

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

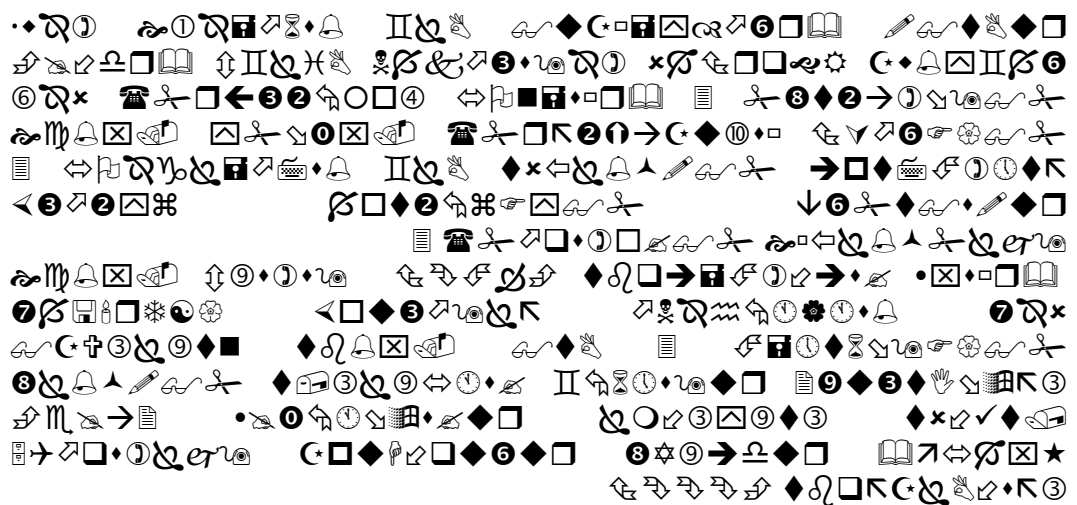
Wisata dikenal sebagai istilah yang sering dipakai untuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan kebahagiaan melalui jalan-jalan, rekreasi, dan refreshing dengan mengunjungi suatu tempat yang dapat melepaskan kepenatan. Disela-sela rutinitas manusia, wisata merupakan salah satu aktivitas alternatif dalam memenuhi kebutuhan manusia secara psikologis yang dimana dengan wisata manusia dapat meraih kebahagiaan yang dapat membuat manusia lebih tenang, tentram, damai, sentosa dan dapat menyegarkan pikiran.

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, kepuasan, pengetahuan, kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, dan ziarah (Purwadi, 2006: 5). Dalam definisi tersebut ziarah termasuk salah satu aktivitas pariwisata. Aktivitas tersebut biasa dikenal dengan wisata religi.

Dengan berbagai motif yang berbeda wisata mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk bersenang-senang, berkumpul bersama menikmati indahnya alam sekitar sehingga pikiran lebih segar dan lebih fresh. Dan menariknya wisata religi ini agak sedikit berbeda dengan wisata pada umumnya. Perbedaan tersebut dapat kita lihat dari obyek wisata dan tujuan wisata. Dalam wisata religi obyek yang di kunjungi adalah tempat yang bersifat religius berkaitan dengan keagamaan antara lain; makam waliyullah, masjid, pondok pesantren, dan museum waliyullah.

Wisata religi merupakan salah satu fenomena wisata masyarakat Indonesia yang sangat memasyarakat dari zaman ke zaman. Terbukti 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 bisa disebut dakwah *bil rihlah*, yaitu bepergian ke tempat lain yang dibarengi dengan niat ibadah serta menambah wawasan agama.

Wisata religi bertujuan agar masyarakat mempunyai wawasan dan pengalaman menapak tilas perjalanan para wali dalam penyebaran agama Islam di Nusantara. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Yusuf ayat 109 dan ayat 111.



Artinya:

- 109. Kami tidak mengutus sebelum kamu, melainkan orang laki-laki yang Kami berikan wahyu kepadanya diantara penduduk negeri. Maka tidakkah mereka bepergian di muka bumi lalu melihat bagaimana kesudahan orang-orang sebelum mereka (yang mendustakan Rasul) dan Sesungguhnya kampung akhirat adalah lebih baik bagi orang-orang yang bertakwa. Maka tidakkah kamu memikirkannya?
- 111. Sesungguhnya pada kisah-kisah mereka itu terdapat pengajaran bagi orang-orang yang mempunyai akal. Al Quran itu bukanlah cerita yang dibuat-buat,

akan tetapi membenarkan (kitab-kitab) yang sebelumnya dan menjelaskan segala sesuatu, dan sebagai petunjuk dan rahmat bagi kaum yang beriman. (Depag, 1994:248)

Dalam ayat di atas dijelaskan bahwa wisata religi merupakan perjalanan wisata yang bertujuan untuk memperoleh pelajaran dan *ibroh*. Wisata religi adalah sebuah perjalanan untuk memperoleh pengalaman, pelajaran atau pengajaran (*ibroh*) (Shihab, 2007: 549). Maka dapat dipahami bahwa wisata religi merupakan salah satu kegiatan menapak tilas perjuangan para wali sebagai tokoh penyebar agama Islam di Indonesia yaitu dengan mengunjungi makam para wali serta peninggalannya.

Dalam aktivitas pariwisata dikenal biro jasa yang menawarkan penyelenggaraan wisata yang biasa disebut *tour & travel*. Dalam ilmu pariwisata biro jasa disebut dengan *tour operator*. Kesrul (2003:10) mengungkapkan bahwa *tour operator* adalah suatu perusahaan perjalanan yang kegiatan usahanya adalah merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan bagi orang-orang yang ingin berwisata (*tours*) atas inisiatif dan resiko sendiri, dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. Selain itu, biro jasa juga berperan untuk mempermudah urusan perjalanan pengguna jasa. Sebagaimana tugas biro jasa wisata yaitu antara menyiapkan perencanaan perjalanan secara matang, menyiapkan akomodasi serta konsumsi, menyiapkan alat transportasi, serta membantu urusan dokumen perjalanan.

Sebagai sebuah usaha jasa, biro jasa wisata mengarpakan keuntungan dari jasa yang ditawarkan tersebut. Keuntungan tersebut diambil dari pengguna jasa yang dimana pengguna jasa membayar seluruh biaya penyelenggaraan perjalanan sesuai dengan harga yang telah ditetapkan dari biro jasa tersebut. Dan pembayaran

biaya wisata ini dilakukan sebelum wisata diselenggarakan. Hal ini bertujuan agar biro wisata dapat segera mengalokasikan dana yang dibutuhkan untuk perjalanan wisata yang diselenggarakan konsumen. Akan tetapi sayangnya, pembayaran di muka ini sering dimanfaatkan biro jasa wisata gadungan yang tidak bertanggung jawab atas jasa yang ditawarkan seperti yang terjadi di Kalimantan. Terdapat dugaan kasus penipuan biro wisata yang dilaporkan oleh Restu Yuni (konsumen), (<http://www.borneonews.co.id/index.php/kalteng/palangkaraya/item/12216-korban-penipuan-biro-wisata-lapor-ke-polda-kalteng>). Dengan konsumen yang merasa ditipu oleh salah satu biro jasa wisata dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap biro wisata pada umumnya. Oleh karena itu, setiap konsumen dituntut untuk cerdas dalam memilih jasa wisata yang baik dalam pelayanannya.

Biro perjalanan yang baik dan profesional tentu akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. Salah satu pelayanan biro jasa perjalanan adalah berupa perencanaan wisata yang akan diselenggarakan dengan mengusahakan pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sebagai wisatawan dalam rangka perjalanan wisata khususnya wisata religi. Konsumen merupakan salah satu sasaran yang berperan sebagai pengguna jasa pelayanan dalam perjalanan wisata yang dapat sekaligus sebagai pihak yang dapat mempromosikan jasa pelayanan tersebut dari mulut ke mulut, sehingga Biro perjalanan pun mempunyai citra yang baik di masyarakat serta konsumen pun merasa puas, senang, dan dapat menikmati perjalanan dengan nyaman.

Fajar tour dan travel adalah sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa *tour and travel*. Melayani berbagai paket wisata yang di terapkan dengan syar'i

dimana para peserta wisata tidak melupakan ibadah. Dan wisata religi merupakan salah satu paket wisata di Fajar Tour dan Travel yang mengedepankan makna religiusitas dari sebuah perjalanan, tanpa mengurangi substansi dari keinginan peserta wisata untuk bergembira, bersenang-senang dan relaksasi melalui rekreasi.

Dalam setiap lembaga tentu membutuhkan manajemen yang digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam mengarahkan sekelompok orang yang memiliki latar belakang berbeda, seorang manajer harus menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Alam, 2011:132). Perencanaan merupakan aktifitas pertama atau fungsi dalam manajemen yang dilakukan guna mengambil keputusan untuk masa yang akan datang dan berperan sebagai asas atau dasar yang digunakan dalam mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Dengan penggunaan fungsi Perencanaan dalam jasa pelayanan wisata maka diharapkan bahwa organisasi atau lembaga tersebut mencapai hasil yang diharapkan dan konsumen pun mendapatkan kepuasan. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti tentang fungsi perencanaan yang diaplikasikan untuk kegiatan wisata religi dalam memberikan pelayanan oleh biro jasa Fajar Tour dan Travel kepada subyek wisata yaitu konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti merumuskan beberapa permasalahan berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak?

2. Bagaimana aplikasi fungsi perencanaan dalam kegiatan wisata religi di Fajar Tour dan Travel Demak?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Fajar Tour dan Travel Demak dalam mengaplikasikan fungsi perencanaan wisata religi dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang melatarbelakangi peneliti untuk mengangkat permasalahan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan wisata religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak.
2. Untuk mengetahui aplikasi fungsi perencanaan wisata religi dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menerapkan perencanaan wisata religi di Fajar Tour & Travel Mranggen Demak.

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen. Khususnya manajemen biro perjalanan wisata religi.

2. Secara praktis

Secara praktis diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi biro perjalanan wisata di masa mendatang khususnya tentang penerapan fungsi perencanaan wisata religi serta pelayanan. Selain itu, masyarakat juga dapat lebih mengetahui kinerja biro jasa wisata sehingga dapat menjadi acuan ketika memilih biro jasa wisata yang baik dalam membantu penyelenggaraan wisata religi.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiat, maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan rencana penelitian penulis. Di antara penelitian-penelitian tersebut adalah:

Pertama, Skripsi karya Dedi Rosadi, 2011. IAIN Walisongo Semarang, dengan judul *Pengelolaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Ziarah Pada Jama'ah (Studi Kasus Fungsi Pengorganisasian pada Majelis Ta'lim Al-Islami KH. Abdul Kholiq Di Pegandon Kendal tahun 2008-2010*. Dalam skripsi ini penulis fokus pada penerapan fungsi pengorganisasian dalam pengelolaan Wisata Religi dalam memberikan melayani kepada jamaah di Majelis Ta'lim Al-Islami KH. Abdul Kholiq di Pegandon Kendal tahun 2008-2010. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan fungsi pengorganisasian wisata religi di Majelis ta'lim Al-Islami Pegandon Kendal secara garis besar sudah cukup baik, namun masih ada kekurangannya yaitu dalam bidang teknologi. Dengan dasar dan unsur-unsur pengorganisasian yang meliputi rasa kesadaran untuk kepentingan bersama, unsur-unsurnya adalah orang, struktur, teknologi dan lingkungan.

Kedua, Tesis karya Siti Aisyah Sucihati, SST.Par, 2011.Univesitas Udayana Denpasar, dengan judul“*Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Perjalanan Wisata Ermi Tour Di Padang, Sumatera Barat*”. Penelitian ini menjelaskan tentang perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa biro perjalanan wisata selalu mementingkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada para konsumennya. Hal ini terbukti melalui sebuah riset (*Marketing Research*). Kepuasan konsumen akan kembali datang dengan sendirinya bila jasa yang perusahaan jual sesuai dengan keinginan konsumen. Begitu juga dengan kekecewaan konsumen yang timbul jika perusahaan melakukan kesalahan apapun. Hal ini akan menimbulkan akibat yang buruk bagi suatu perusahaan. Penelitian ini di lakukan di Ermi Tours dengan menyebarkan kuesioner konsumen dan wawancara mendalam kepada pemilik dan staff Ermi Tour. Kuesioner terdiri dari 17 pertanyaan yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud/bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Ketiga, Skripsi karya Sri Wahyuni, 2010. IAIN Sunan Ampel Surabaya, dengan judul “*Dakwah Wisata Religi (Kajian Pelaksanaan Metode Dakwah Muslimat Desa Keleyan Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan)*”. Skripsi ini menyajikan penelitian tentang Pelaksanaan Metode Dakwah Wisata Religi Muslimat Desa Keleyan Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan metode dakwah wisata religi Muslimat Desa Keleyan Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan berdasarkan Teori Penilaian Sosial. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, dalam penelitian ini, peneliti tersebut menggunakan jenis

penelitian kualitatif dengan diharapkan dapat memperoleh data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan.

Keempat, Skripsi karya Layla Qodriana, 2007. UNNES Semarang, dengan judul “*Masjid Agung Demak Sebagai Tempat Wisata Keagamaan Di Kabupaten Demak*”. Peneliti menjadikan Masjid Agung Demak yang merupakan masjid tertua di Pulau Jawa sebagai obyek penelitian. Fokus penelitian ini adalah: a) Nilai-nilai yang mendorong orang berziarah ke Masjid Agung Demak. b) Motivasi dan respon peziarah melakukan wisata keagamaan di Masjid Agung Demak. c) Peran Masjid Agung Demak dalam wisata religi di Kabupaten Demak. Lokasi penelitian di Masjid Agung Demak yang terletak di sebelah barat alun-alun Kota Demak, Kelurahan Bintoro, Kabupaten Demak. Sumber data penelitian ini terdiri dari informan, sumber pustaka tertulis, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara atau interview dan observasi atau pengamatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Masjid Agung Demak memiliki daya tarik terhadap wisatawan berupa nilai historis dan nilai spiritual.

Kelima, Andhina Shinta Noor Affifa H, 2008. UNNES Semarang, dengan judul “*Daya tarik masjid agung Jawa Tengah sebagai obyek wisata religi di Semarang*”. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang perumusan masalah sejarah dan latar belakang dijadikannya Masjid Agung Jawa Tengah sebagai salah satu obyek wisata religi di Kota Semarang serta daya tarik apa yang dimiliki oleh Masjid Agung Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh berbagai informasi yang berhubungan dengan sejarah dan latar belakang dijadikannya Masjid Agung Jawa Tengah sebagai salah satu obyek wisata religi di Semarang serta potensi dan daya

tarik yang dimiliki oleh Masjid Agung Jawa Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan beberapa informan, observasi ke obyek wisata Masjid Agung Jawa Tengah, studi pustaka di perpustakaan Masjid Agung Jawa Tengah dan mencari arsip yang berupa dokumen-dokumen atau laporan tertulis mengenai obyek wisata tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa obyek dan daya tarik wisata Masjid Agung Jawa Tengah mempunyai potensi dan daya tarik tersendiri yang sangat menarik dan lengkap.

Berdasarkan pada beberapa penelitian di atas dan sejauh pengamatan penulis tampak belum ada yang meneliti tentang “Aplikasi Fungsi Perencanaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus Di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak). Penelitian ini akan mengkaji tentang fungsi perencanaan yang diterapkan dalam kegiatan wisata religi yang diselenggarakan oleh Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen serta mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mengaplikasikan perencanaan wisata religi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari seseorang yang diamati (Moleong, 2001: 3). Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penulisan yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan status fenomena secara sistematis dan rasional (logika) (Arikunto, 2002: 245).

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen yaitu penulis menggunakan teori-teori manajemen dalam menganalisis penerapan fungsi perencanaan wisata religi di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak.

1. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006: 129). Berdasarkan sumbernya data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasan lebih rinci adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variable yang diteliti (Arikunto, 2010 : 22). Subyek penelitian ini yang berperan sebagai informan adalah Bapak Mustafid (selaku pimpinan Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak), Turmudhi (selaku staff humas/pemasaran), dan Sofiuddin (selaku staff administrasi)

Dalam memperoleh data primer, data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan teknis pengambilan data langsung pada subyek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari (azwar, 2003:91). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (table, catatan, notulen rapat, buku, tulisan), foto, film, rekaman video, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010: 22).

Data sekunder diperoleh peneliti dari literatur-literatur buku, catatan, foto dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini serta mendukung data primer.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang terjadi. Dalam konteks ini, metode observasi yang peneliti gunakan adalah non participant observer, dimana dalam pengamatan peneliti tidak harus mengambil peran dan terlibat dengan aktivitas subjek penelitian (observee) (Herdiansah, 2013:146). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak. Dan aktivitas yang diamati itu fokus pada aktivitas perencanaan kegiatan wisata religi dalam pemberian pelayanan oleh Fajar Tour dan Travel kepada konsumen.

b. Interview (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*)

yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2013:186)

Pelaksanaan wawancara menyangkut pewawancara dengan terwawancara keduanya berhubungan dalam mengadakan percakapan, dan pewawancaralah yang berkepentingan sedangkan terwawancara bersifat membantu (Moleong, 2013: 200).

Wawancara yang merupakan data primer itu peneliti bersangkutan dengan objek penelitian ini yaitu Fajar Tour dan Travel Demak. Dalam proses wawancara yang berperan sebagai pewawancara (*interviewer*) adalah peneliti sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan. Sedangkan terwawancara (*interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu adalah Bapak Mustafid, selaku pimpinan perusahaan Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak dan berperan sebagai *planner* penyelenggaraan wisata religi. Selain itu peneliti juga melakukan interview (wawancara) dengan staff Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak yaitu Turmudhi, selaku staff humas/pemasaran dan Sofiuddin, selaku staff administrasi.

c. Dokumentasi

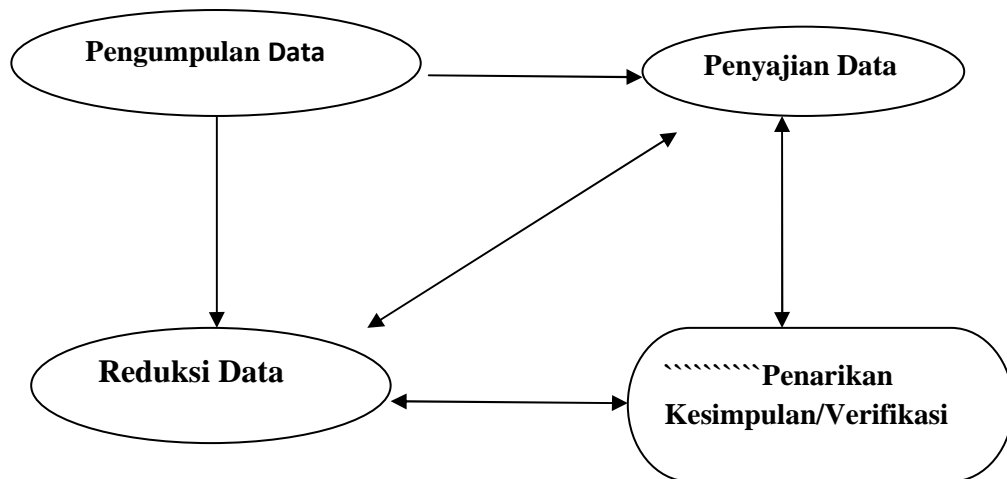
Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dipilih yang sesuai tujuan dan fokus pada masalah (Sukmadinata, 2010: 221). Dalam metode ini, sumber dokumen yang diambil berupa catatan-catatan yang memiliki hubungan dengan pokok permasalahan penelitian, baik itu catatan mengenai letak geografis, sejarah berdirinya dan perkembangan, rencana

strategis beserta program-programnya, dan yang terpenting adalah dokumen focus penelitian yang mencakup perencanaan wisata religi di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak.

3. Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data, 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 dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Idrus, 2009: 148).

Gambaran model interaktif yang diajukan Huberman dan Miles (Idrus, 2009: 149) adalah sebagai berikut:



Dalam analisis data model interaktif ini, tahap awal yang dilakukan adalah mengumpulkan data dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yang meliputi; wawancara, observasi, dan dokumentasi serta data-data lain yang menunjang. Setelah data terkumpul, data-data tersebut

dipelajari dan ditelaah guna mengetahui data yang valid dan diperlukan dalam penelitian ini. Dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu reduksi data (pengolahan data). Dalam proses reduksi data, penulis memilih data mana saja yang berkaitan dan merangkum, serta memfokuskan pada hal-hal pokok yang berkaitan dan mengatur urutan data agar sesuai dengan tema. Kemudian urutan-urutan data tersebut disajikan menjadi satu kesatuan. Tahap ini disebut sebagai penyajian data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami. Dan tahap terakhir adalah analisa data dan verifikasi data dengan menyimpulkan data yang telah tersaji dan di analisa.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami isi dari skripsi ini secara keseluruhan, maka penulis memberikan sistematika pembahasan dengan membaginya ke dalam lima bab. Untuk lebih jelasnya sistematika tersebut dikemukakan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Kerangka Teori. Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan dalam Aplikasi Fungsi Perencanaan Wisata Religi dan Pelayanan Biro Jasa Perjalanan Wisata yaitu memuat lima sub bab yaitu sub bab pertama membahas tentang pengertian perencanaan, sub bab kedua membahas tentang pengertian wisata religi, sub bab ketiga

membahas tentang pengertian pelayanan, dan sub bab kelima yaitu pengertian biro perjalanan wisata.

Bab III Berupa Gambaran umum Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak. Pada bab ini memaparkan tentang letak geografis, sejarah berdiri dan perkembangannya, visi dan misi, program kerja, sarana dan prasarana, struktur organisasi atau kepengurusan, dan data-data tentang penerapan fungsi perencanaan dan pelayanan perjalanan wisata religi di Fajar Tour dan Travel serta faktor-faktor pendukung dan penghambat.

Bab IV Analisis data. Dalam bab ini membahas tentang Analisis Aplikasi Fungsi Perencanaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak. Penelitian ini fokus pada analisis aplikasi fungsi perencanaan wisata religi di Fajar Tour dan Travel dan analisis tentang faktor penghambat dan pendukung Fajar Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Bab V Penutup. Membahas mengenai kesimpulan, saran-saran, penutup serta daftar pustaka diakhiri dengan lampiran-lampiran.