

**PELAYANAN BIRO WISATA PARIKESIT TOUR
SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN
RELIGIUSITAS WISATAWAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)



Disusun Oleh:

**Muhammad Asfaal Fuad
101311042**

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

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

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 : Muhammad Asfaal Fuad
NIM : 101311042
Prodi : Manajemen Wisata Religi, Haji & Umroh
Judul Skripsi : **Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang
dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan**

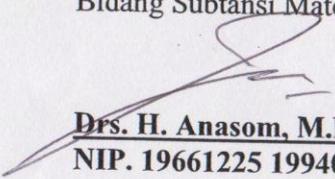
Kami menyetujui dan memohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu.alaikum Wr. Wb.

Semarang, 30 November 2015

Pembimbing,
Bidang Subtansi Materi

Bidang Metodologi dan Tata Tulis


Drs. H. Anasom, M.Hum
NIP. 19661225 1994031004


Drs. H. M. Mudhofi, M.Ag
NIP. 19690830 199803 1001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

PELAYANAN BIRO WISATA PARIKESIT TOUR SEMARANG
DALAM UPAYA PENINGKATAN RELIGIUSITAS WISATAWAN

Disusun Oleh:

Muhammad Asfaal Fuad
101311042

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Desember
2015 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos I)

Susuna Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Dra. Maryatul Kibtyah, M.Pd
NIP. 196801131994032001

Sekretaris/Penguji II

Drs. H. M. Mudhofi, M.Ag
NIP.19690830 199803 1001

Penguji III

Ariana Suryorini, S.E., M.MSi
NIP :19770930200501 2 002

Penguji IV

Saerozi, S.Ag., M.Pd
NIP. 19700605.199803 1 004

Pembimbing I

Drs. H. Anasom, M.Hum
NIP. 19661225 1994031004

Pembimbing II

Drs. H. M. Mudhofi, M.Ag
NIP. 19690830 199803 1001



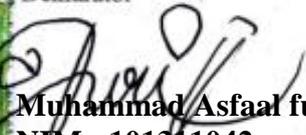
DEKLARASI KEASLIAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi sedikitpun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 26 Desember 2015



Deklarator


Muhammad Asfaal fuad
NIM : 101311042

MOTTO

Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfa'at bagi sesamanya

(HR. Bukhari Muslim).

PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis telah mendapat dorongan dan semangat dari keluarga dan kerabat sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini tanpa bantuan moril tentunya akan mengalami berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu atas dasar itu tulisan ini kupersembahkan kepada Ayahanda Suwanto dan Ibunda Sukocowati tercinta yang selalu memberikan motivasi, do'a, segala pengorbanan, serta kasih sayang untuk terus berjuang. Semoga Allah Sang Pencipta alam semesta selalu memberikan anugerah tiada tara atas segala pengorbanan dan jasa yang telah diberikan.

ABSTRAKSI

Nama: Muhammad Asfaal Fuad, 101311042. Judul Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan. Skripsi ini fokus terhadap (1). Pelayanan dan (2). Pentingnya religiusitas dalam perjalanan wisata yang diterapkan oleh Biro Wisata Parikesit Tour Semarang.

Jenis penelitian skripsi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen pelayanan sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini tidak menggunakan penghitungan, sehingga menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Adapun teknik pengabsahan data menggunakan metode triangulasi yaitu dengan mengumpulkan sumber data yang ada guna pemeriksaan pengabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang menggunakan pelayan prima dengan setrategi antara lain: Merekrut orang yang memiliki *skill* dan ramah, Mempekerjakan dan mengadakan pelatihan kerja (job training) yang baik, Berusaha untuk memberikan perhatian secara individual, menentukan tujuan dan kebijakan. (2). Pentingnya upaya peningkatan religiusitas untuk wisatawan adalah sebagai mendukung langkah pemerintah dalam filosofi pengembangan kepariwisataan nasional. Selain itu untuk mengantisipasi ketidaktahuan wisatawan terkait penerapan syariat Islam dalam perjalanan. Dengan memberikan pelayanan mulai pemilihan hotel, makanan, dan jadwal ibadah jama' taqdim atau takhir dalam perjalanan yang sesuai syariat Islam.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Karena atas Rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan**. Sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada beliau baginda Nabi Muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya hingga akhir nanti.

Penulis sadar akan keterbatasan kemampuan yang ada, maka dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga, kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr.H. Muhibbin, M, Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. H. Awaludin Pimay, Lc., M.Ag.
3. Bapak Drs. H. Anasom, M.Hum. dan Drs. H. M. Mudhofi, M.Ag. selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
5. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang.

6. Segenap pengurus, karyawan CV. Parikesit Tour Semarang atas kerja samanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar Among Wisata Semarang yang selalu memberikan masukan dan dorongan.
8. Sahabat-sahabati Saprul yang selalu menemani dalam suka maupun duka selama menimba ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
9. Untuk keluarga ku Baim, Obi, Akin yang selalu ada untuk berbagi cerita dan tawa.
10. Mbak Usfi dan Mas Heri yang selalu menjadi teman diskusi dan mendorong untuk secepatnya menyelesaikan skripsi.
11. Senior-senior mas nino, mas durohman, mas yusuf, yang sudah memberikan banyak pengalaman selama ini.
12. Keluarga DSC yang telah memberikan banyak waktunya untuk sedikit canda tawa penghilang penat.
13. HMJ MD yang memberikan banyak pengalaman, arti tentang pengorbanan dan tanggung jawab.
14. PMII pergerakan mahasiswa islam indonesia yang memberikan sebuah langkah bijak dalam proses sebagai mahasiswa.
15. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Do'a ku untuk mereka, "semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan pada

diriku". Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh untuk disebut sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran maupun masukan sangat penulis harapkan. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.
Amin...

Semarang, 24 November 2015

Penulis
M Asfaal Fuad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAKSI	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan pustaka	6
E. Metodologi Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	15

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN BIRO WISATA

A. Manajemen	
1. Pengertian Manajemen	17
2. Fungsi-fungsi Manajemen	18
B. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	23

2. Pelayanan Prima	32
C. Biro Perjalanan Wisata	34
D. Manajemen Kepariwisataaan	
1. Pariwisata Sebagai Disiplin Ilmu	36
2. Pengertian Pariwisata dan Kepariwisataaan	36
E. Religiusitas	
1. Pengertian Religiusitas	41
2. Dimensi Religiusitas	44

**BAB III GAMBARAN UMUM BIRO WISATA PARIKESIT TOUR
SEMARANG**

A. Lokasi CV. Parikesit Tour	46
B. Sejarah CV. Parikesit Tour.....	47
C. Dasar Hukum dan Tujuan CV. Parikesit Tour	50
D. Visi dan Misi CV. Parikesit Tour	51
E. Struktur Kepengurusan CV. Parikesit Tour.....	53
F. Kegiatan CV. Parikesit Tour	56
G. Sarana dan Pra Sarana CV. Parikesit Tour	58
H. Pelayanan Biro Wisata CV. Parikesit Tour	59

**BAB IV ANALISIS PELAYANAN BIRO WISATA PARIKESIT
TOUR SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN
RELIGIUSITAS WISATAWAN**

A. Analisis Pelayanan Biro Wisata CV. Parikesit Tour Semarang ..	67
--	----

B. Analisis Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan di Biro Wisata CV. Parikesit Tour Semarang.....	77
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran-saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak keunikan, kekhasan, dan keaslian alam serta budaya yang terdapat di Indonesia. Dari keberagaman yang ada membuat Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang memiliki potensi pariwisata, baik wisata alam maupun wisata budaya.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan pada pasal 4 disebutkan diantaranya bahwa kepariwisataan bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya serta memajukan kebudayaan. Dalam Undang-Undang yang sama pada pasal 6 bahwa pembangunan kepariwisataan dilakukan atas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 yaitu manfaat, kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kemandirian, kelestarian, partisipatif, berkelanjutan, demokratis, kesetaraan dan kesatuan. Yang diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan mempertahankan keanekaragaman, keunikan, dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata (Ridwan, 2012 : 2).

Pengelolaan pariwisata selain untuk meningkatkan devisa negara juga meningkatkan kesempatan kerja, di samping masih banyak manfaat yang lain yaitu untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui

sesuatu. Selain itu wisata alam memiliki kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga untuk kesehatan, konvensi, keagamaan, dan keperluan usaha yang lainnya.

Banyaknya lahan wisata di Indonesia yang beraneka ragam, sehingga keinginan berwisata baik wisatawan lokal maupun mancanegara semakin bertambah, ditambah dengan kemajuan teknologi informasi melahirkan arus besar yang lazim disebut globalisasi. Dampak yang begitu besar itu telah nampak mempengaruhi tata pergaulan dan nilai-nilai kehidupan manusia. Hal ini juga sebagai pertimbangan pemerintah untuk menyeimbangkan pembangunan dan pengembangan pariwisata di Indonesia. Dengan beberapa landasan filosofi pengembangan kepariwisataan nasional, sebagai berikut:

1. Hubungan manusia dengan Tuhan Yang Maha Esa, dengan demikian kegiatan yang bertentangan dengan nilai-nilai agama tidak dilakukan.
2. Hubungan manusia dengan manusia, dengan demikian adanya toleransi, saling menghargai dan mengasihi serta menjunjung tinggi asas keadilan dan kesetaraan.
3. Hubungan manusia dengan lingkungan Sumber Daya Alam (Ridwan, 2012 : 16).

Pendapat Ridwan di atas menunjukkan bahwa pentingnya sisi religius untuk diterapkan pada setiap Biro Perjalanan Wisata. Hal itu dimaksudkan agar setiap wisatawan tidak hanya mendapatkan kepuasan lahiriyah namun juga secara batiniyah. Selain itu wisatawan juga berhak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dari Biro Perjalanan Wisata.

Menurut Al-Quran wisata diambil dari kata *siyahah* yang secara populer diartikan perjalanan wisata. Kata ini menurut ulama syi'ah kontemporer mengandung arti, memahami kata *saihun* pada QS. Al-Tawbah perjalanan wisata. Wisata dijelaskan dalam QS. Al-Tawbah 112.

التَّائِبُونَ الْعَابِدُونَ الْحَامِدُونَ السَّائِحُونَ الرَّاكِعُونَ السَّاجِدُونَ الْآمِرُونَ
بِالْمَعْرُوفِ وَ النََّاهُونَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَ الْحَافِظُونَ لِحُدُودِ اللَّهِ وَ بَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang bertobat, yang beribadah, yang memuji (Allah), yang melawati, yang rukuk, yang sujud, yang menyuruh berbuat makruf dan mencegah berbuat mungkar dan yang memelihara hukum-hukum Allah. Dan gembirakanlah orang-orang mukmin itu. (Depatemen Agama RI 2007, 365 : 367).

Ayat di atas menjelaskan tentang perjalanan wisata yang bertujuan untuk memperoleh pembelajaran dan pengajaran (*ibrah*) sebagaimana yang dikatakan oleh Shihab (2007:549) bahwa wisata merupakan sebuah perjalanan untuk memperoleh pengalaman, pelajaran atau pengajaran (*ibrah*)

Pariwisata pada hakekatnya berhubungan dengan barang-barang dan pelayanan jasa-jasa yang menyajikan kelegaan, kenyamanan juga kesenangan kepada para wisatawan, oleh karena itu semua pihak yang terlibat dalam proses kepariwisataan harus berusaha untuk memberikan mutu pelayanan yang terbaik.

Maka dari itu biro perjalanan wisata yang sudah dalam naungan Dinas Pariwisata menduduki posisi yang penting dalam industri pariwisata, karena mereka mempersiapkan jalur hubungan dengan pelanggan. BPW adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan

menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya (Yoeti, 2006 : 58).

berdasarkan pengertian BPW yang sedemikian rupa, Choliq, (2002 : 59) mengartikan pelayanan sebagai hal utama agar dapat memberi keuntungan bagi pelakunya baik secara fisik maupun psikis baik sementara maupun jangka waktu yang lama. Saat ini sudah ada banyak sekali BPW yang ada di Kota Semarang. Salah satunya adalah BPW Parikesit Tour. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wisatawan BPW Parikesit Tour lebih menekankan unsur religius, sehingga wisatawan yang dibawa oleh BPW Parikesit Tour dari mulai perjalanan sampai ditempat wisata bisa mendapatkan apa yang diinginkan wisatawan tidak hanya kepuasan lahiriyah tapi juga kepuasan batiniyah atau psikis.

Dengan perbedaan geografis, budaya dan agama yang ada di masing-masing tujuan pariwisata, hal ini menuntut pengelolaan BPW untuk lebih memberikan pengertian yang mendalam kepada wisatawan. Supaya tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama dan juga untuk kepuasan wisatawan. Seperti yang sudah menjadi landasan filosofi untuk mengembangkan pariwisata di Indonesia.

Oleh karena itu, tema yang berkaitan tentang Pelayanan BPW yang menekankan ke religiusitas sangat penting untuk menjaga kelestarian, pengembangan dunia pariwisata dan juga untuk kepuasan wisatawan. sehingga penelitian ini berjudul “Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam Meningkatkan Religiusitas Wisatawan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang?
2. Bagaimana upaya peningkatan religiusitas wisatawan di Biro Wisata Parikesit Tour Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berawal dari pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang.
- b. Untuk mengetahui upaya peningkatan religiusitas wisatawan di Biro Wisata Parikesit Tour Semarang.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah, dengan hasil penelitian tentang pelayanan Biro Wisata dapat dijadikan salah satu bahan studi banding oleh peneliti lain.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan untuk acuan pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal religiusitas wisatawan.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiat dalam skripsi ini, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi Yosi Putri Septiani, tahun 2008 yang berjudul “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan Di Cv. Miki Tour Solo”. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu mengetahui bagaimana sejarah berdirinya Miki Tours Solo, sejauh mana strategi pelayanan yang sudah diterapkan, dan bagaimana Miki Tours menjalin hubungan dengan para *stake holder*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. Miki Tour didirikan oleh seseorang yang telah berpengalaman memimpin suatu Biro Perjalanan Wisata. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, pimpinan CV. Miki Tour berusaha merekrut orang-orang yang ahli dalam bidang ticketing yang ramah, mendukung para pegawai dan memberi insentif, serta berusaha memberikan perhatian secara individual yang tinggi kepada para pelanggan.

Di samping itu kerjasama yang baik dengan para pemangku kepentingan juga akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan pelanggan.

Kedua, skripsi Siti Aisyah Sucihati, tahun 2011 yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour Di Padang, Sumatra Barat”. Penelitian ini dilakukan di Ermi Tours dengan menyebarkan kuesioner pelanggan dan wawancara mendalam kepada pemilik dan staff Ermi Tour. Kuesioner terdiri dari 17 pertanyaan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud/bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penentuan koresponden yang mengisi kuesioner sebanyak 26 orang dengan purposive sampling. Data hasil penelitian diolah dengan SPSS 12.0 dalam bentuk tabel persentase dan grafik/diagram akan memperlihatkan tingkat kualitas pelayanan masing-masing dimensi pelayanan. Sehingga dapat mengetahui kelemahan pelayanan untuk mengetahui faktor penghambat pemberian pelayanan.

Dari 26 kuesioner dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sudah baik, namun ada beberapa faktor yang harus diperbaiki pada faktor keandalan (*reliability*) dan faktor empati (*empathy*) khususnya pada kecepatan dalam pengurusan dokumen dan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik dan profesional. Pihak Ermi Tour telah melakukan beberapa upaya untuk memperbaiki seperti memberikan pelatihan pada staff Inbound dalam pengurusan paket, melakukan studi banding ke Panorama Tour di Jakarta, memberi contoh dalam menghadapi keluhan, mempelajari karakteristik dari

pelanggan, dan mendatangkan tim untuk mengadakan pelatihan tentang pelanggan.

Ketiga, skripsi Dedi Rosadi, 2011 yang berjudul “Pengelolaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Ziarah Pada Jama’ah”. Penelitian ini bertujuan untuk 1). Mengetahui implementasi pengorganisasian dalam pengelolaan wisata religi dalam memberikan melayani kepada jama’ah di Majelis Ta’alim Al-Islami KH. Abdul Kholiq Di Pegandon Kendal tahun 2008-2010. 2). Mengetahui implikasi efektifitas pengorganisasian pengelolaan wisata religi dalam melayani jama’ah di Majelis Ta’alim Al-Islami KH. Abdul Kholiq tahun 2008-2010. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai teknik analisis data dan menggunakan pendekatan manajemen. Penelitian ini menggunakan metode observasi, interview dan dokumentasi sebagai pengumpul data. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif yang tidak menggunakan perhitungan, sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi pengorganisasian wisata religi di Majelis Ta’alim Al-Islami Pegandon Kendal secara garis besar sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan yaitu dalam bidang teknologi. Dengan dasar dan unsur-unsur pengorganisasian yang meliputi rasa kesadaran untuk kepentingan bersama, unsur-unsurnya adalah orang, struktur, teknologi dan lingkungan. Adapun implikasi efektifitas pengorganisasian Majelis Ta’alim Al-Islami mengurangi hambatan

atau kesalahan dan meningkatkan efektivitas kegiatan, pimpinan Majelis Ta'lim menggunakan cara: memperbaiki komunikasi atau jalinan hubungan ke bawah, memperbaiki komunikasi atau jalinan ke atas, memperbaiki komunikasi atau jalinan bilateral, dan sudah berjalan cukup baik.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang penulis deskripsikan di atas, ada perbedaan antara penelitian di atas dengan yang penulis teliti yaitu terletak pada subyek, obyek yang berbeda, tempat dan waktu penelitian berbeda, metode analisis. Meskipun sama tertuju pada pelayanan, tapi penulis lebih spesifik ke sisi religiusitas wisatawan dalam pelaksanaan tour umum.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari data. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, tidak ada *teori a priori* yang dapat mencakupi kenyataan-kenyataan ganda yang mungkin akan dihadapi; kedua, penelitian ini mempercayai apa yang dilihat sehingga ia berusaha untuk sejauh mungkin menjadi netral; dan ketiga, teori dari dasar lebih dapat responsif terhadap nilai-nilai kontekstual (Moleong, 1993:6).

Paradigma penelitian kualitatif diantaranya diilhami falsafah rasionalisme yang menghendaki adanya pembahasan holistik, sistemik, dan mengungkapkan makna dibalik fakta empiris sensual. Secara epistemologis, metodologi penelitian dengan pendekatan rasionalistik

menuntut agar objek yang diteliti tidak dilepaskan dari konteksnya; atau setidaknya objek diteliti dengan fokus atau aksentuasi tertentu, tetapi tidak mengeliminasi konteksnya. Meminjam istilah Moleong (1989), penelitian kualitatif bertolak dari paradigma alamiah. Artinya, penelitian ini mengasumsikan bahwa realitas empiris terjadi dalam suatu konteks sosio-kultural, saling terkait satu sama lain. Karena itu, setiap fenomena sosial harus diungkap secara holistik (Maman, 2006:71-72).

Sugiyono (2011:15), menyimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2010 : 1).

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto,1992:107). Maka penulis dalam hal ini dapat

mengambil data dari berbagai sumber seperti buku-buku maupun karya tulis lainnya yang mendukung dan relevan dengan penulisan.

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasan lebih rincinya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan teknik pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Arikunto,1992:91). Data-data yang dikumpulkan di sumber primer ini berasal dari situasi langsung yang aktual ketika suatu peristiwa itu terjadi (Silalahi, 2006: 266). Data primer ini memiliki kelebihan serta kekurangan, dimana kelebihannya adalah data yang didapatkan ini akan sesuai dengan tujuan penelitian dari peneliti dan dikumpulkan dengan prosedur-prosedur yang ditetapkan serta dikontrol oleh peneliti. Sementara kekurangannya adalah pengumpulan data secara primer ini biasanya akan menghabiskan banyak biaya serta waktu sehingga menjadi tidak efisien (Silalahi, 2006: 266).

Adapun teknik pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari adalah melalui wawancara kepada pengurus biro parikesit tour dan konsumen dari Biro Wisata Parikesit Tour.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak diperoleh langsung oleh peneliti dari subyek penelitiannya (Arikunto, 1992; 91). Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan manajemen Biro Wisata Parikesit Tour. Sedangkan sumber data sekunder yang dimaksud di sini adalah sumber berupa data yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas. Seperti data dari buku-buku, dokumen-dokumen atau catatan-catatan, dan data lainnya yang bersifat menunjang dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Yaitu kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh panca indra (Arikunto, 1992; 67). Metode ini digunakan untuk menggali data-data yang mudah diamati secara langsung. Atau biasa disebut dengan teknik penelitian yang sesuai kenyataan, melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat, mencatat kemudian mengelolanya dalam rangka masalah yang diteliti secara ilmiah. Sehingga dapat dibedakan manakah hasil pengamatan yang valid dan reliabel serta manakah objek pengamatan yang representatif bagi gejala yang bersamaan. Dalam pengamatan ini peneliti melakukan pengamatan khusus mengenai seputar persoalan peneliti yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

Metode ini digunakan untuk menggali data-data yang mudah diamati secara langsung. Seperti; kegiatan pelayanan Biro Parikesit Tour.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 1993; 186). Pengumpulan data melalui tanya jawab langsung terhadap pihak-pihak yang sengaja dipilih dengan maksud dan tujuan agar dapat memberikan informasi yang diperlukan dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Metode ini digunakan untuk memperoleh data secara rinci tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Terutama untuk pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dalam upayanya meningkatkan religiusitas wisatawan. Untuk data secara rinci peneliti melakukan wawancara dengan beberapa Pengelola Biro Wisata Parikesit Tour Semarang dan beberapa Konsumen yang pernah memakai jasa Biro Wisata Parikesit Tour, agar dapat menghasilkan data yang lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

c. Dokumentasi

Dalam arti sempit dokumentasi diartikan sebagai kumpulan data verbal yang berbentuk tulisan. Sedangkan dalam arti luas dokumen juga meliputi foto dan sebagainya (Koentjoroningrat, 1981; 24).

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip dari Biro Wisata Parikesit Tour tentang pelayanan untuk meningkatkan religiusitas kepada wisatawan.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 1993; 248)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik induktif yang diperoleh dari data lapangan kemudian direduksi dan diferifikasi sehingga menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum. Analisis deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui interview dan observasi yang berupa data kualitatif.

Agar data kualitatif hasil interview dan observasi mudah dipahami dan dianalisis dengan teknik berpikir induktif. Yakni berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang bersifat empiris kemudian temuan tersebut dipelajari dan dianalisis sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan

dan generalisasi yang bersifat umum. Analisis data dalam penelitian ini tidak diwujudkan dalam bentuk angka melainkan berupa laporan dan uraian deskriptif mengenai pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk dapat dipahami urutan dan pola berpikir dari tulisan ini, maka skripsi disusun dalam lima bab. Setiap bab merefleksikan muatan isi yang satu sama lain saling melengkapi. Untuk itu, disusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat tergambar kemana arah dan tujuan dari tulisan ini.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini mengurai tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta tinjauan pustaka.

BAB II : Pelayanan Biro Wisata dan Religiusitas

Bab ini akan mengurai tentang manajemen pelayanan, Biro Perjalanan Wisata, kepariwisataan, dan religiusitas

BAB III : Gambaran umum Biro Perjalanan Wisata Parikesit Tour Semarang.

Bab ini akan memuat tentang gambaran umum Biro Perjalanan Wisata Parikesit Tour Semarang. yang meliputi

sejarah berdiri, dasar hukum, visi, misi, struktur organisasi, sarana prasarana, fasilitas.

BAB IV : Analisis Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour dalam Upaya Peningkatan Religiusitas wisatawan.

Bab ini menjelaskan tentang Analisis Pelayanan Biro Wisata Parikesit Tour dan Analisis Upaya Biro Wisata Parikesit Tour dalam Upaya Peningkatan Religiusitas wisatawan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, saran-saran dan penutup.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN BIRO WISATA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2006: 15).

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2001: 3).

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan

kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) (Handoko, 1999: 8).

Johnson, sebagaimana dikutip oleh Pidarta mengemukakan bahwa manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan (Abdul Choliq, 2011: 2).

Stoner sebagaimana dikutip oleh Handoko, menyebutkan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Abdul Choliq, 2011:3).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Definisi manajemen memberikan tekanan terhadap kenyataan bahwa manajer mencapai tujuan atau sasaran dengan mengatur karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber material dan finansial. Bagaimana manajer mengoptimasi pemanfaatan sumber-sumber,

memadukan menjadi satu dan mengkonversi hingga menjadi *output*, maka manajer harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan.

Sebagaimana disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum Tercapai” (Abdul Choliq, 2011: 36).

Menurut G.R. Terry, fungsi-fungsi manajemen adalah *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Sedangkan menurut John F. Mee fungsi manajemen diantaranya adalah *Planning, Organizing, Motivating dan Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, diantaranya *Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*, dan masih banyak lagi pendapat pakar-pakar manajemen yang lain tentang fungsi-fungsi manajemen. Dari fungsi-fungsi manajemen tersebut pada dasarnya memiliki kesamaan yang harus dilaksanakan oleh setiap manajer secara berurutan supaya proses manajemen itu diterapkan secara baik (Hasibuan, 2005: 3-4). Persamaan tersebut tampak pada beberapa fungsi manajemen dakwah sebagai berikut:

a. Perencanaan

Menurut G.R. Terry, *Planning* atau perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan (Purwanto, 2006: 45).

Sebelum manajer dapat mengorganisasikan, mengarahkan atau mengawasi, mereka harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya”. Jadi, perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana dan oleh siapa (Handoko, 1999: 79).

b. Pengorganisasian

Setelah para manajer menetapkan tujuan-tujuan dan menyusun rencana-rencana atau program-program untuk mencapainya, maka mereka perlu merancang dan mengembangkan suatu organisasi yang akan dapat melaksanakan berbagai program tersebut secara sukses.

Pengorganisasian (*organizing*) adalah 1) penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, 2) perancangan dan pengembangan suatu organisasi kelompok kerja yang akan dapat membawa hal-hal tersebut kearah tujuan., 3) penugasan tanggung jawab tertentu dan kemudian, 4) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal dimana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan (Handoko, 1999: 24).

G.R. Terry berpendapat bahwa pengorganisasian adalah: “Tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu (Hasibuan, 2001: 23).”

c. Penggerakkan

Setelah rencana ditetapkan, begitu pula setelah kegiatankegiatan dalam rangka pencapaian tujuan itu dibagi-bagikan, maka tindakan berikutnya dari pimpinan adalah menggerakkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan-

kegiatan itu, sehingga apa yang menjadi tujuan benar-benar tercapai (Shaleh, 1977: 101).

Penggerakan adalah membuat semua anggota organisasi mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian (Purwanto, 2006: 58).

d. Pengawasan

Fungsi keempat dari seorang pemimpin adalah pengawasan. Fungsi ini merupakan fungsi pimpinan yang berhubungan dengan usaha menyelamatkan jalannya kegiatan atau perusahaan kearah pulau cita-cita yakni kepada tujuan yang telah direncanakan (Manullang, 1982: 171).

Menurut G.R. Terry, pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana atau selaras dengan standar (Purwanto, 2006: 67).

Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karenanya agar sistem pengawasan itu benar-benar efektif artinya dapat merealisasi tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera melaporkan adanya

penyimpangan-penyimpangan dari rencana (Manullang, 1982: 174).

Untuk menjadi efektif, sistem pengawasan harus memenuhi kriteria tertentu. Kriteria-kriteria utama adalah bahwa sistem seharusnya 1) mengawasi kegiatan-kegiatan yang benar, 2) tepat waktu, 3) dengan biaya yang efektif, 4) tepat akurat, dan 5) dapat diterima oleh yang bersangkutan. Semakin dipenuhinya kriteria-kriteria tersebut semakin efektif sistem pengawasan (Handoko, 1999: 373).

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan.

merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos 1990 : 27).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah satu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan menjual beli barang atau jasa (Poerwadarminto, 1993: 646).

Kotler, (dalam wisnalmawati, 2005: 156) mengartikan konsep kualitas layanan sebagai suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang sudah diberikan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Pengertian diatas faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah bagaimana pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang didapatkan oleh pelanggan maka pelayanan yang diberikan baik. Namun jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelayanan tersebut buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada baik atau buruknya penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik di mata konsumen. Karena konsumen akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan yang berharap pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat ditularkan kepada konsumen lain.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan atau biro wisata dan karyawan yang bertugas melayani konsumen.

a) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya konsumen ingin dilayani secara prima. Untuk melayani konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana.

c) Bertanggung jawab.

Perusahaan harus bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai (Kasmir, 2005: 184).

Menurt Kasmir, 2005: 186 ada lima yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pelanggan, sebagai berikut:

- a. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Artinya, dalam melayani konsumen diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur.

- b. Mampu berkomunikasi.

Artinya, karyawan harus mampu berbicara kepada konsumen dan memahami keinginan konsumen.

- c. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Artinya, untuk menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

- d. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

Artinya, karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen.

- e. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Kepercayaan calon konsumen kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon konsumen mau menjadi konsumen dari perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Parasuraman dalam buku Irawan (2009) juga mengatakan mengenai 5 (lima) dimensi yang dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu :

- a. Tangible (berwujud)

Bukti fisik dimana suatu perusahaan mempunyai kejelasan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan lain-lain.

b. Reliability (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, akurat dan dapat dipercaya

c. Responsiveness (ketanggapan)

Keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang cepat dan tepat.

d. Assurance (jaminan)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan dan kemampuan staff untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Emphaty (empati)

Kesedian untuk peduli memberikan perhatian secara khusus kepada pelanggannya secara pribadi dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dalam kaitanya dengan keberadaan biro jasa pelayanan, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menegaskan bahwa pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu pelayanan publik. Tapi status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin dari instansi yang berwenang dan dalam penyelenggaraan pelayanan harus berkoordinasi dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik (Ratminto, 2005: 27).

Sedangkan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005: 121).

Untuk mencapai pelayanan dengan kualitas jasa baik yaitu sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, maka perlu adanya psikologi pelanggan. Dengan demikian pemberi jasa pelayanan akan mengetahui apa yang harus dilakukan ketika membawa atau melayani pelanggan dengan berbagai karakter dan keinginan. Psikologi pelanggan yaitu:

Psikologi pelanggan agar dapat melayani tamu/pelanggan secara baik dan dapat memenuhi keinginan pelanggan, kita tidak bisa melepaskan diri dari masalah kejiwaan (psikologi). Maka dari itu

mengetahui tipe pelanggan itu penting dalam meningkatkan pelayanan. Adapun tipe pelanggan dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Pelanggan pria

Biasanya tidak bertele-tele dalam memanfaatkan jasa pelayanan jika dibandingkan dengan wanita. Ciri khas pelanggan pria secara umum adalah:

- a. Mudah terpengaruh oleh bujukan pemberi jasa pelayanan.
- b. Sering terpedaya karena tidak sabar untuk memilih sebelum menggunakan jasa pelayanan yang disediakan.
- c. Sering terburu-buru dalam mengambil keputusan.
- d. Mudah dipengaruhi oleh nasihat yang baik, argumentasi yang obyektif.

Cara untuk memperlakukan pelanggan pria, antara lain:

- a. Melayani dengan cepat tanpa perlu banyak bicara, kecuali pelanggan ingin diperlakukan lain.
- b. Memberi penjelasan yang berfokus pada hal-hal yang ditanyakan oleh pelanggan.
- c. Membujuk pelanggan pria agar menggunakan jasa pelayanan kita, tanpa membuatnya menyesal, karena bila menyesal kemungkinan besar ia tidak kembali memakai jasa kita.

2. Pelanggan wanita dewasa

- a. Pelanggan tidak mudah terbawa bujuk rayu petugas pelayanan.

- b. Lebih tertarik pada warna dan bentuk, bukan karena kegunaanya karena wanita cenderung menggunakan perasaanya.
- c. Lebih menyukai yang bersifat “*trend*” terutama yang berhubungan dengan mode.
- d. Menyenangi hal-hal yang bersifat romantis.
- e. Mudah meminta pandangan, nasihat, atau pendapat.
- f. Kurang tertarik pada penjelasan teknis.
- g. Pada umumnya senang belanja, dan biasanya mengalami kesulitan dalam memilih barang yang dibeli.
- h. Cepat merasakan suasana yang terjadi disekitar tempat transaksi.

Cara untuk memperlakukan pelanggan wanita dewasa sebagai berikut:

- a. Senang disediakan waktu yang cukup lama ditempat wisata.
 - b. Cenderung dipengaruhi oleh suasana pelayanan, dibutuhkan kesabaran lebih tinggi ketika melayani wanita dibandingkan dengan pria. Hendaknya petugas tidak mudah tersinggung oleh sikap pelanggan wanita.
 - c. Wanita sangat tertarik pada pelayanan khusus.
 - d. Wanita memiliki sikap berhamat lebih kuat dibandingkan dengan pelanggan pria.
3. Pelanggan remaja
- a. Mudah dipengaruhi oleh bujuk rayu petugas pelayanan.

- b. Mudah terbujuk oleh rayuan iklan, terutama oleh cara pengemasan yang baik.
 - c. Cenderung tidak bisa berhemat.
 - d. Kurang realistis, romantic, dan impulsif.
 - e. Mengikuti mode yang sedang berlangsung.
4. Pelanggan lanjut usia.
- a. Pada umumnya memiliki pola pikir berdasarkan pengalaman hidupnya, dan sering tampak seolah-olah telah mengetahui segalanya. Kadang petugas pelayanan dianggap sebagai anak yang perlu dinasihati.
 - b. Kurang mengikuti pertukaran jaman, dan sering menanyakan barang/pelayanan jasa yang sudah tidak tersedia lagi.
 - c. Kadang-kadang kolot dan kaku.
 - d. Tidak terburu-buru dalam membeli barang bahkan kadang-kadang senang berbincang-bincang dengan penjual.
 - e. Umumnya bertindak lamban dalam membeli barang.
 - f. Tenang dan ramah.

Cara memperlakukan pelanggan lanjut usia, sebagai berikut:

- a. Memberikan banyak waktu, penuh dengan kesabaran dan pengertian.
- b. Mendengarkan nasihat mereka dengan baik.

c. Memberi kesan seakan akan nasihat tersebut datangny dari orang yang sebaya dengan mereka, apabila kita hendak menyampaikan nasihat.

5. Pelanggan anak-anak

Membutuhkan perhatian lebih, dalam hal memberikan pengertian kita lebih sabar dan pelan-pelan, kadang memposisikan diri kita sebagai teman dan juga kadang sebagai orang dewasa. Supaya anak senang dan aktif bersama pelayanan kita (endar,2002:125).

2. Pelayanan prima

1. Pengertian layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga oleh konsumen.

2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dari petugas pelayanan dalam menyampaikan kepada pelanggan.

3. Layanan prima adalah pelayanan adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan.
4. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan (Nina,2013:17).

Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan. Karena pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan (Nina,2013:8).

Pelayanan publik yang paling sering kita jumpai karena yang langsung berpengaruh atas keberlangsungan kegiatan masyarakat, pelayanan publik mempunyai arti segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satunya biro jasa pelayanan. Pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu

dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Setatus bito jasa harus jelas dan memiliki ijin usaha dari instansi pemerintah terkait (Nina,2013:85).

C. Biro Perjalanan Wisata

Industri jasa perjalanan wisata atau yang bisa kita sebut BPW adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam pelayanan orang-orang yang hendak melakukan perjalanan, baik secara individu ataupun kelompok. Macam-macam jasa yang dapat ditawarkan oleh agen perjalanan kepada pelanggan, antara lain pembuatan paspor, pembuatan visa, pemesanan kamar hotel, jasa perjalanan wisata (pemandu wisata), jasa ticketing dan sebagainya (Endar, 2002:120).

Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto dalam Tasunar, 2006: 44).

Salah satu yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah Biro Perjalanan Wisata, ini merupakan elemen yang penting dalam proses

pelayanan terhadap wisatawan. Sebagian besar wisatawan menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata (Yoeti, 2002).

Usaha jasa perjalanan wisata menurut peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia nomor 4 tahun 2014 bab 1 pasal 1 poin dua adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Standar usaha jasa perjalanan wisata adalah rumusan kualifikasi usaha jasa perjalanan wisata dan/atau klasifikasi usaha jasa perjalanan wisata yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha jasa perjalanan wisata. Pasal 7 menekankan kepada setiap usaha jasa perjalanan wisata, wajib memiliki sertifikat usaha jasa perjalanan wisata sebagaimana yang diatur dalam peraturan menteri ini.

Kegiatan dari biro perjalanan wisata antara lain adalah:

- a. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri dan luar negeri kepada umum atau atas permintaan.
- b. Menyelenggarakan dan menjual pelayanan wisata.
- c. Penyelenggaraan pemandu wisata.
- d. Penyediaan fasilitas sewa mobil untuk wisatawan.
- e. Menjual tiket sarana angkutan dan lain-lain.
- f. Mengadakan pemesanan dari sarana wisata.
- g. Mengurus dokumen perjalanan sesuai peraturan yang berlaku

(Rachman, 2013 : 14).

D. Manajemen Kepariwisataan

1. Pariwisata sebagai Disiplin Ilmu

Istilah pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, yang terdiri dari dua suku kata yaitu “pari” dan “wisata”. Pari berarti berulang-ulang atau berkali-kali, sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian. Jadi pariwisata berarti perjalanan yang dilakukan secara berulang-ulang atau berkali-kali. Orang yang melakukan perjalanan disebut *traveller* (bahasa Inggris), sedang orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata disebut *tourist*.

Para ahli kepariwisataan dan badan internasional belum terdapat keseragaman mengenai pengertian dalam penggunaan istilah *tourist*. Perbedaan tersebut disebabkan adanya perbedaan latar belakang keahlian, kepentingan, dan pandangan dari para ahli atau badan tersebut (Musaneff, 1995:8).

2. Pengertian Pariwisata dan Kepariwisataan

Wisata adalah suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian perjalanan wisata dapat dikatakan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan lain untuk mendapatkan kenikmatan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu (Suwantoro, 2004: 3).

Dalam Islam juga diperintahkan untuk orang-orang agar melakukan perjalanan atau wisata. Diperbolehkan melakukan perjalanan yang tidak mengakibatkan dosa, melakukan perjalanan bertujuan untuk mengagumi ciptaan Allah dan untuk pembelajaran dan pengajaran. Seperti yang dijelaskan dalam Al- Quran;

Qs. Al an'am: 11-12

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ أَنْظِرُوا كَيْفَ كَانَ عَنقَبَةُ الْمُكَذِّبِينَ ﴿١١﴾ قُلْ لِمَنْ
مَا فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ قُلْ لِلَّهِ كَتَبَ عَلَىٰ نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ لِيَجْمَعَنَّكُمْ إِلَىٰ
يَوْمِ الْقِيَامَةِ لَا رَيْبَ فِيهِ الَّذِينَ خَسِرُوا أَنفُسَهُمْ فَهُمْ لَا يُؤْمِنُونَ ﴿١٢﴾

Artinya: 11. Katakanlah: "Berjalanlah di muka bumi, Kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu." 12. Katakanlah: "Kepunyaan siapakah apa yang ada di langit dan di bumi." Katakanlah: "Kepunyaan Allah." dia Telah menetapkan atas Diri-Nya kasih sayang. dia sungguh akan menghimpun kamu pada hari kiamat yang tidak ada keraguan padanya. orang-orang yang meragukan dirinya mereka itu tidak beriman.

Qs. Al ankabut: 20

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ
إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٠﴾

Artinya: Katakanlah: "Berjalanlah di (muka) bumi, Maka perhatikanlah bagaimana Allah menciptakan (manusia) dari permulaannya, Kemudian Allah menjadikannya sekali lagi. Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.

Dari kedua ayat tersebut menjelaskan bahwa mengharapkan dari perjalanan wisata agar manusia mendapat manfaat dari sejarah pribadi atau tempat-tempat serta mengenal alam ini dengan segala keindahan dan seninya yang menunjukkan kekuasaan Allah.

Sedangkan perjalanan untuk menuju ketempat wisata ada beberapa cara salah satunya menurut islam perjalanan atau safar berarti menempuh jarak. Kata safar adalah isim masdar dari kata saafara. Suatu perjalanan disebut safar jika keluar untuk bepergian atau untuk menempuh jarak yang lebih dari jarak lari. Dalam kitab Al-Mishbah disebutkan bahwa disebut dengan safar karena dapat membaguskan akhlak seseorang. (417-418).

Etika bepergian menurut islam sebagai berikut:

1. Menentukan pilihan dan meminta petunjuk kepada orang yang bijak.
2. Mengembalikan kezaliman dan barang titipan kepada pemiliknya serta membayar hutang.
3. Mempersiapkan nafkah bagi orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya seperti istri dan anak, serta mempersiapkan bekal yang halal untuk bepergian.

4. Memilih teman yang baik, karena teman lebih penting dari jalan.
5. Menyuruh seseorang menggantikan jika terjadi apa-apa padanya.
6. Pamitan kepada keluarga, teman, dan saudara.
7. Disunahkan membaca doa ketika keluar dari rumah.

Etika kembali dari safar atau perjalanan sebagai berikut:

1. Disunnahkan bagi seorang musafir ketika sampai dari bepergian agar dia memasuki masjid terdekan dan sholat dua rakaat.
2. Sebaiknya dia mengabarkan kepada keluarganya tentang waktu sampainya dia di rumah,
3. Ketika mendekati kota yang ditempati hendaknya membaca do'a yang artinya "semoga mereka menjadi orang-orang yang kembali, bertaubat, menyembah dan memuji tuhan kita."

Sebelum lahirnya Undang-undang Pariwisata No. 9 Tahun 1990 pengertian pariwisata belum terdapat keseragaman. Sebagaimana diketahui bahwa piknik merupakan salah satu aktivitas kepariwisataan.

a. Piknik adalah suatu perjalanan yang bertujuan untuk rekreasi, dilakukan tidak jauh dari tempat kediaman, direncanakan dan

diorganisasi secara bersama atau sendiri, yang dilakukan kurang dari 12 jam.

b. Tour adalah perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain dengan suatu maksud tetapi selalu menggantungkan perjalanan untuk tujuan bersenang-senang dengan perjalanan lebih dari 24 jam.

c. Turis (wisatawan) adalah orang yang melakukan perjalanan (Musaneff, 1995: 9-10).

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau berkelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi, dalam jangka waktu sementara (Ismayanti, 2010: 3).

Menurut pasal 1 angka 4 undang-undang no. 4 tahun 2009 mengartikan kepariwisataan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara, serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha (M. Ridwan, 2012: 05).

Daya Tarik Wisata juga disebut Obyek Wisata yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Dalam

kedudukannya yang sangat menentukan itu maka Obyek Daya Tarik Wisata harus dirancang dan dikelola secara profesional sehingga dapat menarik wisatawan untuk datang (Ismayanti, 2010: 148).

1. Religiusitas

1. Pengertian Relegiusitas

Religiusitas berasal dari kata asal *religi*, yang berasal dari bahasa Latin, yaitu *relegere* yang berarti mengumpulkan, membaca, dan juga berasal dari kata *religare* yang bermakna mengikat. Atau dalam bahasa Indonesia, pengertian *religisama* dengan pengertian agama, yakni memuat aturan-aturan dan cara-cara mengabdikan kepada Tuhan yang terkumpul dalam kitab suci yang harus dipahami dan mempunyai sifat mengikat kepada manusia, karena agama mengikat manusia dengan Tuhan.

Kata dasar agama mempunyai beberapa arti, baik dari segi bahasa maupun dari segi istilah. Secara etimologi, agama berasal dari bahasa Sansekerta, terdiri atas a = tidak, gama = kacau. Jadi, agama berarti “tidak kacau”, berarti juga tetap ditempat, diwarisi turun temurun, karena agama mempunyai sifat yang demikian. Agama juga berarti teks atau kitab suci, tuntunan, karena setiap agama mempunyai kitab suci yang ajarannya menjadi tuntunan bagi penganutnya. Jadi arti *religiusitas* sama dengan arti keagamaan dimana kata dasarnya agama (Dadang, 1996: 63).

Clifoor Geert antropolog asal amerika sedikit berbeda dalam mendefinisikan agama. Ia melihat agama adalah bagian dari sistem budaya. Menurutnya agama adalah system simbol yang berperan membangun suasana hati dan motivasi yang kuat, *pervasive*, dan tahan lama didalam diri manusia dengan cara merumuskan konsepsi tatanan kehidupan yang umum dan membungkus konsepsi-konsepsi ini dengan suatu aura faktualitas sehingga suasana hati dan motivasi tampak realistic dan unik (Daniel, 2001:414).

Menurut Jalaluddin *religiusitas* merupakan suatu keadaan yang ada dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk bertindak laku sesuai dengan kadar ketaatannya *terhadap* agama. Religiusitas merupakan perilaku yang bersumber langsung atau tidak langsung kepada *nash* (Jalaludin, 2001: 89).

Selanjutnya Emha Ainun Najib mendefinisikan religiusitas sebagai inti kualitas hidup manusia, dan harus dimaknakan sebagai rasa rindu, rasa ingin bersatu, rasa ingin berada bersama dengan sesuatu yang abstrak (Jabrohim, 2003: 14).

Menurut Poerdarminto, kata religius atau keberagaman adalah keadaan atau kualitas seseorang mengenai religius. Dan religiusitas adalah ketaatan pada agama atau keberagamaan (Poerwadarminto, 1993:377).

Sedangkan perasaan *religius* ialah perasaan berkaitan dengan Tuhan atau Yang Maha Kuasa, antara lain takjub, kagum, percaya,

yakin keimanan, tawakal, pasrah diri, rendah hati ketergantungan pada *Ilahi*, merasa diri sangat kecil, kesadaran akan dosa dan lain-lain (Kartini, 2003:124).

Konsep religiusitas sebagaimana pengertian diatas dapat dikatakan sebagai komitmen religius individu-individu yang melalui aktifitas atau peristiwa individu dalam menghayati , memahami dan mengamalkan ajaran agama atau iman kepercayaan yang dianutnya. Definisi religiusitas dalam penelitian ini menunjukkan pada kualitas atau keadaan seseorang dalam memahami, menghayati, dan mengamalkan aturan-aturan agama yang dianutnya dalam kehidupan yang menunjukkan ketaatan orang tersebut pada agamanya (Singarimbun dan Effendi, 1991:97).

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi religiusitas, berkisar pada adanya ketaatan beragama pada diri seseorang yang dipengaruhi oleh hal-hal yang bisa mengakibatkan perubahan-perubahan pada tingkat religiusitas seseorang, diantaranya adalah:

- a. Faktor Psikologis, seperti kepribadian dan kondidi mental
- b. Faktor Usia, seperti anak-anak, remaja, dewasa, dan orang tua
- c. Faktor jenis kelamin, laki-laki dan perempuan
- d. Factor stratifikasi sosial, seperti petani, buruh, guru, karyawan dan lainnya (Jalaluddin dan ramayulis, 1987:85).

Tercapainya kematangan kesadaran beragama seseorang tergantung pada kecerdasan, kematangan alam perasaan, kehidupan

motivasi, pengalaman hidup, dan keadaan sosial budaya. Hal ini sebagaimana tiga sikap religius diantaranya adalah:

- a. Sikap religius erat dengan adanya solidaritas (keluarga, teman, tradisi dan kebudayaan).
- b. Sikap religius yang lengkap merangkul semua sikap yang lain, mempersatukan dan menetralsir nilai-nilai pribadi tersebut dalam satu sintesis pribadi yang khas.
- c. Sikap religius dikembangkan dalam mendorong seseorang pada identifikasi dengan kelompok yang melahirkan kepercayaan (Ahyadi, 2005:132).

Tingkat religiusitas adalah kadar atau tingkat keterikatan manusia terhadap agamanya. Seseorang yang memiliki keterikatan religiusitas yang lebih besar maka akan menjalankan aturan-aturan dan kewajiban-kewajiban agamanya dengan patuh. Orang seperti ini dapat dikatakan sebagai seseorang yang memiliki tingkat religiusitas yang lebih tinggi dari pada orang yang tidak menjalankan aturan-aturan dan kewajiban-kewajiban agamanya (Rokhim, 2005:40).

2. Dimensi Relegiusitas

Keberagamaan atau religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia. Aktifitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan aktifitas lain yang didorong oleh kekuatan supranatural. Bukan hanya berkaitan dengan aktifitas yang tak tampak

dan terjadi dalam hati seseorang, karena itu keberagamaan seseorang akan meliputi berbagai dimensi.

Adapun dimensi-dimensi dalam keberagamaan atau religiusitas menurut Glock dan Stark sebagai berikut :

1. Dimensi keyakinan. Dimensi ini menunjuk pada seberapa tingkat keyakinan muslim terhadap kebenaran ajaran-ajaran agama terutama terhadap ajaran-ajaran yang bersifat fundamental dan dokmatik.
2. Dimensi praktek agama, ini mencakup perilaku pemujaan komitmen ketaatan, dan hal-hal yang dilakukan untuk menunjukkan komitmen terhadap agama yang dianutnya (Ahyadi, 1994:77).

Dengan demikian menambah keyakinan bahwa unsur religiusitas selain untuk kepentingan pribadi juga untuk kepentingan kelestarian alam ataupun tempat wisata menurut filosofi pengembangan kepariwisataan nasional (Ridwan, 2012 : 16).

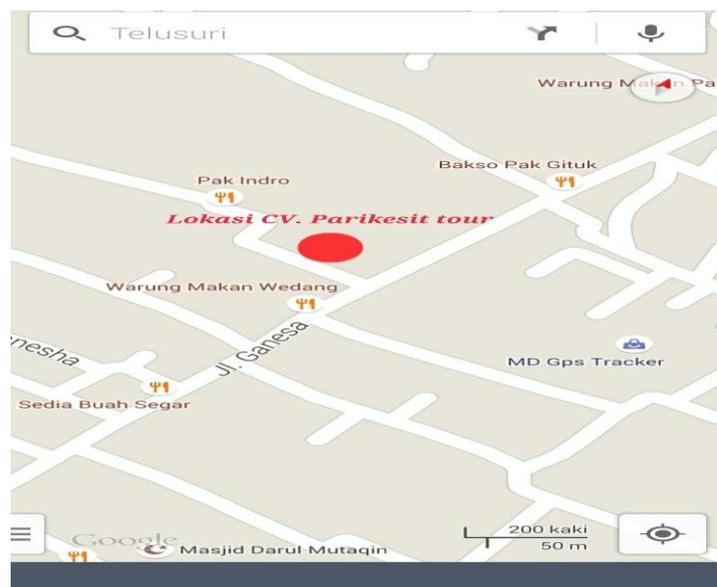
BAB III

GAMBARAN UMUM BIRO WISATA PARIKESIT TOUR SEMARANG

A. Lokasi CV. Parikesit Tour

Gambar 1

Peta lokasi CV. Parikesit Tour



Sumber: https://www.google.com/search?q=jalan+ganesa+pedurangan+semarang&hl=en&gws_rd=ssl

Parikesit Tour yang bertempat di Jl. Ganesa Tengah I/148 Semarang, merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pariwisata yang berada di bawah naungan Dinas Pariwisata Kota Semarang. Parikesit Tour merupakan bagian dari usaha dari keluarga Besar bapak Selamat Sulimin. Parikesit

adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata umum, religi, sekolah, domestik dan mancanegara.

B. Sejarah Parikesit Tour

Kedatangan wisatawan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan diperkirakan pada masa mendatang kepariwisataan di Indonesia akan semakin cerah. Meningkatnya sektor pariwisata juga mempunyai andil yang cukup besar dalam pembangunan di Indonesia. Sedangkan untuk menunjang kemajuan pariwisata salah satunya dengan adanya Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang selalu mengenalkan dan mengantarkan wisatawan ke tempat wisata.

Selain menjadi salah satu yang berperan penting untuk kemajuan pariwisata BPW juga memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam hal berwisata ataupun perjalanan. Berdasarkan perkembangan jumlah perusahaan BPW di Indonesia yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Sekarang BPW sangat banyak sekali dengan berbagai macam tujuan, ada yang memang profesional dengan legalitas pemerintah ada juga yang ilegal. Banyak sekali dinamikanya dari mulai pelayanan sampai penipuan BPW. Bapak Slamaet Sulimin mengatakan.

“Pada tahun 1990an untuk BPW masih sedikit karena memang untuk dunia pariwisata pada zaman dulu tidak sebesar dan selengkap ini, banyak masyarakat yang masih kebingungan terkait masalah informasi wisata ataupun transportasi. Karna memang masih terbatasnya informasi” (Wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Dari berbagai alasan tersebut Maka didirikanlah CV. Parikesit Tour untuk membantu dan mempermudah masyarakat yang mau berwisata atas prakarsa bapak Slamet Sulimin dengan bentuk CV (Comanditer). Slamet Sulimin sebelum mendirikan biro pernah bekerja di BPW Dea Artana wisata pada tahun 1993-1996. Baru tahun 1997 beliau mendirikan CV. Parikesit Tour alasan beliau mendirikan CV. Parikesit Tour ini adalah karena ingin mandiri dengan mempunyai BPW yang dikelola sendiri.

CV. Parikesit Tour didirikan tahun 1997 namun pada tahun 2001 izin usaha baru turun dengan nomor : 1420/30/03/2001, kantornya berada di Jl. Ganesa Tengah I/148 Semarang. Sulitnya melakukan perijinan diwilayah semarang yang menjadi alasan utama kemunduran legalitas BPW. Pada saat itu tahun 1997 ketika masuk proposal ke instansi karena diwajibkan memakai CV maka membuat suatu perkumpulan berjumlah 3 biro yang mana menginduk semua ke PIT. Purnomo

Indah Tour karena pada saat itu PIT. Purnomo Indah Tour yang memiliki izin kerja dengan data dari luar kota, Kendal tepatnya. Baru tahun 2001 mendapat izin kerja sebagai CV untuk Parikesit Tour Semarang.

Gambar 2
Kantor Parikesit Tour Semarang



Sumber: Dokumen asfaal fuad

Sesuai dengan perkembangan Sejak tahun 2002 CV. Parikesit Tour menjadi anggota ASITA dengan NO.263/SK/A.SOC/III/04. Keuntungan masuk menjadi anggota ASITA adalah lebih cepat menerima informasi tentang segala sesuatunya tentang kepariwisataan, dapat bekerja sama dengan BPW lain, mempermudah kerjasama dengan lembaga-lembaga lain yang berkecukupan dalam bidang kepariwisataan dan dapat terhindar dari persaingan tidak sehat dengan biro-biro perjalanan wisata

lainnya (Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Biro Perjalanan Wisata Parikesit Tour bergabung dengan beberapa BPW yang ada di kota Semarang seperti :

1. DEWANGGA TOUR & TRAVEL, Jl. Sriwijaya No. 325891470, Fax. 0248315274
2. AJI TOUR AND TRAVEL, Candi Pawon Selatan VIII/27.
3. BINTANG SELATAN, Jl. Sompok Baru 35 B, Semarang.
4. BLUE STAR, Jl A. Yani, Semarang
5. DELTA TOUR, Jl Soekarno Hatta 44,C/18, Semarang.
6. PARIKESIT TOUR, Jl. Ganesa Tengah I/148, Semarang.
7. PANORAMA WISATA, Jl. Nangka Timur 39, Semarang.
8. GALATAMA NUANSA TOUR, Jl Pandanaran 58, Semarang.
9. INTI TOUR, Ruko Ponjol No. 121 J, Semarang.
10. UNIVERSAL TOUR 7 TRAVEL, Jl. MH. Thamrin 100, Semarang (Dokumentasi CV. Parikesit Tour dari dinas pariwisata Semarang)

C. Dasar Hukum dan Tujuan

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan
- 2) Peraturan Menteri pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 4 Tahun 2014
- 3) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No: PM.92/HK.501/MKP/2010. Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata

b. Tujuan

Biro Perjalanan wisata sebagai mitra pemerintah berkuajiban ikut membantu dalam mengembangkan pariwisata nasional dengan mengantarkan wisatawan agar dapat melakukan wisata dengan baik, nyaman, aman serta memberikan kepuasan kepada wisatawan. Dengan diilandasi oleh pemikiran bahwa masalah peningkatan pelayanan, pelaksanaan dan kelancaran wisata merupakan amanat yang ditekankan oleh pemerintah kepada BPW yang sudah mendapatkan legalitas oleh pemerintah.

Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesitr Tour yang telah memiliki legalitas / perijinan jasa perjalanan wisata senantiasa berusaha ikut membantu:

1. Meningkatkan jumlah wisatawan yang akan berkunjung.
2. Memberikan pelayanan untuk wisatawan, sehingga mempermudah wisatawan dalam kegiatan perjalanan wisata.
3. Memberikan pemahaman akan ikut menjaga segala sesuatu yang berkaitan dengan tujuan wisata.

D. Visi Misi Parikesit Tour

Dalam mewujudkan keinginan dan harapan untuk menjadi suatu biro perjalanan yang profesional CV. Parikesit

Tour mempunyai visi dan misi sebagai berikut ; (Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Visi

- a. Mewujudkan biro perjalanan yang dipercaya dan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan mengutamakan pelayanan.
- b. Berkontribusi didalam meningkatkan industri pariwisata dan transportasi/perjalanan di Indonesia.

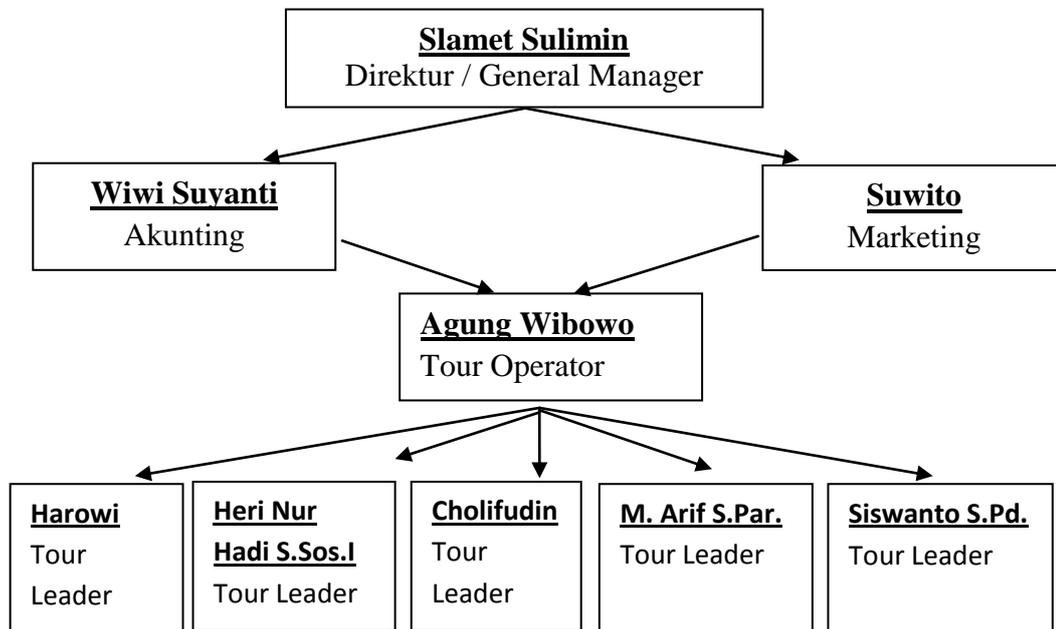
Misi

- A. Selalu menghadirkan produk-produk dan layanan terbaik.
- B. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pelanggan.
- C. Meningkatkan kemampuan SDM dan infrastruktur perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pelanggan.
- D. Menjalin dan meningkatkan kerja sama dengan semua mitra usaha, baik domestik dan International (Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

E. Struktur Kepengurusan Parikesit Tour

Struktur organisasi CV. Parikesit Tour Semarang

Tahun 2015



Sebagai suatu organisasi, Biro Perjalanan Wisata memiliki struktur dan susunan organisasi yang masing-masing memiliki fungsi. Kompleks atau sederhana struktur organisasi Biro Perjalanan Wisata tergantung dari kebutuhan dari Biro Perjalanan Wisata itu sendiri. Tugas dari susunan organisasi CV. Parikesit Tour yaitu:

1. *Direktur/ Manager*

Direktur bertugas untuk menganalisa, meneliti dan menilai tugas-tugas dari tiap divisi yang meliputi orang-orang yang melaksanakannya dan organisasi seperti apakah yang telah direncanakan untuk disesuaikan dengan apa yang telah dicapai

perusahaan dan juga bertugas untuk mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan.

CV. Parikesit Tour kami membeikan beberapa pelatihan untuk para pegawai kami, dengan cara mengikut sertakan dalam anggota HPI agar untuk kualitas pegawai semakin baik dengan setandar pariwisata indonesia, sehingga untuk pembagian job kerja bisa dengan mudah dilakukan, selain itu rapat 3hari sebelum pemberangkatan tour selalu kami lakukan demi suksesnya tour nanti, kemudian kami selalu memperbaiki pelayanan yang sudah kami bangun dengan cara evaluasi dari konsumen yang sudah kami bawa dengan pelayanan dari CV. Parikesit Tour (Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

2. *Akunting*

Bagian *akunting* mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan perusahaan seperti mengelola administrasi kepegawaian, mempertanggungjawabkan kegiatannya kepada pimpinan, menyusun anggaran keuangan perusahaan, dan membuat laporan keuangan di bank serta membuat jurnal dan sebagainya.

3. *Marketing*

Bagian *Marketing* bertugas menawarkan jasa perjalanan wisata, baik paketan wisata ataupun jasa transportasi. Kepada instansi, sekolahan, ataupun umum semua lapisan masyarakat.

“Dalam hal ini kebanyakan yang minta dari pihak konsumen yang sudah pernah memakai jasa Parikesit Tour untuk melakukan presentasi wisata, hanya terkadang kami mencari konsumen baru dengan menyodorkan proposal-proposal wisata”(Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

4. Tour Operator

Bagian *Tour Operator* bertugas sebagai koordinator Tour Leader ketika sudah pelaksanaan wisata yang mendapat tanggung jawab dari pimpinan untuk mengawal berjalanya wisata menindaklanjuti kebutuhan dalam perjalanan wisata tersebut, misalkan memastikan rumah makan yang sudah dipesan, penginapan, tikating dan lain-lain.

5. Tour Leader

Bagian *Tour Leader* bertugas menjadi pimpinan perjalanan dari mulai keberangkatan sampai kembali lagi ke tempat penjemputan. Memberikan pengetahuan tentang jadwal wisata dan tempat wisata kepada wisatawan, memberikan pelayanan prima yang sudah ditentukan oleh pimpinan BPW atas pengawalan dari Tour Operator.

Tour Leader yang ada di CV. Parikesit semuanya mempunyai sertifikat kompetensi di dunia pariwisata, selain itu

CV. Parikesit mempunyai pertimbangan terkait pemilihan Tour Leader, sebagai berikut:

CV. Parikesit Tour tidak menerima Tour Leader perempuan untuk menjaga pandangan negatif dari luar untuk pegawai dan konsumen kami, karena dunia kerja kami berada jauh dari keluarga masing-masing, selain itu kami menerima tour leader untuk yang beragama muslim karena hampir semua konsumen kami dari yayasan ataupun dari instansi-instansi yang mayoritas islam, jadi untuk mempermudah penerapan pelayanan kita untuk memuaskan keinginan wisatawan lahiriyah dan batiniyah dalam hal berwisata ataupun saat diperjalanan (Wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Struktur organisasi yang dimiliki biro perjalanan wisata ini bukan bersifat permanen tetapi bisa berubah sesuai dengan kebutuhan biro perjalanan wisata tersebut.

F. Kegiatan Parikesit Tour

Dalam BPW banyak sekali kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dari anggota-anggota CV. Parikesit Tour antara lain :

- a. Menjual tiket perjalanan baik darat, laut, dan udara.
- b. Mengeluarkan tiket

Dalam kegiatan penjualan tiket bekerjasama dengan lembaga lainnya. Misal : Air Line, BPW lain, Travel agen.

- c. Memberikan informasi kepada wisatawan dalam memberikan informasi yang dilakukan secara langsung.
- d. Mengadakan reservasi kepada perusahaan perjalanan.
- e. Memberikan keterangan harga paket perjalanan kepada wisatawan.
- f. Menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain.

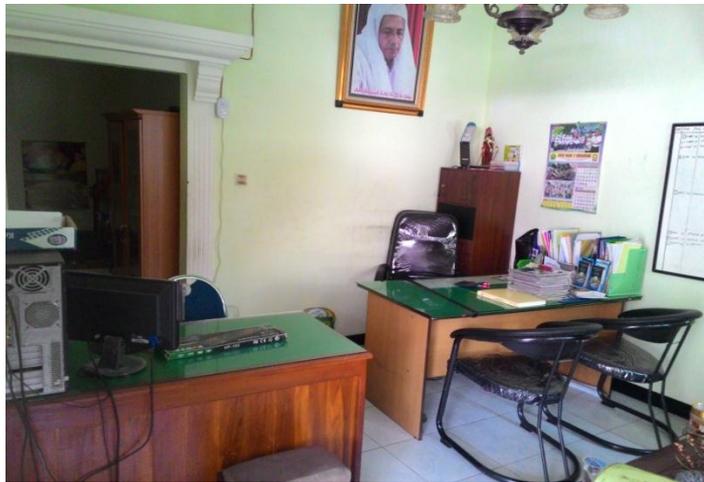
Jadwal wisata CV. Parikesit Tour sebagian dari SMA/MA sedrajat dan instansi-instansi di kota Semarang dan sekitarnya. Seperti Ma Al Watoniyah, SMA/SMK Yayasan Ki Ageng Giri, Kementrian Agama, RST, dan masih banyak yang lainnya.

Selain kegiatan wisata CV. Parikesit juga aktif dikegiatan sosial masyarakat. Salah satunya pimpinan CV. Parikesit Tour menjadi salah satu relawan di Yayasan Al-Kaustariyah Al Jamusiyyah Meranggen Demak, baik dalam hal tenaga dan juga dan (Dokumentasi dan wawancara dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

G. Sarana Prasarana

Gambar 3

Kantor CV. Parikesit Tour



Dokumentasi : Asfaal Fuad

BPW memberikan pelayanan kepada konsumen tidak lepas dari adanya fasilitas yang dimiliki oleh BPW tersebut. Fasilitas ini digunakan untuk memudahkan pengoperasian pelayanan kepada konsumen. Adapun fasilitas yang dimiliki CV. Parikesit Tour Semarang saat ini adalah:

1. Komputer untuk online (reservasi) dan administrasi sebanyak 2
2. Mesin faksimile 1 buah
3. Pesawat telepon sebanyak 2 buah (hunting)
4. Handphone 1 buah
5. Kalkulator 3 buah
6. Mesin printer 1 buah

7. Ruang kantor, meja, kursi, rak buku, rak penyimpanan brosur dan rak penyimpanan dokumen perjalanan (Dokumentasi kantor CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

H. Pelayanan Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour

Gambar 4

Kantor CV. Parikesit Tour



Gambar diambil dari tampak depan kantor Parikesit Tour 21 Oktober 2015.

CV. Parikesit menawarkan berbagai kebutuhan wisatawan untuk tour wisata. Adapun macam-macam jasa yang dapat ditawarkan oleh BPW kepada pelanggan, antara lain pembuatan paspor, pembuatan visa, pemesanan kamar hotel, Pemesanan makanan, jasa perjalanan wisata (pemandu wisata), jasa pemesanan tiket pesawat udara, jasa wisata pilgrim, jasa darma wisata di dalam dan di luar negeri (*in-board & out-*

board), pemesanan tiket kereta api dan sebagainya. Seperti yang diungkapkan bapak Slamet Sulimin, dalam wawancara ia mengatakan:

CV. Parikesit Tour memberikan jasa wisata untuk membantu wisatawan dalam kelancaran berwisata, mempermudah wisatawan tanpa harus capek mengurus kebutuhan yang ditentukan oleh tempat wisata dan selama diperjalanan, selain itu CV. Parikesit Tour juga memberikan pelayanan yang sesuai dengan UU No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan (Dokumen *Cv. Parikesit Tour* pada tanggal 21 Oktober 2015).

Dari Setandar kompetensi nasional CV. Parikesit Tour Semarang menjadikan setandar pelayanan Seperti yang diungkapkan bapak Slamet Sulimin, dalam wawancara ia mengatakan:

“ Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap adalah prinsip kami, kami juga memberikan pelayanan yang fleksibel dengan kita menuruti permintaan pelanggan yang tidak terduga secara cepat dan tepat dengan mempertimbangkan waktu dan kemampuan kami” (Wawancara dengan bapak Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Memberikan pelayanan dari mulai pemberangkatan sampai kembali lagi ke tempat penjemputan, antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan transfer penjemputan untuk rombongan wisatawan atau perorangan.
 - Dengan melihat informasi kedatangan wisatawan diperiksa dan dicatat dengan teliti, dan mengambil keputusan yang cepat jika ada perubahan dalam jadwal penerbangan.

- Transportasi diinformasikan untuk waktu dan tempat yang tepat dengan pengusaha angkutan.
 - Digunakan juga berbagai teknik identifikasi untuk memudahkan wisatawan melihat lokasi peramu wisata di terminal transportasi.
 - Berbagai fasilitas terminal yang tersedia dimanfaatkan secara efektif untuk memenuhi keperluan wisatawan.
 - Daftar penumpang ditulis dan digunakan untuk mencatat kedatangan, ketidakdatangan dan catatan lainnya.
 - Rencana pengaturan bagasi wisatawan diatur dari terminal sebelum kedatangan wisatawan.
 - Dilaksanakan prosedur pengecekan/pengawasan
- a. Pemberian Informasi kepada Wisatawan
- Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap kependudukan wisata, perusahaan, dan Indonesia pada umumnya.
 - Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang-bidang sebagai berikut: ucapan selamat datang dan perkenalan, prosedur transfer secara rinci, informasi singkat kedaerah yang akan dituju, rencana wisata mendatang secara rinci, waktu setempat, nilai tukar dan fasilitas berbagai mata uang, mengenai pemberian tip, fasilitas tempat menginap,

letak geografis hotel dan daerah sekitarnya dan *check-in* wisatawan.

b. Mendaftarkan Rombongan Wisatawan kedalam Hotel

- Informasi mengenai proses masuk diberikan di tempat menginap kepada wisatawan untuk mengurangi kekacauan dan kelambatan pada waktu tiba di tempat penginapan.
- Ditawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan untuk memudahkan lapor masuk di tempat menginap.
- Bekerjasama dengan staf tempat menginap selama lapor masuk untuk mengurangi kesulitan berkomunikasi antara wisatawan dan staf tempat menginap.

2. Melaksanakan Pengantaran (*Transfer Out*) Untuk Rombongan Wisatawan Atau Perseorangan. Hampir sama dengan pemjemputan/pemberangkatan bedanya untuk pemberian informasi pengembalian dan kesiapan untuk pengantaran wisatawan.

3. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu Wisata. Mengetahui letak geografis, budaya, makanan khas, wisata, pemerintahan dan lain-lain.

a. Merencanakan kegiatan wisata:

- Kegiatan wisata direncanakan sesuai dengan petunjuk dan dokumen penyelenggara wisata

- Perencanaan harus disesuaikan dengan, jenis wisatawan, keinginan khusus wisatawan, ukuran dari rombongan wisatawan, lamanya perencanaan wisata, lokasi wisata, iklim, pertimbangan lingkungan dan budaya, pertimbangan bahasa.
- b. Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan:
- Rencana perjalanan termasuk rute, jadwal dan acara yang penting.
 - Prosedur keamanan dan kesehatan.
 - Peraturan-peraturan lokal.
 - Prosedur tempat-tempat khusus.
 - Prosedur pada saat tur/wisata berhenti.
 - Peraturan dan persyaratan untuk rombongan yang dianggap perlu.
 - Pertimbangan kebudayaan.
 - Pertimbangan lingkungan dll.
- c. Menjalin Hubungan dengan Kalangan Industri.
- Mengelola Rencana Perjalanan.
 - Memberikan Informasi Umum dan Bantuan.
 - Mengatasi Peristiwa yang Tidak Terduga.
4. Memimpin dan memandu rombongan.
- a. Mengoordinasikan pergerakan rombongan wisatawan
- Pentingnya ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang disampaikan

- Teknik yang tepat digunakan untuk menarik perhatian peserta/rombongan
 - Member petunjuk procedural perjalanan.
 - Intruksi kepada rombongan diberikan dengan tepat sesuai dengan kondisi rombongan.
- b. Memberi Dorongan Moral dan Menjaga Nama Baik Rombongan Wisatawan
- Teknik yang tepat untuk membangkitkan kebersamaan anggota rombongan selama dalam perjalanan.
 - Keseimbangan antara kebutuhan individu dan kelompok/rombongan harus dipertimbangkan.
- c. Mengatasi Konflik dan Kesulitan
- Potensi konflik segera diperkirakan dan tindakan yang tepat segera diambil untuk menghindarkan dan atau mengatasi konflik.
 - Tindakan yang tepat untuk mengatasi konflik.
 - Tindakan diambil sedemikian rupa untuk membangkitkan moral dari rombongan.
5. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
- a. Menyiapkan Informasi untuk Disampaikan kepada Wisatawan.
- Informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan berdasarkan, : Negara asal, latar belakang sejarah dan budaya, usia, tingkat pendidikan, minat khusus, cakupan yang diminta.

- Informasi dipilih dan dikelola sesuai dengan rute dan jadwal perjalanan.
- Informasi yang diberikan dengan tema yang harus konsisten dan tidak berupa pengulangan.
- Informasi disusun mengikuti prosedur yang berlaku.

Berinteraksi dengan Wisatawan.

- Partisipasi wisatawan dibangkitkan.
- Pertanyaan dan umpan balik diminta dari wisatawan.
- Pertanyaan dijawab dengan sopan dan benar.

b. Melakukan Kegiatan Yang Bersifat Interpretasi

a. Membuat Persiapan untuk Aktivitas Interpretasi.

- Waktu dialokasikan untuk persiapan aktivitas.
- Rincian oprasional dan waktu dikonfirmasi kepada rekan-rekan kerja yang tepat.
- Wisatawan diundang untuk terlibat dalam aktivitas dengan suasana bersahabat, dan kesempatan diciptakan untuk berinteraksi dengan wisatawan sebelum mengawali aktivitas.

b. Menyajikan Aktifitas Interpretasi kepada Para Wisatawan.

- Wisatawan diundang dan dilengkapi dengan informasi untuk mempersiapkan mereka dalam aktivitas yang bersifat penafsiran.
- Materi disajikan dengan akurat, tepat, relevan, dan logis.
- Teknik presentasi dan yang bersifat penafsiran digunakan untuk meningkatkan pemahaman dan kualitas pengalaman wisatawan.

- Penafsiran menggabungkan pembelajaran dan hiburan.
- Partisipasi dan interaksi peserta dibangkitkan, dengan berada dalam rambu-rambu keselamatan dan keamanan.
- Penyajian kegiatan mempertimbangkan kepekaan terhadap faktor lingkungan, social dan budaya setempat.
- Pesan yang bersifat pendidikan dimasukkan ke dalam penyajian.

c. Mengakhiri Aktivitas.

- Aktivitas diakhiri dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan mendapat kesan akhir dan perasaan positif.
- Rekan sejawat diberitahu tentang akhir dari aktivitas apabila diperlukan.
- Sumber-sumber disiapkan untuk rombongan wisatawan berikutnya atau disimpan dengan memadai.
- Setiap kerusakan perangkat atau sumber-sumber, dicatat dan dilaporkan sesuai prosedur organisasi (Dokumen CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

BAB IV

**ANALISIS PELAYANAN BIRO WISATA PARIKESIT TOUR
SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN RELIGIUSITAS
WISATAWAN**

A. Analisis Pelayanan Biro Wisata CV. Parikesit Tour Semarang

Setelah mengamati proses pelayanan biro wisata yang dilaksanakan oleh biro wisata Parikesit Tour di Kota Semarang, ada beberapa hal yang terkait tentang pelayanan wisata yang ada di CV. Parikesit Tour. Berkaitan dengan hal tersebut, nampaknya penerapan fungsi manajemen pelayanan lebih tepat untuk penelitian ini.

Tujuan pelayanan biro wisata parikesit tour bukan hanya mendapatkan pelanggan ataupun wisatawan saja akan tetapi juga agar mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan wisatawan sehingga menjadikan kepuasan bagi wisatawan. Dengan hal tersebut biro wisata parikesit tour dituntut harus mempunyai sarana dan prasarana baik, dan juga karyawan yang kompeten dalam melayani wisatawan, semuanya harus menjalankan pelayanan yang sesuai dengan standar dari pemerintah.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka diperlukan suatu perencanaan atau strategi dalam hal pelayanan, maksudnya adalah memberikan pengarahannya dan petunjuk kepada karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen. Strategi pelayanan adalah bertujuan untuk mencegah kekecewaan pelanggan, misal

pelanggan merasa tidak diperhatikan atau tidak dilayani, tutur kata yang tidak tepat, tidak cekatan dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan bapak Slamet Sulimin, dalam wawancara ia mengatakan:

“CV. Parikesit Tour menggunakan sistem pelayanan prima untuk mencapai kepuasan wisatawan saat kita dipercayai untuk membawa tour wisata, dengan setrategi pelayanan untuk menunjang sistem yang sudah ditetapkan oleh kami, yaitu memilih dan melatih karyawan yang mana akan berhadapan langsung dengan wisatawan atau konsumen yang kita bawa, lain dari itu juga menciptakan rasa nyaman sehingga wisatawan dengan mudah kembali memakai jasa pelayanan wisata dari kami” (wawancara dengan bapak Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Sebagaimana diungkapkan dalam kutipan di atas bahwa prinsip CV. Parikesit Tour dalam menjalankan Biro Perjalanan Wisata dengan menggunakan sistem pelayanan prima dan setrategi pelayanan. Dengan pelayanan prima CV. Parikesit Tour mengharapkan dan mengutamakan kepuasan pelanggan yang utama. Karena pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak itu tergantung apa yang kita berikan kepada pelanggan dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

seperti yang dijelaskan Kotler, (Dalam Wisnalmawati, 2005: 156) mengartikan konsep kualitas layanan sebagai suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang sudah diberikan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Pengertian diatas faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah bagaimana pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan

dan bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang didapatkan oleh pelanggan maka pelayanan yang diberikan baik. Namun jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelayanan tersebut buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada baik atau buruknya penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Persepsi pelanggan kunci utama untuk menentukan kualitas pelayanan dari Biro Perjalanan Wisata, maka dari itu Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour harus mempunyai sistem untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dengan menggunakan pelayanan prima untuk memberikan lebih dari apa yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa mewah dengan pelayanan prima, pelayanan prima banyak memberikan sesuatu yang tidak terduga oleh pelanggan. Tentunya memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Seperti dikemukakan oleh Nina (2013:17), yang memberikan beberapa definisi tentang pelayanan prima:

1. Pengertian layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun

ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga oleh konsumen.

2. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dari petugas pelayanan dalam menyampaikan kepada pelanggan.

3. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dengan melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud adalah memberikan sesuatu yang beda dari perusahaan jasa pada umumnya, tetapi perusahaan yang menggunakan pelayanan prima mempunyai setandar kualitas tinggi untuk melayani pelanggan, sehingga pelanggan mempunyai rasa puas akan pelayanan yang diberikan karena sebelumnya tidak difikirkan oleh pelanggan.

Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, dari petugas pelayanan dalam menyampaikan kepada pelanggan. Memberikan kemudahan kepada pelanggan terkait masalah informasi, sarana dan prasarana, dengan cepat dan tepat sesuai dengan kemampuan perusahaan.

Pelayanan dengan standar kualitas tinggi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini dijelaskan bawasanya pemberi layanan dengan standar kualitas tinggi harus fleksibel, tidak kaku dan bisa melayani dengan memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga membantu jika pelanggan membutuhkan dengan sopan dan ramah. Maka dengan menggunakan pelayanan prima pada perusahaan jasa akan mendapatkan nilai plus bagi pelanggan yang sudah menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Pelayanan prima itu juga dijalankan oleh BPW CV. Parikesit Tour dalam menjalankan usaha jasa perjalanan wisatanya. Seperti yang diungkapkan bapak Slamet Sulimin Ia mengatakan Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap adalah prinsip kami, kami juga memberikan pelayanan yang fleksibel dengan kita menuruti permintaan pelanggan yang tidak terduga secara cepat dan tepat dengan mempertimbangkan waktu dan kemampuan kami CV. Parikesit Tour dalam pelayanan wisatawan menggunakan tehnik pelayanan prima dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Seperti contoh menuruti permintaan wisatawan walaupun itu tidak ada dalam kesepakatan awal, dengan cepat dan tepat melihat waktu dan kemampuan CV. Parikesit Tour bisa mempertimbangkan itu dan ada solusi yang sopan dan ramah. Lain dari pada itu mempunyai karyawan yang kompeten akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang sudah diplaning oleh CV. Parikesit Tour.

Maka dari itu CV. Parikesit Tour mempunyai perencanaan dan strategi untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Maksudnya adalah memberikan pengarahan dan petunjuk kepada karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen. Strategi pelayanan adalah bertujuan untuk mencegah kekecewaan pelanggan, misal pelanggan merasa tidak diperhatikan atau tidak dilayani, tutur kata yang tidak tepat, tidak cekatan dan lain sebagainya. Strategi pelayanan di CV. Parikesit Tour dalam menjalankan usaha pariwisata antara lain :

1. Merekrut orang yang memiliki *skill* dan ramah

Usaha untuk dapat memilih calon pegawai yang memiliki kemampuan baik dalam hal *ticketing* dan ramah yang telah dilakukan pimpinan CV. Parikesit Tour adalah dengan mengutamakan lulusan pendidikan Sarjana (S1) dan mempunyai sertifikat kompeten dibidang pariwisata, dan memiliki pandangan betapa pentingnya seorang pelanggan demi berjalannya suatu bisnis, hal tersebut dapat di lihat dari bagaimana calon karyawan memberi tanggapan atas pertanyaan tentang cara penyelesaian masalah pelayanan pelanggan, saat tes wawancara. Beberapa contoh situasi yang dapat digunakan untuk menantang para kandidat menurut Susan M. Gage, (2006), yaitu :

- Seorang pelanggan menelepon dan mengatakan kalau mereka belum menerima produk yang dipesan. Apa yang akan dilakukannya?

- Seorang pelanggan/konsumen berjalan masuk dan berniat mengembalikan produk yang telah mereka beli beberapa bulan yang lalu (atau misal mengembalikan tiket). Bagaimana menangani situasi seperti ini?

- Saat menerima telepon dari seorang pelanggan yang marah. Bagaimana cara menenangkan mereka? Jawaban yang diucapkan akan mempresentasikan beberapa hal mengenai diri calon pegawai.

Pertama, akan memperoleh gambaran bagaimana orientasi pelanggan yang mereka miliki. Kedua, akan mampu melihat seberapa yakinnya mereka dalam membuat keputusan. Dan ketiga, akan membuat pewawancara mampu memperkirakan keputusan tersebut. Proses ini akan mempermudah memilih siapa yang sesungguhnya tepat untuk bekerja dalam departemen pelayanan.

Keuntungan dari merekrut orang-orang yang memiliki kemampuan bagus dalam pelayanan dan ramah untuk suatu usaha jasa adalah akan meningkatkan citra perusahaan. Jika seorang petugas pelayanan kinerjanya bagus selalu menyapa dan melayani konsumen dengan sepenuh hati, sopan dan ramah, biasanya pelanggan akan lebih leluasa dalam mengungkapkan keinginannya karena mereka merasa aman, nyaman, bahagia, dan tenang.

Hal ini bisa menciptakan hubungan yang harmonis antar petugas pelayanan dengan konsumen, dan akan memungkinkan seorang konsumen menjadi pelanggan setia bagi perusahaan. Jika para

pelanggan setia, maka mereka akan lebih sering membeli dan membayar lebih banyak untuk membeli produk dari perusahaan tersebut. Sehingga bisa diharapkan pelanggan tersebut akan bersikap loyal terhadap perusahaan.

Berbeda dengan jika seorang petugas pelayanan menyapa dan melayani dengan setengah hati atau galak, secara otomatis akan menimbulkan perasaan tidak nyaman dihati konsumen. Meskipun tidak tampak marah atau kecewa tapi seorang petugas pelayanan yang tidak ramah telah gagal mengambil hati konsumen, dan kemungkinan besar konsumen akan enggan untuk kembali lagi.

2. Mempekerjakan dan mengadakan pelatihan kerja (job training) yang baik.

Perekrutan dan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi, dan merupakan saran penting untuk mencapai keberhasilan suatu program pelayanan pelanggan.

“Selain memilih karyawan yang kompeten yang sudah mempunyai sertifikat kependuan wisata nasional, Pelatihan kerja terhadap para karyawan di CV. Parikesit Tour juga sering dilakukan adalah pelatihan yang di latih oleh pihak intern ataupun ikut mewakili ketika ada pelatihan pariwisata dari dinas pariwisata Kota ataupun Nasional”(Wawancara dengan bapak Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Adanya pengarahan intern dari pimpinan 2 hari sebelum pemberangkatan Tour untuk karyawan yang bertugas melayani wisatawan selama dalam perjalanan sampai kembali ke tempat penjemputan, adapun pengarahan tersebut antara lain jadwal perjalanan wisata, pembagian baju seragam, informasi terbaru ditempat wisata yang akan dituju dan siapa pelanggan yang akan dibawa, mengingatkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan yang akan dibawa dengan doorprize untuk memberikan semangat pelanggan dalam perjalanan, semua itu dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan job masing masing.

Dengan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik, maka perekrutan para petugas pelayanan pelanggan perlu lebih diperhatikan. Dalam artian orang yang direkrut bukan orang yang hanya memahami tugasnya saja, akan tetapi juga harus memiliki penilaian yang baik dan nyaman dengan keputusan yang di ambilnya sendiri. Jika perusahaan melakukan perekrutan dan pelatihan pegawai secara baik, maka perusahaan akan memiliki para pegawai yang produktif.

3. Berusaha untuk memberikan perhatian secara individual.

Memberikan perhatian secara inidividu pada konsumen baik akan, saat dan pasca menggunakan jasa di CV. Parikesit Tour, Sebagai contoh adalah menyapa para tamu yang datang atau telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan

sungguh-sungguh, dan mengingatkan tentang waktu check in ke bandara atau waktu persiapan saat akan menggunakan travel *via sms* pasca penggunaan jasa di CV. Parikesit Tour.

4. menentukan tujuan dan kebijakan

Pada poin ini, pimpinan bekerja dengan para pegawai untuk menetapkan tujuan dan kebijakan yang akan memandu program perusahaan untuk bisa diterapkan secara praktek. Hal yang cukup penting dalam penentuan tujuan dan kebijakan adalah pemberian informasi. Pertama, dengan memberi para pegawai data-data yang akan membantu mereka bekerja lebih baik. Pegawai butuh mengenal siapa pelanggan mereka, seberapa besar nilai pelanggan, dan seberapa banyak kerugian perusahaan jika kehilangan para pelanggan.

Tips dari Susan M. Gage (2008 : 105) “melibatkan para pegawai dalam penentuan tujuan dan kebijakan, merupakan cara yang efektif untuk mendapatkan dukungan mereka selama pelaksanaannya”. Namun, walaupun para pegawai terbuka mengemukakan ide-ide, pegawai tetap memandang pimpinan sebagai seorang manajer yang dijadikan patokan.

Langkah CV. Parikesit Tour dalam pelayanan wisatawan adalah benar-benar mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. lain dari itu juga menggunakan strategi pelayanan yang memang memperhatikan

kualitas karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan dan yang akan menjalankan perencanaan yang sudah dibuat oleh pimpinan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

B. Analisis Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Religiusitas Wisatawan di Biro Wisata CV. Parikesit Tour Semarang

CV. Parikesit Tour memberikan pelayanan yang mempunyai tujuan selain untuk kesenangan pelanggan, juga untuk memberikan kepuasan terkait tentang religiusitas kepada pelanggan. Berdasarkan keputusan Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour dalam upaya peningkatan religiusitas untuk wisatawan yang menggunakan jasanya. Dengan diberlakukan unsur religiusitas disetiap perjalanan wisata seperti mempertimbangkan makanan yang akan dipesan, hotel yang akan ditempati, ketepatan waktu sholat dan tour leader yang mumpuni untuk menyampaikan unsur religiusitas yang dibuat oleh pimpinan CV. Parikesit Tour untuk keuntungan wisatawan itu sendiri, religiusitas juga sebagai pengembangan wisata dengan upaya untuk menjaga kelestarian dan keamanan dimasing-masing tempat wisata.

Upaya peningkatan religiusitas yang diterapkan oleh CV. Parikesit Tour, antara lain sebagai berikut:

a. Berprilaku Baik (*hablum minallah,hablum minannas, hablum minal'alam*)

Seperti pendapat Ridwan, yang mengungkapkan bahwa ada beberapa landasan filosofi pengembangan kepariwisataan nasional, sebagai berikut:

1. Hubungan manusia dengan Tuhan Yang Maha Esa, dengan demikian kegiatan yang bertentangan dengan nilai-nilai agama tidak dilakukan.
2. Hubungan manusia dengan manusia, dengan demikian adanya toleransi, saling menghargai dan mengasihi serta menjunjung tinggi asas keadilan dan kesetaraan.
3. Hubungan manusia dengan lingkungan Sumber Daya Alam (Ridwan, 2012 : 16).

Hubungan manusia dengan Tuhan Yang Maha Esa. Dalam poin ini mengingatkan kembali kepada wisatawan untuk selalu tidak melupakan Tuhan Yang Maha Esa dalam hal apapun dan dimanapun. Dengan demikian wisatawan bertindak sopan tidak bertindak sesukanya dengan kebebasan selama berwisata, dan selalu dilindungi dari Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt. Secara tidak langsung maka tempat wisata akan selalu terjaga baik.

Kemudian hubungan manusia dengan manusia menjadikan suasana yang harmonis saling menghargai satu sama lain. Seperti dijelaskan menurut islam dalam Al-Qur'an surat Al-hujarat ayat 6-12.

1. Budayakan tabayun. Tabayun adalah mengecek kebenaran suatu berita yang sampai ke telinga kita
2. Budaya islah. Ishlah adalah meluruskan yang tidak lurus, mendamaikan yang tidak damai, merukunkan yang tidak rukun, termasuk meluruskan informasi yang salah.

3. Hindarkan taskhirriyah, meremehkan atau memperolok-olokan orang lain.
4. Jangan menghina orang lain.
5. Menjauhkan sikap su'udhon atau buruk sangka.
6. Jangan suka mencari kesalahan orang lain.
7. Jangan suka menggunjing orang lain.

Intinya hubungan dengan manusia haruslah dilandasi dengan prinsip-prinsip keadilan, saling menghargai dan saling menguntungkan tidak untuk saling merugikan. Dengan demikian ketika kita bisa menerapkan prinsip *hablum minannas*, maka manusia sebagai orang bermasyarakat akan saling menjaga dan menghormati. Hal demikian yang harus dilakukan oleh wisatawan ketika berkunjung di suatu tempat dengan perbedaan budaya, suku, bahasa harus saling menghormati dan tidak memandang kalau dirinya paling baik, sehingga dapat meminimalis terjadinya kerusuhan dan wisatawan bisa menikmati wisata dengan aman dan nyaman.

Hubungan manusia dengan lingkungan adalah bagaimana kita merawat, melestarikan dan mengelolah sumberdaya alam. Salah satunya sumberdaya alam sebagai wahana untuk berwisata dan bersyukur kepada sang pencipta Allah Swt. Dengan demikian ketika wisatawan menerapkan hubungan manusia dengan lingkungan atau dalam islam disebut *hablum minal alam* maka akan semakin nyaman dengan tidak

ada manusia yang tidak bertanggung jawab mengotori dan merusak alam sebagai tempat yang dikelola untuk tujuan wisata.

Dari pengertian filosofi pengembangan dan pembangunan pariwisata diatas menegaskan kembali bawasanya tingkat keimanan manusia (wisatawan) sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan kenyamanan dalam dunia pariwisata. Maka dari itu pentingnya upaya peningkatan religiusitas disetiap perjalanan wisata dianggap mempunyai andil besar dalam menjalankan filosofi pengembangan kepariwisataan nasional.

Dengan demikian Biro Perjalanan Wisata yang mempunyai peran besar dalam menghubungkan wisatawan ke tempat wisata dan mengelola perjalanan wisata untuk pelanggan yang ingin berwisata dengan nyaman dan aman, mendapat tugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Seperti yang diungkapkan bapak Slamet Sulimin, dalam wawancara ia mengatakan:

“ Jadi seperti ini kenapa CV. Parikesit Tour mempunyai prinsip religiusitas karena kita sebagai Biro Perjalanan Wisata mempunyai tanggung jawab untuk memberikan kenyamanan, rasa aman bagi wisatawan sehingga tidak hanya mendapatkan kepuasan lahiriyah akan tetapi mendapatkan kepuasan batiniyah. Prinsip ini yang selalu kita utamakan”(Wawancara dengan bapak Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Dari pernyataan Bapak Slamet Sulimin diatas bahwa prinsip religiusitas sangat diutamakan untuk wisatawan. Sehingga wisatawan mendapat kepuasan lahir dan batiniyah. Biro Perjalanan Wisata Parikesit

Tour salah satunya. CV. Parikesit Tour memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengutamakan kepuasan pelanggan bukan hanya kepuasan lahiriyah namun juga secara batiniyah.

Dalam hal ini CV. Parikesit Tour memberikan pelayanan yang berfungsi untuk meningkatkan perasaan religiusitas di masing masing wisatawan seperti yang diungkapkan dalam teori religius ada yang namanya perasaan religius, perasaan religius ialah perasaan berkaitan dengan Tuhan atau Yang Maha Kuasa, antara lain takjub, kagum, percaya, yakin keimanan, tawakal, pasrah diri, rendah hati ketergantungan pada *Ilahi*, merasa diri sangat kecil, kesadaran akan dosa dan lain-lain (Kartini, 2003:124).

Adapun upaya dari CV. Parikesit Tour dalam peningkatan religiusitas wisatawan dengan adanya penerapan sistem religiusitas yang ditetapkan oleh pimpinan CV. Parikesit Tour dengan adanya fasilitas yang menjadi prioritas dalam pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan. Contoh halnya dalam pemesanan Hotel, pemesanan *catering*, jadwal perjalanan dan pemandu wisata.

b. Pemilihan Hotel (Sesuai dengan Syariat Islam)

Untuk pemesanan hotel ini BPW Parikesit Tour memberikan setandar hotel untuk wisatawan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh bapak Slamet Sulimin:

“untuk hotel kami akan memilih dengan mempertimbangkan lingkungan disana, seperti di Bali kami mempertimbangkan hotel yang bersih jauh dari najis (anjing) dan tersedianya tempat ibadah”(Wawancara

dengan Slamet Sulimin selaku pemilik CV. Parikesit Tour pada tanggal 21 Oktober 2015).

Dari apa yang dikatakan diatas hotel adalah salah satu pelayanan jasa yang akan dinikmati oleh wisatawan langsung. Maka dari itu untuk meyakinkan wisatawan dalam hal religius memilih hotel yang baik adalah salah satunya. Supaya tidak ada keraguan antara najis atau tidaknya.

c. Pemilihan Catering/Makanan (Sesuai dengan Syariat Islam)

Jasa pemesanan *catering* juga sebagai usaha yang dijalankan oleh BPW untuk memenuhi kebutuhan selama berwisata. Pihak BPW sudah mempunyai beberapa rekan kerja diberbagai daerah tujuan wisata. Jadi pihak BPW tinggal konfirmasi kedatangan jam berapa dan jumlah wisatawan disertai dengan menu yang akan dipesan. Untuk yang satu ini CV. Parikesit Tour sangat mempertimbangkan kualitas *catering* dari mulai kebersihan rumah makan, sampai memastikan halal haramnya. Apalagi diluar daerah yang mayoritas non muslim, CV. Parikesit tour tidak mau ganti-ganti *catering*. Sudah percaya dengan rekan kerjanya yang memang muslim dan sudah sesuai dengan setandard CV. Parikesit Tour.

d. Ketepatan Waktu Shalat dalam Perjalanan (Sesuai dengan Syariat Islam)

Kemudian untuk jadwal perjalanan wisata CV. Parikesit Tour tidak hanya mencantumkan obyek wisata yang akan dikunjungi saja akan tetapi selalu mencantumkan waktu sholat untuk para wisatawan. Yang

sering terjadi ketika sudah dalam perjalanan sering kali wisatawan lupa waktu sholat, dan juga tidak tau apakah diperbolehkan di jama' atau tidak. Dari sana lah mencantumkan jadwal sholat dengan keterangan sholat jama' taqdim atau ta'akhir. Tujuannya adalah untuk mengingatkan wisatawan dalam menjalankan sholat dan juga untuk efisiensi waktu perjalanan.

e. Kemampuan Pemandu Wisata/Tour Leader

Pemandu wisata/*Tour Leader* mempunyai peran penting dalam pendampingan perjalanan wisatawan. Karena pemandu wisata adalah orang yang akan berhubungan langsung dengan pelanggan selama perjalanan wisata. Seorang pemandu wisata mempunyai peran penuh atas sukses dan tidaknya perencanaan yang dibuat oleh CV. Parikesit Tour.

Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar (Kasmir, 2005: 184).

Biro Perjalanan CV. Parikesit Tour memilih *tour leader* yang sudah bersertifikat kepemanduan wisata. dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) tentang kepemanduan wisata antara lain,:

1. Melaksanakan transfer penjemputan untuk rombongan wisatawan atau perorangan.
 - a. Pemberian Informasi kepada Wisatawan
 - b. Mendaftarkan Rombongan Wisatawan kedalam Hotel

2. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang Diperlukan oleh Pemandu Wisata. Mengetahui letak geografis, budaya, makanan khas, wisata, pemerintahan dan lain-lain.
 - a. Merencanakan kegiatan wisata
 - b. Memberikan penjelasan singkat kepada wisatawan
 - c. Menjalin Hubungan dengan Kalangan Industri
 - d. Mengelola Rencana Perjalanan
 - e. Memberikan Informasi Umum dan Bantuan
 - f. Mengatasi Peristiwa yang Tidak Terduga
3. Memimpin dan memandu rombongan.
 - a. Mengoordinasikan pergerakan rombongan wisatawan
 - b. Memberi Dorongan Moral dan Menjaga Nama Baik Rombongan Wisatawan
 - c. Mengatasi Konflik dan Kesulitan
 - d. Menghargai perbedaan kepercayaan
4. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
 - a. Menyiapkan Informasi untuk Disampaikan kepada Wisatawan.
 - b. Menyajikan Informasi kepada Wisatawan
5. *Closing* / penutupan
 - a. Memberikan dorongan moral untuk wisatawan
 - b. Penyampaian pesan kesan untuk bahan evaluasi

Dari SKKNI Kepemanduan Wisata diatas memberikan sumber daya manusia yang professional. Seorang *Tour Leader* diharuskan

mempunyai etika yang baik dalam melayani, wawasan luas dalam memberikan pengertian kepada wisatawan, saling menghormati dan mampu mengarahkan wisatawan.

Dalam hal ini seorang *Tour Leader* harus mempunyai keahlian untuk menerangkan dan mengarahkan *intenery*/jadwal perjalanan yang sudah ditetapkan oleh CV. Parikesit Tour. Terutama dalam penekanan religiusitas. Karena sering dalam perjalanan wisatawan kurang tau tentang daerah tersebut, waktu dll.

Menurut Islam, pendapat dari Shihab. Wisata dijelaskan dalam QS.Al-Tawbah112.

التَّائِبُونَ الْعَابِدُونَ الْحَامِدُونَ السَّائِحُونَ الرَّاكِعُونَ السَّاجِدُونَ الَّذِينَ يَلْمِزُونَ الْمُتَكِبِينَ وَالْمُرْتَابِينَ وَالشَّارِكِينَ
نَعْمَ الْمُتَكِبِينَ وَالْحَافِظُونَ لِحُدُودِ اللَّهِ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang bertobat, yang beribadah, yang memuji (Allah), yang melawati, yang rukuk, yang sujud, yang menyuruh berbuat makruf dan mencegah berbuat mungkar dan yang memelihara hukum-hukum Allah. Dan gembirakanlah orang-orang mukmin itu. (Departemen Agama RI 2007,365 : 367).

Ayat diatas menjelaskan tentang perjalanan wisata yang bertujuan untuk memperoleh pembelajaran dan pengajaran (*ibrah*) sebagaimana yang dikatakan oleh Shihab (2007:549) bahwa wisata merupakan sebuah perjalanan untuk memperoleh pengalaman, pelajaran atau pengajaran (*ibrah*).

Persoalan yang sering ada dalam perjalanan wisata adalah pelanggan yang kurang memahami daerah tersebut, dan juga untuk

persoalan keyakinan atau religiusitas banyak wisatawan yang belum begitu memahami tata cara menjalankan ibadah sholat dalam perjalanan, jamak taqdim, jamak ta'khir dan lain sebagainya. Maka dari itu CV. Parikesit Tour mencantumkan jadwal sholat dalam jadwal perjalanan wisata. *Tour Leader* yang akan memberikan pemahaman terkait prinsip pelayanan CV. Parikesit yang bertujuan untuk memberikan kepuasan lahiriyah dan batiniyah untuk wisatawan.

Selain itu seorang *Tour Leader* mampu mengambil keputusan ketika dalam perjalanan, misalnya dalam keadaan macet sedangkan waktu sholat sudah mau habis *Tour Leader* harus mengingatkan dan menginformasikan untuk sholat yang nantinya akan dijalani oleh wisatawan. Lain dari itu seorang *Tour Leader* memberikan informasi dan arahan kepada wisatawan untuk senantiasa merawat dan menjaga tempat wisata yang nanti akan dikunjungi. Dengan adanya kegiatan memberikan pengalaman untuk wisatawan agar wisatawan jelas dalam melakukan kegiatan wisata.

Dari landasan filosofi pengembangan pariwisata indonesia oleh pemerintah. Dan dengan persoalan serius yang sering dialami wisatawan dalam perjalanan terutama anak-anak sekolah, mahasiswa, dan orang tua yang masih belum begitu memahami masalah tata cara beribadah ketika dalam perjalanan. Selain itu juga mengatasi keraguan (religiusitas) dalam hal sarana dan prasarana seperti hotel dan makanan selama perjalanan wisata meskipun di daerah yang mayoritas non muslim.

Dari landasan dan persoalan tersebut yang menjadikan CV. Parikesit Tour Semarang sebagai Biro Perjalanan Wisata yang tidak hanya mengutamakan pelayanan baik tapi juga mengupayakan peningkatan religiusitas untuk wisatawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan skripsi yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya maka penulis memberikan beberapa kesimpulan:

1. Konsep pelayanan dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour bukan hanya untuk mendapatkan pelanggan ataupun wisatawan saja akan tetapi supaya mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan wisatawan sehingga menjadikan kepuasan bagi wisatawan. Untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan/konsumen CV. Parikesit Tour menggunakan sistem pelayanan prima dan strategi pelayanan untuk memberikan lebih dari apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan menerapkan pelayanan prima menjadikan Biro Perjalanan Wisata CV. Parikesit Tour mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi, bersifat fleksibel dan menanggapi dengan cepat dan tepat permintaan wisatawan yang tidak terduga. Pelayanan prima tercapai apabila ditunjang oleh kualitas karyawan. Karena karyawan yang akan menjalankan perencanaan yang sudah dibuat oleh pimpinan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata dalam upaya peningkatan religiusitas membuat wisatawan tidak hanya mendapatkan kepuasan lahiriyah tapi juga kepuasan batiniyah. Unsur religiusitas diterapkan dalam dunia wisata sangat penting sekali khususnya untuk wisatawan dan tempat wisata yang dikunjungi. Dalam perjalanan menuju ketempat wisata adanya penerapan unsur religius sangat penting sekali khususnya tata cara menjalankan sholat dalam perjalanan karena banyak yang belum mengetahui. Maka dari itu CV. Parikesit Tour mencantumkan jadwal sholat jama' dalam Intenery. Selain untuk upaya peningkatan religiusitas, pengajaran untuk wisatawan yang belum tahu, juga untuk efisiensi waktu. Selain dalam perjalanan adanya pemilihan sarana dan prasarana untuk wisatawan yang sesuai syariat Islam untuk memantapkan keyakinan wisatawan dalam hal reeligius.

Kemudian religiusitas sangat penting untuk menunjang pengembangan tempat wisata. dengan adanya filosofi pemerintah yang mendasarkan kepada Tuhan yang Maha ESA hubungan dengan manusia dan alam. Menjadikan tingkat religiusitas wisatawan berpengaruh terhadap baik buruknya pengembangan dan keamanan tempat wisata yang dituju.

Untuk mencapai tingkat religiusitas CV. Parikesit Tour memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dalam hal sarana prasarana, jadwal, dan pemandu wisata yang kompeten untuk menjalankan sistem dari CV. Parikesit Tour.

B. Saran-Saran

Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan dalam penelitian ini, di antaranya adalah:

1. Bagi pengelola CV. Parikesit Tour diharapkan melakukan perekrutan dan pelatihan yang baik karena akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi untuk mencapai keberhasilan suatu program pelayanan pelanggan.
2. Bagi pimpinan CV. Parikesit Tour sebaiknya melakukan tindak lanjut kepada pimpinan grup yang telah menerima pelayanan dalam perjalanan wisata untuk meminta pesan kesanya selama perjalanan wisata bersama CV. Parikesit Tour. Pimpinan tidak hanya mendengar evaluasi dari karyawan CV. Parikesit Tour saja.
3. Dalam pelayanan religiusitas selain memberikan pengarahan langsung untuk *Tour Leader*, memberikan catatan tatacara bagaimana melakukan kewajiban sebagai umat islam dalam perjalanan dirasa sangat penting untuk lebih memudahkan wisatawan dalam menjalankannya.

C. Penutup

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT, Karena limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya akhirnya penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu saran yang konstruktif dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis mohon maaf atas segala khilaf dan semoga Allah SWT meridloi penulisan ini sehingga membawa manfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaliq, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- _____, 2011. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa (RSP).
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Koentjoroningrat. 1981. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Maman, U. 2006. *Metodologi Penelitian Agama*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 1993. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musanef. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Rachman, Arief F dkk. 2013. *Pemandu Wisata:Teori dan Praktik*. Jakarta: Media Bangsa.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar..
- Ridwan, Mohammad. 2012. *Perencanaan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Sofmedia.
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Shaleh, Abd. Rosyad. 1986. *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: PT Bulan Bintang.

- Sihab, Quraisy. 2007. *Membumikan Al-Quran*. Bandung: Mizan.
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Salah. 1992. *Manajemen Kepariwisata* (terj. Fans Gomang). Jakarta: Pradnya Paramita.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153- 165 104.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita Jalan Bunga 8-8A.
- Hawari, Dadang. 1996. *Al Quran Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Jiwa*, Solo: PT. Amanah Bunda Sejahtera.
- Jalaludin. 2001. *Psikologi Agama*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Poerwadarminto.1993. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Singarimbun dan Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Jabrohim.2003. *Tahajjut Cinta*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kartini, Kartini. 2003. *Patalogi Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Daniel L, Pals. 2001. *Seven Theories Of Religion*. Yoyakarta: Qalam.
- AA, Ahyadi. 2001. *Psikologi Agama, Kepribadian Muslim*. Bandung: Sinar Baru.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Aninur Rokhim, *Implementasi Sistem HAlaqoh dan Perannya dalam Pembentukan Religiusitas Anggota JMMI di ITS Surabaya, skripsi*, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel,2005.
- Rahmayanty, Nina.2013. *Manajemen Pelayanan Prima*,Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kepariwisata. Oleh Himpunan Peramuwisata Indonesia (HPI)

Salinan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Oleh Himpunan Peramuwisata Indonesia (HPI).

Gage, Susan M. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta : Argo.

Setandar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, *Kepemanduan Wisata*.



Gambar 1 : Tampak Depan Kantor Parikesit Tour & Travel Semarang.



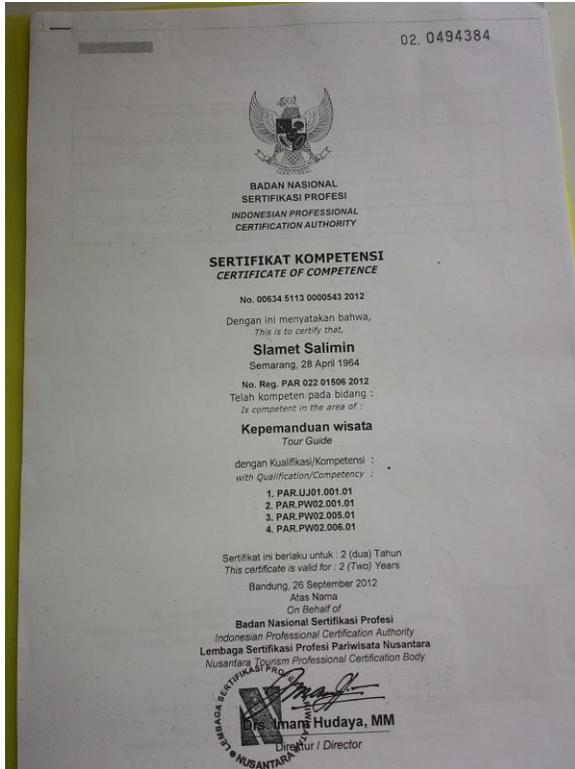
Gambar 2 : Tampak Dalam, Kantor Parikesit Tour Semarang.



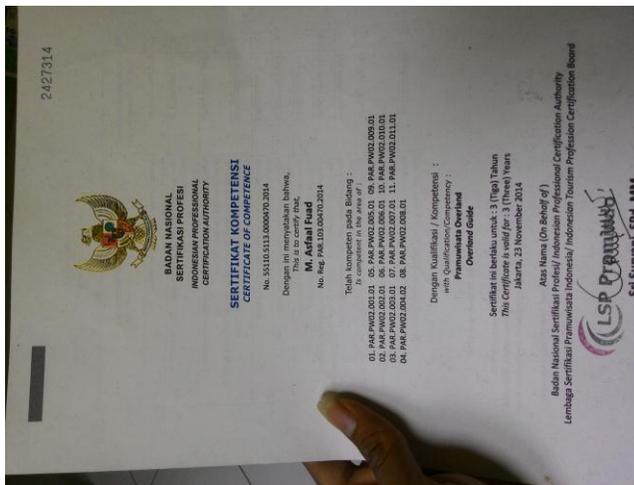
Gambar 3 : Ruang Manajer dan Akunting Parikesit Tour Semarang.



Gambar 4 : Sertifikat Pelatihan Penyusunan Paket Wisata Oleh Dinas Pariwisata Jateng. di Karimun Jawa Peserta hanya 10 Biro Wisata dari Kota Semarang.



Gambar 5 : Sertifikat Kompetensi Kepemanduan Wisata Over Land Indonesia.



Gambar 6 : Sertifikat Kompetensi Kepemanduan Wisata Over Land Indonesia, Nampak Depan.



Gambar 7 : Agung Wibowo sebagai Tour Operator Parikesit Tour Semarang, sertifikat sebagai bimbingan teknis Wisata Religi Trail Of Civilization.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Asfaal Fuad
Tempat/Tgl Lahir : Demak, 10 April 1993
Alamat Asal : Tuwang Rt. 004 Rw. 001 Kec. Karanganyar Kab. Demak
Email : Muhammadasfaal@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Tuwang, Lulus Tahun 2004.
2. Madrasah Tsanawiyah (MTs) Mazda Karanganyar, Lulus Tahun 2007.
3. SMA Al Ma'ruf Kudus, Lulus Tahun 2010.

Pengalaman Organisasi

1. Ketua Umum UKM DSC 2012
2. Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah 20013
3. Pengurus FKM MD Se-Indonesia 2013
4. PMII Rayon Dakwah