

**PENERAPAN FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. MADINAH IMAN
WISATA SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH PADA TAHUN 2019**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Dwi Noviyanti

131311055

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

2020

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dwi Noviyanti

NIM : 131311055

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan/ Konsentrasi: Manajemen Dakwah/Haji, umroh dan wisata religi

Judul : Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Madinah Iman

Wisata Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Ibadah Haji dan Umrah Pada Tahun 2019

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

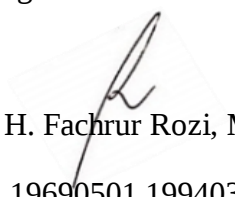
Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Juni 2020

Pembimbing,

Bidang Substansi Materi Metodologi dan tata Tulis


Drs. H. Fachrur Rozi, M. Ag.

NIP. 19690501 199403 1 001

SKRIPSI

PENERAPAN FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. MADINAH IMAN WISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH PADA TAHUN 2019

Disusun Oleh:
Dwi Noviyanti 131311055

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 9 Juli 2020 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



Dr. Saffodin, M.Ag.
NIP. 19751203 200312 1 002

Sekretaris/Penguji II



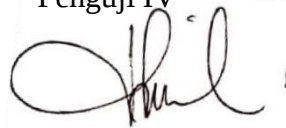
Drs. H. Fachrur Rozi, M.Ag I
NIP. 19690501 199403 1 001

Penguji III



Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M. Pd
NIP. 19810514 200710 2 008

Penguji IV



Dr. Hasyim Hasanah, S.Sos.I, M.S.I
NIP. 19820302 200710 2 001

Mengetahui

Pembimbing I



Drs. H. Fachrur Rozi, M. Ag.
NIP. 19690501 199403 1001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Pada tanggal, 9 Juli



Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag.
NIP. 19720410200112 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat pada skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan pada kode etik ilmiah, yang selanjutnya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 18 Juni 2020



Dwi Noviyanti

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah pada setiap ciptaan-Nya, sehingga dengan bekal kemampuan yang minim penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tak lupa Sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mendidik manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Berkenaan dengan selesainya skripsi ini yang berjudul **“PENERAPAN FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. MADINAH IMAN WISATA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH PADA TAHUN 2019”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan peran serta dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Yang terhormat, Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan peneliti pengalaman berharga selama kuliah.
2. Bapak Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, beserta stafnya yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M. Pd. dan Sekertaris Jurusan bapak Dedy Susanto, S. Sos. I., M. S. I
4. Bapak Drs. H. Fachrur Rozi, M. Ag, selaku pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan saya dengan penuh kesabaran.
5. Para dosen pengajar dan staf karyawan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta layanan yang baik.
6. Pimpinan serta staf PT. Madinah Iman Wisata yang telah memberi izin kepada saya untuk melakukan penelitian serta membantu memberikan informasi dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teman-temanku semua terutama kelas MD-B 2013 dan tak lupa pula teman-temanku posko 13 yang sangat aku sayangi.

8. Yang terkasih Divan Wahyu Apriyanto, yang selalu memberiku semangat, terima kasih atas semuanya
9. Sahabatku tersayang Nunung Rokhanah, Nur Laili Aisyiyah, Noor Fariyah, Ahmad Syarifuddin Noviyanto yang selalu menghiburku dan memberi semangat terus kepadaku.
10. Keluarga besar Kopmensa dan Firdaus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan kalian.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dalam hidupku.

- 1. Ayahanda Rusdi yang selalu memberi semangat kepada putra putrinya, membanting tulang tak kenal lelah dan selalu berusaha pantang menyerah,*
- 2. Ibunda tercinta Mu'minah yang tiada hentinya mendoakan putrinya dalam menuntut ilmu, serta kesabaran yang luar biasa menghadapi putrinya*
- 3. Kakakku tersayang Martin Teguh Prakoso, yang selalu memberiku masukan dan semangat*

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَآتَقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah عزوجل dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwa-lah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS.Al-Hasyr, 18).

ABSTRAK

Dwi Noviyanti (131311055), Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah Pada Tahun 2019.

Perencanaan diartikan sebagai proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Dari pernyataan tersebut perlu diketahui pentingnya manajemen dalam suatu organisasi, dan pentingnya fungsi perencanaan dalam keberhasilan manajemen. Perencanaan adalah suatu yang sangat penting karena perencanaan merupakan kunci utama dari manajemen, karena tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan. Perencanaan adalah dasar pengendalian tidak dapat dilakukan, tanpa perencanaan berarti tidak ada keputusan dan proses manajemen pun tidak ada.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan menggunakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan suatu objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana seadanya. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengecekan keabsahan melalui triangulasi pengumpulan data dan sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan yang dimana perencanaan yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata yaitu dengan melakukan pembekalan terhadap seluruh team dua kali satu bulan dalam upaya meningkatkan jamaah haji dan umrah. Dengan menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman. PT. Madinah Iman Wisata dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan yaitu perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan.

Dengan menerapkan fungsi perencanaan pelayanan jamaah haji dan umrah yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata dapat berjalan dengan lebih terarah dan teratur rapi, sebab dengan fungsi perencanaan segala sesuatu telah dipersiapkan dan direncanakan dengan maksimal baik dari segi pelayanan, informasi yang disampaikan dan fasilitas yang diberikan seperti pelatihan manasik umrah dan pelaksanaan serangkaian ibadah haji dan umrah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Kerangka Teoritik.....	6
F. Metode Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II PERENCANAAN DAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH	
A. Perencanaan.....	13
1. Pengertian perencanaan.....	13
2. Fungsi Perencanaan.....	14
3. Tahap Perencanaan.....	16
4. Asas-asas Perencanaan.....	20
B. Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas pelayanan.....	21
2. Dimensi Kualitas.....	24
3. Dimensi Pelayanan.....	25
4. Pengaruh Kualitas.....	28
5. Biaya Kualitas Jasa.....	28
6. Pengendalian Kualitas.....	29

7. Pelayanan Haji dan Umrah.....	29
BAB III	GAMBARAN UMUM PT. MADINAH IMAN WISATA SEMARANG
A. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan PT. Madinah Iman Wisata.....	31
B. Visi, Misi dan Tujuan PT. Madinah Iman Wisata.....	32
C. Struktur Kepengurusan PT. Madinah Iman Wisata.....	32
D. Strategi Pelayanan PT. Madinah Iman Wisata Semarang.....	40
E. Perencanaan PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah.....	43
BAB IV	ANALISIS PENERAPAN FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. MADINAH IMAN WISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH PADA TAHUN 2019
Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah haji dan Umrah Pada Tahun 2019.....	45
BAB V	PENUTUP
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran-saran.....	52
C. Penutup.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sarana dan Prasarana PT. Madinah Iman Wisata.....	34
Tabel 1.2	Perlengkapan Ibadah Umrah PT. Madinah Iman Wisata.....	36
Tabel 1.3	Jumlah Jamaah Haji dan Umrah PT. Madinah Iman Wisata tahun 2019.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Lingkaran Pelayanan.....	26
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi PT. Musfiratur Semarang.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umat manusia, bilamana ajaran Islam yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Usaha untuk menyebarkan Islam, begitu pula untuk merealisasikan ajarannya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan usaha dakwah yang dalam keadaan bagaimanapun dan dimanapun harus dilaksanakan umat Islam. (Rosyad Shaleh, 1977 :11).

Pada hakekatnya tujuan dakwah adalah untuk mendorong manusia atau umat Islam kearah kehidupan yang lebih baik, sejahtera dunia dan akhirat. Dakwah adalah proses penyampaian ajaran-ajaran Islam supaya masuk ke jalan Allah, secara menyeluruh baik dengan lisan maupun dengan perbuatan sebagai ikhtiar muslim dalam mewujudkan ajaran Islam menjadi kenyataan dalam kehidupan pribadi, keluarga, jamaah dan umat sehingga dapat terwujud *khoirul ummah*.

Agar tujuan dakwah dapat tercapai, maka tentulah diperlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Adapun salah satu komponen atau unsur tersebut adalah media dakwah, dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah merupakan salah satunya terutama dalam hal yang terkait dengan ibadah haji.

Sebagai proses dasar manajemen, perencanaan merupakan fungsi utama dalam manajemen. Oleh sebab itu, perencanaan sangat diperlukan dalam sebuah organisasi. Perencanaan juga merupakan upaya pendefinisian kemana sebuah organisasi akan menuju di masa depan dan bagaimana sampai pada tujuan itu. Dengan kata lain, perencanaan merupakan pendefinisian tujuan yang akan dicapai oleh organisasi dan pembuatan keputusan mengenai tugas-tugas dan penggunaan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan itu.

Perencanaan dianggap suatu yang sangat penting, karena perencanaan merupakan pangkal dari manajemen, tanpa adanya perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Rencana adalah dasar pengendalian, karena tanpa adanya

Fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia beberapa tahun terakhir ini berimplikasi terhadap tingkat kompleksitas masalah perhajian dari tahun ketahun, dimana banyak calon jamaah haji yang kurang menguasai masalah perhajian, hal ini dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan haji, dan ada pula yang gagal berangkat ke tanah suci karena tidak mendapatkan kuota, padahal semua persyaratan yang diwajibkan pemerintah telah terpenuhi, selain itu persoalan tempat tinggal yang jauh dari Masjidil Haram, transportasi dari pemondokan ke Masjid di Makkah, persoalan kesehatan, jamaah tersesat, dan berbagai persoalan lainnya yang menimpa jamaah Indonesia, itu semua dikarenakan kurangnya penerapan fungsi manajemen salah satunya fungsi perencanaan yang baik.

Artinya:” Disana terdapat tanda-tanda yang jelas (diantaranya) makam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amankanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Depag RI, 2010:32).

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji menyatakan bahwa: “Penyelenggaraan ibadah haji

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

Sebagai biro perjalanan Haji dan Umrah, PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan Ibadah ke Baitullah. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas, keamanan, dan kenyamanan ketika berada di tanah suci.

PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang berdiri pada awal tahun 2017 yang beralamatkan Jl. Diponegoro No. 175 Ungaran Barat Kabupaten Semarang. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour and Travel bidang penyelenggaraan pelayanan ibadah Haji dan Umrah. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang memiliki konsep perencanaan yaitu memberikan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman.

Madinah Iman Wisata Cabang Semarang memiliki beberapa program kerja diantaranya adalah melakukan syiar Baitullah ke berbagai daerah berupa pemberian motivasi kepada calon jamaah dan pengenalan kantor Madinah Iman Wisata Cabang Semarang kepada masyarakat, melakukan pelatihan terhadap staff dua kali sebulan, adanya paket-paket Umrah plus Turki, Dubai, Jejak para Rasul dan mengevaluasi setiap kegiatan yang sudah dilakukan.

Pentingnya perencanaan dalam pengurusan Haji dan Umrah adalah terciptanya perencanaan ibadah yang bermutu dan akuntabel sesuai dengan visi dan misi perusahaan "Menjadi Penyelenggara Haji Khusus dan Umrah dengan mengedepankan pelayanan ibadah yang berkualitas dan harga yang bersahabat". Serta menjadi jembatan atau wasilah kebaikan dan memiliki Sumber Daya yang Insan. Sebagai pelaksanaan penyelenggara Haji dan Umrah Khusus dari unsur

perencanaan organisasi atau lembaga sosial keagamaan dapat berjalan dalam koridor dan kebijakan yang ada dan dapat menghasilkan biro penyelenggara ibadah haji dan Umrah yang profesional serta berfungsi dengan pemerintah.

Namun dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah pelayanan yang diberikan PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang kurang maksimal. Dapat dilihat dari segi Administrasi yang dimana PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang yang belum memiliki Admin yang mencukupi sesuai dalam bidangnya sehingga mengakibatkan kewalahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah. Contohnya pada saat jamaah bertamu ke kantor Madinah Iman Wisata cabang Semarang yang dimana Admin tidak cepat tanggap dalam melayani jamaah sehingga dapat menimbulkan keraguan tersendiri bagi jamaah ketika ingin mendaftarkan dirinya berangkat ke tanah suci melalui PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dan seharusnya PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang memiliki tiga Admin yang sesuai dalam bidangnya sehingga tidak terjadi kewalahan dalam menghadapi Jamaah.

Sehingga dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah dinilai kurang efektif dan tidak efisien dikarenakan tidak memenuhi Administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Dengan adanya Trevel PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang, maka perlu memperbaiki kegiatan pelayanan secara terpadu agar para calon jamaah dapat menggunakan Biro Trevelling yang ditawarkan kepada calon jamaah tersebut. Yang meliputi pelayanan Administrasi, Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, dan Kesehatan (Ruri Erlangga, 2015: 83-84). Keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik begitu juga dengan sebuah organisasi dan aktivitas yang ada didalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik jika manajemen didalamnya kurang baik.

PT. Madinah Iman Wisata merupakan salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah khusus di Semarang. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji (Depag RI, 2006:104), yaitu Bab XII pasal 38 yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus di bidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”. Berdasarkan izin resmi Kementerian Agama SK. Umrah No. 262/2018, SK. Haji Khusus No.

234/2018, maka PT. Madinah Iman Wisata merupakan trevel resmi dan penyelenggara resmi ibadah haji khusus dan umrah.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka penulis memilih PT. Madinah Iman Wisata sebagai objek penelitian karena penulis tertarik dengan adanya pengelolaan fungsi perencanaan pada pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Madinah Iman Wisata. Kepercayaan masyarakat pada PT. Madinah Iman Wisata semakin bertambah, hal ini terlihat dengan jumlah jamaah yang bergabung dengan Madinah Iman Wisata Tour tiap tahunnya, khususnya ketertarikan penulis pada penerapan fungsi perencanaan pada PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah tahun 2019.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana penerapan fungsi perencanaan pada PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji khusus dan umrah pada tahun 2019?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji khusus dan umrah pada tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan yang digunakan oleh PT. Madinah Iman Wisata Semarang, dalam fungsi perencanaan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah khusus di perwakilan Jateng. Selain itu juga untuk memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, dengan harapan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.

b. Secara Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan secara praktis di lapangan agar dalam fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan

kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah khusus PT. Madinah Iman Wisata Semarang semakin baik dan terus berkembang.

E. Tinjauan Pustaka

Pertama skripsi yang telah disusun Dimas Priyo Sembodo (2010): *“Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”*. Skripsi ini menjelaskan tentang pelayanan jamaah haji kota semarang 2009, dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan pelayanan jamaah haji Kementerian Agama Kota Semarang. Pelayanan yang dimaksud disini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke tanah air. Peneliti menjelaskan tentang muatan yang terkandung dalam undang-undang No. 13 tahun 2008. Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Semarang tahun 2009 yang di lihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008, Kementerian Agama Kota Semarang telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan undang-undang yang baru, serta dalam melaksanakan pelayanan Kementerian Agama Kota Semarang menemukan beberapa hambatan, hambatan-hambatan tersebut dihadapi pada tahap pengurusan paspor.

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

Ketiga, skripsi yang telah disusun Ulin Nihayah (2010). *“Aplikasi Perencanaan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Semarang Tahun 2009 (Studi Fungsi Perencanaan Dalam Manajemen)”*. Hasil dari penelitian ini adalah Dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di kementerian agama kota Semarang telah melakukan perencanaan berdasarkan perencanaan yang disiapkan dengan memperhatikan fungsi-fungsi perencanaan dalam manajemen sehingga dalam pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai rencana. Di samping perencanaan yang didasarkan dengan fungsi perencanaan yang ada, pada dasarnya

peningkatan pelayanan pelaksanaan ibadah haji ini di tetapkan dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah walaupun dalam efektifitas perencanaan yang ada terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Keempat, skripsi yang telah disusun Fariz Zaini Mubarak (2012). *“Implementasi Perencanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Kementerian Agama (kemenag) Kabupaten Rembang Tahun 2011”* penelitian ini berlatar belakang adanya perencanaan yang berbeda yang di lakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Rembang Pada Tahun 2011 yang Berbeda dengan Perencanaan Tahun sebelumnya, perencanaan pada tahun 2011 cenderung lebih berani dengan tidak menunggu keputusan Presiden yang berkaitan dengan penentuan biaya bimbingan Ibadah Haji. Keberanian ini tentunya bukan tanpa resiko sebab tanpa adanya perencanaan yang matang perubahan rencana tersebut rentan resiko. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Lapangan yang mana pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisisnya menggunakan Analisa Kualitatif.

Kelima, skripsi yang telah disusun Fajri Ziha Rahman (2011). *“Penerapan Total Quality Management (TQM) serta Pengaruh Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal”* penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Total Quality Management (TQM) di Rumah Sakit Islam Kendal dan pengaruh antara Total Quality Management terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah” maksud judul tersebut adalah keseluruhan peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji khusus dan umrah di PT. Madinah Iman Wisata pada tahun 2019.

Dari kelima skripsi tersebut penulis melihat bahwa penelitian mereka ada sisi persamaan dan sisi perbedaan dengan skripsi yang penulis kaji dengan judul “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah Pada Tahun 2019” sama-sama meneliti penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umrah, fokus pada persoalan perencanaan dalam pelaksanaan ibadah haji khusus dan umrah, dan membahas mengenai kualitas pelayanan. Akan tetapi perbedaan penelitian ini fokus

pada penerapan fungsi perencanaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah yang memfokuskan pada PT. Madinah Iman Wisata sebagai biro travel resmi. Adapun kajian dalam penelitian ini belum pernah belum pernah dibahas dalam skripsi-skripsi sebelumnya.

F. Metode Penelitian

Metode dalam suatu penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, sebab dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, maka akan memperoleh peneliti untuk meneliti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian adalah jenis penelitian kualitatif, dalam penelitian kualitatif yang prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Meleong, 2007:4).

Dalam penelitian deskriptif kualitatif yaitu penulisan melakukan penelitian dengan melakukan analisis hanya pada data deskriptif, yang menganalisa dan menyajikan fakta secara sistematis. Sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Dan kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktanya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh dan data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif. Sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis membuat prediksi, maupun mempelajari implikasinya (Saifuddin, 2004:5). Sedangkan menurut Strauss penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Anselm Strauss, 2003:4).

2. Sumber dan Jenis Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta (Siswanto, 2012:54). Sumber data dalam hal ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

a) Sumber Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari (Azwar, 2011:91). Dalam hal ini yang digunakan adalah Wawancara

dengan informan dan observasi meliputi pemimpin PT. Madinah Iman Wisata. Adapun informasinya:

- 1) Direktur Cabang : Adhy Nugroho
- 2) Dokumen dan Perlengkapan : Ahmad Said Mubarok
- 3) Marketing : Ahmad Muhaimin
- 4) Administrasi : Ayu setyowati
- 5) Jamaah umrah dan haji : Haniatul Munawaroh

- b) Sumber Data Sekunder adalah sumber data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tersebut dapat mendukung dan menyempurnakan data yang diperoleh dari sumber primer (Meleong, 2009:159). Data yang diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi yang terdapat pada PT. Madinah Iman Wisata.

3. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Menurut Arikunto, Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Gunawan, 2003:143).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan alamiah, maksudnya observasi dilakukan tanpa adanya campur tangan sama sekali dari pihak peneliti. Penelitian tidak terlibat secara langsung dalam objek observasi. Objek observasi adalah fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara alamiah (Azwar, 2011:19).

Metode observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung proses pelayanan yang ada di PT. Madinah Iman Wisata.

b) Interview (wawancara)

Interview (wawancara) adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanggung jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik (Gunawan, 2013:160).

Metode interview ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data tentang suatu yang berkaitan dengan penerapan fungsi perencanaan terhadap kualitas pelayanan ibadah haji khusus dan umrah. Dalam wawancara ini penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu

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

Disamping itu sebagai bentuk pertanyaan, digunakan wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya sehingga narasumber diberi kebebasan untuk menjawabnya (Emzir, 2012: 51). Adapun informan dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang PT. Madinah Iman Wisata yaitu Bapak Adhy Nugroho, staf PT. Madinah Iman Wisata, dan jamaah haji khusus dan umrah pada tahun 2019.

c) Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dari data-data tertulis yang dalam pelaksanaannya untuk menyelidiki tanda-tanda tertulis seperti: buku, dokumen, majalah, satuan catatan harian, notulen rapat dan sebagainya (Arikunto, 2002:200).

Peneliti menggunakan teknik ini untuk memperoleh informasi dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari PT. Madinah Iman Wisata tentang perencanaan seperti arsip rapat, program kerja, target, agenda dan sebagainya.

4. Teknik Analisis Data

Metode ini digunakan untuk mengungkapkan dan menganalisis data yang terkumpul untuk menyusun laporan penelitian. Analisa tersebut dengan menggunakan analisis Kualitatif Deskriptif. Analisis Deskriptif yaitu menyajikan data dengan cara menggambarkan kenyataan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Karena itu, tujuan analisis data adalah “menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami” (Nawawi, 1997: 137) metode ini untuk menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan keadaan, penerapan fungsi perencanaan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Madinah Iman Wisata.

Metode *Induktif* yaitu berangkat dari fakta-fakta khusus kongkrit, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus kongkrit itu ditarik generalisasi yang bersifat umum (Hadi, 1983: 42). Dalam metode ini diawali dengan mengumpulkan data-data lapangan, kemudian verifikasi data, reduksi data, dan pengambilan kesimpulan.

Metode ini digunakan untuk mencari atau menganalisa penerapan fungsi perencanaan pada PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Kemudian tahapan analisis selanjutnya adalah pengambilan keputusan, tahap ini dilakukan setelah melalui proses analisis dengan metode deskriptif. Penggunaan metode Induktif ini karena lebih dapat menentukan kenyataan data atau sesuai dengan fenomena data lapangan (Moleong, 2001: 5)

5. Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber data yang lain.

Menurut Moleong (2007: 330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam moleong (2007: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Triangulasi dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan observasi tidak langsung ini dimaksudkan dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kejadian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut diambil benang merah yang menghubungkan diantara keduanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan akan melengkapi dalam memperoleh data primer dan sekunder. Observasi dan interview digunakan untuk menjaring data primer yang berkaitan evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan, sementara studi dokumentasi digunakan untuk menjaring data sekunder yang dapat diangkat dari berbagai dokumentasi tentang kinerja pegawai.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan hal yang penting, karena berfungsi untuk menunjukkan garis besar dari masing-masing bab. Ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya dan terhindar dari kesalahan dalam penyajian penelitian.

Untuk memahami permasalahan secara sistematis dan memudahkan dalam membaca penulis membagi pembahasan dalam lima bab, adapun rincian lima bab tersebut adalah:

- BAB I** : Pendahuluan, pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Landasan teori tentang, 1. Perencanaan yang meliputi pengertian perencanaan, fungsi perencanaan, tahap perencanaan, asas-asas perencanaan, 2. Kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh yang meliputi pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas, dimensi pelayanan, pengaruh kualitas, biaya kualitas jasa, pengendalian kualitas, pelayanan haji dan umrah.
- BAB III** : Gambaran umum tentang PT. Madinah Iman Wisata, yaitu: 1. Profil PT. Madinah Iman Wisata yang meliputi: sejarah berdirinya dan perkembangan, visi, misi dan tujuan, struktur kepengurusan, strategi pelayanan PT. Madinah Iman Wisata, Perencanaan PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.
- BAB IV** : Analisis penerapan fungsi perencanaan pada PT. Madinah Iman Wisata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.
- BAB V** : Penutup merupakan akhir pembahasan skripsi ini yang berisikan kesimpulan dan saran.

BAB II

PERENCANAAN DAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI UMRAH

A. Perencanaan

1) Pengertian Perencanaan

Perencanaan terjadi disemua tipe kegiatan. Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perbedaan pelaksanaan adalah hasil tipe dan tingkat perencanaan yang berbeda pula. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial, karena dalam kenyataannya perencanaan memegang peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan – keputusan perencanaan.(T. Hani Handoko, 1989:77).

Perencanaan *planning* adalah fungsi dasar *fundamental* manajemen karena *organizing, staffing, directing, dan controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan merupakan suatu langkah awal dalam memulai suatu kegiatan yang akan datang dalam jangka waktu tertentu dan sekaligus memikirkan langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Berhasil tidaknya suatu kegiatan yang dilaksanakan tergantung pada awal dari merencanakan kegiatan tersebut. Bila diibaratkan dalam suatu pondasi yang menompang seluruh rangkaian yang ada didalamnya sehingga menjadi satu bangunan yang berdiri kokoh.

Menurut Louis A. Allen menyatakan bahwa “*planning is the determination of the course of action to achieve a desired result.*” (perencanaan adalah menentukan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan) (Malayu Hasibuan, 2011:91-92). Disini dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah sekumpulan kegiatan yang telah ditetapkan, serta diperlukannya proses dalam menjalankan kegiatan secara terus menerus, serta adanya keputusan seorang manajer dalam menentukan dan menyikapi suatu persoalan guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut G. R. Terry menyatakan bahwa “perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta serta membuat dan menggunakan dugaan mengenai masa yang akan datang menggambarkan dan merumuskan aktivitas yang diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan” (Siswanto, 2012: 42).

Dari pengertian diatas, dapat dilihat bahwa perencanaan merupakan fungsi yang sangat penting dari manajemen karena perencanaan memiliki kepentingan dalam menentukan arah tujuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

2) Fungsi Perencanaan

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

Banyak para ahli yang mengemukakan tentang fungsi-fungsi perencanaan. Menurut Louis A. Allen, perencanaan terdiri atas aktivitas yang dioperasikan oleh seorang manajer untuk berfikir ke depan dan mengambil keputusan saat ini, yang memungkinkan untuk mendahului serta menghadapi tantangan pada waktu yang akan datang. Berikut ini aktivitas perencanaan yang dimaksud:

- a) Peramalan (*forecasting*) merupakan suatu usaha yang sistematis untuk meramalkan/memperkirakan waktu yang akan datang dengan penarikan kesimpulan atas fakta yang telah diketahui.
- b) Penetapan tujuan (*establishing objective*), penetapan tujuan merupakan suatu aktivitas untuk menetapkan sesuatu yang ingin dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan.
- c) Pemrograman (*programming*), pemrograman adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan maksud untuk menetapkan langkah-langkah utama yang diperlukan untuk mencapai tujuan, unit dan anggota bertanggung jawab untuk setiap langkah, dan urutan pengaturan waktu untuk setiap langkah.
- d) Penjadwalan (*schedulling*), penjadwalan adalah penetapan atau penunjukan waktu menurut kronologi tertentu guna melaksanakan berbagai macam pekerjaan.
- e) Penganggaran (*budgeting*), penganggaran merupakan suatu aktivitas untuk membuat pernyataan tentang sumber daya keuangan (*financial resources*) yang disediakan untuk aktivitas dan waktu tertentu.

- f) Pengembangan prosedur (*developing procedure*), pengembangan prosedur merupakan suatu aktivitas menormalisasikan cara, teknik dan metode pelaksanaan suatu pekerjaan.
- g) Penetapan dan interpretasi kebijakan (*instablishing and interpreting policies*), penetapan dan interpretasi kebijakan adalah suatu aktivitas yang dilakukan dalam menetapkan syarat berdasarkan kondisi mana manajer dan para bawahannya akan bekerja. Suatu kebijakan adalah suatu keputusan yang senantiasa berlaku untuk permasalahan yang timbul berulang demi suatu organisasi.

Salah satu cara yang paling lumrah dalam penyusunan suatu rencana adalah dengan mengatakan bahwa perencanaan berarti mencari dan menemukan jawaban terhadap enam pertanyaan 5W+1H, yaitu *What* (Apa), *Who* (Siapa), *Where* (Dimana), *When* (Kapan), *Why* (Mengapa), dan *How* (Bagaimana).

1. Pertanyaan “Apa”

Apa yang dilakukan sehingga perlu direncanakan. Misalnya PT. Madinah Iman Wisata membuka pendaftaran pelayanan ibadah haji dan umrah tahun 2019. Pada dasarnya pertanyaan “Apa” menyangkut tiga hal, yaitu apa yang akan dikerjakan, sumber daya dan dana apa yang dibutuhkan, dan sarana dan prasarana apa yang diperlukan.

2. Pertanyaan “Siapa dan Siapa”

Siapa (objek) dan siapa (subyek) pelaksananya. Yang menjadi objek atau sasarannya adalah para calon jamaah haji dan umrah di berbagai tingkatan dilingkungan sekitarnya. Adapun yang menjadi subyek pelaksanaannya adalah para staf pengurus PT. Madinah Iman Wisata yang telah ditunjuk ditetapkan sesuai dengan bidangnya.

3. Pertanyaan “Dimana”

Mencari tempat yang strategis untuk melaksanakan kegiatan. Ruang pendaftaran yang sejuk, kondusif dan tata ruang yang rapih.

4. Pertanyaan “Kapan”

Pelaksanaannya yang tepat. Ini berarti menentukan waktu yang tepat untuk pelaksanaan. Dalam menentukan waktu perlu diperhatikan beberapa hal, antara lain : apakah sarana dan prasarananya sudah

memadai, apakah ruangnya sudah mendukung untuk melaksanakan kegiatan dan lain sebagainya.

5. Pertanyaan “Mengapa”

Apa alasan hal itu perlu dilakukan atau perlu diprioritaskan pelaksanaannya. Misalnya PT. Madinah Iman Wisata mendapat informasi seputar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dari Kementerian Agama dan pemerintah.

6. Pertanyaan “Bagaimana”

Ini menyangkut teknis pelaksanaan kerja operasionalnya. Misalnya mengisi blangko formulir disertai dengan melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh PT. Madinah Iman Wisata. Kejelasan atas pertanyaan “Bagaimana” memiliki dua makna yang sangat penting, yaitu:

- a) Untuk kepentingan operasionalnya, artinya perlu kejelasan tentang teknik-teknik pelaksanaan tugas untuk dijadikan pegangan oleh para pelaksana kegiatan operasionalnya.
- b) Untuk kepentingan koordinasi, disamping itu dalam pembuatan rencana juga diperlukan tahapan-tahapan tertentu, dimana tahapan tersebut merupakan prosedur yang harus dilalui dalam setiap pembuatan perencanaan, sebab tanpa melalui tahapan tersebut akan kurang sempurna perencanaan dibuatnya (Sondang P. Siagian, 2007: 37-38).

3) Tahap Perencanaan

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

- a) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber dayanya tidak efektif.
- b) Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan, adalah sangat penting karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya

setelah keadaan perusahaan saat ini dianalisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistik yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.

- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walau pun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah dan kesempatan serta ancaman yang mungkin yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.
- d) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan, penelitian alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan alternatif terbaik (paling memuaskan) diantara alternatif yang berbeda (Hani Handoko, 1989: 79-80).

Macam-macam perencanaan dalam bidang manajemen sehubungan dengan waktu dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a) Rencana jangka panjang (*long term planning*), waktunya lebih dari 5 tahun.
- b) Rencana jangka menengah (*middle term planning*), waktunya antara 2 tahun sampai 5 tahun.
- c) Rencana jangka pendek (*short term planning*), waktunya antara 1 sampai 2 tahun.

Ada dua alasan perlunya perencanaan, antara lain:

- a) Protective benefits yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan.
- b) Positive benefits, dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi.

a. Manfaat Perencanaan

Perencanaan mempunyai banyak manfaat, antara lain :

- a) Membantu manajemen untuk menyesuaikan diri dengan perusahaan-perusahaan lingkungan.
- b) Membantu dalam kritalisasi persesuaian pada masalah-masalah utama.
- c) Memungkinkan manajer memahami keseluruhan gambaran operasi lebih jelas.
- d) Membantu penempatan tanggung jawab lebih tepat.
- e) Memberikan cara pemberian perintah untuk beroperasi.
- f) Memudahkan dalam melakukan koordinasi di antara berbagai bagian organisasi.
- g) Membuat tujuan lebih khusus, terperinci dan lebih mudah dipahami.
- h) Meminimumkan pekerjaan yang tidak pasti, dan
- i) Menghemat waktu, usaha dan dana.

Selain memiliki manfaat, perencanaan juga mempunyai beberapa kelemahan, diantaranya :

1. Pekerjaan yang tercakup dalam perencanaan mungkin berlebihan pada kontribusi nyata.
2. Perencanaan cenderung menunda kegiatan.
3. Perencanaan mungkin terlalu membatasi manajemen untuk berinisiatif dan berinovasi.
4. Kadang-kadang hasil yang paling baik di dapatkan oleh penyelesaian situasi individual dan penanganan setiap masalah pada saat masalah tersebut terjadi.
5. Ada rencana-rencana yang di ikuti cara-cara yang tidak konsisten.

Meskipun perencanaan mempunyai kelemahan-kelemahan tersebut , manfaat-manfaat yang didapat dari perencanaan jauh lebih banyak. Oleh karena itu, perencanaan tidak hanya seharusnya dilaksanakan, tetapi harus dilakukan (T. Hani Handoko, 1989: 80-82).

b. Maksud perencanaan (*purpose of planning*)

- a) Perencanaan adalah salah satu fungsi manajer yang meliputi seleksi atas alternatif-alternatif tujuan, kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan program-program.
- b) Perencanaan pada dasarnya adalah memilih dan persoalan perencanaan timbul, jika suatu alternatif cara bertindak ditemukan.
- c) Perencanaan, sebagian besar merupakan usaha membuat hal-hal yang terjadi sebagaimana yang dikehendaki.
- d) Perencanaan adalah suatu proses pemikiran, penentuan tindakan-tindakan secara sadar berdasarkan keputusan-keputusan menyangkut tujuan, fakta dan ramalan.
- e) Perencanaan adalah usaha menghadirkan kekosongan tugas tumpang tindih dan meningkatkan efektivitas potensi yang dimiliki.

c. Tujuan Perencanaan (*objective of planning*)

- a) Perencanaan bertujuan untuk menentukan tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur dan program serta memberikan pedoman cara-cara pelaksanaan yang efektif dalam mencapai tujuan.
- b) Perencanaan bertujuan untuk menjadikan tindakan ekonomis, karena semua potensi yang dimiliki terarah dengan baik kepada tujuan.
- c) Perencanaan adalah satu usaha untuk memperkecil mikro yang dihadapi pada masa yang akan datang.
- d) Perencanaan menyebabkan kegiatan-kegiatan dilakukan secara teratur dan bertujuan.
- e) Perencanaan memberikan gambaran yang jelas dan lengkap tentang seluruh pekerjaan.
- f) Perencanaan membantu penggunaan suatu alat pengukuran hasil kerja.
- g) Perencanaan menjadi suatu landasan untuk pengendalian.
- h) Perencanaan merupakan usaha untuk menghindari *mismanagement* dalam penempatan karyawan.

- i) Perencanaan membantu peningkatan daya guna dan hasil guna organisasi (Malayu Hasibuan, 2011: 95).

4) Asas-asas Perencanaan

- a. *Principle of contribution of objective*, setiap perencanaan dan segala perubahannya harus ditunjukkan kepada pencapaian tujuan.
- b. *Principle of efficiency of planning*, suatu perencanaan efisien, jika perencanaan itu dalam pelaksanaannya dapat mencapai tujuan dengan biaya uang sekecil-kecilnya.
- c. *Principle of primacy of planning* (asas pengutamaan perencanaan), perencanaan adalah keperluan utama para pemimpin dan fungsi-fungsi lainnya, *organizing, staffing, directing* dan *controlling*. Seorang tidak akan dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen lainnya, tanpa mengetahui tujuan dan pedoman dalam menjalankan kebijaksanaan.
- d. *Principle of pervasiveness of planning* (asas pemerataan perencanaan), asas pemerataan perencanaan memegang peranan penting mengingat pemimpin pada tingkat tinggi banyak mengerjakan perencanaan dan bertanggung jawab atas berhasilnya rencana itu.
- e. *Principle of planning premise* (asas patokan perencanaan), patokan-patokan perencanaan sangat berguna bagi ramalan, sebab premis-premis perencanaan dapat menunjukkan kejadian-kejadian yang akan datang.
- f. *Principle of policy prame work* (asas kebijakan pola kerja), kebijaksanaan ini mewujudkan pola kerja, prosedur-prosedur kerja dan program-program kerja tersusun.
- g. *Principle of timing* (asas waktu), adalah perencanaan waktu yang relatif singkat dan tepat.
- h. *Principle of planning communication* (asas tata hubungan perencanaan). Perencanaan dapat disusun dan dikoordinasikan dengan baik, jika setiap orang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memperoleh penjelasan yang memadai mengenai bidang yang akan dilaksanakannya.
- i. *Principle of alternatif* (asas alternatif), alternatif ada pada setiap rangkaian kerja dan perencanaan meliputi pemilihan rangkaian alternatif dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga tercapai tujuan yang ditetapkan.
- j. *Principle of limiting factor* (asa pembatasan faktor), dalam pemilihan alternati-alternatif, pertama-tama harus ditunjukkan pada faktor-faktor yang

strategis dan dapat membantu pemecahan masalah. Asas alternatif dan pembatasan faktor merupakan syarat mutlak dalam penetapan keputusan.

- k. *The commitment principle* (asas keterkaitan), perencanaan harus mempertimbangkan jangka waktu keterkaitan yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan.
- l. *The principle of flexibility* (asas fleksibilitas), perencanaan yang efektif memerlukan fleksibilitas, tetapi tidak berarti mengubah tujuan.
- m. *The principle of navigation change* (asas ketetapan arah), perencanaan yang efektif memerlukan pengamatan yang terus – menerus terhadap kejadian-kejadian yang timbul dalam pelaksanaannya untuk mempertahankan tujuannya.
- n. *Principle of strategic planning* (asas perencanaan strategis), dalam kondisi tertentu manajer harus memilih tindakan-tindakan yang diperlukan untuk menjamin pelaksanaan rencana agar tujuan tercapai dengan efektif (Malayu Hasibuan, 2014: 93-94).

B. Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

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

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

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

1. Intangibility: tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan.
2. Inseparability: pelayanan jasa yang dijual tidak terpisah dari orang yang memasarkannya. Pelayanan jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Service provider (penyedia jasa) dan customer (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan jasa dan karena itu pula tidak dapat distandarisasi.
3. Variability: pelayanan jasa yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan.
4. Perishability: karena sifatnya yang tidak dapat disimpan.

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

Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Bitner, 2002:40).

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan jasa dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu: sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan

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

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

Dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yang baru ini, dimensi Competence, Credibility dan Security dikelompokkan ke dalam dimensi Assurance, sedangkan dimensi Access, Courtesy, Communication dan Understanding dikelompokkan ke dalam dimensi Emphaty. Sedangkan Zeithaml menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan. Dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen dari pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan(Zeithaml,2003:85).

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

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

Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan

mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti. Pada pengembangan selanjutnya, dimensi tersebut diangka tmenjadi variable dimana dari variabel-variabel ini kemudian diurai menjadi dimensi-dimensi dan indikator-indikatornya.

2) Dimensi Kualitas

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

1) *Performance* (kinerja)

Karakterisrik pokok dari produk inti/dasar.

2) *Features* (ciri-ciri atau keistimewaan tambahan)

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

3) *Realibility* (kehandalan)

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

4) *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

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

5) *Durability* (daya tahan)

Berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.

6) *Serviceability* (kemudahan perbaikan)

Kemudahan servis atau perbaikan produk ketika dibutuhkan.

7) *Aesthetics* (estetika)

Penampilan produk yang bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk dari produk. Daya tahan produk terhadap panca indera.

8) *Perceived quality* (mutu/kualitas yang dipersepsikan)

Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Mutu/ kualitas yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Tjiptono, 2000: 68-69).

3) Dimensi Pelayanan

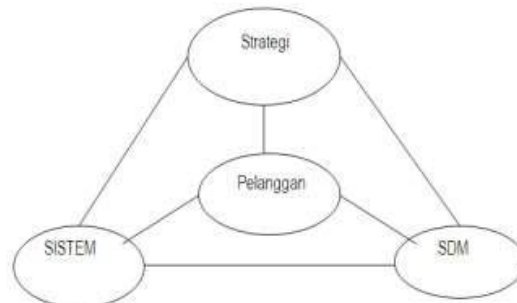
Dalam kaitannya dengan keberadaan biro jasa pelayanan, keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menegaskan bahwa pengelolaan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus terkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik (Ratminto, 2005: 2728).

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Atik, 2005:2). Satu konsep yang sangat penting dalam manajemen pelayanan adalah *moment of truth* (momen kritis pelayanan). Albrecht dan Bradford mendefinisikan momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Selanjutnya Albrecht dan Bradford (1990) menyatakan bahwa harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu :

- a. Konteks pelayanan.
- b. Referensi yang dimiliki oleh konsumen.
- c. Referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggaraan pelayanan (Atik, 2005:57-58).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, kita harus memandang produk atau jasa layanan kita sebagaimana konsumen kita memandang produk atau jasa layanan tersebut. Hal ini sangat sulit untuk dilakukan karena biasanya organisasi penyelenggara pelayanan telah merumuskan sistem dan prosedur

pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, Albrecht dan Bradford telah merumuskan konsep lingkaran pelayanan yang dialami oleh konsumen ketika konsumen memanfaatkan jasa pelayanan (Atik, 2005:59). Berikut gambaran konsep lingkaran pelayanan :



Gambar 2. I. konsep lingkaran pelayanan

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan dengan baik, terdapat beberapa prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, yaitu :

- a. Identifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.

Di dalam segi pelayanan, semua anggota agen/biro harus memperhatikan kinerjanya dalam memberikan pelayanan dalam rangka untuk memenuhi kepuasan kebutuhan konsumen seperti memberikan pelayanan yang cepat, memberikan kepastian prosedur yang mudah dan dapat dipercaya sesuai dengan SOP (Standart Operasional Perusahaan) yang telah di tetapkan.

- b. Buat sistem yang mendukung pelayanan terhadap konsumen.

Untuk dapat mendukung berlangsungnya sistem pelayanan terhadap konsumen, agen/biro harus memberitahukan langkah-langkah atau prosedur kepada konsumen untuk mendaftarkan diri sebagai jamaah haji/umrah. Diantaranya adalah konsumen harus mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji/umrah dengan membayar biaya yang sudah ditetapkan, setelah proses pendaftaran lalu konsumen diharuskan mengisi form formulir dan mengumpulkan berkas, lalu calon jamaah wajib membuat paspor. Setelah paspor selesai dibuat, calon jamaah harus datang ke kantor kesehatan di daerahnya masingmasing untuk melakukan suntik meningitis. Setelah itu calon jamaah harus mengambil paspor dan membawanya ke agen/biro untuk di cek kembali. Lalu calon jamaah dasarankan menunggu untuk di buatkan

visa, dan setelah visa keluar calon jamaah siap untuk di berangkatkan ke tanah suci.

- c. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.

Di dalam kualitas pelayanan, semua anggota karyawan diwajibkan menjamu tamu atau konsumen dengan ramah dan sopan, lalu mempersilahkan duduk dan membuka tanya jawab dengan perkataan yang halus.

- d. Layanilah keluhan konsumen dengan baik.

Ketika di dalam pelayanan terjadi sesuatu masalah yang di rasakan oleh pihak konsumen, agen/biro diharuskan dapat memberikan penjelasan yang jelas serta dapat mencari solusi yang mudah tanpa menambah atau mengurangi suatu permasalahan.

- e. Terus berinovasi.

Setelah kegiatan haji/umrah selesai dan konsumen juga telah kembali ke tanah air, agen/biro mengumpulkan semua konsumen di tempat dan waktu yang sudah di tentukan untuk mengadakan atau memberi tambahan melaksanakan wisata domestik seperti berziarah ke tempat-tempat bersejarah secara gratis.

- f. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.

Ketika terdapat dari pihak konsumen yang bersikap kurang pantas saat pelayanan sedang berlangsung, pihak agen/biro harus dapat mengambil sikap tegas dan juga harus tetap menjaga keramahan dalam menjelaskan atau memberikan peringatan kepada konsumen.

- g. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.

Ketika konsumen mengalami ketidak pahaman atau terjadi suatu kendala dalam melaksanakan proses atau langkah-langkah yang sudah di tetapkan didalam prosedur, maka pihak agen/biro dengan sukarela berkenan mendampingi konsumen dan ikut terjun dalam melakukan proses dalam memenuhi kelengkapan persyaratan yang sudah ditetapkan oleh biro.

- h. Selalu mengontrol kualitas

Pihak agen/biro memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap bagaimana proses pelayanan selama konsumen mengikuti prosedur yang diberikan oleh biro, lalu kritik

dan saran itu dikumpulkan dan di evaluasi bersama-sama (Atik, 2005:87-88).

4) Pengaruh Kualitas

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

a) **Reputasi Perusahaan**

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

b) **Kehandalan Produk**

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

c) **Keterlibatan Global**

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

5) Biaya Kualitas Jasa

Biaya kualitas jasa merupakan biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi sebagai akibat kualitas jasa yang buruk. Secara garis besar, biaya kualitas jasa terdiri atas dua kelompok, yaitu biaya akibat kualitas jasa yang buruk dan biaya mempertahankan kualitas yang baik. Biaya akibat kualitas jasa yang buruk meliputi biaya kegagalan internal (internal failure cost) dan biaya kegagalan eksternal (eksternal failure cost). Sedangkan biaya mempertahankan kualitas yang baik terdiri atas biaya penilaian (appraisal cost), biaya pencegahan (prevention cost), dan biaya pemulihan (recovery cost). Biaya kegagalan internalBiaya yang dibutuhkan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi sebelum suatu jasa sampai di tangan pelanggan (diterima pelanggan).

a. **Biaya kegagalan eksternal**

Biaya kegagalan eksternal timbul sebagai akibat jasa yang gagal memenuhi persyaratan telah disampaikan kepada pelanggan.

b. Biaya penilaian

Adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah jasa yang dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Tujuan utama fungsi penilaian ini adalah untuk menghindari terjadinya kesalahan selama proses penyampaian jasa.

c. Biaya pencegahan

Merupakan biaya yang berhubungan dengan usaha untuk mencegah kerusakan yang mungkin terjadi.

d. Biaya pemulihan

Berkaitan dengan usaha untuk mengkompensasi adanya perubahan kualitas jasa sebelum mencapai akhir suatu pertemuan jasa (service encounter) dan sebelum perusahaan kehilangan pelanggan (Tjiptono, 2000:77-78).

6) Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas adalah teknik-teknik pemakaian dan kegiatan-kegiatan untuk mencapai, memperpanjang dan memperbaiki mutu produk atau pelayanan. Tujuan pengendalian kualitas adalah:

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

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

7) Pelayanan Haji dan Umrah

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji adalah: “Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”. Sementara itu dalam pasal 1 ayat (11) Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 396 tahun 2003 tentang perubahan atas keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 371 tahun 2002 tentang Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa: “Penyelenggaraan ibadah haji

adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji di tanah air dan Arab Saudi.”

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

Kata “Jamaah” atau dapat juga diucapkan dengan “jemaah” berasal dari bahasa Arab (جماعة) yg memiliki makna serupa dengan *ijtima`* (berkumpul atau bersatu). Secara umum jamaah diartikan sebagai: Umat Islam atau Pengikut Rasulullah, Orang yang mengikuti jalan hidup Rasulullah SAW dan para sahabatnya baik hanya seorang diri maupun banyak disesuaikan dengan kondisi umat, perbedaan zaman dan tempat.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jamaah haji dan umroh merupakan proses pemberian bantuan atau pertolongan oleh orang-orang yang memiliki keahlian khusus dan pengalaman dalam bidang tersebut. Kepada individu atau sekumpulan individu dari segala usia, dimana bantuan tersebut bisa berupa pertolongan di bidang mental spiritual dengan maksud orang yang bersangkutan mampu mengatasi kesulitannya, dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri melalui dorongan dan kekuatan iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Jadi pelayanan jamaah haji dan umroh adalah proses pemberian service/layanan dari orang-orang yang memiliki keahlian khusus dan pengalaman dalam menunaikan rukun islam yang ke lima yaitu ibadah haji kepada orang-orang yang telah mencapai *istita'ah* (mampu untuk melaksanakan ibadah haji).

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. MADINAH IMAN WISATA SEMARANG

A. Sejarah Berdirinya dan Perkembangan PT. MADINAH IMAN WISATA

PT. Madinah Iman Wisata adalah perusahaan tour dan trevel terdepan yang melayani comprehensive service individual dan grup baik ke dalam maupun keluar negeri. Didirikan pada tahun 2000 oleh para profesional yang berkualitas dengan pengalaman lebih dari sekian tahun dalam dunia industri pariwisata dan marketing.

Layanan profesional yang mengusung layanan zero complain dari customer dan mitra merupakan upaya yang kami ciptakan, sehingga penyediaan tempat, persona, dan adat kebiasaan melalui bimbingan profesional dengan transportasi modern, hotel berkualitas, restoran mewah melalui vendor-vendor terpercaya, kami suguhkan kepada customer.

Hal itu didukung oleh beberapa faktor, yaitu: pertama, sistem manajemen mudah dan mubarakah, kedua, mengakomodasi kebutuhan semua segmen pasar dengan berbagai paket yang ditawarkan, ketiga, membangun konsep dan strategi sambil melirik peluang ditengah ketatnya persaingan di bisnis trevel.

Madinah Iman Wisata Tour & Trevel berkantor pusat di Tangerang Selatan – Banten, yang juga memiliki beberapa perwakilan di beberapa kota di Indonesia seperti di Depok, Bandung, Jakarta, Bontang, Palembang, Salatiga, Makassar, Bantul, Bintaro, Madiun, Kronjo, Serang, Malang, Bungo, Medan, Jambi, Yogyakarta, Denpasar, Grobogan, Sidoarjo, Bekasi, Wonosobo, Surabaya, Semarang, Pekalongan, Solo. PT. Madinah Iman Wisata sudah terdaftar sebagai unit perusahaan terbatas di Kemenkumham yang memiliki izin resmi dengan nomor SK. HAJI KHUSUS 234 Tahun 2018, SK. UMSRAH KEMENAG 262 Tahun 2018.

Awal mula berdirinya PT. Madinah Iman Wisata cabang Semarang adalah berawal dari trevel yang hampir pailit, kemudian dibeli oleh bapak Didik Ariyanto kemudian dengan bertambahnya jumlah jamaah dari tahun ke tahun maka ditunjuklah secara legal Adhy Nugroho sebagai direktur PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang.

B. Visi, Misi dan Tujuan PT. MADINAH IMAN WISATA

a) Visi

Menjadi Penyelenggara Haji, Umrah dan Wisata Halal yang Profesional, Cepat, Mudah, Amanah dan Terpercaya.

b) Misi

1. Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah yang sesuai dengan tuntunan sunnah Rasulullah SAW.
2. Memberikan pelayanan dan bimbingan secara komprehensif, agar jamaah memiliki kesiapan dan pemahaman akan Ibadah Haji dan Umrah
3. Menginspirasi masyarakat untuk mengoptimalkan perjalanan

c) Tujuan

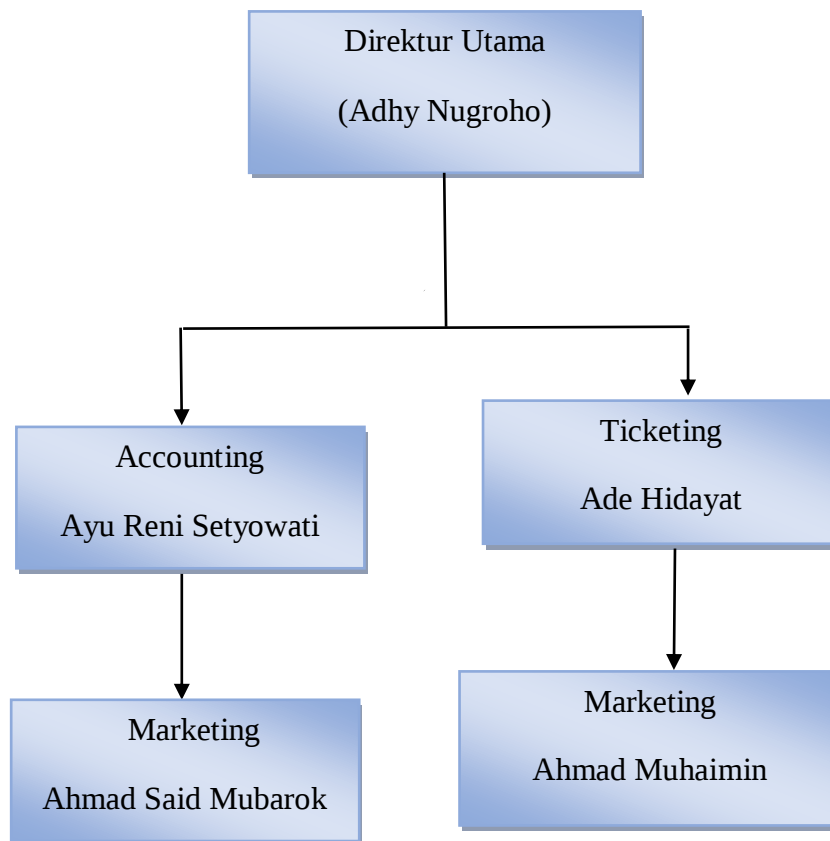
Inspiring journey menjadi harapan yang sedianya dapat menjadi pengalaman berkesan juga membawa inspirasi bagi masyarakat yang melakukan perjalanan dengan Madinah Iman Wisata.

C. Struktur Kepengurusan PT. MADINAH IMAN WISATA

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Agar kegiatan yang ada perusahaan lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu, struktur organisasi juga juga diperlukan agar terjadi pembagian kegiatan tugas yang sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.

Struktur organisasi yang baik yaitu dengan menempatkan yang tepat dan memiliki kompetensi. Agar semua kegiatan yang dilakukan lebih terarah, teratur, dan terkontrol sehingga apabila terjadi persoalan akan dapat segera terselesaikan secepat mungkin.

Adapun struktur organisasi yang terdapat pada kantor PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur organisasi PT. Madinah Iman Wisata

(Sumber : diambil dari Arsip dan Situs Resmi Madinah Iman Wisata Trevel pada tanggal 20 April 2020).

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

(a) Direktur utama

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

(b) Accounting

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

(c) Ticketing

Berfungsi dalam urusan Visa dan Tiket seluruh jamaah yang akan melakukan ibadah haji dan umroh.

(d) Marketing

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

1. Sarana dan Prasarana, Fasilitas, dan Perlengkapan umroh

a. Sarana Prasarana

Dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara resmi umroh dan haji khusus yang menempati sebuah kantor beralamatkan di Jl. Kedung Mundu Raya 36 D Semarang. Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Madinah Iman Wisata yaitu:

Tabel 1.1. Sarana dan Prasarana PT. Madinah Iman Wisata

NO.	JENIS	JUMLAH
1.	Komputer	1 buah
2.	Printer dan kertas HVS serta tinta	1 buah dan stok
3.	Meja kerja dan kursi tamu	4 buah
4.	Kursi kerja dan tamu	7 buah
5.	Almari dokumen	2 buah
6.	AC	1 buah
7.	Kulkas	1 buah
8.	Jam Dinding	2 buah
9.	Kipas Angin	2 buah
10.	Kain ihram dan batik	Banyak
11.	Wifi	1 set
12.	Ruang Shalat Akhwat	1 ruangan
13.	Toilet (wc)	1 ruangan

14.	Sound Sistem	1 buah
15.	Speaker	1 buah
16.	Laptop	1 buah
17.	Mobil	1 buah
18.	Motor	2 buah
19.	Parabola	1 set

(sumber : Dokumentasi PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang)

b. Fasilitas

- 1) Hotel berbintang tiga, empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.
- 2) Makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari dan fullboard untuk paket platinum (bintang 5).
- 3) Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jama'ah di Semarang.
- 4) Transportasi darat dan udara.
- 5) Manasik diadakan setiap 1 bulan 1 kali.
- 6) Berangkat dari Semarang (Pesawat PP).

c. Perlengkapan Umrah

Agar jama'ah umrah bisa melaksanakan ibadah umroh dengan lancar, maka PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapan umrah. Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.2. Perlengkapan Ibadah Umrah PT. Madinah Iman Wisata

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

(Sumber : Dokumentasi PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang)

d. Jadwal pemberangkatan haji dan umrah

Adapun jumlah pemberangkatan haji dan umrah PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang di dalam satu tahun dan satu bulan di tahun 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3. jumlah jamaah haji dan umrah tahun 2019

No.	Bulan	Jenis Kegiatan	Keterangan
1.	Februari 2019	Pemberangkatan Umrah	1.200 jamaah
2.	Juli 2019	Pemberangkatan Haji	85 jamaah

(Sumber : Dokumentasi PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang)

2. Syarat Pendaftaran Jama'ah Haji dan Umroh

a. Prosedur Pendaftaran Haji

1) Dokumen Persyaratan Haji :

- a) Mengisi formulir Pendaftaran dengan benar
- b) Passport dengan nama 3 suku kata contoh : DewiPermata Sari
- c) KTP dan Kartu Keluarga Asli (bagi suami istri dan keluarga)
- d) Surat nikah Asli (bagi yang berangkat suami istri)
- e) Akta Kelahiran (bagi yang membawa putra - putri)
- f) Foto berwarna 2x3 = 4 Lbr , 3x4 = 40 Lbr , 4x6 = 20 Lbr
- g) Untuk Pendaftaran HAJI PLUS, Membayar DP Pertama Rp. 5.250.000 = USD 4500 untuk booking kuota dan sisa pelunasan harganya menunggu pengumuman Depag.
- h) Bersedia Mengikuti aturan Depag RI (Haji Plus)

2) Tahap-Tahap Pendaftaran dan Pembayaran

- a. Mengisi formulir yang disediakan
- b. Mengisi surat pernyataan dan surat kuasa pengurusan Visa Haji Khusus
- c. Menyerahkan Dokumen berupa :
 - (1) Foto copy KTP yang masih berlaku
 - (2) Foto copy Kartu Keluarga
 - (3) Foto copy Akte Lahir 2 Lembar
 - (4) Pas photo berwarna 4x6:10 Lembar(background putih focus wajah 80%)
 - (5) Khusus bagi wanita harus mengenakan jilbab selain warna putih (contoh:merah, hijau, hitam, dll)

(6) Paspor dan Buku Vaksinasi kesehatan(apabila ada)

d. Menyerahkan DP Minimal USD 4.500 atau sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Fasilitas

- (a) Tiket PP Jakarta-Jeddah-Jakarta Kelas Ekonomi
- (b) Visa Haji
- (c) Akomodasi Selama Ibadah Haji sesuai Paket
- (d) Tenda VIP di Mina
- (e) Guide Bahasa IndonesiaPerlengkapan Haji (Tas Koper Besar, TasKoper Kecil, Tas Paspor, Tas Sandal, kainIhrom/Mukena, Buku panduan Umroh dan Haji, Kain Batik Haji, Souvenir Alhabsyi)
- (f) Makan 3x sehari, Prasmanan MasakanIndonesia
- (g) Ziarah Transportasi Lokal Bus Full AC
- (h) Air Zam-Zam 10 Liter/ Jamaah

b. Prosedur Pendaftaran Umrah

1) Dokumen Persyaratan Umrah

- a. Mengisi Formulir pendaftaran dengan benar.
- b. Passport dengan nama 3 suku kata, Contoh : Dewi Permata Sari.
- c. KTP dan Kartu Keluarga asli (Bagi suami, Istri dan Keluarga).
- d. Surat Nikah Asli (Bagi yang berangkat suami istri).
- e. Akta kelahiran (bagi yang membawa putra - putri).
- f. Foto Berwarna(latar belakang putih, posisi muka 80%) ukuran 4x6 = 4 lembar.
- g. Pembayaran USD 1000 untuk pendaftaran Umrah (Booking Seat) dan pemberian dokumen (Passpor, Pasfoto, FC KTP, FC KK dll) 2 bulan sebelum keberangkatan.
- h. Membayar sisa pelunasan dan kelengkapan kekurangan dokumen dilakukan selama 1,5 bulan sebelum keberangkatan.
- i. Untuk jamaah yang ingin Add-on (tiket domestik) dan penginapan di Jakarta harp konfirmasi satu bulan sebelum keberangkatan.
- j. Kami tidak menerima pembelian buku kuning,disarankan jamaah suntik meningitis didaerah masing - masing. Apabila Buku kuning dan dokumen - dokumen pendukung (syarat Mahrom) yang kami terima dari jamaah, ternyata PALSU sehingga mengakibatkan gagalnya

keberangkatan umrah, maka kegagalan ini diluar tanggung jawab Travel.

- k. Bagi jamaah yang sudah tua (diatas 60 tahun) atau jamaah yang beresiko tinggi, atau jika sakit diperlukan pendamping dari pihak keluarga (Dokumen, Brosur PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang)

2) Tahap-tahap Pendaftaran dan Pembayaran

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

3) Ketentuan Pembatalah Umrah

Pembatalan umrah akan dikenakan biaya sebagai berikut :

- a. Pembatalan sebelum 30 hari dari tanggal keberangkatan dikenakan biaya 25 % dari harga paket
- b. pembatalan 30 hari dari tanggal keberangkatan dikenakan biaya 50 % dari harga paket
- c. Pembatalan 7 hari dari tanggal keberangkatan dikenakan biaya 80 % dari harga paket
- d. Dp 3,6 juta tidak bisa dikembalikan

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

D. Strategi pelayanan PT. MADINAH IMAN WISATA Semarang

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

Strategi merupakan suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan dalam rangka pembuatan alternatif-alternatif. Strategi mengandung visi, misi, tujuan, sasaran, cara mencapai tujuan dan sasaran yang meliputi kebijaksanaan, program dan kegiatan yang realistis dan disusun sedemikian rupa dengan mengantisipasi perkembangan masa depan (Akdon, 2007:277-278).

Strategi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dalam rangka memberikan kepuasan kepada para jamaahnya, antara lain:

- a) Mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan pengontrolan secara teliti.

Didalam memberikan pelayanan terhadap para pelanggan/ jamaah, khususnya oleh PT. Madinah Iman Wisata selalu menjadikan pengontrolan ulang atas kerja yang dilakukan oleh staff/ karyawan sebagai prioritas utama dalam mempertahankan kualitas pelayanannya, artinya saat sedang melayani tamu atau pelanggan dalam berbagai aspek sistem maupun diluar sistem, pihak staff/ karyawan selalu meneliti kembali pekerjaan yang sedang atau sudah di kerjakannya dalam rangka menjaga dari hal-hal kekeliruan dalam proses sebelum disampaikan kepada tamu/ pelanggan. (Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- b) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan penambahan fasilitas-fasilitas yang menunjang kepuasan jamaah.

Saat akan mempersiapkan segala sesuatunya dalam bentuk pelayanan, PT. Madinah Iman Wisata selalu melengkapi fasilitas-fasilitas yang dianggap kurang memadai seperti penambahan printer dan komputer yang paling pokok dengan tujuan agar proses kinerja yang dilakukan oleh staff/ karyawan mampu menghasilkan hasil yang cepat dan memuaskan sehingga tamu/ pelanggan yang sedang berada didalam ruang lingkup PT. Madinah Iman Wisata tidak merasa

bosan dan menunggu lama. (Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- c) Mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang professional dan proposional dalam bidang pelayanan haji dan umrah.

Dalam mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan, PT. Madinah Iman Wisata saat mengadakan rekrutmen SDM selalu memprioritas utamakan skill, ketrampilan dan keahlian untuk ditempatkan di posisi yang nantinya akan ditempatinya. Konsep kompetensi dalam perekrutan SDM yang dijadikan sebagai prioritas utama meliputi: Dimensi individu (didalamnya terdiri dari bakat, motivasi, karakter, sikap, nilai, dan pengetahuan) yang dapat menghasilkan spirit. Perilaku (didalamnya terdiri dari ketrampilan) yang menghasilkan tindakan. Prestasi kerja (didalamnya meliputi karya dan kegiatan) yang dicerminkan oleh hasil kerja. Artinya dalam perekrutan staff/ karyawan baru, PT. Madinah Iman Wisata selalu mengadakan seleksi secara ketat dan detail agar nantinya saat penerimaan pegawai baru dan sudah ditempatkan sesuai posisi dan jabatannya, mereka mampu bertanggungjawab dari mulai awal, proses, penyelesaian, dan sampai diterima/ dirasakan oleh pelanggan itu tidak menuai komplain yang berlebihan yang besar kemungkinan akan merusak citra baik perusahaan. (Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- d) Menerapkan sistem pengendalian dan pengawasan yang ketat.

Saat kinerja sedang berlangsung, oleh pihak pimpinan atau manajer perusahaan selalu memberikan bimbingan saat menemui suatu kendala dalam kinerja dan selalu mengawasi proses yang sedang dikerjakan secara kontinyu. Artinya saat didalam proses pelayanan berlangsung, oleh pihak pimpinan, manajer, atau yang sudah ditunjuk sebagai pengawas, tindak yang dilakukan yaitu selalu memantau kinerja dari pegawai dengan tujuan agar tidak terjadi suatu miss komunikasi satu sama lain dan untuk menghindari apabila terjadi kekeliruan dalam melaksanakan tanggungjawabnya sehingga dirasa bisa merugikan perusahaan atau pelanggan. (Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- e) Membina hubungan dengan jama'ah umrah, misalnya memberikan informasi secara mendetail.

PT. Madinah Iman Wisata dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satu upaya yang dilakukan dan yang menjadi substansi utama kinerja yaitu selalu membina hubungan antar pegawai dan hubungan antar jamaah secara erat. Artinya ketika ada informasi yang baru, sekecil apa pun informasi itu harus tetap disampaikan kepada para jamaah dengan tujuan agar jamaah selalu mengetahui aktivitas dan jadwal prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan untuk diketahui oleh para jamaah sehingga tercipta rasa saling memperhatikan dan diperhatikan dan bertanggungjawab agar kepuasan pelanggan/ jamaah dapat terpenuhi. (Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- f) Pengadaan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, website, online internet, billboard dan melalui media masa.

Dalam hal untuk memperkenalkan perusahaan, PT. Madinah Iman Wisata selalu mengadakan promosi-promosi ke berbagai media cetak atau elektronik dengan maksud agar para masyarakat khususnya yang beragama islam di sekitaran lokasi atau di luar lokasi perusahaan tau dan dapat mengakses informasi yang dimiliki oleh PT. Madinah Iman Wisata dalam rangka untuk menarik minat para masyarakat untuk berkunjung hingga bersedia menggunakan jasanya.(Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT.Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

- g) Membuat sistem jaringan yang dapat mempermudah penyampaian informasi dan pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet.

Dalam mempermudah agar masyarakat mudah untuk mengakses informasi yang dimiliki, PT. Madinah Iman Wisata memberikan sebuah informasi dalam bentuk website dan jejaring sosial agar mudah dimengerti oleh segala usia, yang didalamnya terdapat banyak informasi-informasi terkait pelayanan jasa yang ditawarkannya, bentuk wisata dalam macam-macam aspek, dan prosedur-prosedur yang detail sesuai dengan standart operasional perusahaan.(Sumber: wawancara dengan Bp. Adhy Nugroho di PT. Madinah Iman Wisata, 26-04-2020)

E. Perencanaan PT. MADINAH IMAN WISATA Dalam Upaya Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah

Bapak Adhy Nugroho menjelaskan bahwa, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Madinah Iman Wisata maka perlu adanya fungsi manajemen, baik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, hal itu perlu untuk mencapai suatu tujuan sehingga terlaksananya secara efektif dan efisien.

Adapun tahapan-tahapan perencanaan yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman Wisata adalah sebagai berikut:

1. Perkiraan dan perhitungan masa depan

Forecasting berhubungan dengan perkiraan dan perhitungan masa depan, yaitu suatu keadaan yang ada dan penuh ketidakpastian baik kondisi internal dan eksternal. Menurut Bapak Adhy Nugroho kondisi internal itu meliputi keadaan organisasi, tenaga pelaksana serta sarana dan prasarana. Adhy Nugroho menjelaskan bahwa keadaan organisasi PT. Madinah Iman Wisata dari tahun ketahun cukup baik dan banyak banyak sekali perubahan, tidak itu saja tenaga pelaksana cukup banyak yang didukung oleh ustadz ternama yang siap membimbing calon jamaah umrah setiap tahunnya, sarana dan prasarana cukup mendukung dalam proses kegiatan. Sedangkan kondisi eksternal itu beliau menjelaskan meliputi tenaga sosial, pendidikan, dan ekonomi.

2. Penetapan Tujuan

Adhy Nugroho menuturkan bahwa dalam kegiatan pelayanan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman Wisata memiliki tujuan yaitu, memberikan pelayanan yang terbaik untuk calon jamaah umrah. Lebih lanjut Adhy Nugroho menjelaskan, penetapan tujuan ini sangat penting , oleh karena itu lebih baik bilamana terlebih dahulu diketahui dengan baik apa yang ingin dicapai melalui kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.

3. Penetapan Program

Adhy Nugroho menjelaskan bahwa dalam menetapkan program-program yang ada yaitu memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan standarnya, beliau juga menjelaskan bahwa dalam proses untuk melayani para jamaah para staff melakukan pelayanan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya PT. Madinah Iman Wisata. Beliau

juga menjelaskan langkah akhir dari melaksanakan kegiatan pelayanan adalah evaluasi, dimana semua staff meneliti atau mengetahui pelaksanaan program yang telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan yang telah diinginkan dan menjadi indikator kesuksesan atau kegagalan sebuah program dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau perbandingan untuk program selanjutnya.

4. Penetapan Jadwal

Dalam penetapan jadwal PT. Madinah Iman Wisata mengadakan rapat kerja setiap bulannya, rapat kerja langsung dipimpin oleh direktur cabang PT. Madinah Iman Wisata dan para karyawan. Dalam rapat tersebut menentukan kapan hari, tanggal, waktu, tempat, materi yang akan digunakan dalam kegiatan yang terpenuhi sesuai dengan rencana.

Adhy Nugroho menjelaskan bahwa dalam proses pelayanan agar para calon jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dalam hal ini PT. Madinah Iman wisata menentukan staff yang berkompeten.

5. Penetapan Biaya

Dalam hal ini Adhy Nugroho menjelaskan PT. Madinah Iman Wisata telah menetapkan biaya ONH Plus sesuai dengan program dan daftar harga yang ditawarkan kepada calon jamaah haji tahun 2019. Untuk biaya umrah ditetapkan sesuai dengan program dan daftar harga paket yang sudah ditetapkan.

6. Penetapan Prosedur

Adhy Nugroho menjelaskan dalam hal pengembang prosedur, PT. Madinah Iman Wisata mengaplikasikan efektifitas ini dengan sistem komputerisasi haji dan umrah terpadu dan dalam hal ini mempermudah PT. Madinah Iman Wisata dalam pengolahan data pendaftar haji dan umrah. Disamping itu, kerjasama dengan bank-bank yang ada, turut memudahkan jalannya administrasi, dalam penyeteroran BPIH (biaya perjalanan ibadah haji) dan umrah juga demikian.

7. Penetapan Kebijakan

Dalam hal ini beliau (Adhy Nugroho) menuturkan PT. Madinah Iman Wisata menetapkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, misalnya kepada jamaah haji dan umrah yang batal berangkat ke tanah suci karena suatu halangan, sakit atau meninggal dengan mengembalikan biaya yang telah disetorkan.

BAB IV
ANALISIS PENERAPAN FUNGSI PERENCANAAN PADA PT. MADINAH IMAN
WISATA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
IBADAH HAJI DAN UMRAH PADA TAHUN 2019

Ibadah haji dan umrah merupakan kewajiban khusus dan merupakan rukun islam yang kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikan. Pelaksanaan pelayanan haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada calon jamaah. Hal ini berkesinambungan dengan perencanaan yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman Wisata selaku biro perjalanan ibadah haji dan umrah. Apabila menginginkan tercapainya tujuan dalam suatu kegiatan, maka diperlukan suatu perencanaan yang matang dalam rangka pencapaian tujuan. Perencanaan dan rencana sangat penting karena:

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

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

Fungsi perencanaan adalah fungsi yang harus dilakukan pertama kali, karena perencanaan merupakan tindakan untuk merancang dan menentukan tindakan yang harus dilakukan dimasa yang akan datang, apabila sebuah organisasi tidak mempunyai perencanaan itu artinya organisasi tidak mempunyai tujuan. Maka dalam hal ini, fungsi perencanaan memiliki peran yang sangat penting untuk menjamin agar kegiatan pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman Wisata dapat berjalan lancar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah maka PT. Madinah Iman Wisata menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman. Pernyataan tersebut sesuai dengan tujuan didirikannya Biro Perjalanan Ibadah umrah dan haji khusus PT. Madinah Iman Wisata dalam hal ini bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang hendak menunaikan ibadah umrah dan haji yang bersifat Khusus.

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

1. Faktor Administrasi, Manajemen dan Legalitas.

Sehubungan dengan itu PT. Madinah Iman Wisata telah melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Departemen/lembaga/instansi terkait untuk kelancaran kegiatan tersebut. Sistem dan manajemen yang baik juga diterapkan oleh PT. Madinah Iman Wisata sehingga sangat mendukung keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

2. Faktor Petugas Haji dan umrah.

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

3. Faktor Fasilitas.

Berbagai fasilitas yang disiapkan baik PT. Madinah Iman Wisata mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan mempunyai nilai tertentu dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

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

- a. Kegunaan.

Dalam hal ini demi lancarnya pelaksanaan ibadah haji dan umrah maka efektifitas perencanaan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sangatlah diperlukan. Dalam konsep kegunaan oleh karena itu perencanaan yang matang harus digunakan dalam rangka lancarnya pelaksanaan ibadah haji dan umrah mandiri.

- b. Ketepatan dan objektivitas.

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

c. Efektifitas biaya.

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

d. Akuntabilitas.

Dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umrah ini PT. Madinah Iman Wisata telah melaksanakan perencanaan dengan teori akuntabilitas dengan tanggung jawab yang memang di serahkan pada masing-masing divisi dan implementasi kegiatan dijalankan oleh masing-masing seksi yang ada di divisi haji dan umrah di PT. Madinah Iman Wisata.

e. Ketepatan waktu.

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

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

Dalam pelaksanaan pelayanan, baik pelayanan di Tanah air sampai di Tanah suci dan pelayanan di Tanah air pasca ibadah umrah, PT. Madinah Iman Wisata juga membuat perencanaan. Perencanaan yang di buat dalam pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umrah antara lain, program apa yang akan disampaikan kepada jamaah, siapa yang akan menyampaikan program, kapan program tersebut akan dilaksanakan, bagaimana sistem pelayanannya, apa yang harus dilakukan oleh pengelola haji dan umrah, dan masih banyak

yang lainnya. Semua itu di rancang atau direncanakan sesuai dengan kebutuhan jamaah, karna hal itu menyangkut kepuasan dan kebutuhan jamaah dengan harapan jamaah bisa mencapai tingkat kemabruran dan kekhusyukan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.

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

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

Jadi, berdasarkan dari data di atas bahwa PT. Madinah Iman Wisata dalam menyelenggarakan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah sudah menerapkan fungsi perencanaan. Penerapan fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT. Madinah Iman wisata sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh G.R Terry bahwa perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Meskipun dalam tahapan implementasi kadang tidak sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Hal itu dikarenakan pengurus modifikasi atau perencanaan kembali sesuai dengan kebutuhan yang ada.

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

Untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah yang berkelanjutan maka diperlukan pemimpin yang tidak hanya berhasil, tetapi juga efektif yaitu mampu memberikan pengaruhnya kepada semua komponen perusahaan yang ada, sehingga semua komponen tersebut bisa bergerak dengan senang dan sukarela tanpa merasa ada paksaan. Karyawan diberikan kebebasan dalam memberikan saran kepada pimpinan perusahaan demi kebaikan perusahaan.

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

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah, PT. Madinah Iman Wisata berusaha semaksimal mungkin untuk Menerapkan Manajemen Fungsi Perencanaan di perusahaan meskipun terdapat berbagai macam faktor yang mendukung dan menghambat. Dalam melaksanakan pelayanannya, PT. Madinah Iman Wisata menghadapi berbagai hal. Dalam teori manajemen, proses pelaksanaan kegiatan harus menggunakan dasar analisis yang pasti. Analisis yang penulis uraikan adalah analisis SWOT.

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

Adapun yang menjadi analisis SWOT Peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah PT. Madinah Iman Wisata adalah sebagai berikut:

1. *Strengths* (Kekuatan)
 - (a) Adanya perlindungan dari pusat.
 - (b) Sarana dan prasarana yang memadai.
 - (c) Tenaga ahli profesional.
 - (d) Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain.
2. *Weaknesses* (Kelemahan)
 - (a) Memiliki tenaga yang kurang professional.
 - (b) Lambat dalam mengambil inisiatif.
 - (c) Belum mantabnya pola perencanaan.
 - (d) Kepercayaan masyarakat menurun.
 - (e) Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas.
3. *Opportunities* (Peluang)
 - (a) Terbentuknya kesempatan untuk meningkatkan kualitas bagi tenaga kerja.
 - (b) Jenjang karir yang meluas.
 - (c) Akses dan transportasi.

- (d) Hubungan dengan lembaga lain.
- (e) Potensi yang harus dikembangkan.

4. *Threats* (Hambatan)

- (a) Munculnya pesaing baru.
- (b) Pindahnya jamaah.
- (c) Berkurangnya jamaah.
- (d) Adanya pesaing baru yang bermunculan.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan penulis sajikan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang penulis buat terkait dengan permasalahan seputar “Penerapan Fungsi perencanaan Pada PT. Madinah Iman Wisata Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah Pada Tahun 2019”. Adapun kesimpulan dan saran-saran tersebut dibawah ini sebagai berikut:

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan hasil analisa data yang penulis lakukan dan telah terurai dalam bab-bab sebelumnya. Maka dalam bab ini penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

PT. Madinah Iman Wisata merupakan salah satu biro perjalanan Ibadah Haji dan Umrah yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelelenggaraan ibadah haji dan umrah dengan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bimbingan Ibadah Haji kepada jamaah haji yang bersifat khusus.

Perencanaan dalam menentukan tujuan, hasil spesifik, mengetahui arah yang hendak dituju, yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata adalah melakukan pembekalan terhadap seluruh team dimulai dari niat yaitu hanya karena Allah Swt, dalam upaya meningkatkan jamaah PT. Madinah Iman Wisata menerapkan konsep perencanaan guna memberi pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya dengan melalui sistem penyelenggara yang baik sehingga dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman.

Dalam menentukan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan, maka upaya yang diterapkan oleh kantor Madinah Iman Wisata yaitu dengan memberikan support penuh kepada team serta memberikan fasilitas terhadap team sehingga dalam pencapaian tujuan tidak meleset dari yang telah ditentukan, selain itu juga kantor Madinah Iman Wisata membuat sistem web yang artinya segala kegiatan pendaftaran calon jamaah dapat di pantau melalui web tersebut.

Mengembangkan skenario alternatif untuk keadaan dimasa mendatang, yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata adalah melakukan pembekalan kinerja terhadap team sebanyak dua kali satu bulan guna untuk masa sekarang dan untuk masa mendatang dengan menghadirkan motivator nasional yang sudah berpengalaman dibidang pelayanan Haji dan Umrah. Mengimplementasikan dan

memantau pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan yaitu dengan cara mengkonfirmasi terlebih dahulu tempat yang akan menjadi Syiar Baitullah serta melihat peluang dan ancaman.

Sedangkan untuk pemantauan kegiatan diberikan tanggung jawab kepada koordinator jamaah daerah masing-masing. Penambahan keterampilan yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata yaitu melakukan pelatihan terhadap team dengan membuka atau menambah wawasan bagi team sehingga lebih termotivasi dalam melakukan kegiatan yang telah ditentukan. Adapun pelatihan tersebut yaitu pelatihan tata cara memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah serta selalu mengingatkan team untuk melakukan amalan-amalan ibadah selama 40 hari menuju baitullah. Kemampuan oleh team kantor Madinah Iman Wisata yaitu dilihat dari segi proses pengurusan administrasi seperti biometrik dan pengurusan paspor serta bekerjasama dengan penulis buku 40 hari menuju baitullah bersama motivator nasional.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian di PT. Madinah Iman Wisata, dalam rangka Upaya Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah, maka peneliti mempunyai saran. Adapun saran-saran yang penulis berikan untuk meningkatkan usaha PT. Madinah Iman Wisata adalah:

1. Diharapkan kepada pimpinan dan para staff pengurus PT. Madinah Iman Wisata untuk senantiasa meningkatkan perhatiannya terhadap pelaksanaan perencanaan pada program yang akan datang seiring dengan perubahan yang terjadi.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dalam memberikan pelayanan.
3. Dapat memberikan pemahaman dan kepercayaan Jamaah terhadap proses pelayanan yang diberikan.
4. Menambah sarana dan prasarana salah satunya dalam bentuk gedung perkantoran merupakan salah satu aspek pemasaran yang penting dalam menarik konsumen Jamaah).

C. PENUTUP

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

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Habsi, Muhammad Baqir, 1999, *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan
- Adnan, Mohammad Anis, 2013, *Sisi Lain Perjalanan Haji*, Semarang : Syiar Media Publising
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin, 2011, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Burhanuddin, 1994, *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Choliq, Abdul, 2014, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta : Penerbit Ombak
- Departemen Agama RI, 2010, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung : CV. Mikraj Khazanah Ilmu
- Erlangga, Ruri, 2015, *Menjadi Kaya Dengan Berbisnis Trevel Umrah*, Jakarta : PT. Grasindo
- Fattah, Nanang, 1996, *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Freeman, Edwar, 2009, *Manajemen Strategik*, Jakarta : CV. Taruna Grafica
- Gayuh, Iwan, 1999, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, Jakarta: Pustaka Warga Negara
- Gunawan, Imam, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara
- Handi, Irawan, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Elex Media Kumpotindo
- Handoko, T. Hani, 1989, *Manajemen*, Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Hayani, Nurrahmi, 2014, *Pengantar Manajemen*, Pekan Baru : Benteng Media
- HS, Bahruddin, 1984, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta : Bima Aksara
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, & Pengendalian*, Jakarta : Erlangga
- Manullang, M., 2015, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Moleong, Lexy, J., 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sabiq, Sayyid, 2008, *Fiqih Sunnah Tiga*, Jakarta : Cakrawala Publising
- Sarwat, Ahmad, 2011, *Seri Fiqh Kehidupan(6): Haji*, Jakarta : DU Publishing
- Shaleh, Rosyad, 1977, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang
- Siswanto, 2005, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Strauss, Anselm, 2003, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Usman, Husaini, 2013, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara
- Yusuf, Nasir, 1985, *Manasik Haji*, Bandung: Pustaka

PEDOMAN WAWANCARA
WAWANCARA DENGAN PEMIMPIN DAN STAFF PT. MADINAH IMAN
WISATA CABANG SEMARANG

1. Bagaimana perencanaan yang dilakukan PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana proses pelaksanaan dan penyelenggaraan bimbingan manasik akan keberangkatan jamaah?
3. Apakah pelatihan skill bagi staff PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
4. Apa persiapan yang telah dilakukan PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang untuk melaksanakan kegiatan bimbingan manasik?
5. Apakah PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang melakukan pelatihan dan pembinaan kepada seluruh staff kantor terkait dengan pelayanan?
6. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat terlaksananya perencanaan kegiatan terhadap perusahaan?
7. Bagaimana pengawasan dan evaluasi dalam mengontrol kegiatan yang sedang berlangsung?
8. Seperti apakah pelayanan yang sering diberikan oleh para staff PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dalam pelaksanaan pelayanan?
9. Apa sarana dan prasarana perusahaan sudah memadai dalam memberikan sebuah pelayanan?
10. Bagaimana PT. Madinah Iman Wisata Cabang Semarang dalam memenuhi keinginan dari jamaah?

HARAPAN JAMAAH TERHADAP PELAYANAN PADA PT. MADINAH IMAN
WISATA CABANG SEMARANG

1. Dalam memberikan pelayanan apakah jamaah pernah merasa diberikan dengan jamaah lainnya?
2. Bagaimana harapan jamaah terhadap pelayanan perusahaan kedepannya?

FOTO RAPAT KERJA PT. MADINAH IMAN WISATA SE JAWA TENGAH

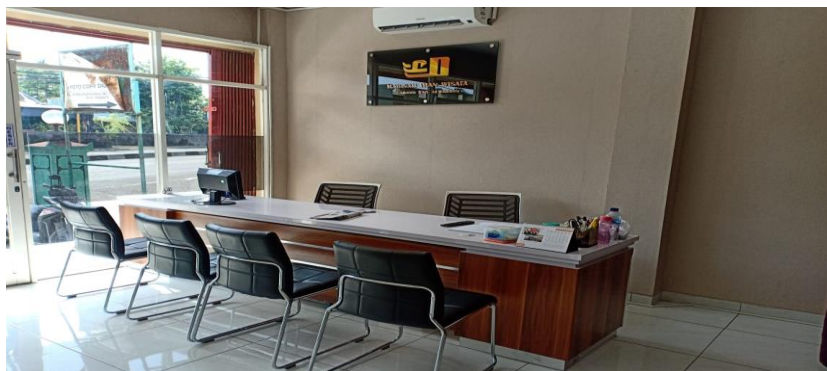


FOTO KEGIATAN MANASIK UMRAH PT. MADINAH IMAN WISATA





FOTO KANTOR PT. MADINAH IMAN WISATA SEMARANG



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dwi Noviyanti
NIM : 131311055
TTL : Demak, 23 November 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Ds. Sodong rt. 02/rw. 04 Kel. Sidogemah Kec. Sayung Kab. Demak

Jenjang Pendidikan Formal:

- | | |
|--|------------|
| 1. SDN 02 Sidogemah | Lulus 2007 |
| 2. MTs. NU 19 Protomulyo Kaliwungu Selatan | Lulus 2010 |
| 3. MA NU 03 Sunan Katong Kaliwungu | Lulus 2013 |
| 4. UIN Walisongo Semarang | Lulus 2019 |

Jenjang Pendidikan Non Formal:

1. PON-PES AL-Chafidziyyah Kaliwungu Selatan

Semarang, 18 Juni 2020

Penulis

Dwi Noviyanti

131311055