pelajaran (*ibrah*) dan pengalaman atas perjalanan tersebut.

Seperti yang dikemukakan Prof. Quraisy Shihab (2007:550) dalam bukunya yang berjudul “Membumikan Al Qur’an” bahwa wisata religi merupakan sebuah perjalanan untuk memperoleh pengalaman dan pelajaran (*Ibrah*). Wisata religi juga merupakan sebuah perjalanan atau kunjungan yang dilakukan baik individu maupun kelompok ke tempat dan institusi yang merupakan penting dalam penyebaran dakwah dan pendidikan Islam (Shihab, 2007: 549). Wisata religi selain untuk mendapatkan ketenangan batin, juga untuk melakukan kunjungan yang dilakukan orang Islam ke tempat tertentu yang dianggap memiliki nilai sejarah perjuangan penyebaran Islam dan kegiatan ini juga disebut dengan *napak tilas*. Dalam wisata religi, obyek wisata yang dikunjungi antara lain: makam-makam waliyullah, masjid, pondok pesantren, dan museum yang berkaitan dengan perjuangan wali dalam menyebarkan Islam khususnya di Indonesia.

## **2. Manfaat Dan Fungsi Wisata Religi**

Wisata religi memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh wisatawan religi. Manfaat wisata religi antara lain yaitu: Biasanya setelah berwisata kita akan merasakan segar dan siap untuk kembali menekuni aktivitas sehari-hari. Namun sebenarnya kita bisa memperoleh manfaat lebih dengan melakukan reaksi melalui wisata religi yaitu dapat menyegarkan pikiran.

- a. Menambah wawasan bahkan mempertebal keyakinan kita kepada sang pencipta.
- b. Untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan tentang suasana yang terdapat di daerah tujuan wisata yang dituju.
- c. Untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam bidang agama yang lebih matang.

Selain manfaat wisata religi juga mempunyai fungsi antara lain:

- a. Untuk aktifitas luar dan di dalam ruangan perorangan atau kolektif, untuk memberikan kesegaran dan semangat hidup baik jasmani maupun rohani.
- b. Sebagai salah satu aktifitas keagamaan.
- c. Sebagai aktifitas kemasyarakatan.
- d. Untuk memperoleh ketenangan lahir dan batin.
- e. Sebagai peningkatan kualitas manusia dan pengajaran (*Ibrah*).  
(Chairunida, 2009: 36-37)

Wisata religi dilakukan dalam rangka mengambil *ibrah* atau pelajaran dan ciptaan Allah atau sejarah peradaban manusia untuk membuka hati sehingga menumbuhkan kesadaran bahwa hidup di dunia ini tidak kekal. Wisata pada hakikatnya adalah perjalanan untuk menyaksikan tanda-tanda kekuasaan Allah, implementasinya dalam wisata kaitannya dengan proses dakwah dengan menanamkan kepercayaan akan adanya tanda-tanda kebesaran Allah.

## **C. Pelayanan Biro Wisata**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan (Batinggi, 2001:13).

Menurut AS. Moenir (2000:17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain, pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan. Kebutuhan yang dipenuhi tersebut hanya kebutuhan yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh lembaga atau biro jasa. Sedangkan Phillip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya (Kotler, 1994:446). Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata yaitu kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

H.N. Casson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan good will atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan (Casson, 1981:13). Dan Gronroos memberikan definisi pelayanan yang lebih rinci yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi (2005:2). Menurut Gronroos, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan memecahkan permasalahan konsumen atau konsumen. Teori ini menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu produk yang tidak dapat diraba akan tetapi dapat dirasa sehingga menghadirkan memori, pengalaman, dan kenangan pada konsumen atau konsumen. Terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan kelompok atau kepentingan pribadi, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan pada hakikatnya adalah proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang dimana dibantu oleh pihak lain yang menyediakan jasa tersebut sebagai partner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan cara masing-masing pihak mendapatkan keuntungan.

## 2. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Kegiatan wisata merupakan salah satu kegiatan manusia yang berbentuk perjalanan. Untuk memudahkan pelaksanaan perjalanan maka dibentuklah suatu badan usaha yang disebut dengan Biro Perjalanan Wisata bertujuan agar membantu kelancaran perencanaan dan pengaturan perjalanan wisata tersebut. Biro Perjalanan Wisata biasa dikenal dengan *tour operator*.

Kesrul (2003:10) mengungkapkan bahwa *tour operator* adalah suatu perusahaan perjalanan yang kegiatan usahanya adalah merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan bagi orang-orang yang ingin berwisata (*tours*) atas inisiatif dan resiko sendiri, dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

Dalam buku Pengantar dan Pengertian Ilmu Pariwisata, Nyoman S. Pendit (1990:47). memberikan definisi biro wisata yaitu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan suatu perjalanan. Sedangkan Damardjati (2001) yang dikutip Sucihati (2011:12) menjelaskan bahwa Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ketempat lain, baik di dalam negeri, maupun ke luar negeri. Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan pasal 14 ayat 1 memberikan pengertian biro perjalanan wisata adalah sebuah badan usaha yang

menyediakan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan wisata termasuk perjalanan ibadah. Ismayanti (2010: 113) menyatakan bahwa biro perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan serta penyelenggaraan wisata, termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat dipahami bahwa biro perjalanan wisata adalah sebuah perusahaan yang menyediakan jasa mengusahakan dan mengurus perjalanan seseorang atau kelompok dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu baik darat, laut, dan udara serta mendapat keuntungan dari orang yang mengadakan perjalanan tersebut. Biro perjalanan wisata yang menjadi obyek penelitian ini adalah Fajar Tour dan Travel. Fajar Tour dan Travel merupakan sebuah biro perjalanan wisata yang bertempat di Mranggen Demak. Wisata religi merupakan salah satu paket wisata syar'i dimana para peserta wisata tidak melupakan ibadah yang ditawarkan oleh biro perjalanan wisata Fajar Tour dan Travel.

### **2.1 Fungsi Biro Perjalanan/*Tour Operator***

*Tour operator* adalah suatu perusahaan yang usaha kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata atas inisiatif dan resiko sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. *Tour operator* memiliki fungsi yaitu sebagai perantara, organisator, dan pengatur (Yoeti, 2006:31).

a. Sebagai perantara (*intermediary*)

Biro perjalanan mempunyai fungsi pokok sebagai *intermediary* (perantara). Yang dimaksud perantara disini adalah biro perjalanan berperan sebagai perantara antara konsumen dengan beberapa perusahaan dan obyek wisata.

b. Sebagai Organisator

Sebagai pemberi jasa pelayanan yang berkaitan dengan perjalanan wisata yaitu antara lain: melayani akomodasi dan konsumsi, membuat acara perjalanan wisata sesuai kebutuhan konsumen.

c. Sebagai Pengatur

Sebagai pengatur jadwal wisata sesuai dengan kesepakatan konsumen, serta penyedia alat transportasi, mengatur dokumen perjalanan, dan menentukan harga yang berlaku.

Berdasarkan beberapa teori yang digunakan diatas, penelitian ini mengkaji tentang penerapan fungsi perencanaan kegiatan wisata religi yang diselenggarakan oleh Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.