

**FUNGSI PERENCANAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH
PERIODE 2014 (STUDI KASUS PADA PT. FACHRY PUTRA
ALHABSYI PERWAKILAN JAWA TENGAH)**



SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Sosial Islam(S.Sos.I)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

**KHOLIFATUN
NIM. 101311039**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2015**

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) eksemplar
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN
Walisongo
Di Semarang

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Kholifatun

Nim : 101311039

Prodi/Konsentrasi : MD/Manajemen Haji dan Umrah

Judul Skripsi : **FUNGSI PERENCANAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH PERIODE 2014 (STUDI KASUS PADA PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI PERWAKILAN JAWA TENGAH)**

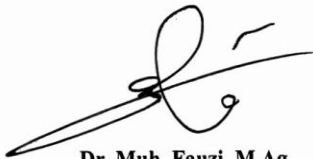
Kami menyetujui dan memohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 8 Desember 2014

Pembimbing

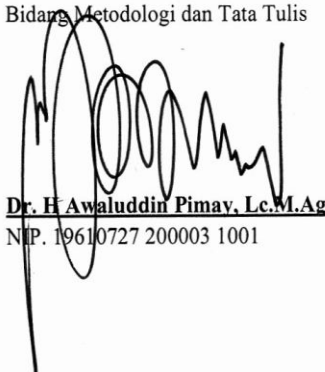
Bidang Subtansi Materi



Dr. Muh. Fauzi, M.Ag

NIP. 19720517 199803 1003

Bidang Metodologi dan Tata Tulis



Dr. H. Awaluddin Pimav, Lc.M.Ag

NIP. 19610727 200003 1001

SKRIPSI

**FUNGSI PERENCANAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH PERIODE 2014 (STUDI
KASUS PADA PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI PERWAKILAN JAWA
TENGAH)**

Disusun oleh

Kholifatun

101311039

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 02 Februari 2015

Dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

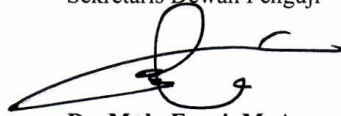
Ketua Dewan Penguji/Dekan



Saerozi, S. Ag., M.Pd.

NIP. 19710605 199803 1004

Sekretaris Dewan Penguji



Dr. Mth. Fauzi, M. Ag

NIP. 19720517 199803 1003

Penguji I



Thohir Yuli Kusmanto, S.Sos., M.Si

NIP. 19730710 199903 1004

Penguji II

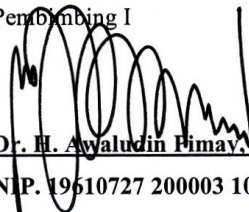


Ariana Suryorini, SE. MM. SI

NIP. 19770930 200501 2002




Pembimbing I



Dr. H. Awwaludin Pimay, Lc. M. Ag

NIP. 19610727 200003 1001

Pembimbing II



Dr. Mth. Fauzi, M. Ag

NIP. 19720517 199803 1003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan tinggi lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum / tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 8 Desember 2014

KHOLIFATUN
NIM. 101311039

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini ku persembahkan kepada:

- Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Khadam dan Ibu Rukiyah) yang telah berkorban siang dan malam tanpa mengharap balasan. Terima kasih untuk kasih sayang yang takkan pernah terbalas dan do'a-do'amu dalam setiap sujudmu. Engkau mengajarkanku bahwa hidup adalah pilihan maka teruslah melangkah di jalan yang benar.
- Semua Kakak-kakakku tercinta (Fachruddin, Siswatun, Achmad Kodim mb' Kartini) terimakasih atas dukungan dan motivasinya do'a kalian semua sangat berarti bagiku.
- Semua keluarga besarku yang selalu mendo'akanku dan memberi petuah yang sangat berarti bagiku.

MOTTO

- **“ Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tentram”** Qs. Ar-Ra'du : 28
- **Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfa'at bagi sesamanya.**
- **Hidup ini akan terasa lebih indah ketika kita berproses bukan sekedar menunggu hasilnya tapi prosesnya.**

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus Pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah) merupakan salah satu penelitian yang meneliti tentang unsur manajemen yaitu perencanaan. Perencanaan adalah suatu yang sangat penting karena perencanaan merupakan kunci utama dari manajemen, karena tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan. Perencanaan adalah dasar pengendalian, karena tanpa adanya rencana pengendalian tidak dapat dilakukan, tanpa perencanaan berarti tidak ada keputusan dan proses manajemen pun tidak ada.

Penelitian ini mengkaji tentang perencanaan yang telah dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah terkait penyelenggaraan pelayanan haji dan umroh dalam kurun waktu tahun 2014 dan bagaimana fungsi perencanaan dalam penyelenggaraan pelayanan jamaah haji dan umroh ini diterapkan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan menggunakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode analisis induktif yaitu dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus ditarik generalisasi yang bersifat umum.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan yaitu peramalan dan hitungan masa depan, penetapan maksud atau tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan. Dalam bidang pelayanan untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah yaitu dengan menambah sarana dan fasilitas sebagai penunjang dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Adapun faktor pendukung dari fungsi perencanaan ini adalah terkondisinya staf yang ada, kerjasama yang baik antara banyak pihak, adanya respon dan sambutan yang baik dari jamaah Jawa Tengah, dan kerjasama dengan cabang-cabang yang ada. Sedangkan faktor penghambatnya adalah pengurusan paspor yang kurang tepat waktu, ketidaksiediaan dan ketidakmampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya, perencanaan yang telah dibuat meleset dari perkiraan dan adanya tumpang tindih operasional haji dan umroh.

Dengan menerapkan fungsi perencanaan pada pengelolaannya, pelayanan jamaah haji dan umroh yang dilakukan PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng dapat berjalan dengan lebih terarah dan teratur rapi. Sebab dengan fungsi perencanaan segala sesuatunya telah dipersiapkan dan direncanakan dengan maksimal baik dari segi pelayanan, informasi yang disampaikan, cara pelayanan dan pemberian fasilitas seperti latihan manasik umroh dan pelaksanaan serangkaian ibadah haji dan umroh.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rabbil 'alamin Puji syukur atas Rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, seluruh sahabat, keluarga dan seluruh pengikutnya yang senantiasa mengamalkan sunnah-sunnahnya.

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, penyusun dapat menyelesaikan skripsi: Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus Pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah).

Atas tersusunnya skripsi ini, penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang
2. DR. H.Awaludin Pimay, Lc.M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk menyelesaikan studi di fakultas Dakwah dan Komunikasi
3. Bapak Saerozi, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah atas segala masukannya.
4. Ibu Ariana Suryorini, S.E., MMSI selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
5. Para pembimbing Bapak DR. H.Awaludin Pimay,Lc.M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Moh. Fauzi, M.Ag. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, mengarahkan dan mengoreksi naskah penyusun di tengah aktivitas yang padat.
6. Segenap Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis yang senantiasa

mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Direktur PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng (Desyta Istiani S.H) beserta para Staf yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
8. Teman-teman kost BPI-A 34 (Fella, Quny, Mb'fika, anis, lisa, wulan, indah, a'id, nurul, mb'aenur, nelly) thanks For all.
9. Teman-temanku di kelas Manajemen Dakwah angkatan 2010.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan (Umi, Icha, Amie, Tutik, Rida, Ais, Isti, Isma, Dian, Jirjis, Yanti, Umu, Huda, Rofah, Yanti thok, Dewi, Sukron, Ni'am, Arif, Fu'ad, Zido, Zahwan, Laila', dll) yang selalu memberi semangat juang tanpa mengenal lelah.
11. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya karya sederhanaku ini.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan untuk terciptanya karya yang lebih baik. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memperluas pemahaman kita mengenai esensi pelayanan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 8 Desember 2014
Penulis

Kholifatun
NIM. 101311039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	10
F. Metode Penelitian	19
G. Sistematika Penulisan Skripsi	26

BAB II FUNGSI PERENCANAAN DAN KUALITAS PELAYANAN HAJI DAN UMROH

A. Perencanaan	29
1. Pengertian perencanaan	29
2. Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen	30
3. Prinsip Perencanaan yang Baik	33
4. Langkah-langkah dalam Perencanaan	34
5. Tipe-tipe perencanaan	35
6. Hambatan-hambatan dalam Perencanaan	42
B. Kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh ...	43
1. Pengertian Kualitas pelayanan	43
2. Dimensi kualitas	49
3. Pengaruh Kualitas	50
4. Biaya Kualitas jasa	51
5. Pengendalian Kualitas	52
6. Unsur-unsur Penyelenggaraan Haji dan Umroh	53

BAB III FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI PERWAKILAN JAWA TENGAH TAHUN 2014

A. Gambaran Umum PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng	57
B. Rencana Strategis Pelayanan Haji dan Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng Tahun 2014	70
C. Fungsi Perencanaan Pelayanan Jamaah Umroh dan Haji Khusus pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng	72
D. Faktor pendukung dan Penghambat Fungsi Perencanaan pelayanan jamaah umroh dan haji khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng tahun 2014	78

BAB IV ANALISIS FUNGSI PERENCANAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH (STUDI KASUS PADA PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI PERWAKILAN JATENG)

A. Analisis Fungsi Perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng tahun 2014	80
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Fungsi Perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng tahun 2014	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	95
B. Saran-saran	97
C. Penutup	98

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
BIODATA PENULIS**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sarana dan Prasarana PT. Fachry Putra Alhabsyi .	63
Tabel 1.2	Perlengkapan Ibadah Umroh	64
Tabel 1.3	Rencana Penyelenggaraan Ibadah Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng tahun 2014.....	74
Tabel 1.4	Rencana Jadwal Keberangkatan Ibadah Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng tahun 2014.....	75
Tabel 1.5	Program dan daftar harga Umroh Reguler Akhir Tahun 2014.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap tahun waktu pelaksanaan ibadah haji merupakan moment yang ditunggu-tunggu kaum muslimin sedunia, ketika hati dan mata mereka tertuju ke Baitullah di tanah suci. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang islam yang memenuhi syarat *istitaah*, baik secara finansial, fisik, maupun mental, sekali seumur hidup.

Dalam suasana yang diliputi oleh ikatan keimanan antara warga Negara Arab Saudi dan saudara-saudara mereka seiman seagama di seluruh pelosok negeri, maka di mulailah persiapan-persiapan dalam rangka menyambut kedatangan tamu-tamu Allah di negeri ini. seluruh kemampuan yang ada dikerahkan untuk merealisasikan tujuan luhur kedatangan para tamu Allah untuk menciptakan suasana kondusif yang dapat mengakomodir niat baik dan harapan mulia tamu Allah ini (Depag RI, 2002:96).

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji adalah:

“Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”. Sementara itu dalam pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah

menyatakan bahwa: “Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi.”

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa Penyelenggaraan Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur (Depag RI, 2006: 1).

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi Manajerial seperti, Perencanaan, Pengorganisasian, Pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, tertib, teratur dan ekonomis.

Perencanaan dianggap suatu yang sangat penting karena perencanaan merupakan pangkal dari manajemen, karena tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan. Rencana adalah dasar pengendalian, karena tanpa adanya rencana pengendalian tidak dapat dilakukan. Dan

tanpa perencanaan dan rencana berarti tidak ada keputusan dan proses manajemen pun tidak ada (Malayu Hasibuan, 2001:91).

Pentingnya perencanaan dalam manajemen haji dan umroh adalah terciptanya perencanaan pelayanan ibadah haji dan umroh yang bermutu, akuntabel, dan sesuai dengan keinginan pemilik perusahaan dan jamaah. Mengingat hal itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah maka perlu petunjuk teknis perencanaan lembaga Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang dapat dipedomi sebagai pelaksana pendaftaran haji dan umroh khusus dari unsur perencanaan organisasi atau lembaga sosial keagamaan dapat berjalan dalam koridor dan kebijakan yang ada dan dapat menghasilkan biro atau lembaga Penyelenggara Ibadah Haji dan umroh Khusus yang profesional serta bersinergi dengan pemerintah sebagai sebuah sub sistem dari sistem penghajian nasional.

PT Fachry Putra Alhabsyi merupakan salah satu biro penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umroh khusus di Semarang. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Haji (Depag RI, 2006:104), yaitu Bab XII Pasal 38 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama’ah haji yang memerlukan pelayanan khusus di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”. Berdasarkan izin dari kemenkumham dengan nomor : AHU-50440.AH.01.01.TH.2012 dan izin resmi

kementerian agama RI:D/464/tahun 2013, maka PT. Fachry Putra Alhabsyi merupakan travel resmi Alhabsyi Management dan penyelenggara resmi ibadah haji khusus dan umroh.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka penulis memilih PT Fachry Putra Alhabsyi sebagai objek penelitian karena penulis tertarik dengan adanya tokoh Ustadz Ahmad Alhabsyi dan pengelolaan fungsi perencanaan pada pelayanan jamaah haji dan umroh di PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah Periode 2014. Kepercayaan masyarakat kepada PT Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah semakin bertambah, hal ini terlihat dengan jumlah jamaah yang bergabung dengan Alhabsyi Management travel pada tiap tahunnya, khususnya ketertarikan penulis pada fungsi perencanaan pada PT. Fachry Putra Alhabsyi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh tahun 2014.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT Fachry Putra Alhabsyi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di perwakilan Jawa tengah?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan PT Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa

tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT Fachry Putra Alhabsyi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh perwakilan Jawa tengah.
- b. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan PT Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh Alhabsyi management travel, dalam fungsi perencanaan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan jama'ah haji dan umroh khusus di perwakilan Jateng. Selain itu juga untuk memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan secara praktis di lapangan agar dalam fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh khusus PT Fachry Putra Alhabsyi semakin baik dan terus berkembang.

D. Tinjauan Pustaka

Sebelum penelitian ini, ada beberapa karya yang telah diteliti oleh peneliti lain yang relevan dengan judul yang peneliti teliti yaitu, antara lain:

Pertama, Ulin Nihayah (2010) dengan judul *Aplikasi Perencanaan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2009 (Studi Fungsi Perencanaan Dalam Manajemen)*. Hasil dari penelitian ini adalah Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di kementerian agama kota Semarang telah melakukan perencanaan berdasarkan perencanaan yang disiapkan dengan memperhatikan fungsi-fungsi perencanaan dalam manajemen sehingga dalam pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana. Di samping perencanaan yang didasarkan dengan fungsi perencanaan yang ada, pada dasarnya peningkatan pelayanan pelaksanaan ibadah haji ini di tetapkan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah walaupun dalam efektifitas perencanaan yang ada terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kedua, Siti Roikhatul Dhillah (2013) dengan judul *Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Fatimah Zahra Semarang dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2012*. Hasil dari penelitian ini adalah Dalam pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji di PT. Fatimah Zahra Semarang telah melakukan perencanaan berdasarkan perencanaan yang disiapkan dengan memperhatikan fungsi- fungsi perencanaan dalam manajemen sehingga dalam pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana. Diantaranya kegiatan-kegiatan perencanaan tersebut antara lain: Meramalkan dan perhitungan masa depan, penetapan maksud dan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur, dan penetapan kebijakan.

Ketiga, Ludfi Maharani (2009) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2007 Kota Semarang*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan haji mandiri berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji tahun 2007 kota Semarang. Hal ini dapat di lihat dari hasil analisis dengan menggunakan rumus regresi. Dengan rumus tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan haji mandiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah haji tahun 2007 kota Semarang. Kualitas pelayanan haji mandiri merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai prediktor dalam menumbuhkan dan meningkatkan kepuasan jamaah haji, semakin tinggi kualitas

pelayanan haji mandiri maka semakin meningkat kepuasan jamaah haji tahun 2007.

Keempat, Dimas Priyo Sembodo (2010) dengan judul *Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan UU No 13 Tahun 2008)*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penyelenggaraan ibadah haji kota semarang tahun 2009 didasarkan pada undang-undang No 13 tahun 2008 dengan perubahannya di dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tersebut di atur segala bentuk kegiatan yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah haji dalam hal ini adalah kementerian agama kota Semarang. Dalam melaksanakan pelayanan jamaah haji kementerian agama kota semarang telah didasarkan kepada undang-undang yang telah berlaku dengan kata lain kementerian agama kota semarang telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan undang-undang yang baru. Kementerian agama kota semarang dalam melaksanakan pelayanannya menemukan beberapa hambatan, hambatan-hambatan tersebut dihadapi pada tahap pengurusan masalah paspor.

Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah “Fungsi Perencanaan pada PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan jama'ah Haji dan Umroh Periode 2014” maksud judul tersebut adalah keseluruhan proses kegiatan perencanaan dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan jama'ah haji dan umroh di PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng periode 2014.

Persamaan dan perbedaan dari skripsi-skripsi sebelumnya.

1. Persamaan:

- a. Objek penelitian merupakan Biro Travel dan penyelenggara Ibadah Haji dan umroh.
- b. Memfokuskan pada persoalan perencanaan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh.
- c. Membahas mengenai kualitas pelayanan kepada jamaah.
- d. Jenis penelitian yang di gunakan penelitian kualitatif.
- e. Dalam pengolahan datanya sama-sama menggunakan analisis data deskriptif.

2. Perbedaan:

Fokus penelitian ini adalah tentang fungsi perencanaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh yang memfokuskan pada PT Fachry Putra Alhabsyi sebagai biro travel resmi Alhabsyi Management. Adapun kajian dalam penelitian ini belum pernah dibahas dalam skripsi-skripsi sebelumnya. Kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan jamaah Haji dan Umroh (Studi Kasus pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah).

E. Kerangka Teoritik

Untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dan memperoleh hasil penelitian yang terfokus, maka peneliti tegaskan makna dan batasan dari masing-masing istilah yang terdapat di dalam judul penelitian ini, yakni:

1. Pengertian manajemen

Stoner mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan (Handoko, 1991:8).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia manajemen merupakan suatu kegiatan yang terdiri dari bagian atau proses tertentu secara bertahap yakni adanya suatu proses penataan, proses kelola dan proses pengurusan tentunya proses ini sangat berkaitan dengan suatu organisasi ataupun lembaga lainnya yang aktivitas lembaga tersebut terdiri dari bagian-bagian yang harus ditata, dikelola dan diurus untuk mencapai tujuan organisasi (KBBI, 2008).

2. Fungsi manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Fungsi-fungsi manajemen

secara garis besarnya, terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* (George Terry, 2009:9)

Secara umum menurut George Terry fungsi manajemen adalah untuk memberikan suatu sistem yang jelas bagaimana suatu tujuan dapat dicapai dengan pendekatan yang sistematis. Keempat fungsi itu meliputi :

- a. *Planning* (Perencanaan) yaitu menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
- b. *Organizing* (pengorganisasian) yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
- c. *Actuating* (pelaksanaan) yaitu proses pelaksanaan atau mengarahkan anggota bekerja sesuai dengan pembagian kerja dan sesuai dengan struktur organisasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- d. *Controlling* (pengawasan) yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan (George Terry, 2009:10).

3. Fungsi perencanaan

Secara umum perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi (perusahaan) dan kemudian menyajikan (mengartikulasikan) dengan jelas strategi-strategi (program), taktik-taktik (tata cara pelaksanaan program) dan operasi (tindakan) yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan secara menyeluruh (Erly Suandy, 2001:2). Adapun menurut Siagian (1994), Perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari pada hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan.

Mengapa peneliti memilih fungsi perencanaan dalam penelitian ini alasannya adalah : Perencanaan merupakan proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial, dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang dalam perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana dibuat.

Perencanaan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus

diimplementasikan. Setiap saat selama poses implementasi dan pengawasan, rencana-rencana mungkin memerlukan modifikasi agar tetap berguna. Perencanaan kembali dapat menjadi faktor kunci pencapaian sukses akhir. Perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin.

Adapun fungsi perencanaan yang akan diteliti oleh peneliti adalah yang berhubungan dengan proses perencanaan yang telah di tetapkan sebelumnya oleh PT Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya suatu pelayanan atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan (KBBI, 2008:744,797).

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminko, 2005:4).

Dalam undang-undang No.13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Sebagaimana yang tertuang Pada BAB XII Pasal 38 ayat 1 menyatakan bahwa:“ Dalam Rangka penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, dapat diselenggarakan ibadah haji khusus yang pengelolaan dan pembiayaannya bersifat khusus” dan pada BAB XIII Pasal 43 ayat 1 menyatakan bahwa: “Perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah”.

Maksud dari undang-undang tersebut adalah dalam rangka penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah khusus telah diatur dan ditetapkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan dan membantu masyarakat yang menginginkan pelayanan perjalanan ibadah haji dan umrah yang bersifat khusus.

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono (1996:56), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini tuntutan pelanggan meliputi 5 aspek diantaranya :

- a. Aspek bimbingan dan layanan (menyampaikan informasi, prosedur pendaftaran, pelayanan yang ramah dan memuaskan jamaah dsb.)
- b. Aspek transportasi (Memberikan fasilitas yang terbaik untuk para jamaah seperti Pesawat yang di gunakan yaitu Emirates & Ettihad, Bus executive saat di tanah suci)

- c. Aspek kesehatan (Pembuatan Surat ICV dan Suntik Vaksin Meningitis)
- d. Aspek akomodasi (Perjalanan dari SMG-JKT PP, hotel, Jeddah-Indonesia)
- e. Aspek konsumsi (katering dengan menu masakan indonesia)

Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2000:54).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan untuk menentukan tingkat kepuasan, kualitas pelayanan diperlukan terutama untuk PT atau biro travel itu sendiri, karena jamaah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

5. Haji dan Umrah

Haji menurut bahasa, ialah menuju ke suatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan. Oleh karena itu para muslim mengunjungi Baitullah Al-haram berulang kali pada tiap-tiap tahun di namakan ibadah tersebut

dengan *haji*, atau *nusk* (ibadah). Atau karena Baitullah merupakan tempat yang dibesarkan, maka pekerjaan mengunjungi dinamakan dengan haji. Maka makna *Hajjul Baiti* menurut syara' ialah: mengunjungi Baitullah dengan sifat tertentu, diwaktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula (As-siddieqy, 2006:2).

Dalam struktur syariat Islam haji termasuk bagian dari ibadah (Shaleh Putuhena, 2007:1). Dan setiap muslim wajib menunaikan ibadah haji ke Mekah sedikitnya sekali seumur hidupnya, kecuali kalau ia berhalangan melakukannya karena hambatan yang sah menurut syariat (Soedarso Soekarno, 1997:1). Ibadah haji dengan pengertian mengunjungi tempat tertentu guna mendekatkan diri kepada Tuhan yang disembah merupakan salah satu bentuk peribadatan yang penting (Ishak Farid, hal 1).

Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Ali Imran (97):"Hak bagi Allah atas manusia, yang bersanggupan pergi, melakukan ibadah haji ke Baitullah" (Ahmad Ramali, 1969:11).

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^ط

Artinya : Di situ ada tanda-tanda keterangan yang nyata (yang menunjukkan kemuliaannya; di antaranya ialah) Makam Nabi Ibrahim. Dan sesiapa yang masuk ke dalamnya aman tenteramlah dia. Dan Allah mewajibkan manusia mengerjakan ibadah Haji dengan mengunjungi

Baitullah iaitu sesiapa yang mampu sampai kepadanya. Dan sesiapa yang kufur (ingkarkan kewajipan ibadat Haji itu), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak berhajatkan sesuatu pun) dari sekalian makhluk.

Menunaikan ibadah haji berarti menunaikan rukun islam untuk ziarah ke Baitullah dengan melaksanakan rukun dan kewajiban yang telah ditentukan, antara lain: ihram, wukuf, melontar jumrah, tawaf dan sa'i pada waktu tertentu guna memenuhi panggilan Allah dan mengharapkan ridhanya. (Depag RI, 1998:3)

Umrah menurut bahasa bermakna *ziarah*, menurut istilah syara' *umrah* adalah menziarahi ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, bersayu antara Shafa dan Marwah dan mencukur atau menggunting rambut. Seseorang boleh mengerjakan umrah di bulan-bulan haji, tanpa mengerjakan haji (As-siddieqy, 2006:13-14).

Umrah juga fardhu, seperti haji sehingga hukumnya adalah wajib bagi orang muslim. Demikian menurut pendapat yang lebih nyata dari Imam asy-Syafi'i, *Rahimahullahu Ta'ala*; yang didasarkan pada Al-Kitab dan As-Sunnah: Di dalam Al-Kitab, Allah Ta'ala berfirman pada Surat Al-Baqarah : ayat 196

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ .

Artinya: "Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. "

Maksudnya adalah, tunaikanlah keduanya secara sempurna. Sedang menurut as-Sunnah, dinyatakan oleh Nabi SAW, sebagaimana diriwayatkan oleh Ibnu Majah, al-Baihaqi dan lainnya dengan *isnad-isnad* shahih, dari 'Aisyah RA, dia berkata: "*Pernah aku bertanya: "Ya Rasul Allah, apakah kaum wanita wajib melakukan perjuangan? "Ya, jawab Rasul, "perjuangan tanpa perang, yaitu melakukan haji dan umrah".*

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian/fenomena/gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori, praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan tindakan (Satori dan Komariah, 2009:22).

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh

mengisolasikan individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan. (Bogdan dan Taylor,1975:5)

2. Sumber dan jenis data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data itu dapat diperoleh (Arikunto, 1987:5). Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Data primer, atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Saifudin Anwar, 1998:91). Dalam hal ini alat pengukur yang digunakan berupa wawancara.

Sumber Data primer ini berupa wawancara yang pertama kepada pengelola PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng untuk mengetahui bagaimana perencanaan pelayanan yang diterapkan di PT Fachry Putra Alhabsyi Jateng tersebut, kedua wawancara kepada jamaah yang menggunakan jasa PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah , dan yang ketiga wawancara kepada staf yang ada di PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah.

Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang Manajemen Perencanaan di PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah yang menjadi subjek penelitian ini adalah pengelola dari Alhabsyi Manajement Ibu Desyta Istiani S.H Sebagai Direktur Perwakilan Jawa Tengah Beserta Bapak H. Farikhin Juwanda,SH. M.Hum Sebagai Manajer Operasional.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2004:157). Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh pihak lain. Tidak langsung diperoleh dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Saifudin Anwar, 1998:91).

Data-data yang diperoleh juga dari dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat dan lainnya), foto-foto film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010:22).

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2009: 122). Data sekunder berupa arsip, buku-buku, dokumentasi, dan semua informasi yang

berkaitan tentang Manajemen Perencanaan dalam pelayanan haji dan umroh PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke kancah penelitian untuk mendapatkan data yang konkrit. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Wawancara (*interview*)

Metode interview atau wawancara adalah Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi atau interview menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan (Hadi, 2004: 218).

Metode ini digunakan untuk mendapatkan dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan penerapan fungsi perencanaan (*planning*) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh pada PT Fachry Putra Alhabsyi. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara

yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya.

Di samping itu sebagai bentuk pertanyaan, digunakan wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya sehingga narasumber diberi kebebasan untuk menjawabnya (Emzir, 2012: 51). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan pengelola PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng H. Farikhin Juwanda, SH M.Hum, Staf sekretaris PT Fachry Putra Alhabsyi , dan jamaah haji dan umroh tahun 2014.

b. Observasi

Observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan simbol-simbol tertentu selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasi, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis (Suprayogo, 2001:167).

Observasi adalah suatu bentuk pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung (Hadi, 2004:151). Metode observasi ini

digunakan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah tahun 2014.

Observasi yang peneliti lakukan dimulai dari bulan Maret 2014 sampai dengan September 2014 tepatnya pada tanggal 15 maret 2014 dengan agenda Manasik Umroh di Asrama Haji (*Islamic Center*) Manyaran kota Semarang. 27 Maret 2014 dengan agenda pemberangkatan jamaah umroh di Bandara Ahmad Yani Semarang. 5 April 2014 Agenda Penjemputan jamaah umroh di Bandara Ahmad Yani Semarang sebanyak 43 jamaah.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu penyelidikan terhadap benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dan dokumen (Arikunto, 1998: 145). Dokumen yang dapat di peroleh dari lokasi penelitian mencakup budget, iklan, deskripsi kerja, laporan tahunan, memo, arsip, korespondensi, brosur, dan lain sebagainya (Emzir, 2012: 51).

Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip dari PT Fachry Putra Alhabsyi Jateng tentang perencanaan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh yang telah dilakukan pada tahun

2013/2014 seperti sejarah berdiri, struktur organisasi, visi, misi dan lain-lain.

4. Teknik analisis data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisa data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. (Sugiyono, 2013:89)

Penggunaan metode ini memfokuskan penelitian pada adanya usaha untuk menganalisa seluruh data (sesuai dengan pedoman rumusan masalah) sebagai satu kesatuan dan tidak dianalisa secara terpisah. Setelah data terdeskripsikan langkah selanjutnya adalah menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum. (Hadi, 2004:42)

Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui penerapan fungsi perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh PT Fachry Putra Alhabsyi yang

bisa berkembang di perwakilan Jateng. Dengan demikian analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung yang dimiliki oleh PT Fachry Putra Alhabsyi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang berada di perwakilan Jateng.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Agar penulisan skripsi ini dapat tersusun dengan baik, jelas, terarah dan mudah dipahami, maka penulis perlu mencantumkan sistematika penulisan skripsi yakni sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Berisi tentang Teori Fungsi Perencanaan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh, PT Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah. Bab ini dibagi menjadi tiga sub bab, sub bab pertama menjelaskan tentang Perencanaan meliputi, Pengertian perencanaan, Perencanaan sebagai Fungsi Manajemen, tujuan perencanaan, hal-hal yang mendorong dengan Perencanaan atau unsur dalam perencanaan. Sub bab kedua menjelaskan tentang kualitas pelayanan haji dan umroh reguler dan khusus dalam manajemen perencanaan. Dan Sub bab ketiga menjelaskan tentang PT Fachry Putra Alhabsyi sejarah berdirinya visi misi dan tujuan.

Bab III Berisi tentang Gambaran Umum PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah tahun 2014. Adapun pembahasannya dibagi menjadi empat sub bab, pertama mengenai sejarah berdirinya PT. Fachry Putra Alhabsyi, Visi Misi, Struktur Organisasi, Sarana dan Prasarana, fasilitas dan perlengkapan umroh dan daftar pembimbing dan prosedur pendaftaran jamaah haji dan umroh. Sub bab yang kedua tentang Rencana strategis pelayanan haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng tahun 2014. Sub bab yang ketiga didalamnya berisi mengenai Fungsi Perencanaan pelayanan jama'ah haji dan umroh khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng tahun 2014. Sedangkan sub bab yang ke empat tentang Faktor Pendukung dan penghambat dalam Fungsi Perencanaan pelayanan jama'ah haji dan umroh khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng tahun 2014.

Bab IV Berisi tentang Analisis Fungsi Perencanaan pada PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jama'ah haji dan umroh Periode 2014 yang terdiri dari tiga sub bab. Sub bab yang pertama mengenai Fungsi perencanaan PT. Fachry Putra Alhabsyi, sub bab yang kedua Analisis Fungsi perencanaan PT. Fachry Putra Alhabsyi tahun 2014 dan sub bab yang ketiga Analisis Faktor pendukung dan Penghambat Fungsi perencanaan PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng tahun 2014.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

BAB II

FUNGSI PERENCANAAN DAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH

A. Perencanaan

1. Pengertian perencanaan

Perencanaan merupakan fungsi terpenting di antara semua fungsi-fungsi manajemen yang ada. Perencanaan disebut sebagai fungsi pertama dalam manajemen. Perencanaan juga diartikan sebagai proses dasar di mana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya (Handoko, 2003:77).

Fungsi perencanaan haruslah dilakukan terlebih dahulu dari pada fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan. Ini merupakan salah satu sifat utama dari fungsi perencanaan. Adapun sifat-sifat lain dari fungsi perencanaan adalah: sumbangan terhadap tujuan serta efisiensi dari rencana itu sendiri. (Ibnu Sukotjo dan Basu Swastha, 1998:91).

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia perencanaan adalah hal, cara, atau hasil kerja merencanakan. Yang baik diperlukan untuk setiap pekerjaan yang akan dikerjakan (Badudu, 1994: 1155). Maksudnya adalah setiap pekerjaan yang dilakukan pasti ada suatu proses merencanakan kegiatan apa yang akan dikerjakan untuk masa yang akan datang dalam

setiap pekerjaan yang akan dikerjakan di sebuah lembaga atau organisasi.

Perencanaan yaitu: Suatu Proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu atau periode tertentu serta tahapan atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut (Siswanto, 2001:3).

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan adalah suatu proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung peramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan yang akan dilaksanakan se-efisien mungkin. Jadi perencanaan harus dapat menggariskan segala tindakan organisasi agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Perencanaan sebagai fungsi manajemen

Seperti yang dijelaskan di atas, bahwa perencanaan adalah proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung peramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan yang akan dilaksanakan se-efisien mungkin. Untuk mengantarkan kepada tujuan mutlaklah diperlukan adanya proses-proses tertentu, yang biasa disebut juga dengan fungsi perencanaan.

Banyak para ahli yang mengemukakan tentang kegiatan pada fungsi perencanaan, dan salah satunya adalah

Lois A. Allen, yang dikutip oleh M. Manullang mengatakan bahwa kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari meramalkan (*forecasting*), tujuan (*objective*), kebijakan (*policies*), program (*programming*), jadwal (*schedule*), prosedur (*procedure*), anggaran (*budget*). (Manullang, 2006:43-51).

- a. Meramalkan (*Forecasting*) yaitu, pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang. Dalam forecasting ini manajer melihat keadaan yang akan datang secara sistematis dan kontinue, berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.
- b. Menetapkan maksud atau tujuan (*establishing objectives*). Seorang manajer harus dapat meramalkan akan hasil akhir yang khusus diharapkannya. Pekerjaan ini dilakukan untuk menentukan tujuan atau sasaran. Tujuannya untuk menentukan semua pekerjaan.
- c. Program (*programming*). Yang dimaksud program adalah suatu deretan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai tujuan. (Efendi, 1986:37). Pekerjaan ini dilakukan oleh manajer dalam menetapkan urutan kegiatan yang diperlukan guna mencapai maksud dan tujuan tersebut. Manajer memperkuat langkah tindakan yang akan diambil menurut prioritas pelaksanaannya.
- d. Menyusun tata waktu atau jadwal (*scheduling*). Jadwal adalah daftar saat dimulainya suatu pekerjaan dan saat

selesainya pekerjaan tersebut (Suprianto, 1988:35). Karena itu biasanya schedule merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari program. Manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat karena ini merupakan suatu ciri yang penting dari tindakan-tindakan yang berhasil baik. Manajer menentukan waktu dari kegiatan-kegiatannya melalui penyusunan waktu.

- e. Anggaran (*budget*). Anggaran adalah suatu perkiraan dan taksiran yang harus dikerjakan di satu pihak dan pendapatan (*income*) yang diharapkan diperoleh pada masa datang di pihak lain (Efendi,1986:81). Anggaran merupakan salah satu bentuk rencana kegiatan dan yang diharapkan serta dinyatakan dalam bentuk kualitatif atau angka.
- f. Prosedur (*procedure*). Prosedur adalah rencana yang merupakan metode yang biasa dipakai dalam menangani kegiatan-kegiatan yang dilakukan (Udaya, 1994:47). Perbedaannya dengan program yaitu jika program menyatakan apa yang harus dikerjakan, maka prosedur berbicara bagaimana melaksanakannya.
- g. Kebijakan (*policies*). Kebijakan adalah suatu pernyataan umum yang memberikan pedoman atau saluran pemikiran dari tindakan dalam setiap pengambilan keputusan (Suprianto,1988:34). Kebijakan cenderung pada

pemecahan persoalan yang memberikan keluasaan gerak dan inisiatif dengan batas-batas tertentu.

3. Prinsip perencanaan yang baik

Agar perencanaan menghasilkan rencana yang baik, konsisten, dan realistis maka kegiatan-kegiatan perencanaan perlu memperhatikan:

- a. Keadaan sekarang (tidak dimulai dari nol, tetapi dari sumber daya yang sudah ada)
- b. Keberhasilan dan faktor-faktor kritis keberhasilan
- c. Kegagalan masa lampau
- d. Potensi, tantangan, dan kendala yang ada
- e. Kemampuan merubah kelemahan menjadi kekuatan, dan ancaman menjadi peluang analisis (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats* atau SWOT)
- f. Mengikutsertakan pihak-pihak terkait
- g. Memperhatikan komitmen dan mengoordinasikan pihak-pihak terkait
- h. Mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi, demokratis, transparan, realistis, legalistik, dan praktis
- i. Jika mungkin, mengujicobakan kelayakan perencanaan. (Husain Usman, 2008:152)

Disamping itu rencana yang baik, harus mengandung sifat-sifat sebagai berikut:

- a. Pemakaian kata-kata yang sederhana dan terang, artinya kata-kata dan kalimat-kalimat yang dipergunakan oleh

suatu rencana haruslah sederhana dan mudah dimengerti untuk meniadakan penafsiran yang berbeda.

- b. Fleksibel, artinya rencana tersebut harus dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang berubah yang tidak diduga sebelumnya.
- c. Mempunyai stabilitas, yang berarti tidak perlu setiap kali diubah atau tidak dipakai sekali.
- d. Ada dalam pertimbangan, berarti bahwa pemberian waktu dan faktor-faktor produksi kepada setiap unsur organisasi seimbang dengan kebutuhannya. Meliputi semua tindakan yang diperlukan, artinya haruslah rencana tersebut meliputi segala-galanya sehingga terjamin koordinasi dari tindakan seluruh unsur-unsur organisasi. (Manullang,2006 :44-45)

4. Langkah-langkah dalam perencanaan

Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui lima tahap. Adapun lima tahap dasar perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan tujuan; menetapkan hasil-hasil yang diharapkan yang menunjukkan titik akhir dari apa yang akan dilakukan, dan apa yang harus dicapai oleh jaringan dari strategi, kebijakan, prosedur, peraturan, program dan anggaran.
- b. Mengembangkan premis; asumsi tentang lingkungan dimana rencana akan dijalankan. Premis meliputi

- peramalan (forecast), kebijakan dasar perusahaan, dan rencana perusahaan yang telah ada.
- c. Menentukan alternatif-alternatif tindakan dan mengevaluasi alternatif tersebut.
 - d. Memilih salah satu alternatif yang terbaik.
 - e. Menerapkan rencana dan mengevaluasi hasilnya. (Ulber Sillalahi, 2002: 168-169).

5. Tipe-tipe perencanaan

Karena perencanaan sudah diterapkan pada semua jenis kegiatan, maka terdapat banyak jenis atau tipe perencanaan, antara lain:

a. Perencanaan Strategik (*Strategic Planing*)

Perencanaan strategic (*strategic planning*) adalah proses pemilihan tujuan-tujuan organisasi, kebijaksanaan dan program-program strategik yang diperlukan untuk tujuan - tujuan tersebut dan penetapan metode-metode yang diperlukan untuk menjamin strategi dan kebijakan yang telah diimplementasikan (George A. Stainer dan John B, Miner, 1997: 7). Strategic Plan (Rencana Strategi), yaitu rencana yang ditujukan pada kebutuhan jangka panjang organisasi dan menentukan secara komprehensif arah dan tindakan organisasi atau subunit organisasi.

Menurut Siswanto perencanaan strategi adalah proses pemilihan tujuan organisasi penentuan kebijakan

dan program yang perlu untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu, serta penetapan metode yang perlu untuk menjamin agar kebijakan dan program strategi itu dilaksanakan. Rencana ini dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan yang luas yaitu untuk melakukan misi yang merupakan satu-satunya alasan kehadiran organisasi tersebut (Siswanto, 2005: 48).

Secara ringkas perencanaan strategi ini ditetapkan dalam 8 langkah, antara lain:

1) Penentuan misi dan tujuan

Mencakup pernyataan-pernyataan yang umum tentang misi, falsafah maksud dan tujuan organisasi. Perumusan misi dan tujuan merupakan tanggung jawab kunci bagi manajer puncak. Perumusan ini dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dibawakan manajer. Nilai-nilai ini dapat mencakup masalah-masalah sosial dan etika, atau masalah-masalah umum seperti luas perusahaan, macam produk atau jasa yang akan diproduksi atau cara pengoperasian perusahaan.

2) Pengembangan profil perusahaan

Mencerminkan kondisi internal dan kemampuan perusahaan. Langkah ini dilakukan dengan mengidentifikasi tujuan-tujuan dan strategi-strategi yang ada sekarang (*existing*). Suatu

profil perusahaan adalah hasil analisa internal perusahaan untuk mengidentifikasi tujuan dan strategi sekarang, serta merinci kuantitas dan kualitas sumber daya perusahaan yang tersedia. Profil perusahaan menunjukkan kesuksesan perusahaan di waktu yang lalu dan kemampuannya untuk mendukung pelaksanaan kegiatan sebagai implementasi strategi dalam pencapaian di waktu yang akan datang.

3) Analisa lingkungan eksternal

Maksud untuk mengidentifikasikan cara-cara dalam mana perubahan-perubahan lingkungan ekonomi, teknologi, sosial/budaya dan politik dapat secara tidak langsung mempengaruhi organisasi. Di samping itu perusahaan perlu mengidentifikasikan lingkungan lebih khusus, yang terjadi dari para penyedia, pasar organisasi, para pesaing, pasar tenaga kerja, dan lembaga-lembaga keuangan dimana kekuatan-kekuatan ini akan mempengaruhi secara langsung.

4) Analisa internal perusahaan kekuatan dan kelemahan organisasi

Analisa ini dilakukan dengan memperbandingkan profil perusahaan dengan lingkungan eksternal. Tujuan dari penganalisa eksternal adalah untuk

mengidentifikasi kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan strategik yang penting bagi perumusan strategi perusahaan.

5) Analisa kesempatan dan ancaman strategik

Identifikasi tujuan dan strategi, analisa lingkungan, serta analisa kekuatan dan kelemahan organisasi dipadukan dalam langkah ini. Penentuan berbagai kesempatan yang tersedia bagi organisasi dan ancaman-ancaman bagi yang dihadapinya. Berbagai kesempatan dan ancaman ini dapat ditimbulkan berbagai faktor antara lain perkembangan teknologi, perubahan kondisi pasar, perubahan politik atau perilaku konsumen/pelanggan.

6) Pembuatan keputusan strategik

Langkah selanjutnya mencakup identifikasi, penilaian dan pemilihan berbagai alternatif strategik. Proses ini disebut proses pembuatan keputusan strategik.

7) Pengembangan strategi perusahaan

Setelah tujuan jangka panjang dan strategi dipilih dan ditetapkan, organisasi perlu menjabarkannya dalam sasaran-sasaran jangka pendek (tahunan) dan strategi-strategi operasional. Tujuan dan strategi umum diterjemahkan dan terperinci menjadi berbagai strategi, kebijaksanaan dan taktik (rencana program

dan anggaran) operasional pada masing-masing bidang fungsional organisasi.

8) Implementasi strategi

Menyangkut kegiatan manajemen untuk menjalankan strategi. Implementasi berarti peletakan strategi menjadi kegiatan. Implementasi melibatkan penugasan tanggung jawab kepada karyawan, strategi yang diberikan kepada karyawan harus sesuai, dan diikuti dengan alokasi sumber daya-sumber daya yang dibutuhkan (Handoko, 2003: 98).

b. Perencanaan Operasional

Operational plan (perencanaan operasional) memberikan deskripsi tentang bagaimana rencana strategis dilaksanakan (Siswanto, 2005: 49). Operational Plan (Rencana Operasional), yaitu rencana yang ditujukan pada aktivitas tertentu dalam menerapkan rencana strategis. Dalam rencana operasional ini terdiri dari 2 rencana, antara lain:

1) Rencana sekali pakai (single use plan)

Yaitu serangkaian kegiatan terperinci yang kemungkinan tidak tercapai lagi. Bentuk dari rencana sekali pakai ini ialah:

- a.) Program adalah suatu program meliputi serangkaian kegiatan yang relative luas, program menunjukkan:

- (1) Langkah-langkah pokok yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
 - (2) Satuan atau para anggota organisasi yang bertanggung jawab atas setiap langkah.
 - (3) Urutan waktu setiap langkah, program dapat disertai suatu anggaran bagi kegiatan-kegiatan yang diperlukan.
- b.) Proyek adalah rencana yang sekali pakai yang lebih sempit dan merupakan bagian yang terpisah dari program. Setiap proyek mempunyai ruang lingkup yang terbatas, arah penugasan yang jelas dan waktu penyelesaian. Setiap proyek akan menjadi tanggung jawab personalia yang ditunjuk dan memberikan sumber daya tertentu dengan batas waktu.
- c.) Anggaran (budget) adalah laporan sumber daya keuangan yang disusun untuk kegiatan-kegiatan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Anggaran memperinci pendapatan dan pengeluaran dan memberikan target bagi kegiatan-kegiatan seperti penjualan, biaya departemen-departemen dan lain-lain.
- 2) Rencana tetap
- Merupakan pendekatan-pendekatan standar untuk penanganan situasi-situasi yang dapat

diperkirakan yang terjadi berulang-ulang (*repetitive*) rencana tetap memberikan kesempatan pada manajer untuk menghemat waktu yang digunakan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan karena situasi yang serupa ditangani dengan cara yang konsisten yang telah dilakukan sebelumnya. Bentuk dari rencana tetap ini antara lain:

- a) Kebijakan (*policy*) adalah suatu pedoman umum pembuatan keputusan. Kebijakan menentukan apakah langkah dan keputusan dapat diambil atau tidak dapat diambil. Manajer puncak membuat suatu kebijakan disebabkan oleh-oleh hal berikut:
 - (1) Mereka merasa hal itu akan meningkatkan efektifitas suatu organisasi.
 - (2) Mereka ingin berbagai aspek organisasi mencerminkan nilai-nilai pribadi mereka.
 - (3) Mereka hendak menjernihkan berbagai konflik dan kebingungan yang terjadi pada tingkat bawah organisasi.
- b) Prosedur standar: kebijakan dilaksanakan dengan pedoman- pedoman yang lebih terperinci disebut prosedur standar, suatu prosedur biasanya memberikan seperangkat petunjuk detail untuk melaksanakan urutan tindakan yang sering atau

biasanya terjadi. Prosedur paling tidak berguna untuk:

- (1) Menghemat usaha manajerial
 - (2) Memudahkan pendelegasian wewenang dan penempatan tanggung jawab.
 - (3) Menimbulkan pengembangan metoda-metoda operasi yang lebih efisien.
 - (4) Memudahkan pengawasan
 - (5) Memungkinkan menghemat personalia
 - (6) Membuat kegiatan-kegiatan koordinasi
- c) Aturan (*rules atau regulation*): pernyataan bahwa suatu tindakan harus dilakukan atau tidak dilakukan dalam situasi tertentu. Aturan digunakan untuk mengimplementasikan rencana-rencana lain dan merupakan hasil dari kebijaksanaan yang diikuti dalam setiap kejadian.

6. Hambatan-hambatan dalam perencanaan

- a. Penolakan internal para perencana terhadap penetapan tujuan dan pembuatan rencana untuk mencapainya. Dengan kata lain, hambatan ini bersumber pada ketidaksediaan dan ketidakmampuan individu-individu perencana untuk melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan.
- b. Keengganan umum para anggota organisasi untuk menerima perencanaan dan rencana-rencana karena

perubahan-perubahan yang ditimbulkannya. (Handoko, 2003:100-101)

B. Kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh

1. Pengertian kualitas pelayanan

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock Christopher, 2002:5). Sedangkan pengertian pelayanan menurut Kotler yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler Philip, 2003:85).

Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Menurut (Tjiptono, 2002:25), ada 4 karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang, yaitu :

a. *Intangibility* :tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan

jumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.

- b. *Inseparability* :pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. Pelayanan (jasa) diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. *Service provider* (penyedia jasa) dan *customer* (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.
- c. *Variability* : pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan,
- d. *Perishability* : Karena sifatnya yang tidak dapat disimpan.

Kualitas pelayanan (jasa), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika

pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Zeithaml Bitner, 2002:40).

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu :

- a. *Tangibles* ; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability* ; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- c. *Responsiveness*; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/ keterampilan yang tinggi.

- e. *Access* ; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer* ; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.
(Parasuraman, 2002:21)

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et.all yaitu :

- a. Bukti *Langsung (Tangible)*, yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain.
- b. Kendala (*Reliability*), yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di

harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya (Parasuraman, 2002:26).

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi *Competence*, *Credibility* dan *Security* dikelompokkan ke dalam dimensi *Assurance*, sedangkan dimensi *Access*, *Courtesy*, *Communication* dan *Understanding* dikelompokkan ke dalam dimensi *Empathy*. Sedangkan Zeithaml menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan

merupakan komponen daripada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.(Zeithaml,2003:85)

Schiffman dan Kanuk menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang penting, sebab peningkatan dari pada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. (Schiffman, Kanuk, 2004:191)

Sedangkan (Rangkuti, 2002:31) menandakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut Handi Irawan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan. (Irawan Handi, 2002:38)

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangkat menjadi variabel dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

2. Dimensi kualitas

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (dalam Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995) dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Delapan dimensi tersebut adalah :

a. *Performance* (kinerja)

Karakteristik pokok dari produk inti/dasar.

b. *Features* (ciri-ciri atau keistimewaan tambahan)

Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

c. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, maka produk tersebut dapat diandalkan.

d. *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Kesesuaian kinerja dan mutu produk dengan standar, minimalisasi kecacatan produk.

- e. *Durability* (daya tahan)
Berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability* (kemudahan perbaikan)
Kemudahan servis atau perbaikan produk ketika dibutuhkan.
- g. *Aesthetics* (estetika)
Penampilan produk yang bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk. Daya tahan produk terhadap panca indera.
- h. *Perceived quality* (mutu/kualitas yang dipersepsikan)
Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Mutu/kualitas yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Tjiptono, 2000:68-69).

3. Pengaruh kualitas

Kualitas merupakan elemen yang penting dari proses produksi dan operasi. Alasan-alasan yang membuat kualitas menjadi elemen penting antara lain sebagai berikut.

- c. Reputasi Perusahaan
Kualitas akan muncul sebagai persepsi tentang produk baru perusahaan, kebiasaan pekerjanya, dan hubungan dengan pemasoknya. Semakin bagus kualitas suatu produk yang diketahui oleh publik sebagai konsumen, semakin baik reputasi perusahaan di mata konsumen.

d. **Kehandalan Produk.**

Perusahaan dalam merancang dan menghasilkan produk tidak boleh sembarangan. Kualitas harus diperhatikan di mana produk tersebut tidak boleh merugikan konsumen ataupun mengakibatkan kerusakan dan kecelakaan.

e. **Keterlibatan Global**

Kualitas adalah hal penting yang menarik perhatian konsumen di mana pun konsumen tersebut berada. Produk-produk perusahaan yang akan bersaing di pasar internasional harus memenuhi ekspektasi akan kualitas, desain, dan harganya secara global. (Edwar, 2009:7)

4. Biaya kualitas jasa

Biaya kualitas jasa merupakan biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi sebagai akibat kualitas jasa yang buruk. Secara garis besar, biaya kualitas jasa terdiri atas dua kelompok, yaitu biaya akibat kualitas jasa yang buruk dan biaya mempertahankan kualitas yang baik. Biaya akibat kualitas jasa yang buruk meliputi biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*eksternal failure cost*). Sedangkan biaya mempertahankan kualitas yang baik terdiri atas biaya penilaian (*appraisal cost*), biaya pencegahan (*prevention cost*), dan biaya pemulihan (*recovery cost*).

- a. Biaya kegagalan internal
Biaya yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi sebelum suatu jasa sampai di tangan pelanggan (diterima pelanggan).
- b. Biaya kegagalan eksternal
Biaya kegagalan eksternal timbul sebagai akibat jasa yang gagal memenuhi persyaratan telah disampaikan kepada pelanggan.
- c. Biaya penilaian
Adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama fungsi penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan selama proses penyampaian jasa.
- d. Biaya pencegahan
Merupakan biaya yang berhubungan dengan usaha untuk mencegah kerusakan yang mungkin terjadi.
- e. Biaya pemulihan
Berkaitan dengan usaha untuk mengkompensasi adanya perubahan kualitas jasa sebelum mencapai akhir suatu pertemuan jasa (*service encounter*) dan sebelum perusahaan kehilangan pelanggan (Tjiptono, 2000:77-78).

5. Pengendalian kualitas

Pengendalian kualitas adalah teknik-teknik pemakaian dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai,

memperpanjang dan memperbaiki mutu produk atau pelayanan. Tujuan pengendalian kualitas adalah:

- a. Pencapaian kebijaksanaan dan target perusahaan secara efisien.
- b. Mengembangkan kemampuan tenaga kerja.
- c. Memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan.
- d. Penurunan biaya kualitas secara keseluruhan.

Kegiatan ini merupakan kegiatan perbaikan terhadap kondisi aktual bila terjadi penyimpangan terhadap kondisi standar. (Swastha, 1987:238-240).

6. Unsur-unsur penyelenggaraan haji dan umroh

Penyelenggaraan haji dan umroh adalah kegiatan yang memiliki mobilitas tinggi dan penggerakan dinamis, tapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan lima unsur (komponen) pokok yang harus dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu adanya calon jamaah, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara, dan organisasi pelaksana (Hanan, 2003:10)

a. Calon jamaah

Secara individual, seorang calon jamaah adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jamaah secara individu adalah:

- 1) Pengetahuan tentang manasik haji dan umroh.
- 2) Mempunyai biaya yang cukup untuk keperluan di dalam negeri, biaya perjalanan pulang pergi, biaya hidup selama di Arab Saudi untuk akomodasi, konsumsi dan transportasi, serta keperluan lainnya.
- 3) Mempunyai kelengkapan dokumen perjalanan (paspor) dan izin masuk ke negara tujuan.

b. Pembiayaan haji dan umroh

Pembiayaan haji dan umroh adalah biaya yang diperlukan dan harus dikeluarkan untuk membayar pengeluaran dalam pelaksanaan ibadah secara keseluruhan yang ditanggung oleh calon jamaah sendiri. Adapun besarnya biaya yang ditetapkan oleh pemerintah maupun biro penyelenggara bervariasi, tergantung pada bentuk fasilitas dan pelayanan yang diinginkan oleh calon jamaah.

c. Sarana transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Dalam menentukan biaya transportasi yang akan digunakan perlu dipertimbangkan kriteria-kriteria yang disesuaikan dengan jarak tempuh, lama perjalanan dan tingkat kelelahan, aktivitas dan masa tinggal di Arab Saudi, resiko ekonomi, keamanan dan kenyamanan. Kriteria tersebut antara lain

kemampuan finansial, kecepatan perjalanan, frekuensi perjalanan terjadwal, ketepatan waktu, kemampuan dan kapasitas angkut, rute dan frekuensi transit, jaminan pelayanan dan performance perusahaan transportasi.

d. Hubungan antar negara

Hubungan antar negara yang baik merupakan salah satu faktor penentu dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Buruknya hubungan antar negara akan menyebabkan kesulitan yang akan dialami baik oleh calon jamaah maupun penyelenggara. Di samping itu, perjalanan panjang melintasi batas negara yang dilakukan oleh jutaan manusia dalam kurun waktu yang terbatas dengan beragam sarana transportasi ke arah satu negara tujuan, menimbulkan permasalahan kompleks yang harus dihadapi oleh pemerintah Arab Saudi. Antara lain meliputi penyediaan sarana transportasi dan daya tampung tempat-tempat perhajian yang semakin terbatas seiring dengan terus bertambahnya jumlah jamaah haji. Karena kondisi ini maka pemerintah Arab Saudi menetapkan peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang harus ditaati oleh seluruh jamaah haji. Pelanggaran terhadap peraturan tersebut akan dikenakan sanksi-sanksi dengan hukum yang berlaku di Arab Saudi.

e. Organisasi pelaksana

Perjalanan haji dan umroh dapat dilaksanakan apabila unsur-unsur pokok yang telah disebutkan di atas telah terpenuhi. Karena tidak setiap calon jamaah dapat melaksanakan pengelolaan unsur-unsur tersebut maka diperlukan organisasi pelaksana haji dan umroh yang berfungsi sebagai pengatur atau pelaku agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar, nyaman, tertib dan syah sesuai dengan tuntunan agama.

Pengaturan pelaksanaan haji dan umroh melibatkan banyak lembaga pemerintah dan non pemerintah (swasta) yang bertugas dengan fungsi dan peran masing-masing. Di dalam negeri asal jamaah, khususnya Indonesia masalah haji ditangani oleh departemen agama dengan melibatkan departemen lain dan unsur masyarakat seperti departemen kehakiman dan hak asasi manusia, departemen kesehatan, departemen keuangan, departemen perhubungan, departemen perhubungan, departemen dalam negeri, bank Indonesia (bank milik pemerintah dan swasta), perusahaan penerbangan, biro perjalanan umum, organisasi kemasyarakatan dan lembaga keagamaan islam (KBIH) serta unsur masyarakat lainnya (Hanan, 2003:10-15).

BAB III
FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. FACHRY PUTRA
ALHABSYI PERWAKILAN JAWA TENGAH TAHUN 2014

A. Gambaran umum PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah

1. Sejarah berdiri

Alhabsyi Tour & Travel adalah sebuah perusahaan dengan nama PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI, yang diambil dari nama besar putra sekaligus Pemilik dan Pembimbing Ustadz Ahmad Alhabsyi. Bernaung di bawah ALHABSYI MANAGEMENT, satu-satunya unit usaha dari Alhabsyi Management yang bergerak dibidang jasa Travel Umroh, Haji Plus dan Wisata Religi. Alhabsyi Tour & Travel sudah beroperasi kurang lebih selama 7 tahun dibawah bimbingan Ustadz Ahmad Alhabsyi.

Alhabsyi Tour & Travel berkantor Pusat di Jakarta, yang juga memiliki beberapa Perwakilan di beberapa kota di Indonesia di setiap provinsi seperti di Kalimantan, Sumatera, Lampung, Jawa barat, Jawa Tengah, Jogjakarta, namun ada juga yg belum ada perwakilan seperti di jawa timur. Alhabsyi Tour & Travel sudah resmi terdaftar sebagai unit perusahaan terbatas di Kemenkumham dengan nama PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI, merupakan TRAVEL RESMI ALHABSYI MANAGEMENT, memiliki izin dari

kemenkumham dengan nomor: AHU-50440.AH.01.01. TH.2012. ID. Hukum NPWP/PKP:01.719.454.9-064.000 IATA Member:15 3 1013 1 dan izin resmi kementerian agama RI : D/464/Tahun 2013 (PT.Inhil Arjuna Wisata).

Ustadz Ahmad Alhabsyi Sebagai pimpinan Alhabsyi Management yang membawahi PT Gencar (Gerakan Cinta Rabbani) yang bergerak dibidang usaha keumatan seperti : studio rekaman, penyedia sound system, event organizer, konveksi dan butik Alhabsyi Collection dan lain-lain, beliau juga membawahi PT. Fachry Putra Alhabsyi untuk pelayanan Tour & Travel Haji dan Umroh, serta Alhabsyi peduli yang bergerak untuk kepedulian sosial dan keumatan sebagai lembaga Amil Zakat, Infak, dan sedekah (Laziswaf) yang berada dibawah naungan Yayasan Ahmad Alhabsyi.

Awal mula PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng berdiri adalah Berawal dari intensitas pertemuan ketika mengantarkan jamaah umroh yang ikut bergabung dengan pengelola Alhabsyi Jateng saat ini. Pada mulanya perwakilan di Jateng ini mempunyai biro haji dan umroh sendiri karena dari tahun ketahun jamaah yang ikut semakin bertambah dan pengelola sering bertemu dengan komisaris utama PT. Fachry Putra Alhabsyi yaitu Ustadz Ahmad Alhabsyi maka ditunjuklah secara legal Desyta Istiani S.H sebagai direktur

perwakilan Jateng.¹ Dengan demikian PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng bisa beroperasi sampai saat ini.

2. Visi dan Misi

a. Visi PT. Fachry Putra Alhabsyi adalah:

Mewujudkan biro travel berkualitas yang terpercaya untuk meningkatkan iman dan taqwa kepada Allah Swt.

b. Misi PT. Fachry Putra Alhabsyi adalah:

1) Meningkatkan kualitas dibidang pelayanan jamaah ibadah haji dan umroh

2) Menciptakan keamanan dan kenyamanan kepada jama'ah haji dan umroh

3) Meningkatkan kepuasan ibadah kepada jama'ah haji dan umroh

4) Terciptanya haji dan umroh yang Maqbul.² (Sumber: dari Arsip Alhabsyi Travel Jateng yang diambil pada tanggal 13 Maret 2014)

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga diperlukan agar terjadi pembagian tugas yang

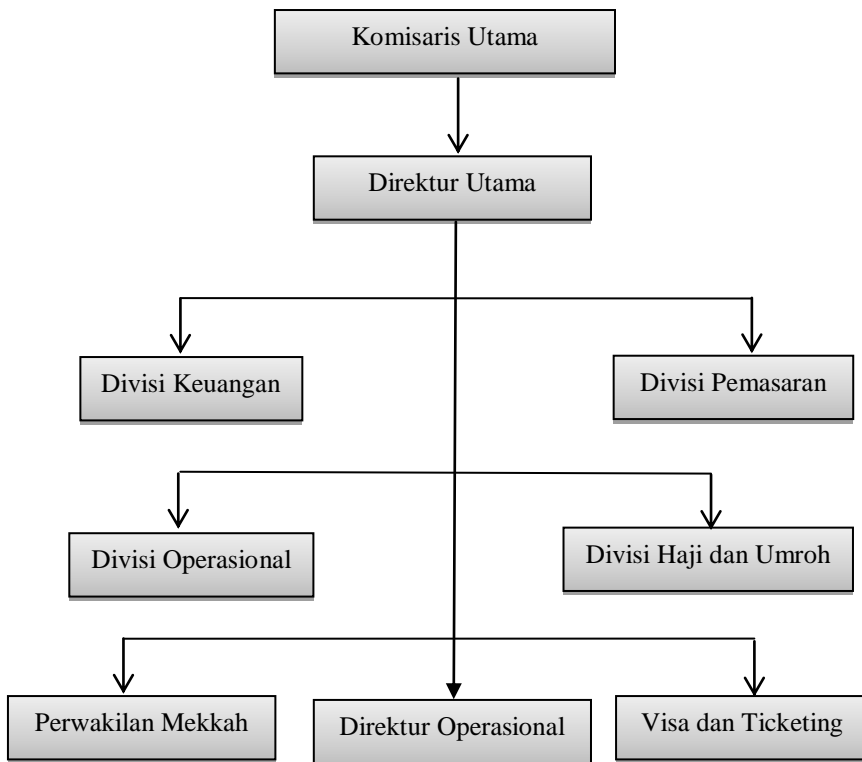
¹Wawancara dengan direktur Jateng “ Desyta Istiani S.H. . pada tanggal 13 Maret 2014”

² Arsip PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng

seimbang dan obyektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan dapat segera diselesaikan sedini mungkin.

Adapun struktur organisasi PT. Fachry Putra Alhabsyi adalah sebagai berikut: (Sumber : diambil dari Arsip dan Situs Resmi Alhabsyi Travel pada tanggal 13 Maret 2014)



Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Komisaris utama

Berfungsi sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggung jawab semua kegiatan yang ada di perusahaan.

(2) Direktur Utama

Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat di perusahaan Komisaris.

(3) Direktur Operasional

Berfungsi membantu komisaris perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

(4) Divisi Keuangan

Berfungsi mengatur keuangan yang masuk dan keluar perusahaan serta pendistribusian gaji kepada karyawan.

(5) Divisi Pemasaran

Berfungsi dalam memasarkan perusahaan agar dikenal oleh khalayak baik melalui media massa, pameran-pameran, atau pun web internet.

(6) Divisi Operasional

Berfungsi membantu semua divisi dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja atau teknis pelaksanaan.

(7) Divisi Haji dan Umroh

Berfungsi dalam mengelola jama'ah yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh mulai dari

pendaftaran, mengurus ketika di Arab Saudi, sampai pemulangan ke tanah air.

(8) Divisi Perwakilan Mekah

Berfungsi dalam mengelola jamaah selama berada di Mekkah dan Arab Saudi.

(9) Divisi Visa dan *Ticketing*

Berfungsi dalam urusan Visa dan Tiket seluruh jamaah yang akan melakukan ibadah haji dan umroh.³ Nama-nama pengurus terlampir.

1. Sarana dan Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan umroh

a. Sarana prasarana

Dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara resmi umroh dan haji khusus yang menempati sebuah kantor beralamatkan di Jl. Prof Dr. Hamka Ruko Grand Ngaliyan Square Blok C No.50 Ngaliyan Semarang. Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah yaitu:

³ Arsip PT. Fachry Putra Alhabsyi.

Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer	5 buah
2	Printer	2 buah
3	Meja kerja dan tamu	4 buah
4	Kursi Kerja dan tamu	16 buah
5	Almari dokumen	5 buah
6	AC	4 buah
7	Telfon	2 buah
8	Televisi	2 buah
9	Home Teater	1 set
10	Parabola	1 set
11	Kulkas	1 buah
12	Mesin penghitung uang	1 buah
13	Mesin EDC	1 buah
14	Jam dinding	2 buah
15	Kipas angin	2 buah
16	Manekin ihrom dan batik	2 Pasang
17	Wi-fi	1 set

Tabel 1. Sarana dan Prasarana PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng (Sumber: diambil dari Arsip Alhabsyi Travel Jateng pada 13 Maret 2014)

b. Fasilitas

- 1) Hotel berbintang tiga, empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.
- 2) Makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari dan fullboard untuk paket platinum (bintang 5).
- 3) Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jama'ah di Semarang.

- 4) Transportasi darat dan udara.
 - 5) Manasik diadakan setiap 1 bulan 1 kali manasik dibimbing oleh KH Mustamaji.
 - 6) Berangkat dari Semarang (Pesawat PP).
- c. Perlengkapan umroh

Agar jama'ah umroh bisa melaksanakan ibadah umroh dengan lancar, maka PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapan umroh. Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Perlengkapan Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah

No.	Perlengkapan	Pria	Wanita
1	Kain Ihram	2	-
2	Mukena	-	1
3	Bergo	-	1
4	Koper besar	1	1
5	Tas paspor	1	1
6	Bahan seragam	1	1
7	(Batik)	1	1
8	Buku	2	2
9	manasik/panduan	1	1
10	Masker	1	1
11	Souvenir	1	1
	Syal		
	Piagam penghargaan		
	Alumni		

Tabel 1.2 Perlengkapan Ibadah Umroh (Sumber: diambil dari Arsip Alhabsyi Travel Jateng pada 13 Maret 2014)

2. Daftar Pembimbing dan Prosedur Pendaftaran Jama'ah Haji dan umroh

a. Daftar Pembimbing Jama'ah Haji dan umroh

Agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh dapat berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji dan umroh. Diantara pembimbing-pembimbing profesional yang membimbing ibadah haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi adalah:

- 1) Ustadz Ahmad Alhabsyi
- 2) Ustadz Wahyu
- 3) Ustadz Rusdi
- 4) Ustadz Yana
- 5) Ustadz Fahmi
- 6) KH. Drs. Mustam Aji, MM
- 7) Ustadz Riyadh
- 8) H. Farikhin Juwanda S.H M.Hum

b. Prosedur Pendaftaran Haji

- 1) Dokumen Persyaratan Haji :
 - a) Paspor terdiri dari 3 suku kata nama
 - b) Buku Nikah (Suami-Istri)
 - c) Akte Lahir bagi (Anak-anak)
 - d) Foto copy KTP
 - e) Foto copy Paspor

- f) Pas photo 4x6:12 Lembar (Background putih Fokus Wajah 80% , Berkerudung (Wanita) dan Berwarna)
 - g) Buku ICV (Meningitis)
- 2) Tahap-tahap Pendaftaran dan Pembayaran
- a) Mengisi formulir yang disediakan
 - b) Mengisi surat pernyataan dan surat kuasa pengurusan Visa Haji Khusus
 - c) Menyerahkan Dokumen berupa :
 - 1) Foto copy KTP yang masih berlaku
 - 2) Foto copy Kartu Keluarga
 - 3) Foto copy Akte Lahir 2 Lembar
 - 4) Pas photo berwarna 4x6:10 Lembar (background putih focus wajah 80%)
 - 5) Khusus bagi wanita harus mengenakan jilbab selain warna putih (contoh: merah, hijau, hitam, dll)
 - 6) Paspor dan Buku Vaksinasi kesehatan (apabila ada)
 - d) Menyerahkan DP Minimal USD 4.500 atau sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Fasilitas
- a) Tiket PP Jakarta-Jeddah-Jakarta Kelas Ekonomi
 - b) Visa Haji
 - c) Akomodasi Selama Ibadah Haji sesuai Paket

- d) Tenda VIP di Mina
 - e) Guide Bahasa Indonesia
 - f) Perlengkapan Haji (Tas Koper Besar, Tas Koper Kecil, Tas Paspur, Tas Sandal, kain Ihrom/Mukena, Buku panduan Umroh dan Haji, Kain Batik Haji, Souvenir Alhabsyi)
 - g) Makan 3x sehari, Prasmanan Masakan Indonesia
 - h) Ziarah Transportasi Lokal Bus Full AC
 - i) Air Zam-Zam 10 Liter/Jamaah
- c. Prosedur Pendaftaran Umroh
- 1) Dokumen Persyaratan Umroh
 - a) Paspur Asli, sisa masa berlaku minimal 7(tujuh bulan) dan nama yang tercantum minimal 3 suku kata. Contoh : Fachry Putra Alhabsyi
 - b) Buku Vaksinasi (ICV) Asli, yang diterbitkan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan.
 - c) Pas Photo berwarna ukura 4x6 sebanyak 10 lembar (disertai CD *softcopy*), dengan ketentuan:
 - (1) Background putih, warna baju kontras dengan latar belakang.
 - (2) Tidak memakai seragam dinas maupun atribut kedinasan lain.
 - (3) Ukuran dari dagu hingga kening adalah 80%, tidak menggunakan penutup kepala (bagi laki-laki) dan berkacamata.

- d) Buku Nikah Asli bagi suami-istri.
- e) Kartu keluarga dan akta kelahiran Asli bagi putra-putri yang ikut berangkat.

Seluruh dokumen Asli, akan di kembalikan setelah terbitnya visa umroh dari kedutaan Arab Saudi

2) Tahap-tahap Pendaftaran dan Pembayaran

- a) Menyerahkan dokumen lengkap, mengisi formulir pendaftaran, dan membayar DP (uang muka) sebesar 1.000 USD, dijadikan sebagai acuan bulan keberangkatan.
- b) 1 (satu) bulan sebelum tanggal pemberangkatan yang diinginkan, jamaah harus melakukan pembayaran tahap ke dua minimal sebesar 500 USD.
- c) 2 (dua) minggu sebelum tanggal pemberangkatan jamaah harus sudah melunasi kekurangan pembayaran, sesuai paket umroh yang dipilih.

3) Pembayaran di anggap sah apabila :

- a) Pembayaran dilakukan langsung di kantor PT. Fachry Putra Alhabsyi Ruko Ngaliyan Square C.50, Jl. Prof Hamka Ngaliyan, Semarang, Jawa Tengah.
- b) Pembayaran Melalui Transfer Rekening Bank :

Bank Mandiri Syariah Rupiah No. Acc 77-33-550-001 dan USD No. Acc 70-88-077-002 Atas nama : PT. Fachry Putra Alhabsyi

Ditulis nama jamaah dan paket pilihan pada bukti transfer/setoran, scan, kemudian dikirim, ke alamat email: umroh.alhabsyi@gmail.com atau diserahkan langsung dikantor PT. Fachry Putra Alhabsyi

c) Pembayaran dengan cek/giro, dianggap sah apabila telah dicairkan.

4) Ketentuan Pembatalah Umroh

Pembatalan umroh akan dikenakan biaya sebagai berikut :

a) 10 % dari uang muka, Jika pembatalan sebelum tiket issued

b) 75 % dari uang muka, Jika pembatalan dilakukan setelah tiket diissued dan visa umroh belum keluar

c) 90 % dari uang muka apabila pembatalan dilakukan setelah tiket diissued dan Visa umroh sudah dikeluarkan oleh Kedutaan Arab Saudi.

d) 100 % dari seluruh biaya yang telah diserahkan apabila pembatalan dilakukan 1 (satu) minggu sebelum tanggal pemberangkatan.

PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah merupakan salah satu biro travel yang bergerak dalam bidang penyelenggara ibadah umroh dan haji khusus. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh kepada jama'ah, PT. Fachry Putra Alhabsyi telah menyiapkan berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jama'ah. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi pembimbing ibadah yang berpengalaman atau profesional, konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai. Dengan adanya fasilitas dan perlengkapan yang telah diberikan diharapkan agar jamaah bisa menjalankan ibadah dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman sehingga diperoleh umroh yang kusus' dan maqbul.

B. Rencana strategis pelayanan haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah tahun 2014.

Rencana strategis merupakan suatu proses sistemik yang disepakati organisasi dalam membangun keterlibatan di antara *stakeholder* utama tentang prioritas yang hakiki bagi misinya dan tanggap terhadap lingkungan operasi, maka dengan hal itu rencana strategis selalu dibutuhkan dalam setiap tindakan, tanpa adanya penetapan rencana strategis, tujuan yang diinginkan akan sulit tercapai.

Perencanaan strategis merupakan suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan dalam rangka pembuatan alternatif-alternatif. Rencana strategis mengandung visi, misi, tujuan,

sasaran, cara mencapai tujuan dan sasaran yang meliputi kebijaksanaan, program dan kegiatan yang realistis dan disusun sedemikian rupa dengan mengantisipasi perkembangan masa depan (Akdon, 2007:277-278).

Rencana strategis Penyelenggara ibadah haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi secara umum dibagi menjadi dua yaitu Rencana Strategi Penyelenggara ibadah haji dan umroh jangka panjang dan jangka pendek (Sumber : diambil dari Arsip PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng pada tanggal 27 Agustus 2014).

Rencana Strategi Penyelenggara Ibadah Haji dan umroh jangka panjang meliputi:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara teliti dan pengembangan SDM.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan penambahan fasilitas-fasilitas yang menunjang kepuasan jamaah.
3. Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang professional dan proporsional dalam bidang pelayanan haji dan umroh.
4. Menerapkan system pengendalian dan pengawasan yang ketat.
5. Membina hubungan dengan jama'ah umroh, misalnya memberikan informasi secara mendetail.
6. Pengadaan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, website, online internet, billboard dan melalui media masa.

7. Membuat system jaringan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet.
8. System pendataan dan perekapan manifest jamaah yang terpusat.

Rencana Strategi Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh jangka pendek sebagai berikut:

- a. Memantau perkembangan teknologi, kebutuhan konsumen, persaingan perilaku jama'ah haji dan umroh.
- b. Memahami perkembangan masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah haji dan umroh.
- c. Terus menerus melakukan riset dan pengembangan agar pelayanan yang diberikan tidak ketinggalan jauh dari pesaing.
- d. Memahami serta memantau perkembangan teknologi kebutuhan dan kecenderungan perilaku jama'ah haji dan umroh.
- e. Terus menerus melakukan kerjasama yang baik dengan masing-masing jaringan atau instansi lain yang berkaitan dengan bidang haji dan umroh.

C. Fungsi perencanaan pelayanan jamaah umroh dan haji khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah

Sistem perencanaan yang dilakukan PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah dalam pelayanan jamaah haji dan umroh tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. Rapat koordinasi
Dalam rapat koordinasi pembahasan berkaitan dengan persiapan penyelenggaraan haji dan umroh tahun 2014.
2. Pelayanan ibadah haji dan umroh
3. Rapat kerjasama dengan instansi terkait
Rapat kerjasama dengan instansi terkait dilaksanakan empat kali, membahas tentang persiapan pemberangkatan dan pemulangan haji dan umroh.
4. Manasik Haji dan Umroh
Kegiatan manasik Umroh dilaksanakan setiap 1 bulan 1 kali manasik.
5. Penyelesaian paspor
Kegiatan penyelesaian paspor dilaksanakan untuk memastikan apakah paspor calon haji dan umroh sudah beres semua atau belum. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan adalah pengambilan paspor, penempelan photo, pembuatan daftar nominasi dan pengiriman paspor.
6. Penambahan sarana manasik
Adapun rencana pelaksanaan penyelenggaraan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rencana Penyelenggaraan Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah Tahun 2014.

No	Bulan	Jenis Kegiatan	Keterangan
1	Januari s/d Desember 2014	Pendaftaran, Laporan jumlah jamaah dan Pengolahan dokumen	Divisi Haji dan umroh
2	Maret s/d November 2014	Bimbingan Manasik umroh	8x pertemuan
3	Februari s/d Desember 2014	Pemberangkatan Jamaah umroh sesuai periode setiap bulan	Semarang-Jakarta-jeddah
4	Februari s/d Desember 2014	Pemulangan Jamaah umroh setiap periode pemberangkatan	Madinah-Jakarta-Semarang

Tabel 1.3.Rencana Penyelenggaraan Ibadah Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah Tahun 2014 (Sumber: diambil dari Arsip Alhabsyi Travel Jateng pada tanggal 27 Agustus 2014)

Diantara kegiatan-kegiatan PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah yang dilaksanakan berkaitan dengan penyelenggaraan umroh adalah:

1. Melaksanakan pendaftaran dan bimbingan jamaah umroh.
2. Mengurus dokumen umroh (paspor, visa, dan lain-lain).
3. Mengurus sarana umroh (koper, tas samping, buku-buku petunjuk/do'a, manasik umroh dan tas paspor dan lain-lain)
4. Mengadakan bimbingan Manasik Umroh setiap kali periode pemberangkatan.

5. Mengurus pemberangkatan calon jamaah Umroh yang bergabung di PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng.
6. Mengurus pemulangan jamaah umroh yang bergabung dan sudah melaksanakan ibadah umroh bersama Alhabsyi Management Jateng.

Adapun jadwal keberangkatan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Jadwal Keberangkatan Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah Tahun 2014.

No	Bulan	Jenis Kegiatan	Keterangan
1.	Februari 2014	Pemberangkatan umroh	195 Jamaah
2.	Maret 2014	Pemberangkatan umroh	88 Jamaah
3.	April 2014	Pemberangkatan umroh	91 Jamaah
4.	Mei 2014	Pemberangkatan umroh	95 Jamaah
5.	Juni 2014	Pemberangkatan umroh	43 Jamaah
6.	Juli 2014 (Awal Ramadhan)	Pemberangkatan umroh	15 Jamaah
7.	Desember 2014	Pemberangkatan umroh	210 Jamaah

Tabel 1.4 (Sumber: diambil dari Arsip Alhabsy Travel pada tanggal 27 September 2014)

PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa ibadah umroh dan haji khusus. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan program-program yang diambil jama'ah dalam melaksanakan

ibadah. Adapun program dan daftar harga umroh akhir tahun 2014 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.5 Program dan Daftar Harga Umroh Akhir Tahun 2014.
Jadwal keberangkatan umroh reguler dan harga USD
Paket umroh akhir tahun 2014

Jadwal keberangkatan	Paket hemat (silver)	Paket gold	Paket platinum (umroh plus)
28 DESEMBER 2014	1850	-	-
24 DESEMBER 2014	-	2975	3150
	PERBANDINGAN FASILITAS		
FASILITAS	HEMAT (SILVER)	GOLD	UMROH PLUS
Visa umroh	Ya	Ya	Ya
Perlengkapan umroh	Tas Koper 22 Ihrom(laki-laki)/mukena(pr pn), buku do'a, kain batik, air zam-zam 10 liter	Tas koper 22, Ihram(laki-laki)/mukena(pr pn),buku do'a,kain batik,air zam-zam 10 liter	Tas koper 22 Ihram(laki-laki)/mukena(pr pn),buku do'a,kain batik,air zam-zam 10 liter
Pesawat Jakarta-Jeddah PP kelas ekonomi	Emirates(transit dubai)/Etihad(transit Abu Dhabi) 2 jam mndrat jeddah)	Emirates (transit Dubai 1,5 jam, mndarat Madinah)	Emirates (transit Dubai 1,5 jam, mndarat Madinah, turkish air (turkey)
Hotel di mekkah (4 malam) jarak hotel dengan masjid bintang	Rehab raudhah/setaraf 400 meter 3	Rawda Grand 50 meter 5	Grand zam-zam 50 meter 5
Hotel di madinnah (3 malam) jarak hotel dengan masjid bintang	Shourfah/setaraf 70 meter 4	Al Majedi/setaraf 50 meter 4	Royal Dyar/Setaraf 20 meter 5
Menu makanan	3 x sehari	3 x sehari	3 x sehari

Jadwal keberangkatan	Paket hemat (silver)	Paket gold	Paket platinum (umroh plus)
	prasmanan	prasmanan	fullboard
Transportasi city tour-ziarah	Bus AC	Bus AC	Bus AC
Pembimbing	Ustadz Ahmad Alhabsyi	Ustadz Ahmad Alhabsyi	Ustadz Ahmad Alhabsyi
Hotel di Turkey (3 malam) bintang		Grand Halic 4	Grand Chevahir 5

Tabel 1.5 (Sumber diambil dari Arsip Alhabsy Travel pada tanggal 27 September 2014). Semua paket harga belum termasuk :

- a. Pembuatan paspor
- b. Biaya suntik meningitis dan buku ICV
- c. Airport tax dan Handling Rp. 1.000.000.-
- d. Tiket penerbangan domestic dan akomodasi dari dan ke Jakarta PP
- e. Biaya surat Mahram Rp. 300.000 (tiga ratus ribu rupiah) bagi wanita yang berangkat sendiri (wanita diatas 45 tahun tidak dikenakan biaya)
- f. Tour/acara yang sifatnya pribadi para jamaah di luar program
- g. Kelebihan bagasi yang telah ditetapkan oleh pihak maskapai penerbangan (maskapai penerbangan domestik max 20 kg, internasional max 32 kg)
- h. Pengeluaran pribadi seperti : Dam, Mini bar di dalam kamar, koneksi wi-fi, telephone, laundry, restaurant, biaya kursi roda dengan Muthawif/Guide Khusus)

D. Faktor pendukung dan penghambat fungsi perencanaan pelayanan jamaah umroh dan haji khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah tahun 2014

Dalam menjalankan kegiatan yang ada tidak semata-mata kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan yang ada dan dalam hal ini keberhasilan yang ada dalam perjalanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh ini ada beberapa faktor sebagai berikut:

Menurut H. Farikhin Juwanda SH.M.Hum. selaku Manajer Operasional haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah

Faktor pendukung itu di antaranya:

1. Terkondisinya staf yang ada di PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah saling membantu satu dengan yang lain dengan memaksimalkan kinerja dari masing-masing divisi yang telah ditugaskan
2. Kerjasama yang baik antara banyak pihak yang terkait misalnya Bank-bank terkait sehingga memudahkan administrasi yang dilaksanakan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah dan juga memudahkan calon jama'ah yang ingin mendaftar.
3. Adanya respon dan sambutan yang baik dari jamaah yang berada di jawa tengah.

4. Kerjasama dengan Cabang-cabang yang ada di berbagai wilayah Jawa tengah sehingga memudahkan jamaah yang berada di daerah-daerah untuk mendaftar.

Sedangkan Faktor penghambatnya antara lain:

1. Pengurusan paspor yang kurang tepat waktu sehingga memperlambat adanya distribusi kepada pihak imigrasi dari PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah menuju pusat.
2. Ketidaksediaan dan ketidakmampuan karyawan atau divisi haji dan umroh dalam melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan yang telah dibuat.
3. Perencanaan yang telah dibuat meleset dari perkiraan.
4. Kurangnya pengetahuan dari jamaah tentang ibadah haji dan umroh.

BAB IV

ANALISIS FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. FACHRY PUTRA ALHABSYI PERWAKILAN JAWA TENGAH DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH TAHUN 2014

A. Analisis fungsi perencanaan pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh tahun 2014

Ibadah merupakan kewajiban terkhusus untuk haji dan umroh merupakan rukun Islam yang kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikan. Pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh adalah rangkaian kegiatan pelayanan kepada jamaah haji dan umroh yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jama'ah, Hal ini berkesinambungan dengan perencanaan yang dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi selaku biro perjalanan ibadah haji dan umroh khusus. Apabila menginginkan tercapainya tujuan dalam suatu kegiatan, maka diperlukan suatu perencanaan yang matang dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Perencanaan dan rencana sangat penting karena:

1. Tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai.
2. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan.
3. Rencana adalah dasar pengendalian, karena tanpa adanya rencana pengendalian tidak dapat dilakukan.
4. Tanpa perencanaan berarti tidak ada keputusan dan proses manajemen pun tidak ada (Malayu Hasibuan, 2001: 91)

Perencanaan adalah proses memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dicapai selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang harus dilakukan agar tujuan-tujuan itu dapat tercapai (Terry, 2009:43-44) Dengan kata lain perencanaan merupakan proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya (Handoko, Hani, 1995: 77).

Terkait yang ada di PT. Fachry Putra Alhabsyi sebagai biro perjalanan umroh dan haji khusus. Hal ini diperlukan supaya PT. Fachry Putra Alhabsyi sebagai penyelenggara umroh dan haji khusus dapat Meningkatkan pelayanan dan perlindungan kepada jama'ah haji dan umroh khususnya di Perwakilan Jawa Tengah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh maka PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui system dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan

ibadah haji dan umroh dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya Biro Perjalanan Ibadah umroh dan haji khusus PT. Fachry Putra Alhabsyi dalam hal ini bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang hendak menunaikan ibadah umroh dan haji yang bersifat Khusus.

Keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tidak terlepas dari berbagai faktor diantaranya adalah :

1. Faktor Administrasi, Manajemen dan Legalitas.

Sehubungan dengan itu PT. Fachry Putra Alhabsyi telah melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Departemen/lembaga/instansi terkait untuk kelancaran kegiatan tersebut.

Sistem dan manajemen yang baik juga diterapkan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi sehingga sangat mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

2. Faktor Petugas Haji dan umroh.

Petugas haji dan umroh yang professional, terampil, cekatan, dan disiplin ikut berpartisipasi dalam kelancaran dan kesuksesan dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh.

3. Faktor Fasilitas.

Berbagai fasilitas yang disiapkan baik PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jawa Tengah mulai dari pemberangkatan

sampai pemulangan mempunyai nilai tertentu dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Dalam kajian konsep manajemen, perencanaan mempunyai kegiatan-kegiatan dalam fungsi perencanaan yang dikemukakan oleh Louise A Allen, dalam hal ini PT. Fachry Putra Alhabsyi perwakilan Jateng melaksanakan proses perencanaan secara prosedural dan sesuai dengan konsep manajemen, 7 fungsi perencanaan ini. Antara lain:

1. Meramalkan dan perhitungan masa depan (*Forecasting*).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh merupakan kegiatan yang kontinu tiap tahun dan bulan, dalam hal ini, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah telah melaksanakan forecasting dengan cara evaluasi dari kinerja dari tahun-tahun sebelumnya. Menurut Manajer Divisi Haji dan Umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng, hasil dari rekomendasi evaluasi ini kemudian diusulkan kepada kantor pusat sebagai bahan perbaikan agar terciptanya pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang dinamis.

Dalam hal ini PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng telah mengumpulkan data-data dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan pengelolaan ibadah haji dan umroh. Selain itu juga mengklasifikasikan jamaah berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan tempat tinggal (asal) agar memudahkan para pengurus dan

pembimbing PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng dalam mengatur dan membantu jamaah dalam melaksanakan ibadah.

2. Penetapan maksud atau tujuan (*Establishing objectives*)

Penetapan tujuan dalam PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng sangatlah penting, karena tujuan berkaitan dengan hasil yang ingin dicapai. Dan dalam hal ini, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng mempunyai tujuan yaitu mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umroh khusus yaitu untuk memberikan pembinaan dan perlindungan yang memerlukan pelayanan di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan yang bersifat khusus kepada calon jamaah sehingga jamaah menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

3. Penetapan program (*Programming*)

Pemograman merupakan gambaran dari penjabaran awal dari penetapan prosedur kegiatan dan perkiraan biaya-biaya yang akan diperlukan dalam kegiatan. Pemograman ini pada aplikasinya dilakukan dengan adanya pemograman substansi materi yang diberikan pada jama'ah haji dan umroh. Selain itu pemograman pembinaan yang dilakukan dalam rangka pelayanan jamaah haji dan umroh ini dilakukan secara berkesinambungan.

Adapun program yang telah ditetapkan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi dari tahun ke tahunnya sama yaitu pembukaan dan pendaftaran ibadah haji khusus dan umroh

dengan beragam paket sehingga memberikan banyak pilihan kepada calon jamaah sesuai dengan keinginannya. Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tahun 2014 PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng menawarkan dua macam program umroh yang berbeda paket yaitu program paket reguler dan PMT (Program masa tunggu)/ umroh promo.

4. Penetapan Jadwal (*Scheduling*)

Penjadwalan juga dilaksanakan dalam rangka perencanaan ibadah umroh dan dalam hal ini batas waktu yang ada digunakan sebagai kontrol dari jadwal yang ada dengan target, agar dalam pelaksanaan ibadah umroh tidak tumpang tindih. Penjadwalan telah diatur oleh Alhabsyi Management Pusat dengan mempertimbangkan keseragaman dalam pemberangkatan jama'ah haji dan umroh yang disesuaikan dengan sistem PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng.

Selain itu Dalam setiap pelaksanaannya PT. Fachry Putra Alhabsyi terlebih dahulu menentukan hari dan tanggal, waktu, pembimbing dan materi sehingga kegiatan yang terpenuhi sesuai dengan rencana.

5. Penetapan biaya (*Budgeting*)

Dalam hal ini PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng telah menetapkan biaya ONH Plus sesuai dengan program dan daftar harga haji khusus yang ditawarkan kepada calon jamaah haji tahun 2014. Untuk biaya umroh ditetapkan sesuai

dengan program dan daftar harga paket yang sudah ditetapkan.

6. Penetapan prosedur (*Developing procedure*)

Dalam hal pengembang prosedur, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng mengaplikasikan efektifitas ini dengan sistem komputerisasi haji dan umroh terpadu dan dalam hal ini mempermudah PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng dalam pengolahan data pendaftar haji. Disamping itu, kerjasama dengan bank-bank yang ada, turut memudahkan jalannya administrasi, dalam penyetoran BPIH (biaya perjalanan ibadah haji) dan umroh juga demikian.

7. Penetapan kebijakan (*policies*)

Dalam hal ini PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng menetapkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, misalnya kepada jamaah haji dan umroh yang batal berangkat ke tanah suci karena suatu halangan, sakit atau meninggal dengan mengembalikan biaya yang telah disetorkan.

Dalam melihat perencanaan sebagai sebuah proses manajemen maka penerapan perencanaan juga sangat penting dalam pengelolaan penerapan manajemen. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai efektifitas perencanaan antara lain:

a. Kegunaan.

Dalam hal ini demi lancarnya pelaksanaan ibadah haji dan umroh maka efektifitas perencanaan penyelenggaraan

ibadah haji dan umroh sangatlah diperlukan. Dalam konsep kegunaan oleh karena itu perencanaan yang matang harus digunakan dalam rangka lancarnya pelaksanaan ibadah haji dan umroh mandiri.

b. Ketepatan dan objektivitas

Sebelum penetapan pembuatan rencana maka diperlukan analisis evaluasi perencanaan yang ada pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng. Dan dalam hal ini pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng telah melakukan evaluasi perencanaan dari tahun-ke tahun sehingga dalam realisasi pelaksanaannya tidak mengalami hambatan.

c. Efektifitas biaya

Perencanaan yang ada tidak serta merta dijalankan oleh para seksi divisi haji dan umroh, oleh karena itu dalam perencanaan ini anggaran pembiayaan BPIH sudah di rencanakan sejak awal dengan penganggaran dari dana haji dan umroh yang dikelola.

d. Akuntabilitas

Dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh ini PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng telah melaksanakan perencanaan dengan teori akuntabilitas dengan tanggung jawab yang memang di serahkan pada masing-masing divisi dan implementasi kegiatan dijalankan oleh masing-masing

seksi yang ada di divisi haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng.

e. Ketepatan waktu

Dalam pengaplikasian jadwal *schedule*, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk kegiatan yang terjadwal antara lain pelaksanaan bimbingan manasik umroh dan terjadwal, disamping itu pengurusan administrasi berupa paspor, setoran BPIH dan layanan kesehatan. Walaupun begitu, ternyata dalam pelaksanaan yang ada dalam lapangan sedikit meleset dari perkiraan sehingga rencana tidak tepat dari perkiraan.

PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah, di dalam perencanaan selalu mempertimbangkan kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Perencanaan tersebut di buat dan disesuaikan dengan kondisi calon jamaah saat ini, selain itu dengan adanya perencanaan akan mempermudah pengurus dalam menjalankan organisasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan, baik pelayanan di Tanah air sampai di Tanah suci dan pelayanan di Tanah air pasca ibadah umroh, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng juga membuat perencanaan. Perencanaan yang di buat dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh antara lain, program apa yang akan disampaikan kepada jamaah, siapa yang akan menyampaikan program, kapan program tersebut

akan dilaksanakan, bagaimana sistem pelayanannya, apa yang harus dilakukan oleh pengelola haji dan umroh, dan masih banyak yang lainnya. Semua itu di rancang atau direncanakan sesuai dengan kebutuhan jamaah, karna hal itu menyangkut kepuasan dan kebutuhan jamaah dengan harapan jamaah bisa mencapai tingkat kemabruran dan kekhusyukan dalam menjalankan ibadah haji dan umroh.

Perencanaan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diimplementasikan setiap saat selama proses implementasi dan pengawasan, rencana-rencana mungkin memerlukan modifikasi agar tetap berguna.

“Perencanaan kembali” kadang-kadang dapat menjadi faktor kunci pencapaian sukses akhir. Oleh karena itu perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan *fleksibilitas*, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin. Perencanaan yang telah dibuat oleh pengurus PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah tidak hanya sebatas rencana saja, tetapi oleh pengurus rencana tersebut juga diimplementasikan, meskipun dalam tahapan implementasi tidak semuanya sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, karena perencanaan yang di buat kadang tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi, sehingga perencanaan yang telah dibuat mengalami

modifikasi atau perencanaan kembali sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Jadi, berdasarkan dari data di atas bahwa PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada jamaah haji dan umroh sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh G.R Terry bahwa perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Hal itu dikarenakan pengurus PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng selalu mempertimbangkan faktor kebutuhan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada.

Setiap perencanaan yang dilakukan tidak selamanya tepat, sudah bisa dipastikan adanya kendala atau terjadinya hal-hal yang tidak sesuai dengan perencanaan, tergantung bagaimana pengurus menyikapi hal tersebut. Pengurus PT. Fachry Putra Ahabsyi Jawa Tengah selalu tanggap dengan persoalan tersebut, terbukti pengurus selalu mengadakan modifikasi atau perencanaan kembali apabila perencanaan awal dalam tahap implementasi kurang tepat.

Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh yang berkelanjutan maka diperlukan pemimpin yang tidak hanya berhasil, tetapi juga efektif yaitu

mampu memberikan pengaruhnya kepada semua komponen perusahaan yang ada, sehingga semua komponen tersebut bisa bergerak dengan senang dan sukarela tanpa merasa ada paksaan. Karyawan diberikan kebebasan dalam memberikan saran kepada pimpinan perusahaan demi kebaikan perusahaan.

PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah terlebih dahulu menentukan standar mutu atau keberhasilan yang ingin dicapai kemudian diadakan evaluasi terhadap semua proses kegiatan. Apabila dipandang dapat menghasilkan output yang baik tanpa kendala maka diteruskan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Akan tetapi apabila dalam proses kegiatan masih menemukan masalah dan kendala, maka dicari pemecahan masalah tersebut terlebih dahulu.

B. Analisis faktor pendukung dan penghambat fungsi perencanaan PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh tahun 2014

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh, PT. Fachry Putra Alhabsyi Jateng berusaha semaksimal mungkin untuk Menerapkan Manajemen Fungsi Perencanaan di perusahaan meskipun terdapat berbagai macam faktor yang mendukung dan menghambat. Dalam melaksanakan pelayanannya, PT. Fachry Putra Alhabsyi menghadapi berbagai hal. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus

menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang penulis uraikan adalah analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*treats*) (Rangkuti, 2008: 16).

Adapun yang menjadi analisis SWOT Peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

a) *Strengths* (Kekuatan)

- ⊕ Adanya perlindungan dari pusat.
- ⊕ Sarana dan prasarana yang memadai.
- ⊕ Tenaga ahli profesional.
- ⊕ Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.

b) *Weaknesses* (Kelemahan)

- ⊗ Memiliki tenaga yang kurang professional.
- ⊗ Lambat dalam mengambil inisiatif.
- ⊗ Belum mantabnya pola perencanaan.
- ⊗ Kepercayaan masyarakat menurun.
- ⊗ Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.

c) *Opportunities* (Peluang)

- Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas bagi tenaga kerja.
- Jenjang karir yang meluas.
- Akses dan transportasi.
- Hubungan dengan lembaga lain.
- Potensi yang harus dikembangkan.

d) *Threats* (Hambatan)

- Munculnya pesaing baru.
- Pindahnya jama'ah.
- Berkurangnya jama'ah.
- Adanya pesaing baru yang bermunculan.

Sedangkan analisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan perencanaan pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi sebagai berikut:

1. Faktor pendukungnya antara lain: adanya kerja sama yang sinergis antara para staf terutama yang ada di staf divisi haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah, kerjasama dengan pihak-pihak terkait juga menjadi faktor pendukung pelaksanaan perencanaan pelayanan jamaah haji dan umroh di PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah, serta landasan hukum penyelenggaraan haji dan umroh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah.

2. Faktor penghambatnya antara lain: dari pihak pegawai adalah tumpang tindihnya pembagian kerja dan ketidaksediaan dan ketidakmampuan pegawai dalam melakukan kegiatan-kegiatan perencanaan yang telah dibuat, perencanaan yang telah dibuat meleset dari perkiraan sedangkan dari calon jamaah yaitu kurangnya pemahaman tentang ibadah haji dan umroh, Pengurusan paspor yang kurang tepat waktu juga menjadi penghambat karena memperlambat distribusi kepada pihak imigrasi dari PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa Tengah menuju pusat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian Fungsi Perencanaan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi Kasus pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah) yang telah penulis laksanakan, maka dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penerapan fungsi perencanaan pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah telah melakukan fungsi perencanaan dengan baik dalam manajemen perencanaan pada umumnya.
2. Dalam melaksanakan pelayanan PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah telah didasarkan pada undang-undang yang berlaku. Dengan kata lain PT. Fachry Putra Alhabsyi telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan undang-undang dan prosedur yang berlaku. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah adalah sebagai berikut :
 - a. Pendaftaran
 - b. Pembimbingan (Pra dan Pasca Umroh dan Haji)
 - c. Pengurusan Imigrasi (Paspur)
 - d. Pelunasan
 - e. Pemberangkatan
 - f. Pemulangan

3. PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah dalam melaksanakan pelayanannya menemukan beberapa hambatan, Berikut adalah hambatan-hambatan yang di hadapi oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng :
 - a. Perubahan dari system lama menuju system yang baru pada kantor keimigrasian kota semarang menjadikan antrian semakin panjang bagi jamaah yang ingin membuat paspor di Semarang.
 - b. Kurangnya waktu sosialisasi system yang baru kepada calon jamaah haji dan umroh.
 - c. Kurang adanya komunikasi antara pegawai sehingga terjadi tumpang tindih teknis operasional.
 - d. Masih minimnya pengetahuan jamaah tentang ibadah haji dan umroh diakibatkan kurangnya volume bimbingan manasik yang seharusnya diikuti oleh jamaah.
4. Dari beberapa hambatan yang dihadapi oleh PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng, maka hal-hal yang harus dilakukan dalam menghadapi hambatan tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Memperbaiki koordinasi dan kerjasama antara PT. Fachry Putra Alhabsyi dengan kantor Imigrasi untuk mempermudah pengurusan paspor bagi jamaah haji dan umroh.
 - b. Mensosialisasikan jadwal *deadline* dokumen yang harus sudah siap bagi jamaah yang akan berangkat.

- c. Memperbaiki komunikasi dengan semua pihak yang berkepentingan sehingga kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.
- d. Sebaiknya memberikan tambahan waktu untuk bimbingan manasik kepada jamaah haji dan umroh agar lebih efektif dan efisien bagi jamaah.
- e. Terakhir agar PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

B. Saran-saran

Setelah melakukan penelitian di PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa tengah, dalam rangka Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh periode 2014 maka peneliti mempunyai saran. Adapun saran-saran yang penulis berikan untuk meningkatkan usaha Alhabsyi Management Jawa tengah adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pimpinan dan para staf pengurus PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah untuk senantiasa meningkatkan perhatiannya terhadap pelaksanaan perencanaan pada program kegiatan PT. Fachry Putra Alhabsyi Jawa tengah dimasa yang akan datang seiring perubahan yang terjadi.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang professional dan proporsional dalam memberikan pelayanan.

3. Dapat memberikan pemahaman dan kepercayaan jamaah terhadap proses pelayanan yang diberikan.
4. Mengingat cukup banyak calon jamaah yang bergabung dengan PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jateng, maka sebaiknya diadakan penambahan kepengurusan agar dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidang yang ditangani.
5. Menambah sarana dan prasarana salah satunya dalam bentuk gedung perkantornya karena performen gedung perkantoran merupakan salah satu aspek pemasaran yang penting untuk menarik konsumen (Jamaah).
6. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan jamaah haji dan umroh yang diberikan.

C. Penutup

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik, inayah serta hidayahnya pada penulis sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar.

Sebagai manusia yang tak lepas dari kekhilafan, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan dan pengembangan lebih lanjut.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat kampus pada umumnya. *Amin ya Rabbal'alamnin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Aqilla, Umi, 2013, *Haji dan Umrah*, Jakarta: Al-Maghfiroh.
- Adi Rianto, 2005, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta:Granit.
- Akdon, 2007, *Strategic Management For Educational Management*, Bandung:Alfabet, Cet-2.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, edisi-4.
- Hasbi Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad 2006, *Pedoman Haji*, Semarang: Pustaka Rizki Putra, cet kesepuluh.
- Hashem, 2008, *Berhaji Mengikuti Jalur Para Nabi*, Bandung: Mizan.
- Ibnu Sukotjo dan Basu Swastha, 1998, Pengantar bisnis modern, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta cet:10.
- Margono S., 2007, *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Michael Allison, Jude Kaye, 2005, *Perencanaan Strategis (bagi organisasi nirlaba)* Jakarta : Yayasan obor Indonesia.
- Moleong, Lexy, J.,2013, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet-31.
- Moenir H.A.S, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT Bumi Aksara, cet-7.
- Ratminko dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cet-10.

- Riduwan. 2004. *Metode Riset*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Saiman, 2002, *Manajemen Sekretaris*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta.
- Siswanto, 2005, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi aksara.
- Subana M Sudrajat, 2005, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung:CV Pustaka Setia.
- Sugiyono, 2013, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar)*, Jakarta: Rineka cipta, cet-2.
- _____, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta: Jakarta, cet-3.
- Syaukani, Imam, 2011, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Terry R George dan Rue W Leslie, 2009, *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, cetakan-1.
- Usman Husaini, 2013, *Manajemen (Teori, praktik, dan riset pendidikan)*, Jakarta: Bumi Aksara, Edisi-4.
- Zakariyya, Syaikh Muhammad, 2007, *Hajinya Para Kekasih Allah (menjadi haji mabrur)*, Yogyakarta: Citra Media, cetakan-1.
- Zulkarnain, Djamin, 1993, *Perencanaan Dan Analisa Proyek*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, cet-3.

<http://www.kajianpustaka.com/2012/10/pengertian-dan-fungsi-perencanaan.html#>.

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>

<http://sambinae.blogspot.com/2010/07/kepal.html>

biaya umroh 2013<http://umrohhajiku.com/>

<http://catatankuliahdigital.blogspot.com/2009/08/fungsi-fungsi-manajemen.html>

www.umrohalhabsyi.com

www.alhabsyitravel.com