

**APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN WISATA RELIGI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
(Studi Kasus di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak)**



SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)**

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Disusun oleh :

**Linatul Af'idah
091311017**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI SEMARANG
Jl. Prof.Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 7606405

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 5 (lima) eksemplar
Hal : **Naskah Skripsi**

Kepada Yth.
**Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi**
IAIN Walisongo
Di Semarang.

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

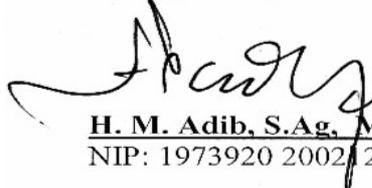
N a m a : Linatul Af'idah
NIM : 091311017
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/ MD
Judul Skripsi : **Aplikasi Fungsi Perencanaan Wisata Religi Dalam Memberikan
Pelayanan Terhadap Pelanggan (Studi Kasus di Fajar Tour &
Travel Mranggen Demak)**

Dengan ini telah kami setujui dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Semarang, 11 Juni 2014

Pembimbing I
Bidang Substansi Materi


H. M. Adib, S.Ag, M.Si
NIP: 1973920 2002 21 002

Pembimbing II
Bidang Metodologi dan Tata Tulis


Suprihatiningsih, S.Ag,M.Si
NIP: 19760510 2005012 001

SKRIPSI

APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN WISATA RELIGI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN (STUDI KASUS DI FAJAR TOUR & TRAVEL MRANGGEN DEMAK)

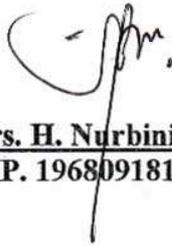
Di susun oleh

Linatul Afidah

091311017

Telah diujikan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal **24 Juni 2014**
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat
Susunan Dewan Penguji

Ketua



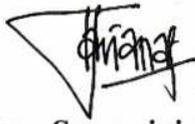
Drs. H. Nurbini, M.SI
NIP. 19680918199303

Sekretaris



Saerozi, S.Ag, M.Pd
NIP: 197106051998031004

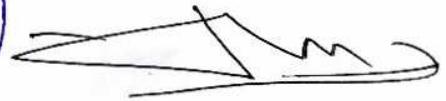
Penguji I



Ariana Suryorini, S.E, M.MSI
NIP. 197709302005012002

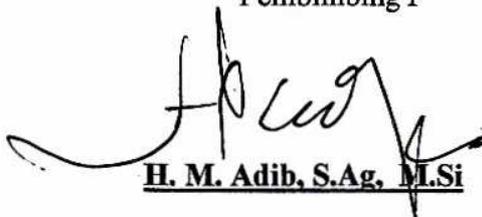


Penguji II



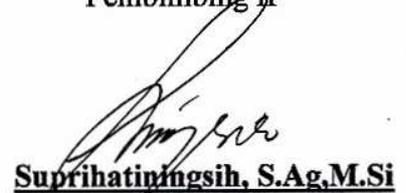
Dr.Hj.Yuyun Affandi, Lc.M.A
NIP. 196006031992032002

Pembimbing I



H. M. Adib, S.Ag, M.Si
NIP. 19739202002121002

Pembimbing II



Suprihatiningsih, S.Ag, M.Si
NIP. 197605102005012001

PERNYATAAN

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

Semarang, 08 Mei 2014

Penulis

LINATUL AFIDAH

NIM: 091311017

MOTTO

إِذَا أَرَدْتَ أَنْ تَفْعَلَ أَمْرًا فَتَدَبَّرْ عَاقِبَتَهُ فَإِنْ كَانَ خَيْرًا فَاْمْضِ وَإِنْ كَانَ شَرًّا فَانْتِهِ

(رواه ابن المبارك)

“Jika engkau ingin mengerjakan sesuatu pekerjaan maka pikirkanlah akibatnya, maka jika perbuatan tersebut baik , ambillah dan jika perbuatan itu jelek, maka tinggalkanlah”

(HR. Ibnul Mubarak)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Aplikasi Fungsi Perencanaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak)* Skripsi Semarang: Program Strata I (SI), Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Walisongo Semarang 2013, yang berlatarbelakang sebagai berikut: Dewasa ini wisata telah menjadi budaya tren baru yang banyak diminati oleh masyarakat baik dari kalangan menengah kebawah maupun menengah keatas. Di beberapa kelompok masyarakat seperti majelis ta’lim, pondok pesantren, dan jam’iyah pengajian, wisata religi ini sering menjadi kegiatan rutin, ada yang mingguan, bulanan, tahunan dan sebagainya. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari pengisi atau refreshing dari rutinitas pengajian-pengajian yang mereka ikuti atau juga bias disebut dakwah *bil rihlah*, yaitu bepergian ke tempat lain yang dibarengi dengan niat ibadah serta menambah wawasan agama. Dalam aktivitas pariwisata, subyek yang berwisata tentu membutuhkan kerjasama dengan biro jasa perjalanan agar perjalanan wisata berjalan lancar, aman, teratur, dan tujuan tercapai. Dalam penyelenggaraan wisata religi aktivitas awal yang dilakukan di Fajar Tour & Travel adalah membuat perencanaan wisata religi yang telah dipesan oleh konsumen. Dalam perencanaan tersebut mencakup pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen baik ditempat asal maupun tempat tujuan.

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi; 1) Penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak, 2) *Aplikasi* fungsi perencanaan dalam kegiatan wisata religi di Fajar Tour & Travel Demak, 3) Faktor pendukung dan penghambat Fajar Tour & Travel Demak dalam mengaplikasikan fungsi perencanaan wisata religi dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Sedangkan metodologi penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu penulis menggunakan model analisis data Huberman dan Miles yang disebut sebagai model interaktif. Model interaktif terdiri dari 3 hal utama yaitu: (1) reduksi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan / verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang jalin-menjalin pada saat, sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data. Analisis ini digunakan untuk menganalisis aplikasi fungsi perencanaan pelayanan wisata religi di Fajar Tour & Travel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses perencanaan pelayanan wisata religi di Fajar Tour & Travel yaitu; a) penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour & Travel meliputi dua paket yaitu paket wisata religi murni dan paket wisata ZARKASI (Ziarah dan Rekreasi), b) aplikasi fungsi perencanaan wisata religi itu di Fajar Tour & Travel meliputi beberapa aktivitas yaitu: penetapan tempat tujuan wisata, penyediaan armada sebagai alat transportasi, penetapan jadwal, penetapan biaya, dan penyediaan tour leader serta penempatannya di setiap rombongan. c) Faktor pendukung dalam penyelenggaraan wisata religi ini adalah adanya tour leader dan tour guide yang handal dan pengalaman, terjalannya kerja sama yang solid dengan berbagai perusahaan armada, Kerja sama dengan *stakeholder* lain seperti agen perjalanan yang menjual voucher, beberapa pemilik restoran dan hotel guna mendapatkan akomodasi dengan harga murah. Faktor penghambat perencanaan program wisata religi di Fajar Tour & Travel antara lain: terjadinya berbagai fluktuasi (naik-turun) beberapa harga antara lain: Harga tiket, Harga sembako, tarif BBM (Bahan Bakar Minyak), tarif listrik, jumlah peserta wisata, dan Iklim atau cuaca yang tidak menentu, serta keamanan di lapangan yang tidak bisa dipastikan.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini teruntuk:

1. Keluargaku tercinta, ayahandaku Bapak Mukarom, Ibundaku Ibu Umi Kulsum, Adinda Akhla Ainur Rosikhah, dan Adinda M. Nanang NB.

“Yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian yang tiada pernah henti, serta do’a restu yang selalu ananda harapkan dalam segala hal.”

2. Keluarga Besar PP. Tahafudhul Qur’an ‘Ndolog’ (Buya Muhammad Lutfi dan Umi Afa Abdullah Umar).

“Yang telah memberikan banyak ilmu dan nasehat penulis, semoga bermanfaat dan semoga selalu dalam lindungan- Nya.”

3. Teman-teman keluarga besar MD (Manajemen Dakwah) 2009

“Yang telah memberi senyuman, menghibur penulis dan selalu memotifasi penulis. Semoga perjuangan kita akan memberikan kesuksesan serta hubungan silaturahmi tetap terjaga, Amin.”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Kemudian shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw yang merupakan sebaik-baik panutan semoga kita semua mendapat syafa'at di hari akhir. Amin

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini meskipun penulis telah mencurahkan segala tenaga dan pikiran, akan tetapi semua ini tidak terlepas adanya bantuan dari pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Sulthon, M. Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. M. Adib Fathoni, S.Ag, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Suprihatiningsih, S.Ag, M.Si selaku pembimbing II, yang telah mencurahkan waktu dan perhatian di dalam membimbing skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah yang telah membina dalam proses studi.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Dakwah yang telah melayani dalam proses administrasi.
6. Keluarga besarku Ayahandaku Mukarom, Ibundaku tersayang Umi Kulsum, Pamanku M. Romli, dan adikku Akhla Ainur Rosikhah dan M. Nanang Nurul Burhan yang dengan do'a dan restunya kepada penulis sehingga dapat meraih gelar sarjana.
7. Umi Aufa Abdullah Umar dan Buya Muhammad Lutfi beserta keluarga yang selama ini telah memberikan motivasi serta nasehatnya dalam proses penyelesaian sebuah karya kecil ini.
8. Direktur Fajar Tour & Travel Mranggen Bapak Mustafid, S.E dan segenap staff yang telah memberikan waktu dalam pengumpulan data-data penelitian.
9. Teman-teman MD A 2009, Eni, Lya, Malikhah, Eka, Hartini, Mar Zu, Falen, Eva, Zaka, Dhiqron, Idris, Agus, Is, Zuhri, Ayomi.

10. Mbak-mbak dan adek-adek santri PPTQ, terima kasih telah menemani dan menyemangati hari-hariku selama proses penyelesaian sebuah karya kecil ini.
11. Teman-teman KKN ke 60 Posko 26, terimakasih atas motivasinya sehingga karya ini dapat terselesaikan.
12. Dan semuasaja yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moril maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan dalam lembaran kertas kecil ini.

Harapan penulis, semoga semua amal kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 08 Mei 2014

Penulis

LINATUL AFIDAH

NIM 091311017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	7
E. Metode Penelitian.....	11
F. Teknik Analisis Data	14
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KERANGKA TEORITIK APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN WISATA	
RELIGI DAN PELAYANAN BIRO WISATA	18
A. Aplikasi Fungsi Perencanaan	18

1.		Pen
	gertian Aplikasi.....	18
2.		Pen
	gertian Perencanaan.....	18
3.		Tipe
	-Tipe Perencanaan.....	25
4.		Fun
	gsi-fungsi Perencanaan.....	28
B.		Wis
	ata Religi	32
1.		Peng
	ertian Wisata Religi.....	32
2.		Ma
	nfaat dan Fungsi Wisata Religi.....	34
C.	Pelayanan Biro Perjalanan Wisata	35
1.	Pengertian Pelayanan.....	35
2.	Pengertia Biro Perjalanan Wisata	38
3.		Fun
	gsi Biro Perjalanan Wisata.....	39

BAB III GAMBARAN UMUM FAJAR TOUR & TRAVEL, PERENCANAAN

WISATA RELIGI, DAN HASIL KERJA PELAYANAN WISATA RELIGI

DI FAJAR TOUR & TRAVEL DEMAK..... 41

A.		Prof
	ilFajar Tour & Travel Mranggen Demak.....	41
1.		Seja
	rah Fajar Tour & Travel Demak.....	41
2.		Mott
	o, Visi, dan Misi Fajar Tour & Travel Demak.....	42
3.	Struktur Kepengurusan Fajar Tour & Travel Demak.....	43

B.	Pe	
nyelenggaraan Wisata Religi di Fajar Tour & Travel.....	47	
C. Perencanaan dan Pelayanan Wisata Religi di Fajar Tour & Travel.....	52	
1.	Pe	
layanan menuju tempat tujuan	52	
2. Pelayanan di tempat tujuan.....	53	
D. Penerapan Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak.....	55	
E. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Perencanaan Wisata Religi	65	
1.	Faktor	
Pendukung.....	65	
2.	Fakto	
r Penghambat.....	66	

BAB IV ANALISIS APLIKASI FUNGSI PERENCANAAN PELAYANAN WISATA

RELIGI DI FAJAR TOUR & TRAVEL MRANGGEN DEMAK.....	70
A. Analisis Penyelenggaraan Wisata Religi di Fajar Tour & Travel.....	75
B.	A
nalisis Aplikasi Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi.....	77
C. Analisis Pendukung dan Penghambat Aplikasi Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi Pada Konsumen.....	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran-Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN