

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH
PADA PT. BUNDA ASRI LESTARI
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**FITRIA HANDAYANI
NPM 1941030035**



Jurusan Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN CALON JAMA'AH HAJI DAN UMRAH
PADA PT. BUNDA ASRI LESTARI
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana SI Dalam
Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**



Pembimbing 1 : Dr. Mubasit, S.Ag. MM
Pembimbing 2 : Hj. Rodiyah, S.Ag. MM.

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023**

ABSTRAK

PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung adalah lembaga yang melayani pemberangkatan calon jamaah Haji dan Umrah. Maka dibutuhkan pelayanan juga kualitas layanan demi mempertahankan kepuasan kepada calon jamaah. Hal inilah yang menarik penulis untuk mengetahui kondisi pelayanan terhadap calon jamaah haji dan umrah, sehingga judul: “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan calon jamaah Haji dan Umrah pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung”. yang memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan. Meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah, memiliki keterkaitan erat dengan jamaah. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada jamaah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka yang panjang. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar visi misi perusahaan berjalan dengan baik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah dengan cara menambahkan fasilitas kantor yang menunjang kenyamanan pelayanan, rekrutmen sumber daya manusia yang profesional, membuat jaringan informasi melalui internet seperti media social, dan membina hubungan baik dengan jamaah.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis lapangan (*field reseach*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif deskriptif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti pengumpulan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian. Mengumpulkan data dan informasi dengan 4 orang dan sampelnya yaitu semua populasi dalam penelitian ini dan 5 orang jamaah PT. Bunda Asri Lestari kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen dari *planning, organizing, actuating*, maupun *controllin*.

Hasil analisis data diperoleh dengan temuan penelitian sebagai berikut sudah berjalan sesuai operasional dalam meningkatkan kualitas layanan prima didasari dengan *Attitude* (Sikap), *Ability* (kemampuan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab), *Appearance* (penampilan) dan *sympathy* (simpati). PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung, sudah memberikan layanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji dan umrah, dan juga calon jamaah merasa pelayanannya terpenuhi dan merasa nyaman terhadap pelayanan sehingga terciptanya loyalitas dari calon jamaah haji dan umrah terhadap PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kualitas Layanan, Calon Jamaah Haji dan Umrah



ABSTRACT

PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung City is an institution that serves the departure of prospective hajj and umrah pilgrims. So service and quality of service are needed to maintain satisfaction for prospective pilgrims. This is what attracted the author to find out the conditions of service for prospective hajj dan umrah pilgrims, so the title: "Service Management in Improving The Service Quality of Prospective Hajj and Umrah pilgrims at PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung City". Whose aim is to find out how to improve service quality. Improving the quality of hajj and umrah services, having a close relationship with the congregation. Quality can provide encouragement to the congregation to establish strong ties with the company in the long term. Therefore, it is necessary to improve service quality so that the company's vision and mission run well. Improving the quality of hajj and umrah services by adding office facilities that support service comfort, recruiting profesional human resources, creating information networks via the internet such as social media, and building good relationships with pilgrims.

The type of research used is field research, namely research that is directly carried out in the field or on respondents. This research is descriptive qualitativ, that is, the research attempts to collect, process and analyze data in a descriptive qualitative manner. This means taking an investigative approach, researchers collect data by meeting face to face and interacting with people at the research site. Collecting data and information with four people and the sample is the entire population in this study and five PT. Congregation members. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung.

Based on the research results, it can be concluded that PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung City has used the management functions of planning, organizing, actuating and controlling. The result of daya analysis obtained with the following research findings have been running according to operations in improving excellent service quality based on Attitude, Action, Accoutability, Appearance and Sympathy.

PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung City has provided quality services to prospective hajj dan umrah pilgrims, and also prospective pilgrims feel that their services are fulfilled and feel comfortable with the service, thus creating loyalty from prospective hajj and umrah pilgrims towards PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung City.

Keywords: Service Management Service Quality, Prospective Hajj and Umrah Pilgrims



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitria Handayani
NPM : 1941030035
Program Studi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT. BUNDA ASRI LESTARI KOTA BANDAR LAMPUNG” Adalah Benar-Benar Merupakan Hasil Karya Penyusun Sendiri, Bukan Duplikasi Atau pun Plagiat Dari Karya Orang Lain Kecuali Pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka penyusun akan bertanggung jawab sepenuhnya. Demikian surat pernyataan ini ini saya buat agar dapat dimaklumi. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Juli 2023

Penulis



Fitria Handayani
NPM. 1941030035



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung, 35131 Telp(0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung

Nama : Fitriya Handayani

NPM : 1941030035

Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mubasit, S.Ag., M.M
NIP.197311141998031002

Hj. Rodiyah, S.Ag., M.M
NIP. 197011131995032002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I
NIP. 197010251990032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame, 1 Bandar Lampung, 35131 Telp.(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung”**, disusun oleh : **Fitria Hamdayani, NPM :1941030035**, Jurusan : **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal : **Jum’at, 1 September 2023** Pukul : **14.00-15.30 WIB**.

TIM MUNAQOSAH

Ketua Sidang : Dr. Rosidi, M.A

Sekretaris : Nasrul Efendi, M.Sos

Penguji I : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag

Penguji II : Dr. Mubasit, S.Ag.M.M

Penguji Pendamping : Hj. Rodiyah, S.Ag.M.M

**Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



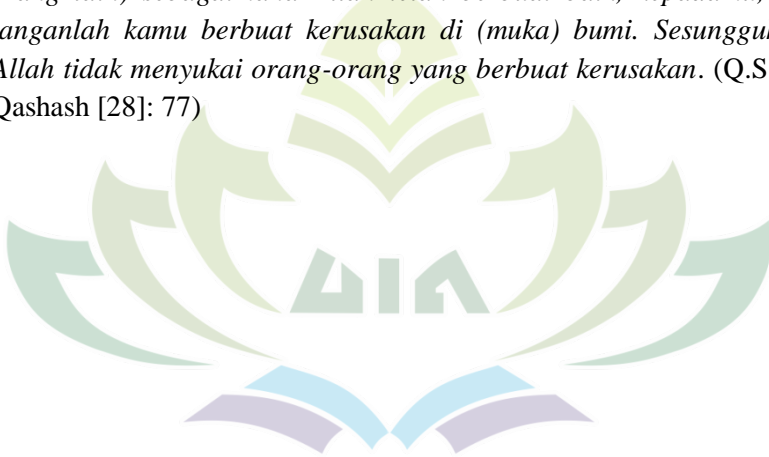
Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag

06511011995031001

MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (Q.S. Al-Qashash [28]: 77)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh bangga skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Penyemangat hidupku, yaitu kedua orang tuaku tercinta dan tersayang bapak Biani Ade Sapura dan ibu Yeni Rostalena yang telah melahirkanku, merawatku dari kecil hingga tumbuh dewasa, meskipun yang aku persembahkan ini tidak membalas jasa-jasa kalian kepadaku, setidaknya aku berharap semoga ini dapat menghadirkan senyum bahagia diwajah kalian. Sekali lagi terimakasih atas semangat, dukungan, kesabaran, nasihat, dan kasih sayang yang kalian berikan dengan do'a dan segenap jasa-jasa yang tak terhingga demi tercapainya cita-citaku. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik kepada bapak dan ibu.
2. Kakak ku Yossie Mauliani dan Adik-adikku Adib Anugrah Umar Mirza, Rizani Nabha terimakasih atas dukungannya dan motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
3. Serta Almameter yang saya banggakan Universitas Islam Negeri Rden Intan Lampung yang telah mengajarku belajar cara bersikap, berfikir dan lebih baik kedepannya.
4. PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung yang telah mengizinkan, dan membantu untuk penelitian dalam menyelesaikan skripsiku.

RIWAYAT HIDUP

Fitria Handayani lahir di Bandar Lampung pada 15 November 2000, merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan Biani Ade Saputra dan ibu Yeni Rostalena. Memiliki saudari perempuan dan saudara laki-laki yaitu Yossie Mauliani, Adib Anugrah Umar Mirza, dan Rizani Nabha.

Pendidikan pertama yang ditempuh di SD Negeri 3 labuhan ratu pada tahun 2007-2013, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan menengah pertama SMP N 20 Bandar Lampung tahun 2013-2016, dan kemudian melanjutkan jenjang pendidikan menengah atas SMA N 13 Bandar Lampung tahun 2016-2019. Pada tahun 2019, peneliti terdaftar sebagai mahasiswi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN RIL) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah Program Stratra S1, melalui jalur seleksi penerimaan SPAN-PTKIN UIN Raden Intan Lampung pada tahun ajaran 2019. Pada tahun 2022, peneliti mengikuti Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Rajabasa Raya, kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung selama kurang lebih 40 hari.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Tidak lupa pula sholawat beserta salam senantiasa penulis sanjung angungkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun dan dibuat berdasarkan materi-materi yang ada, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktunya. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensport penulis, sehingga dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Wakil Dekan Dr. Mubasit, S.Ag. M.M selaku dosen pembimbing 1 yang telah sabar dan tulis memberikan dukungan, perhatian, bimbingan.
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos. 1 selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Dr. Hj. Rodiyah, S.Ag. M.M selaku dosen pembimbing 2 penulis yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, dan coretan yang berharga pada setiap bimbingan, sehingganya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta petugas perpustakaan yang telah memberikan kemudahan dalam menyediakan referensi yang dibutuhkan.
5. Pimpinan ketua PT. Bunda Asri Lestari dan seluruh pegawai yang telah memberikan bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Muhammad Yoga, seseorang yang telah memberikan do'a, semangat, dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah

menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

7. Sahabat-sahabatku Aulia, Agilia dan fina selalu memberikan semangat dan juga mendorong dalam menyelesaikan skripsi, semoga kita menjadi orang yang sukses.
8. Teruntuk teman seperjuanganku dan seperbimbinganku Aulia serta tak lupa pula dengan teman seperbimbinganku yang lainnya.
9. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas A dan juga seluruh angkatan Manajemen akwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.
10. Almamater tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, Juli 2023
Penulis

Fitria Handayani
NPM. 1941030035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan Subfokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
H. Metode Penelitian	9
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN, KUALITAS LAYANAN	
A. Manajemen	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Fungsi Manajemen	20
3. Unsur-unsur Manajemen	23
B. Manajemen pelayanan.....	25
1. Pengertian Manajemen	25
2. Ciri Pelayanan	26
3. Standar pelayanan.....	29
4. Asas-asas Pelayanan.....	30

5. Bentuk-bentuk Pelayanan	30
6. Sarana Pelayanan.....	31
7. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	31
C. Kualitas Layanan	33
1. Pengertian Kualitas Layanan	33
2. Indikator Kualitas Layanan.....	33

BAB III MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN, PADA PT. BUNDA ASRI LESTARI KOTA BANDAR LAMPUNG

A. Profil PT. Bunda Asri Lestari.....	35
1. Sejarah PT. Bunda Asri Lestari	35
2. Visi Misi an Motto PT. Bunda Asri Lestari	35
3. Waktu dan Tempat Penyelenggaraan manasik haji dan umrah	36
4. Struktur Organisasi PT. Bunda Asri Lestari	37
B. Persyaratan Haji dan Umrah PT. Bunda Asri Lestari	38
C. Manajemen Pelayanan di PT. Bunda Asri Lestari	38
1. Perencanaan (<i>Planning</i>)	38
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	39
3. Pelaksanaan (<i>actuating</i>).....	39
D. Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.....	40
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	40
2. Keandalan (<i>Reliability</i>).....	41
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	41
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
5. Empati (<i>Empaty</i>).....	42
E. Sop Pelayanan PT. Bunda Asri Lestari	42
1. Sop Manasik.....	42
2. Sop Keberangkatan.....	43
3. Sop Kepulangan	43

F. Data jamaah Haji pada tahun 2023 pada PT. Bunda Asri Lestari	Kota Bandar Lampung.....	45
---	--------------------------	----

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH

A. Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung	53
B. Temuan Penelitian	54

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	59
B. Rekomendasi.....	59

**DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN**



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Keterangan SK judul Skripsi
3. Surat Izin Penelitian Dari PT. Bunda Asri Lestri Kota Bandar Lampung
4. Gambaran-gambaran Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan calon Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung”**. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam judul maka penulis akan menjelaskan maksud dari judul tersebut sebagai berikut.

Definisi Manajemen berasal dari kata kerja to manage dalam bahasa inggris, yang berarti menyelenggarakan, mengontrol, mengendalikan, mengusahakan, mempromosikan, menerapkan, dan mengelola¹.

Menurut G. R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²

Penulis menyimpulkan bahwa manajemen ialah suatu kegiatan rencana yang akan diselesaikan melalui orang lain dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien sekaligus menggunakan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan bersama yang telah direncanakan sebelum melakukan aktivitas.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan memberikan definisi bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau

¹ Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), h.1

² Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h.2

rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum dan peraturan masing-masing negara atau organisasi dan penduduk atas barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan dalam organisasi.³

Ratminto dan Winarsih, berpendapat bahwa pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari konsumen ataupun penyedia sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksanaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima pelayanan.⁴

Menurut H.A.S. Moenir pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.⁵

Sinambel berpendapat bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut Sampara, kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Groetsch dan Davis, mendefinisikan kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan.⁶

Calon Jamah Haji dan Umrah merupakan utusan Allah SWT sehingga segala keperluan dan kebutuhannya akan dipenuhi

³ Hayat, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Rajawali Pres 2017), h. 21

⁴ Ratmito & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), h.4

⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 17.

⁶ Ibid , h. 49

jika mereka meminta. Hal itu sesuai dengan hadist dari Abu Hurairah r.a, ia berkata Rasulullah SAW bersabda: “Orang yang menunaikan haji dan orang yang menunaikan umrah adalah utusan Allah SWT. Apabila mereka berdoa kepada Allah SWT maka Allah SWT akan mengabulkan, dan apabila mereka meminta ampunan kepada Allah SWT maka Allah SWT akan mengampuninya. “(HR. Ibnu Majah). Dalam sebuah hadist disebutkan bahwa keputusan yang datang kepada Allah SWT itu ada tiga macam pertama, Jama’ah haji, kedua mujahid, dan ketiga orang yang melakukan umrah.

PT. Bunda Asri Lestari yang menjadi lokasi penelitian ini beralamat Jl. Teuku Umar No. 90 C Bandar Lampung.

Definisi operasional dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung yaitu layanan Prima didasari dengan *Attitude* (sikap), *Ability* (kemampuan) *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab), *Appearance* (penampilan) dan *Sympathy* (simpati). Aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan calon jamaah haji dan umrah dengan meningkatkan kualitas layanan maka terciptanya loyalitas pada calon jamaah haji dan umrah dan akan berdampak baik pada lembaga itu sendiri, bahkan akan menjadi suatu indikator untuk menilai keberhasilan dari suatu lembaga tersebut.

B. Latar belakang Masalah

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun islam yang kelima karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia dapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama,

maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunah.⁷

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ketanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.⁸

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan makkah. Pada standar pelayanan ditanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jma'ah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah ditanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

PT. Bunda Asri Lestari merupakan suatu usaha swasta yang bergerak dibidang penyelenggaraan Haji dan Umrah khusus. PT. Bunda Asri Lestari mencoba membantu melancarkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diindonesia khususnya di provinsi Lampung.

Pelayanan didalam sebuah PT. Bunda Asri memiliki peran yang sangat penting, keberhasilan dalam PT. Bunda Asri Lestari tergantung dalam manajemen pelayanannya itu sendiri dalam

⁷ Ahmad Thib Raya, Siti Mushah Mulia, *menyelami selut-beluk ibadah dalam islam* (jakarta : prenada media, 2003) h. 227

⁸ Ibid, h. 231

menangani masalah-masalah penyelenggaraan program pelayanan calon jamaah haji dan umrah. Calon jamaah mengharapkan pelayanan yang terbuka, ramah, adil dan tidak diskriminatif.⁹ Sehingga memberikan kepercayaan kepada jamaah, pemberian pelayanan yang baik bagi calon jamaah haji dan umrah akan memberikan kepuasan tersendiri untuk calon jamaah, bila pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan maka calon jamaah akan merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka kualitas di persepsikan menjadi buruk. Allah berfirman dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

“Saling Menolonglah kamu dalam melakukan kebajikan dan taqwa. Dan jangan saling menolong pada perbuatan yang dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah SWT. Sebenarnya siksaan Allah SWT sangatlah pedih.” (QS. Al-Maidah [5]: 2)

Dari ayat diatas memerintahkan kita untuk saling tolong menolong, dengan tolong menolong maka telah terjadi interaksi sesama manusia yang bisa dikatakan sebagai pelayanan. Ciri pelayanan yang bagi ialah mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas dan mampu memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan pelayanan calon jamaah haji dan umrah berjalan dengan lancar perlu adanya suatu manajemen.

Disamping pelayanan hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan adalah meningkatkan kualitas layanan juga perlu demi mempertahankan loyalitas kepada calon jamaah,

⁹ Lijian. Poltak Sinambel., et . at *Reformasi pelayanan* (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006),h.4

calon jamaah yang merasa puas karena kualitas layanan akan memiliki dampak positif pada PT. Bunda Asri Lestari.

Pada PT. Bunda Asri Lestari merupakan salah satu biro penyelenggaraan resmi haji dan umrah khusus kementerian Agama yang berada di Kota Bandar Lampung. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bunda Asri Lestari berupa pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji ataupun umrah, transportasi.

C. Fokus dan Subfokus penelitian

Pemfokusan penelitian dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dan fasebilitas masalah yang akan dipecahkan selain juga faktor keterbatasan tenaga, dana, dan waktu.

Berdasarkan pemaparan diatas dan agar pembahasan ini lebih terarah maka penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan pada PT. Haji dan Umrah Bunda Asri Lestari kota Bandar Lampung. Dan subfokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan mulai dari perencanaan (*planning*) pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk meningkatkan kualitas layanan pada calon jamaah haji dan umrah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan kualitas Layanan calon jamaah Haji dan Umrah pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas

Layanan calon jamaah Haji dan Umrah pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti-peneliti yang lain serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam hal manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah Haji dan umrah pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.

2. Secara Praktis

a) Bagi Diri Sendiri

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah Haji dan Umrah.

b) Bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah manajemen pelayanan di PT. Haji dan Umrah Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung ini sebagai sarana untuk dapat dijadikan acuan menambah kajian ilmu bagi aktivitas akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dan untuk memperluas khasanah ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah, dengan harapan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh penelitian lainnya.

Bagi penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau sebagai contoh bahan penelitian bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama dimasa yang akan datang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti- peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama seperti penelitian yang terdahulu namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti dan permasalahannya yang terjadi diwilayah yang akan penulis teliti, serta kebijakan yang sesuai untuk diterapkan diwilayah tersebut, dan judul-judul skripsi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Wahid Harsono NPM 1641030199 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2021 M / 1443 H dengan judul “ Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Danish Mika Salsa Tours And Travel Sukarame Kota Bandar Lampung” Hasil penelitian ini berfokus pada pelayanan yang ada di PT Haji dan umrah baik pelayanan, haji, umrah, dan lain sebagainya.¹⁰
2. Reza Novitasari NPM 1641030165 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Kominukasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2020 M/ 1442 H dengan judul “ Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung” Hasil penelitian lembaga

¹⁰ Wahid harsono, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Di PT. Danish Mika Salsa Tour And Travel Sukarame* (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021)

ini sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaahnya dari segi manajemen pelayanan haji dan umrah.¹¹

3. Gita Ananda Putri NPM 1641030234 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2020 M/ 1442 H dengan judul “ Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung” Hasil penelitian ini berfokus pada fungsi manajemen pelayanan sehingga kenyamanan serta kepuasan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya.¹²

H. Metode Penelitian

Definisi Metode Penelitian yaitu metode berasal dari kata Metode yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan Logos adalah ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara seksama untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapat pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan tersebut.¹³

Sebelum memulai melakukan penelitian seorang peneliti perlu memperhatikan metode penelitian yang akan dilakukan. Karena metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Melalui penelitian kita dapat menggunakan hasilnya

¹¹ Reza Novitasari, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat calon jamaah Haji dan Umrah pada PT. Pandi Kencana Murni* (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020)

¹² Gita Ananda Putri, *Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT. Madinah Al Munawardah Wayhalim* (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020)

¹³ Marzuki, *Metode Riset*, (Yogyakarta: ekonisia, 2005), h.9

untuk menemukan dan menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara menyelesaikan setiap masalah yang ada dengan cara mengolah data-data yang sudah terkumpulkan. Sehingga metodologi penelitian merupakan kegiatan paling penting untuk menjaga realibilitas dan validitas data hasil dari penelitian yang akan digunakan untuk tujuan tertentu.

Secara singkat dapat dipahami bahwa penelitian atau riset adalah sesuatu yang dipertanyakan, karna setiap penelitian pasti akan diajukan sebuah pertanyaan dan harus ada jawaban atas pertanyaan tersebut sehingga penelitian dikatakan berhasil jika sudah terjawab semua pertanyaan yang diajukan pada saat penelitian. Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan memperoleh hasil data dan informasi yang valid. Maka dalam skripsi ini peneliti akan menguraikan metode penelitian yang dipergunakan, yaitu:

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.¹⁴ Penelitian lapangan dimaksud untuk menghimpun data yang ada dilapangan, ada pun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah haji dan umrah Kota Bandar Lampung.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah data secara kualitatif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan

¹⁴ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Cet. VII, 1996), h. 11

berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian.¹⁵ Memberikan penjelasan dan jawaban terhadap pokok permasalahan yang penulis teliti, bukan berarti untuk menguji atau mencari teori baru.

Penelitian deskriptif ini juga ditunjang oleh teknik survey literature yang dilakukan untuk memperoleh sumber data primer dari buku teks dan data sekunder dari artikel jurnal, media cetak, dan internet. Etika dalam penelitian kualitatif menjadi isu sentral karna sebagian besar penelitian ini menggunakan manusia sebagai subjek penelitian. Tidak hanya rahasia yang akan terbongkar, mungkin juga ada informasi yang seharusnya terlindungi akan tersebar. oleh karena itu dalam hal ini peneliti kualitatif dituntut untuk menjaga kearifannya dengan menjaga etika profesionalnya prinsip etika penelitian kualitatif adalah:

- a. Melindungi identitas subjek.
- b. Memperlakukan subjek dengan rasa hormat.
- c. Memperjelas persetujuan dan kesepakatan dengan subjek.
- d. Menulis apa adanya pada waktu menulis dan melaporkan penemuan-penemuan peneliti.

Penelitian ini penulis akan berusaha mencari dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan subjek dan objek penelitian yang isinya tentang manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan pada calon jamaah haji dan umrah.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan

¹⁵ Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 11

melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).¹⁶

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi ilmiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus memiliki teori dan wawasan yang luas agar dapat mengajukan pertanyaan, menganalisis, dan menyusun objek penelitian dengan lebih jelas. Penelitian kualitatif biasanya digunakan apabila masalah tidak jelas, makna tersembunyi teridentifikasi dan memastikan kebenaran data.

3. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data itu diperoleh. Adapun sumber data yang ada pada penelitian ini adalah:¹⁷

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data yang memiliki sifat up to date. Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data primer meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi¹⁸. Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara dengan kepala an staf pada PT. Bunda Asri Lestari

¹⁶ Rulam Ahmadi, *Metodeologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h. 299

¹⁷ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bkati, 2004), h. 115

¹⁸ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodlogi Penelitian Bisnis* (Makasar: Lembaga dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar, 110M) h. 110

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti berperan sebagai tangan kedua).¹⁹Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel, jurnal dan lain-lain. Dalam hal ini, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui literature yang erat kaitanya dengan objek penelitian.

4. Teknik pengumpulan Data

Matode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui metode pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memudahkan dalam pengumpulan data dilapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode interview/wawancara

Metode interview adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu arah pembicaraan tertentu terkait dengan permasalahan. Metode interview atau awancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.²⁰

Dalam metode wawancara ini peneliti akan menggali data dari Komisariss PT. Bunda Asri Lestari Ibu Hj. Ira Diah Palupi, SH. Dan Hj. Inda Auliana Izzaty, SH. Sebagai Direktur.

¹⁹ Ibid, h. 111

²⁰ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: CV) h. 188

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya wawancara bebas mengajukan kerangka pertanyaan pokok yang tersusun dengan baik tetapi dalam proses wawancara seseorang, pewawancara boleh mengembangkan pertanyaan selagi tidak melenceng atau menyimpang dari permasalahannya. Hal ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan kesalahan atas jawaban informal dan diharapkan mendapat informasi dan data yang berkualitas. Metode interview ini merupakan metode utama yang penulis terapkan dalam pengambilan data di PT. Haji dan umrah Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung, dengan informasi dan data-data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah haji dan umrah valid dan berkualitas.

b. Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik khusus. Observasi juga merupakan proses yang kompleks, yang mencakup berbagai proses biologis dan psikologis. Maka akan mempermudah penulis dalam hal pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.

Penulis menggunakan penelitian observasi non-partisipatif yaitu observasi yang tidak dilakukan pada saat acara.²¹

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen tertulis, laporan, dan surat-surat resmi. Penulis menggunakan metode

²¹ Sugiono, *metode Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabetha, 2016), h.369

ini untuk mendapatkan data-data yang resmi dan sesuai dengan keperluan penelitian untuk mendapatkan data yang objektif dan nyata. Peneliti juga harus berhati-hati dalam memilih dokumen yang hendak dijadikan sumber penelitian karena tulisan seringkali tidak sistematis, tidak akurat, ditulis dalam masa dan untuk tujuan tertentu sehingga perlu rekonstruksi. Dokumentasi juga berarti keterampilan dalam menemukan, menangani, dan merinci sumber-sumber dan merawat catatan-catatan yang mengklarifikasinya. Metode ini peneliti digunakan untuk menelaah catatan atau dokumen sebagai sumber data guna mendapatkan fakta tentang visi misi, struktur organisasi.

5. Teknik Analisis Data

Menganalisis data sangat dibutuhkan pada suatu penelitian, yaitu guna memberikan arti pada data yang sudah tersedia sehingga orang yang melihat dan membacanya dapat dengan mudah untuk memahaminya. Teknik analisis data merupakan pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan satuan urutan dasar sehingga dapat ditemukan dan dirumuskan.²²

Menurut Miles dan Huberman, analisis data dalam penelitian kualitatif, dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai merasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data dianggap kredibilitas.²³

²² Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 76

²³ Sugiyoho, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 369

Kemudian Miles dan Huberman membagi aktivitas dalam menganalisis data menjadi tiga yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Pada reduksi data, setiap penelitian akan diarahkan oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan. Maka dari itu, apabila penelitian dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dilihat asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, maka itulah yang harus dijadikan perhatian penelitian dalam melakukan reduksi data.

Reduksi data adalah suatu proses berfikir sensitif yang membutuhkan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagio peneliti baru dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi maka wawancara penelitian akan berkembang, sehingga mampu mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori signifikan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data sudah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang biasa digunakan untuk penyajian data dalam menelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang akurat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dan kesimpulan diwujudkan dengan tema.

Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sejak awal peneliti terjun ke lapangan hingga pada akhir penelitian (pengumpulan data).²⁴ Setelah data sudah diperoleh, kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Yaitu data yang di kumpulkan berupa kata-kata, objek-objek, pola-pola dalam data. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk penyajian laporan, data berasal dari sesi tanya jawab, catatan harian, serta video dokumentasi.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam memahami masalah yang akan dibahas, maka diperlukan format penulisan kerangka skripsi agar memperoleh gambaran komprehensif dalam penulisan. Secara sistematika, penulis skripsi ini terdiri dari lima

²⁴ Rulam Ahmadi *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h.299

bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Sedangkan garis besarnya, penulis skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan, dalam pendahuluan ini berisikan tentang penegasan judul, latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan teori yang berisikan tentang uraian dari definisi manajemen pelayanan haji dan umrah, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, kualitas layanan, pengertian haji dan umrah, manasik jamaah haji dan umrah, PT. Bunda Asri Lestari

BAB III Gambaran umum PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung yang berisikan tentang sejarah berdiri, visi dan misi dan struktur organisasi, tujuan dan fungsi, waktu dan tempat penyelenggaraan, manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan.

BAB IV Analisis penelitian yang didalamnya terdapat uraian hasil analisis penulis dari data yang diperoleh pada BAB III Penelitian yang berisi tentang analisis manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanan calon jamaah haji dan umrah.

BAB V Penutup, pada bab ini terdapat kesimpulan penulis dari seluruh pembahasan dan arahan rekomendasi untuk memberikan kritik dan saran terhadap penelitian ini.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN, KUALITAS LAYANAN

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Sebelum membahas tentang manajemen pelayanan maka ada baiknya kita membahas tentang apa itu manajemen terlebih dahulu, ada banyak para ahli yang mendefinisikan manajemen menurut sudut pandang yang berbeda-beda sebab itu kita yang harus memahami sendiri setidaknya dari beberapa para ahli agar lebih mengerti tentang apa itu manajemen, berikut pengertian dari manajemen:

Menurut parker manajemen adalah “seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang menyatakan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan langsung untuk penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi.¹

Andrew F. Sikula menguraikan manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Allah berfirman dalam surat Yunus ayat 31 yang berbunyi:

¹ Husaini Usman, *Manajemen* (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2012), h. 6

قُلْ مَنْ يَرْزُقُكُمْ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ أَمَّن يَمْلِكُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ
 وَمَنْ يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَيِّتِ وَيُخْرِجُ الْمَيِّتَ مِنَ الْحَيِّ وَمَنْ
 يُدَبِّرُ الْأَمْرَ فَسَيَقُولُونَ اللَّهُ فَقُلْ أَفَلَا تَتَّقُونَ ﴿٣١﴾

“Katakanlah (Muhammad), “siapakah yang memberi rezeki kepadamu dari langit dan bumi, atau siapakah yang kuasa (menciptakan) pendengaran dan penglihatan, dan siapakah yang mengeluarkan yang hidup dari yang mati dan mengeluarkan yang mati dari yang hidup, dan siapakah yang mengatur segala urusan?” maka mereka akan menjawab, “Allah”. Maka katakanlah, “mengapa kamu tidak bertakwa (kepadanya)”. (QS. Yunus [10]:31)

Bahwasanya manajemen ialah sebuah aktivitas yang dilakukan guna untuk mencapai tujuan yang dilaksanakan dalam sebuah organisasi yang dilakukan secara terstruktur.

Haroland Koontz dan Cyril O'Donnell berpendapat manajemen berpendapat manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.²

Menurut penulis agar manajemen pelayanan berkualitas, harus memenuhi fungsi-fungsi manajemen karena fungsi-fungsi manajemen sangat penting yang harus diterapkan keberhasilan dalam sebuah PT. Bunda Asri Lestari tergantung dari seberapa baik penerapan fungsi-fungsi itu diterapkan.

2. Fungsi-fungsi manajemen

Fungsi manajemen adalah rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan dan memiliki hubungan saling ketergantungan antara satu sama lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang dalam organisasi atau bagian-bagian yang

² Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, h. 3

diberi tugas untuk melaksanakan kegiatan. Fungsi manajemen menurut George R. Terry terdiri dari empat hal yaitu:

a. Perencanaan (*Planning*)

Menurut G.R. Terry, *Planning* atau perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan.³

Perencanaan juga menentukan tujuan-tujuan yang hendak akan dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa hal yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut. Sebenarnya perencanaan pada hakekatnya merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat mendasar bagi terselenggaranya suatu manajemen, karena secara keseluruhan fungsi manajemen tidak terlepas dari perencanaan. Dengan perencanaan yang didahului oleh penelitian, lebih memungkinkan persiapan yang lebih matang, baik menyangkut tenaga sumber dibutuhkan, metode yang akan ditetapkan, dan lain-lain.⁴

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan atau pengelompokan kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan dalam rangka usaha kerjasama, pengelompokan kegiatan tersebut berarti pengelompokan tanggungjawab, dan penyusun tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggungjawab, dan penyusunan tugas-tugas bagi setiap bagian yang mempunyai tanggung jawab tertentu. Kegiatan dalam hal ini akan lebih mudah dan jelas

³ George. R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta Bumi Aksara, 2000), h. 9

⁴ Awaludin primay, *Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013), h. 9

ditentukan didalam suatu bagan organisasi dan struktur organisasi.⁵

Pengorganisasian (*Organizing*) adalah keseluruhan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas- aktivitas yang berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Actuating atau yang disebut juga sebagai “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai.⁷ Pelaksanaan adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien. Sebuah pelaksanaan menjadi penting karena dapat berfungsi sebagaimana berikut:

- 1.) Mempengaruhi orang agar bersedia melakukan apa yang diinginkan, atau apa yang tidak diinginkan
- 2.) Menaklukkan daya tolak seseorang, jika ada karyawan yang enggan mengerjakan tugasnya.
- 3.)Membuat orang dapat melakukan tugasnya dengan baik. Melalui fungsi actuating dapat membuat seseorang mengerjakan perkerjaannya dengan baik.

Agar fungsi actuating tersebut dapat berjalan dengan baik maka pemimpin organisasi atau perusahaan

⁵ Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen* (Jakarta: PT. Bina Aksara, 1987), h. 9

⁶Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: GhaliaMedia, 2008), h. 21-22

⁷ George . R. Terry, *Prinsip-prinsip manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), h. 17

perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, actuating yang sebelumnya merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi itu akan sulit terujud secara optimal.⁸

d. Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengawasan (*Controlling*) adalah mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan- tindakan korektif dimana perlu. Fungsi ini dilaksanakan sebagai upaya untuk lebih menjamin bahwa semua kegiatan operasional berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan.⁹

3. Unsur- unsur Manajemen

Unsur-unsur yang terdapat dalam manajemen, menurut Manullang menyebutkan manajemen memiliki unsur-unsur yang saling mendukung dan tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lain, yaitu 6 M + 1 meliputi:

a. *Man* (manusia)

Merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan lain sebagainya. Dalam manajemen unsur man adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan

⁸ Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 153-154

⁹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 40

dan manusia pula yang melakukan prosesnya untuk mencapai suatu tujuan.

b. *Money* (uang)

Merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, karena uang termasuk modal yang dipergunakan untuk membiayai pelaksanaan program atau rencana yang telah ditetapkan. Besar kecilnya kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam sebuah lembaga atau instansi. Hal ini akan berhubungan juga dengan seberapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli dan lain sebagainya.

c. *Method* (metode)

Cara yang ditempuh atau teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas. Sebaiknya apapun metode yang digunakan, sementara dalam pelaksanaannya tidak sesuai maka hasilnya tidak akan optimal.

d. *Market* (pasar)

Merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dan hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Agar pasar dapat dikuasai maka perlu menjaga kualitas barang yang sesuai dengan selera konsumen untuk meningkatkan daya beli konsumen.

e. *Materials* (bahan-bahan)

Merupakan bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa yang akan dijual.

f. *Machine* (mesin)

Peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja, terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.¹⁰

g. *Information* (informasi)

Segala informasi yang digunakan dalam melakukan kegiatan suatu perusahaan. Informasi sangat dibutuhkan dalam manajemen. Informasi tentang apa yang sedang terkenal sekarang ini, apa yang sedang terjadi di masyarakat. informasi juga sangat penting menganalisa produk yang telah dan dipasarkan.¹¹

B. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapai tujuan-tujuan pelayanan.¹²

¹⁰ George, R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*,,h. 11-13

¹¹ Manullag, *Dasar-dasar Manajemen*,,h.8

¹² Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), h. 1

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹³

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan.¹⁴ Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop).
- c. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan jamaah secara baik.
- f. Terus berinovasi.
- g. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h. Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.
- i. Menjalinkan komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah
- j. Selalu mengontrol kualitas.

2. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut.

¹³ A. S. Moenir, h. 186

¹⁴ Ratminto dan Atik Sertiwinarsih. h. 67

Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaah.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang bertugas melayani jamaah bimbingan haji dan umrah sebagai berikut:¹⁵

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pinter, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki serta ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai

¹⁵ Kasmir, h. 186

fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya, jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharap karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

e. Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan menjaga rahasia pelanggan atau nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi

masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jamaah karyawan yang lambat akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan.

3. Standar Pelayanan Haji dan Umrah

Dalam melayani calon jamaah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, ibadah, administrasi dan kesehatan.¹⁶

Adapun standar pelayanan dalam biro penyelenggaraan haji/umrah yaitu kegiatan pelaksanaan pelayanannya meliputi:

- a. Administrasi
- b. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukahn menjadi tiga bagian, yaitu diantaranya:

- 1.) Prahaji bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ketanah suci agar caon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada ditanah suci nanti.¹⁷
- 2.) Bimbingan yang dilakukan ketika berada ditanah suci pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan

¹⁶ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12.

¹⁷ Tata sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Religi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 134

kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.

- 3.) Pasca haji bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.
 - a.)Transportasi
 - b.) Akomodasi
 - c.)Konsumsi
 - d.) Kesehatan

4. Asas-asas pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004).¹⁸

- a. Transparasi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

5. Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) Layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ke-3 bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

¹⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), h. 90

6. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/ terjamin
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.¹⁹

Oleh karena itu sarana pelayanan sangat penting dalam sebuah PT haji dan umrah Bunda Asri Lestari, dalam membantu memberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas hingga menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang memiliki kepentingan di PT Bunda Asri Lestari.

7. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam ialah agama yang mengatur segala dimensi kehidupan Al-Qur'an duturunkan Allah swt kepada manusia untuk memberikan hasil usaha berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.191

yang buruk atau tidak berkualitas, jangan sesekali-kali memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.²⁰

b. Prinsip memberikan kemudahan (*at-taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai eban yang membatasi kemerdekaannya. Maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya

c. Amanah (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

d. *Tabligh* (Menyampaikan)

Bila diartikan sebagai transparansi atau good governance dalam memberi pelayanan harus memiliki pihak-pihak yang terbuka dan tidak menyembunyikan informasi.

²⁰ Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), h. 639

e. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan yaitu ketidak berpihak kepada salah satu dari dua pihak, dalam makna yang khusus maka keadilan yang dimaksud adalah tidak terjadi pertentangan antara seseorang dengan orang lainnya karena tidak ada satu orang pun terzalimi.²¹

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono kualitas layanan mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan calon jamaah Haji dan Umrah dan akurasi penyampaiannya untuk memenuhi apa yang diharapkan calon jamaah.²²

Wyckof menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas layanan atau jasa berpusat pada kebutuhan yang diinginkan pelanggan, serta memberikan manfaat untuk mengimbangi apa yang diharapkan pelanggan.²³

Yang dimaksud kualitas pelayanan disini yaitu pelayanan yang mempunyai kualitas yang diinginkan Calon jamaah dan penyedia layanan pun harus mampu mengimbangi keinginan pelanggan agar dapat terciptanya rasa aman dan nyaman.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan merupakan penentu kualitas pelayanan, parasuraman dalam Lopiyoadi

²¹ Abu fahmi. Dkk, *HRD Syariah Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2014), h. 21

²² Didin fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran jasa*, (Sleman: Budi Utama, 2019), h. 195

²³ Ibid 195

mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Kantor PT. Bunda Asri Lestari menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menampilkan fungsi fasilitas fisik dan infrastruktur lembaga serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari penyedia layanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Lembaga dapat secara akurat dan handal dalam melayani masyarakat, serta memilih standar pelayanan yang jelas.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan untuk mendukung masyarakat dan memberi mereka layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas

d. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu lembaga untuk memperoleh keyakinan masyarakat pada lembaga ,dari keraguannya pada lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fikih Empat Madzab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Kurban)*. Jakarta: Darul Ulum Press, 1996.
- Abu Fahmi, *HRD Syariah Syariah Teori Dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ahmad Thib Raya& Siti Mushah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Jakarta: prenada media, 2003.
- Awalan Primay, *Manajemen Dakwah*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2013.
- Badaruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*. Jakarta: Bima Aksara, 1984.
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah*. Jakarta: 2000.
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Mansik Haji*. Jakarta: 2003.
- Departemen Agama RI, *Pedoman Penyelesaian Dokumen Perjalanan Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI, 2010.
- Didin Fatihudin& Anang Firmansyah, *Pemasarn Jasa*. Sleman: Budi Utama, 2019.
- Dokumentasi, *PT. Bunda Asri Lestari*
- Enny Radjab& Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makasar: Lembaga dan Penebit Universitas Muhammadiyah Makasar, 110M.
- Ensiklopedi Islam 3 Fas-kal. Jakarta: PT. Ihtiar Baru Van Hoeven, 1999.
- Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset, 2003.

- George. R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- George, R. Terry dan L. W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hayat, *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Rajawali Pres ,2017.
- Husaini Usman, *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.
- Latif Hasan Dan Nidjani Ahmad, *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Lijian Poltak Sinambel, *at Reformasi Pelayanan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* . Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: GhaliaMedia, 2008.
- Marzuki, *Metode Riset*. Yogyakarta: ekonosia, 2005.
- Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umrah Di Indonesia*. Jakarta: Bumijaksara, 2006.
- Moh E Ayub, *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insani Press, 2007.
- Muhammad Abdulkadir, *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bkati, 2004.
- Muhammad Baqir Al-Habsri, *Fikih Praktis*. Bandung: Mirzan, 1999.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010.

- Ratmito & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Rosady Ruslam, *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998.
- Rulam Ahmadi, *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2014.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Sugiyoho, *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Taisirul Karimir Rahman, *Tafsir Al- Qurthubi*. Bandung: Dar Ibnu Hazm, 2010.
- Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah Dan Wisata Religi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. Jakarta: PT. Bima Aksara, 1987.

Skripsi dan sumber online:

- Gita, Ananda Putri. 2020 *Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di Munarwadah Wayhalim. Bandar Lampung*. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Raden Intan Lampung
- Reza, novita sari. 2020 *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni*. Bandar Lampung. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Raden Intan Lampung
- Wahid, Harsono. 2021 *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Di PT. Danish Mika Salsa Tour And Travel Sukarame*. Skripsi Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Bandar Lampung. UIN Raden Intan Lampung

Wawancara :

Heri Iswanto, selaku Divisi Marketing *PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung*, wawancara, 31 mei 2023

Ririn putri, Selaku Divisi Operasional *PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung*, wawancara, 31 mei 2023

Sumber : Dokumentasi *PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung*, dicatat 23 mei 2023

Sumber: Dokumen *PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung Kota Bandar Lampung*, dicatat 23 mei 2023

