

**“MANAJEMEN PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI  
JAMAAH UMROH PT AL SHAFWAH WISATA  
MANDIRI BANDAR LAMPUNG”**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1  
(S.Sos)**

**NURUL HIDAYAH**

**NPM: 2041030129**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DAKWAH**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1446 H/2024 M**

**“MANAJEMEN PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALTAS DESTINASI  
JAMAAH UMROH PT AL SHAFWAH WISATA  
MANDIRI BANDAR LAMPUNG”.**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat GunaMemperoleh Gelar Sarjana S1 (S.Sos)**

**Oleh :**

**NURUL HIDAYAH**

**NPM: 2041030129**

**Program Studi: Manajemen Dakwah**



**Pembimbing I : Prof. Dr. H. M. Nasor, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

**LAMPUNG**

**1446 H/2024 M**

## ABSTRAK

Saat ini dunia bisnis travel umrah sangat banyak diminati oleh para konsmen karena umat islam memiliki kewajiban untuk menjalankan ibadah umrah. Besarnya umat islam di Indonesia berdampak kepada peminat ibadah haji dan umrah yang sangat tinggi. Pada zaman modern ini, manajemen menjadi salah satu bagian yang begitu penting dalam kegiatan kehidupan sehari-hari. Perlu adanya penerapan manajemen dalam sebuah kegiatan organisasi ataupun bisnis sehingga lebih mudah dalam mencapai tujuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan secara sistematis. Sumber data dalam penelitian ini adalah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pengurus PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.

Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Pelayanan yang diberikan Oleh PT. Shafwa Wisata Mandiri Bandar Lampung yaitu, memiliki karyawan yang profesional, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, Mampu melayani secara tepat mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa biro perjalanan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen sehingga berdampak pada reputasi perusahaan. Faktor pendukung dalam pelayanan di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung dipengaruhi oleh tiga hal yaitu, faktor manajemen yang baik di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, faktor reward atau hadiah, dan faktor komunikasi yang baik. Faktor penghambat ada dua hal yaitu, faktor kurangnya jumlah dan sumber daya manusia staf dan pegawai dan kurs dolar terhadap rupiah tidak stabil

**KATA KUNCI : Manajemen Pelayanan, Fungsi Manajemen,  
Faktor Pendukung Dan Penghambat**

## ABSTRACT

*Currently, the world of Umrah travel business is very much in demand by consumers because Muslims have an obligation to perform the Umrah pilgrimage. The large number of Muslims in Indonesia has an impact on the very high number of people interested in the Hajj and Umrah pilgrimages. In this modern era, management has become a very important part of daily life activities. It is necessary to implement management in an organizational or business activity so that it is easier to achieve goals. This study uses a qualitative method. In descriptive qualitative research, data analysis is carried out systematically. The data sources in this research were obtained from observations, interviews and documentation with the management of PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.*

*The service management carried out by PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung cannot be separated from management functions, namely planning, organizing, actuating and controlling. Services provided by PT. Shafwa Wisata Mandiri Bandar Lampung, namely, has professional employees, provides good facilities and infrastructure, is responsible for each congregation from start to finish, is able to serve appropriately and is able to give confidence to the congregation so that the congregation feels satisfied with the service they receive. Good service quality shows that the travel agency can fulfill consumer desires and satisfaction, thereby having an impact on the company's reputation. Supporting factors in service at PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung are influenced by three things, namely, good management factors at PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, reward factors, and good communication factors. There are two inhibiting factors, namely, the lack of number and human resources of staff and employees and the unstable exchange rate of the dollar against the rupiah*

**KEYWORDS:** *Service Management, Management Functions, Supporting and Inhibiting Factors.*

## SURAT PERNYATAAN

**Saya yang bertanda tangan dibawah ini :**

**Nama** : Nurul Hidayah  
**Npm** : 2041030129  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajmen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran 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 tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Juli 2024



Nurul Hidayah  
2041030129



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

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

Nama : Nurul Hidayah  
NPM : 2041030129  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

  
**Prof. Dr. H. Nasor, M.Si**  
NIP. 197403261999031002

  
**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**  
NIP. 197010251999032001

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

  
**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**  
NIP. 197010251999032001



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

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Tlp (0721) 703289

**PENGESAHAN**

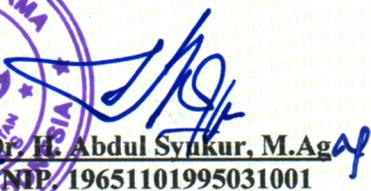
Skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung”, disusun Oleh Nurul Hidayah, NPM :2041030129, Program Studi: Manajemen Dakwah, Telah di Ujikan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal: Rabu, 24 Juli 2024.

**TIM PENGUJI**

Ketua	: Badarudin, S.Ag. M.Ag	
Sekretaris	: Rouf Tamim, M.Pd.I	(.....)
Penguji I	: Dr. Hasan Mukmin, M.A	
Penguji II	: Prof. Dr. H. Nesor, M.Si	(.....)
Penguji III	: Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I	

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi



  
Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag  
NPM. 19651101995031001

## MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا آخَسَنَ  
اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

*“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.*

(Q.S. Qashash (28): 77)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir sebagai mahasiswa. Yang diharapkan hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi segala pihak yang memerlukan. Dengan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta dan terkasih, yaitu Ibu Rojinah dan Bapak Supi'i (Alm) yang selalau menyayangi dan selalu memberikan yang terbaik, serta dukungan untuk anak-anaknya. Saya ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya yang telah mengantarkan anakmu ini sampai dijenjang pendidikan yang dicita-citakannya. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan tidak pernah lelah untuk terus mencari rezeki. Terima kasih atas untaian dan doa-doanya. Semoga kelak aku bisa menjadi orang yang bermanfaat dan membahagiakan Ibu dan Bapak.
2. Adikku yang amat saya sayangi, Luthfi Miftahul Zaki. Kehadiranmu membuat hari-hari kehadiranku menjadi lebih bahagia. Terimakasih telah menjadi teman hidup selama ini, dan maaf belum bisa memberikan yang terbaik.
3. Seluruh sanak saudara yang saya sayangi, terutama Bule Wasila, Om Wartu, dan sepupuku Nikmah Baqiyyatus Shalihah dan Avisena Novian serta keluarga besar Much Ichwani. Terimakasih telah menjadi bagian dari keluarga dan terimakasih banyak atas segala bantuan yang telah diberikan. Dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada saudara-saudara saya, yaitu Ferdian Saputra, Gita Nurani, Fadilla Saravina, Veronica Carolline, Retno Astri Karlina, dan Mike Puspita. Terima kasih sudah memberikan motivasi kepada saya selama ini.
4. Sahabat seperjuanganku, Mainur Hawa Kalsum Syafitri, Rani Puspita, Zahwa Tri Aulia, Eka Septi Fadilla, Aulia Maharani,

Aqilah Zihdan Rasbi Yalis, dan Satria Wibowo. Terima kasih sudah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini dan telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini.

5. Teruntuk Rohania, Resti Mutia Khadifah, Vany Rozauna Jabat, Putri Utami, Almuhyi Sidiq dan M. Mujiburrahman terimakasih sudah mendukung, menemani, mendengarkan dan sabar dalam menghadapi keluh kesah saya selama menulis skripsi ini.
6. Selanjutnya saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri Nurul Hidayah, yang telah berhasil menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Nurul Hidayah  
Tempat Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 23 Juli 2001  
Alamat : Jl Pulau Damar Gg Arrohman No 7  
Lk II Way Dadi Baru, Kecamatan  
Sukarame, Kota Bandar Lampung  
  
Nama Orang Tua  
Ayah : Supi'i  
Ibu : Rojinah  
Agama : Islam  
Nomor Telpn : 08985729216  
Email : [nurul.hidayahh230701@gmail.com](mailto:nurul.hidayahh230701@gmail.com)

### B. Data Pendidikan

2008-2014 : SD Negeri 1 Way Dadi, Jalan P.  
Pandan No. 2, Way Dadi, Kec  
Sukarame, Bandar Lampung  
  
2014-2017 : SMP Negeri 21 Bandar Lampung,  
Jalan Korpri Raya Blok D8, RT.  
21/RW 2, Harapan Jaya, Kec  
Sukarame, Bandar Lampung  
  
2017-2020 : SMA Negeri 5 Bandar Lampung,  
Jalan Soekarno Hatta (Bypass) Way  
Dadi Baru, Kec. Sukarame, Bandar  
Lampung  
  
2020-2024 : Universitas Islam Negeri Rade Intan  
Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu  
Komunikasi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, Taufik, Hidayah, serta Inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI JAMAAH UMROH PT AL SHAFWAH WISATA MANDIRI BANDAR LAMPUNG”** dengan baik sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana S1 pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang senantiasa yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak didunia dan akhirat. Dalam penyusunan ini penulis mendapat banyak arahan bimbingan petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak untuk itu kepada pihak yang telah membantu penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan harapan semoga telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan lebih baik lagi oleh Allah SWT.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan support berupa material maupun moril dalam penyusunan skripsi ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. H. Wan Jamaluddin, Ph.D Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. KH. Abdul Syukur, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
3. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos, M.Sos.I Selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Badaruddin, S.ag, M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah
4. Prof. Dr. H. M. Nasor, M.Si selaku pembimbing 1 dan Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos. I selaku pembimbing 2 yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Semua dosen program studi Manajemen Dakwah dan staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah

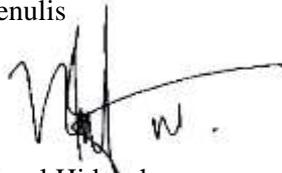
memberikan pengetahuan dan bantuan selama studi S1 ini.

6. Keluarga Besar PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung (Smarts Umrah Lampung) yang telah membantu dan mensupport dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh petugas perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta petugas perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung.
8. Teman-teman seperjuangan MD khususnya kelas C angkatan 2020 yang telah memeberikan doa dan dukungannya dalam penyelesaiannya skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sangat berjasa dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan pihak-pihak yang terlibat, yang akan dibalas dengan kebaikan-kebaikan yang berlipat ganda oleh-Nya. Penulis menyadari dalam skripsi ini masih merasakan adanya kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis milik. Atas dasar itulah saran, masukan dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan laporan ini. Somoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan ilmu bagi pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung,  
Penulis

2024



Nurul Hidayah  
NPM 2041030129

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
C. Fokus Penelitian Dan Sub Fokus Penelitian .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Masalah .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	8
H. Metode Penelitian .....	10
I. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>

A. Manajemen .....	15
1. Pengertian Manajemen.....	15
2. Fungsi Manajemen.....	18
3. Unsur-Unsur Manajemen.....	21
B. Pelayanan.....	25
1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Faktor-Faktor Pelayanan .....	26
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
C. Manajemen Pelayanan .....	30
D. Loyalitas Destinasi.....	31
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Gambaran Umum PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	23
1. Letak Geografis PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	23
2. Sejarah Singkat PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	23
3. Visi Dan Misi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	35
4. Struktur Organisasi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.....	36
5. Produk-Produk PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	40
6. Fasilitas PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	47
7. Daya Minat Jamaah PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.....	50

B. Manajemen Pelayanan Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	52
--	----

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI JAMAAH  
UMROH PT AL SHAFWAH WISATA MANDIRI BANDAR  
LAMPUNG..... 65**

A. Analisis Manajemen Pelayanan Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	65
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung .....	70

**BAB V PENUTUP ..... 71**

A. Kesimpulan .....	71
B. Rekomendasi .....	72

**DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

3.1 Perlengkapan Jamaah .....	40
3.2 Paket Umrah.....	40
3.3 Paket Haji.....	42
3.4 Paket Oleh-Oleh .....	45
3.5 Fasilitas .....	47



## DAFTAR GAMBAR

3.1 Alamat PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.....	33
3.2 Struktur Organisasi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.....	37



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

**Skripsi ini berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI JAMAAH UMROH PT AL SHAFWAH WISATA MANDIRI BANDAR LAMPUNG.”**

Sehingga penulis perlu menjelaskan maksud dari judul dalam pengertian istilah-istilah yang terdapat pada judul tersebut, adapun beberapa hal yang akan penulis jelaskan sebagai berikut:

Manajemen berasal dari kata bahasa Inggris, *management* yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>1</sup> Pengaturan dilakukan melalui proses dan di atur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk emewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>2</sup>

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan

---

<sup>1</sup> M.Munir Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006). h. 9.

<sup>2</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen (Dasar, Pengertian Dan Masalah)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). H.1

ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>3</sup> Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses sebagai pelayanan yang berlangsung secara rutin.

Menurut Ratmiko, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuantujuan pelayanan.<sup>4</sup>

Loyalitas Destinasi adalah loyalitas yang ditunjukkan oleh konsumen dengan kunjungan berulang terhadap destinasi wisata. Selain itu dalam mengukur tingkat destinasi dengan konteks determinan wisatawan yang mungkin atau tidak mungkin untuk kembali ke destinasi tersebut atau melakukan kunjungan kembali.<sup>5</sup>

## **B. Latar Belakang Masalah**

Di era perekonomian global persaingan bisnis semakin tinggi, bukan hanya pada industri maufaktur saja namun industri jasa pun mengikuti arus persaingan yang tinggi. Saat ini dunia bisnis travel umrah sangat banyak diminati oleh para konsmen karena umat islam memiliki kewajiban untuk menjalankan ibadah umrah. Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci.

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010). h.22

<sup>4</sup> Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, dan Josef Kairupan, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow”, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 1, (2018).

<sup>5</sup> Diah Harjaningtyas Sentoso, Erna Andajani, dan Siti Rahayu, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh”, *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Manajemen (ABM)*, Vol . 28, No. 02, (2021): halaman, 29-36

Besarnya umat islam di Indonesia berdampak kepada peminat ibadah haji dan umrah yang sangat tinggi. Tahun demi tahun, antrian haji semakin memanjang. Mengingat daftar ibadah haji yang lama membuat umat muslim di Indonesia memilih untuk menunaikan ibadah umroh terlebih dahulu dengan melakukan kegiatan berwisata ke suatu tempat yang memiliki makna khusus bagi umat beragama islam.

Pada zaman modern ini, manajemen menjadi salah satu bagian yang begitu penting dalam kegiatan kehidupan sehari-hari. Perlu adanya penerapan manajemen dalam sebuah kegiatan organisasi ataupun bisnis sehingga lebih mudah dalam mencapai tujuan. Manajemen adalah ilmu, proses dan seni dimana terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Jadi, setiap tindakan yang dilakukan baik itu perencanaan, perorganisasian, pergerakan serta pengendalian itu merupakan hal yang saling berhubungan sehingga berdampak langsung dalam kelancaran dalam mencapai sebuah tujuan.<sup>6</sup>

Salah satu bentuk kegiatannya adalah perjalanan umroh yang dikemas dengan nuansa ibadah. Umroh merupakan perjalanan ibadah sedangkan wisata religi merupakan perjalanan wisata di luar kegiatan umrah. Tujuan umroh umumnya adalah Madinah dan Mekah. Adapun destinasi wisata di Madinah antara lain Masjid Nabawi, Masjid Quba, Jabal Uhud, Kebun Kurma dan masih ada yang lainnya, sedangkan destinasi wisata di Mekah antara lain Masjidil Haram, Padang Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Pemakaman Ma'la, Masjid Tan'im.

---

<sup>6</sup>Rifaldi Dwi Syahputra, dan Nuri Aslami, "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry", Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU), Vol.1, No.3, Agustus 2023.

Hal ini menjadi peluang bisnis dalam pelayanan ibadah umroh. Namun tinggi kebutuhan jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah, seringkali dimanfaatkan oleh penyelenggara perjalanan ibadah umroh yang tidak bertanggung jawab. tingginya permintaan pelanggan tidak diimbangi dengan kinerja layanan yang diberikan, seperti perhatian dalam mempertahankan kualitas layanan, keluhan pelanggan, serta kurangnya pihak manajemen dalam mengelola usahanya dengan baik. Sehingga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan berkurang.

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:



Yā ayyuhallażīna āmanū anfiqū min tayyibāti mā kasabtum wa mimmā akhrajnā lakum minal-ard, wa lā tayammamul-khabīša min-hu tunfiquna wa lastum bi`ākhizīthi illā an tugmiḍu fih, wa'lamū annallāha ganiyyun ḥamīd

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”.

Dari ayat diatas memerintahkan bahwa bagaimana seorang pelayan publik bisa memberikan pelayanan terhadap jamaah sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain dan sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan. Karena semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar kepuasan jamaah dapat terpenuhi.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan lepas dari kualitas pelayanan, karena pada dasarnya perusahaan jasa menjual jasa dengan tujuan mendapatkan kepuasan konsumen yang diukur dari kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri. Biro perjalanan umrah merupakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, sehingga akan sangat menonjolkan kualitas pelayanan dalam pekerjaannya dengan tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan bahwa biro perjalanan dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen.<sup>7</sup>

Reputasi perusahaan juga akan mengalami masalah apabila perusahaan tidak dapat melakukan servis yang baik. Maka dari itu demi mendapatkan kepuasan dari konsumen perusahaan harus memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat, tepat, mampu berkomunikasi secara jelas. Agar tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah dapat berjalan dengan

---

<sup>7</sup> Risky Kusumadani, Irfandi Achmad Fauzi DH, dan Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah PT Armina Mabror Kota Blitar (Tahun 2012-2016)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 48, No. 1, (2017)

sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jamaah Haji dan Umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>8</sup> Selain itu juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas destinasi yang memainkan peran mediasi pada hubungan kepuasan dan loyalitas destinasi. Para pengelola destinasi harus mempertahankan kepercayaan wisatawan agar dapat meningkatkan loyalitas destinasi.<sup>9</sup>

PT Al Shafwah Wisata Mandiri adalah perusahaan yang telah mendapat izin baik bergerak dalam bidang Travel Haji dan Umrah yang dimana perusahaan tersebut berdiri mulai dari tahun 2019 hingga pada saat sekarang ini. PT Al Shafwah Wisata Mandiri bekerja dengan bersistemkan team yang dimana team tersebut memiliki keahliannya masing-masing dan saling terhubung satu dengan yang lainnya. PT Al Shafwah Wisata Mandiri bukan hanya menjadikan travel haji dan umroh sebagai orientasi bisnis belaka, melainkan adalah supaya jamaah memang berniat untuk ibadah bukan hanya untuk jalan- jalan. Selain itu ibadah harus sesuai dengan yang diajarkan Rasulullah SAW. dan berharap jamaah mendapatkan pahala di sisi Allah.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri berkomitmen

---

<sup>8</sup> Nisya Nainita Simbolon, Imsar, “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara, *Jurnal Penelitian Tambusai*, Vol. 5, No. 3, (2021)

<sup>9</sup> I Putu Utama, “Pengujian Variabel Anteseden loyalitas Destinasi Wisatawan Mancanegara Di Bali”, *Warmedewa Management And Business Journal (WMBJ)*, Vol. 1, No. 1, (2019)

membimbing yang berpengalaman, dan memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik dengan dukungan tenaga yang professional dan amanah. Sehingga jamaah yang sudah melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah dapat memberikan feedback yang baik kepada perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Destinasi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung”.

### **C. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian**

Agar pembahasan ini lebih terarah penulis memfokuskan penelitian ini dilakukan di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung. Dan subfokus yang akan dibahas yaitu manajemen pelayanan mulai dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk meningkatkan loyalitas destinasi jamaah umroh.

### **D. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian yang telah penulis kemukakan dalam latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini, yaitu :  
Bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas destinasi jamaah umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui

manajemen pelayanan dalam meningkatkan loyalitas destinasi jamaah umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung

#### **F. Manfaat Penelitian**

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang terkait dengan loyalitas destinasi dengan proses manajemen pelayanan yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan acuan dan motivasi khususnya bagi penulis dan bahan pertimbangan bagi lembaga dalam meningkatkan pelayanannya dimasa yang akan datang.

#### **G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang membahas tentang contoh perbandingan peneliti dalam membuat suatu penelitian sehingga dapat membantu peneliti mengenali perspektif penelitian lain dengan menerapkan pembahasan yang serupa dengan peneliti lain. Penelitian terdahulu juga akan memudahkan kita mengidentifikasi langkah-langkah sistematis untuk mengembangkan penelitian.

1. Reza Novitasari NPM 1641030165 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 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 ini sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaahnya dari segi manajemen pelayanan haji dan umrah.<sup>10</sup>

2. Fitria Handayani NPM 1941030035 Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2023 M/1442 H dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung” Hasil penelitian ini bahwa PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen dari planning, organizing, actuating, maupun controlling.<sup>11</sup>
3. 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,

---

<sup>10</sup> 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)*

<sup>11</sup> Fitria Handayani, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari (Kota Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023)*

haji, umrah, dan lain sebagainya.<sup>12</sup>

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “Metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *logos* ilmu atau pengetahuan. Jadi metode adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara rinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.<sup>13</sup>

Metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengertian metodologi adalah pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan metode. Sedangkan yang dimaksud dengan metode penelitian adalah menemukan secara praktis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya.<sup>14</sup>

### 1. Jenis Dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis penelitian

Penelitian ini adalah penelitian jenis lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang langsung

---

<sup>12</sup> Wahid Harsono, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Danish Mika Salsa Tours And Travel Sukarame (Kota Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021)*

<sup>13</sup> Cholid Narboku dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997). h. 35.

<sup>14</sup> Sadarmayanti Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2002). h.25.

dilakukan di lapangan atau pada responden<sup>15</sup>

b. Sifat penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata atau lisan dari fenomena yang diteliti atau orang yang berkompeten dibidangnya.<sup>16</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pada penelitian kualitatif riset bersifat deskriptif analisis data yang dilakukan melalui pengaturan data secara logis dan sistematis. Analisis data dilakukan sedari awal peneliti terjun langsung ke lapangan hingga akhir penelitian (pengumpulan data).

Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai kunci. Oleh sebab itu 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 dalam penelitian ini adalah dari data primer dan sekunder. Untuk Data primer dalam penelitian

---

<sup>15</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, Ct.VII, 1996). h. 102

<sup>16</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research, Jilid 1* (Yogyakarta: Fak Psi UGM, 1986). h.3.

ini akan diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pengurus PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung. Sedangkan unruk data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku-buku, artikel, jurnal maupun data lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data.

##### a. Metode Interview/Wawancara

Metode interview adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.<sup>17</sup> Peneliti akan melakukan wawancara dengan pengurus PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, beberapa jama'ah yang telah melaksanakan ibadah umroh di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung sebagai data pelengkap dari hasil penelitian. Wawancara ini dilakukan secara terbuka untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT AL Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.

##### b. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indera

---

<sup>17</sup> Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008). h. 8.

lainnya seperti telinga, penciuman, dan kulit.<sup>18</sup> Karena itu observasi adalah teknik pengumpulan data yang diarahkan pada kegiatan memperlihatkan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam hubungan tersebut. Pada observasi ini penulis akan menggunakannya dengan maksud untuk mendapatkan data yang efektif mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT AL Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penulisan. Dokumentasi yang diteliti dapat berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumentasi adalah suatu metode dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang tersedia, baik berupa surat, catatan harian, cinderamata, laporan, dan sebagainya.

Dokumentasi ini dapat berupa dokumen-dokumen tertulis maupun tidak tertulis, dokumen tertulis dapat berupa buku, surat kabar, notulen, dan sebagainya yang terdapat di PT AL Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan dokumen yang tidak tertulis yaitu berupa foto atau aktifitas pada penelitian di lapangan.

## I. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini disusun secara sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I : Pendahuluan

Yang berisikan tentang Penegasan Judul, Latar

---

<sup>18</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 118

Belakang Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

## BAB II : Landasan Teori

Bab ini akan dideskripsikan tentang teori pendukung penelitian sesuai dengan judul dari penelitian ini mengenai teori manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, teori pelayanan, dan teori loyalitas destinasi.

## BAB III : Metode Penelitian

Menjelaskan tentang deskripsi dari objek penelitian seperti sejarah, visi dan misi, struktur organisasi dan lain-lain.

## BAB IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini akan membahas tentang analisis hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

## BAB V : Penutup

Dalam bab ini akan dideskripsikan mengenai kesimpulan dari penelitian dan juga berisikan saran atau rekomendasi yang terdapat saran dari hasil penelitian. Daftar Pustaka Lampiran

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Kata “manajemen” berasal dari bahasa latin “*manus*” yang berarti “tangan” dan “*agere*” yang berarti “melakukan”. Dari dua kata tersebut dengan arti masing-masing yang terkandung di dalamnya merupakan arti secara etimologi. Selanjutnya kata “*manus*” dan “*agere*” digabung menjadi satu kesatuan kata kerja “*managere*” yang mengandung arti “menangani”. Pengertian ini dalam ilmu ketatabahasaan disebut sebagai pengertian secara terminologi. “*Managere*” diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja menjadi “*to manage*” dengan kata benda “*management*”. Julukan bagi orang yang melakukan kegiatan manajemen disebut manager atau manajer (dalam bahasa Indonesia). sedangkan dalam bahasa Prancis disebut “*ménagement*” yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Kata “*management*” dalam bahasa Indonesia diterjemahkan menjadi manajemen, yang mengandung arti “pengelolaan”.

Menurut Mary Parker Follett sebagai pengusung aliran teori organisasi klasik, beliau memandang bahwa manajemen sebagai *the art of getting things done through people* (seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain). Definisi ini mengandung arti bahwa untuk

menyelesaikan suatu pekerjaan, kita membutuhkan orang lain, dan pelaksanaannya adalah suatu kemampuan atau keterampilan pribadi (seni) di dalamnya.

Nickels, Mc. Hugh dan Mc. Hugh, Sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.

Luther Gullick, manajemen sebagai suatu bidang *science* (ilmu pengetahuan) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan, dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi manusia. Dikatakan sebagai ilmu, karena menggunakan metode ilmiah yang menggabungkan antara pemikiran (*rationalisme*) dan *empirisme* (pandangan yang didasari pengalaman yang telah terjadi).

James A.F Stoner dan Gilbert Jr, manajemen merupakan proses *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pengarahan) dan *Controlling* (pengawasan) terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Ernie dan Kurniawan, manajemen merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan.

Definisi di atas memperlihatkan bahwa ada yang

memandang manajemen itu sebagai ‘proses’, dan ada pula yang memandangnya sebagai ‘seni’. Mengartikan manajemen sebagai ‘seni’ mengandung makna bahwa ada kemampuan atau keterampilan pribadi seseorang, mulai dari berkomunikasi, perencanaan, keputusan dan lain-lain yang selalu bervariasi, dan sang pemimpin tersebut menggunakan pendekatan artistik (seni) kreatifitas, sedang mereka mengartikan manajemen sebagai ‘proses’ adalah cara sistematis untuk melakukan suatu kegiatan/pekerjaan tersebut tanpa memandang adanya kecakapan atau keterampilan khusus dan harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau diinginkan.

Pengertian di atas mencerminkan bahwa manajemen itu begitu luas, dan dalam kenyataannya tidak ada definisi yang digunakan secara konsisten antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain, organisasi yang satu dengan organisasi yang lain, atau kegiatan yang satu dengan kegiatan yang lain. Namun, secara umum dan sederhana mencakup aspek penting dalam pengelolaan bisnis/organisasi, manajemen itu adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan organisasi yang efektif dan efisien melalui proses POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Dr. (Cand) Suhardi, S.E., M.M, *Pengantar Manajemen Dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hal 22-24.

## 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi, baik organisasi, industri, perbankan, maupun pendidikan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Paling tidak kelima fungsi tersebut dianggap mencukupi bagi aktivitas manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya material melalui kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>20</sup> Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-fungsi manajemen, sebagaimana diterangkan oleh Nickels dan Mchugh, terdiri dari empat fungsi yaitu :

### a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang.,

---

<sup>20</sup> Dr. Candra Wijaya, dan M.Pd Muhammad Rifa'i, M.Pd, *Dasar-Dasar Manajemen Dalam Mengoptimalkan Pengolahan Organisasi Secara Efektif Dan Efisien*, (Medan, Perdana Publising, 2016) hal 26.

misalnya bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.<sup>21</sup>

c) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan 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. 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:

---

<sup>21</sup> Ernie Tisnawati Sule, dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2019), hal.

- 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 pekerjaannya dengan baik.<sup>22</sup>

Agar fungsi actuating tersebut dapat berjalan dengan baik maka pemimpin organisasi atau perusahaan perlu memberi rangsangan dalam bentuk motivasi, actuating yang sebelumnya merupakan upaya untuk mewujudkan rencana menjadi realisasi itu akan sulit terwujud secara optimal.

#### 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

---

<sup>22</sup> Dr. (Cand) SUHARDI, S.E., M.M, *Pengantar Manajemen Dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hal 153-154.

rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, pengawasan merupakan kegiatan yang sistematis untuk memantau penyelenggaraan kegiatan.<sup>23</sup>

### 3. Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Malayu S.P Hasibuan unsur-unsur manajemen terdiri dari men, money, methods, materials, machines, dan market. Keberadaan unsur-unsur manajemen tersebut jika dikelola dengan baik akan lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.<sup>24</sup> Untuk lebih mendalami pemahaman terhadap unsur-unsur manajemen tersebut, akan dijelaskan sebagai berikut:

a) *Man* (Manusia)

Manusia merupakan sarana penting dan utama dalam setiap manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Berbagai kegiatan seperti yang terdapat dalam fungsi manajemen memerlukan adanya sumber daya manusia untuk menjalankannya

b) *Money* (Uang)

Uang selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mulai dari pendirian perusahaan, proses produksi,

---

<sup>23</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategi* ( Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.

<sup>24</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 1

dan lain sebagainya. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar (*cashflow*) dalam perusahaan. Oleh sebab itu, uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kelancaran atau ketidaklancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membayar gaji karyawan, kebutuhan material dan bahan baku, pembelian dan perawatan peralatan yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuannya.

c) *Method (Metode)*

Dalam pelaksanaan pekerjaan, diperlukannya metode atau sistem kerja. Suatu sistem yang baik akan memperlancar jalannya suatu pekerjaan. Sebuah metode atau sistem kerja akan sangat dibutuhkan dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Metode atau sistem ini bertindak sebagai pemandu sikap dan tingkah laku, serta tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut. Akan tetapi, hal yang perlu diingat meskipun metode atau sistem yang dibangun

sudah cukup baik, tapi orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak memiliki pengalaman, maka hasilnya tidak akan memuaskan. Metode sangat penting agar kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Manusia dihadapkan pada berbagai alternatif metode cara dalam menjalankan pekerjaan sehingga cara yang dilakukannya dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

d) *Materials* (Bahan-Bahan)

Bahan terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, juga harus menggunakan material dan bahan baku sebagai salah satu sarana. Sebab bahan dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa bahan tidak akan tercapai hasil yang diinginkan. Penentuan jumlah bahan juga menentukan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam aktivitas sehari-harinya. Bahan-bahan/perlengkapan dianggap sebagai alat atau sarana manajemen, karena dalam proses pelaksanaan kegiatan, manusia menggunakan bahan-bahan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

e) *Machines* (Mesin )

Mesin memegang peranan penting dalam proses produksi setelah terjadinya revolusi industri.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, menyebabkan penggunaan mesin semakin menonjol. Hal ini karena banyaknya mesinmesin baru yang ditemukan oleh para ahli sehingga memungkinkan peningkatan dalam produksi. Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat dibutuhkan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar, serta menciptakan efisiensi kerja. Produktivitas akan semakin tinggi dengan kehadiran teknologi canggih sebagai pengganti dari tenaga manusia yang terbatas dan memiliki biaya yang relatif besar.

f) *Market* (Pasar)

Pasar merupakan tempat kita memasarkan produk yang telah diproduksi. Pasar sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Pasar tersebut berupa masyarakat (pelanggan) itu sendiri. Dalam dunia bisnis, pasar memegang posisi yang cukup penting dan strategis. Pasar sebagai ujung tombak dalam suatu aktivitas bisnis, karena disanalah bisnis bisa mendapatkan keuntungan. Bisnis selalu mengutamakan konsumen dan pasar, dimana sebagai pelaku bisnis apabila ingin berkembang dan maju, maka harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasar.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Viola , Errie Margery dan Seri, “Pengaruh harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil honda PT. Istana Deli Kejayaan

## B. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>26</sup> Ada beberapa pendapat mengenai pengertian pelayanan, *Kotler* mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>27</sup>

Menurut *Gronnos* pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen.

Soetopo dan Napitupulu memberikan definisi tentang pelayanan adalah, suatu usaha atau rangkaian

---

(IDK2) Medan”, Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM,) Vol. 1, No. 2, (Oktober, 2023).

<sup>26</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22.

<sup>27</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Indeks, 2007), h.42.

usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan sebagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan.<sup>28</sup>

Berkaitan dengan pernyataan di atas, maka pengertian pelayanan adalah suatu proses dalam rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan usaha orang lain dan membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Oleh karena itu pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang diperlukan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

## 2. Faktor-Faktor Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan antara lain:<sup>29</sup>

### a. Akses

---

<sup>28</sup> Maulidiah, *Pelayanan Publik Administrasi Terpadu Kecamatan*, (Bandung: Cv Indra Prahasta, 2014), hal.35.

<sup>29</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2, j.107.

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai.

b. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti.

c. Kompetensi

Pegawai atau Karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d. Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

e. Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa percaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan konsumen.

f. Reabilitas

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cermat.

g. Cepat Tanggap

Pegawai atau karyawan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen.

h. Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

Dari beberapa faktor, di atas kemudian Parasuraman, Zaithaml, dan Berry yang dikutip Fandy

Tjiptono diidentifikasi menjadi lima dimensi pokok yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan.<sup>30</sup>

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsumen akan menilai kualitas pelayanan dari beberapa dimensi yang dianggap penting sesuai dengan keinginan dan harapannya. Berikut merupakan dimensi yang umumnya dinilai oleh nasabah, yakni :

a. Tangibles (Bukti Nyata)

Tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Pelayanan baik yang ditunjukkan dengan bukti fisik berupa penampilan yang baik, saran dan prasarana sesuai dengan kebutuhan konsumen/nasabah, serafit keadaan lingkungan yang nyaman dan aman sesuai keinginan konsumen yang menjadi target pasarnya. Bukti fisik antara kenyamanan ruangan, perlengkapan dan peralatan dengan teknologi yang sesuai, serta penampilan pegawainya.

b. Reability (Kehandalan)

Reability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai harapan dan keinginan konsumen secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti kecepatan waktu, pelayanan yang sesuai, ketepatan pelayanan, dan sikap simpatik.

---

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h.14.

c. Responsiveness (Ketangkapan)

Responsiveness adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Jaminan terdiri dari berbagai komponen antara lain jaminan adanya komunikasi yang memadai, kredibilitas, jaminan keamanan, jaminan kompetensi, dan sopan santun.

e. Empathy (Kepedulian)

Empathy yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

### C. Manajemen Pelayanan

Manajemen Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.<sup>31</sup> Menurut *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.

Menurut *Ratminto*, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuantujuan pelayanan.<sup>32</sup> Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan, bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan pengertian di atas, pengertian manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai suatu proses

---

<sup>31</sup> Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal. 2-4.

<sup>32</sup> Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, dan Josef Kairupan, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, No. 1, (2018).

penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas, aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan tujuan pelayanan.

#### 4. Loyalitas Destinasi

Dalam konsep pemasaran loyalitas merupakan hasil dari aktivitas pemasaran dan dapat menjadi salah satu ukuran kinerja bisnis. Secara umum loyalitas diartikan sebagai keputusan pelanggan untuk terus berlangganan secara sukarela dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Dalam konteks pariwisata, tindakan nyata dari loyalitas adalah melakukan kunjungan kembali yang bermanfaat bagi destinasi dalam memperoleh keuntungan.

Menurut *Yoon dan Uysal* loyalitas destinasi mengacu pada frekuensi mengulangi kunjungan atau keinginan relatif sama untuk mengunjungi ulang destinasi. Loyalitas destinasi memberikan harapan bahwa destinasi akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dengan wisatawan.<sup>33</sup>

Komitmen dari pelanggan yang bertahan dalam membeli kembali suatu produk atau jasa di masa yang akan datang dapat mengembangkan loyalitas perusahaan terhadap pelanggan. Ini menjadi salah satu strategi yang

---

<sup>33</sup> I Putu Utama, "Pengujian Variabel Anteseden Loyalitas Destinasi Wisatawan Mancanegara Di Bali", *Warmadewa Management Of Business Journal (WMBJ)*, Vol., No.1, (2019).

penting karena memanfaatkan pelanggan yang sudah ada, pelanggan yang setia tidak hanya mewakili sebagai sumber pendapatan yang stabil, melainkan pelanggan yang setia juga bisa menyebarkan informasi kepada jaringan teman dan calon wisatawan agar informasi yang diberi bisa menimbulkan niat berkunjung kepada calon wisatawan.<sup>34</sup>



---

<sup>34</sup> Robby Kurniawan, dan Junkeezy Siaurence, “Analisa Pengaruh Citra Destinasi, Loyalitas Destinasi, Kualitas Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Ke Kota Batam”, *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, Vol.6, No.3, (2024).

## **BAB III**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

##### **1. Letak Geografis PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, Jl. Teuku Umar No. 38C, Kedaton, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.



*Gambar 3.1*

##### **2. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Al Shafwah Wisata Mandiri adalah perusahaan yang merupakan bagian dari Dream Group, Smarts Umrah berdiri didasari permasalahan terhadap Jamaah Umrah di Indonesia mulai dari tidak pastinya jadwal keberangkatan dan juga pelayanannya kurang maksimal.

Untuk itu Smarts Umrah hadir untuk memberikan solusi yaitu, langsung berangkat tanpa tunggu-tunggu dengan maskapai, hotel terbaik, pelayanan sebelum keberangkatan, pelayanan selama umrah, hingga pelayanan jamaah kembali ke Indonesia. PT Al Shafwah Wisata Mandiri didirikan oleh bapak Halid Umar Bakadam dibawah naungan manajemen PT Dream Tour Dan Travel (Dream Group) pada tanggal 10 Oktober 2010. Dalam pendirian tersebut beliau menunjuk Bapak Rian Darmawan sebagai Direktur utama.

Seiring perjalanan waktu pasar umrah di Provinsi Lampung sangat meningkat pesat, sehingga Bapak Halid Umar dan Rian Darmawan mendirikan cabang perusahaan di Bandar Lampung pada tahun 2016, Beliau menunjuk seseorang yang sudah berpengalaman di bidang Tour And Travel yaitu Bapak Andre Pebrian Perdana sebagai pimpinan cabang. Secara resmi, PT Al Shafwah Wisata Mandiri mendapatkan izin operasional penyelenggaraan umroh dan haji pada tahun 2019, saat ini sudah berjalan selama 5 tahun dan memberangkatkan ratusan jamaah setiap tahunnya. Perusahaan ini telah menjadi ahli dalam menentukan kebutuhan dan persyaratan untuk setiap group keberangkatan dan juga telah berpengalaman melayani Umroh *Corporate* (Perusahaan) ataupun Instansi, baik itu swasta maupun pemerintah.

Menjadi seorang *Tourleader* umroh yang profesional adalah perjalanan yang menyenangkan dan bermakna. Ini memerlukan pendidikan, pemahaman mendalam tentang

perjalanan umrah, keterampilan komunikasi yang kuat, dan komitmen terhadap integritas dan etika. Dengan pendidikan yang tepat, pengalaman, dan kerja keras, dapat menjadi seorang *Tourleader* umroh yang sukses dan membantu jamaah menjalani perjalanan ibadah yang bermakna. Dan untuk menjadi *Tourleader* umroh, diperlukan seseorang yang sudah mengikuti pelatihan agar pelayanannya juga maksimal. Kegunaan mengikuti program sertifikasi untuk *Tourleader* umroh dapat meningkatkan kredibilitas dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perjalanan.

### **3. Visi Dan Misi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

Visi dan Misi perusahaan biro jasa PT Al Shafwah Wisata Mandiri adalah:

#### **a. Visi**

PT Al Shafwah Wisata Mandiri memiliki visi untuk menjadi perusahaan Tour and Travel yang terbaik dan terbaik di Indonesia.

#### **b. Misi**

1. Menyelenggarakan ibadah umrah dengan kualitas layanan terbaik untuk mencapai kesempurnaan ibadah.
2. Mengembangkan wisata reguler dan religi sebagai sebuah alternatif perjalanan wisata bagi pelanggan.
3. Mengembangkan *ICE Tourism* dengan

pendekatan inofatif dan progressif sebagai sebuah bisnis pariwisata yang terus berkembang.

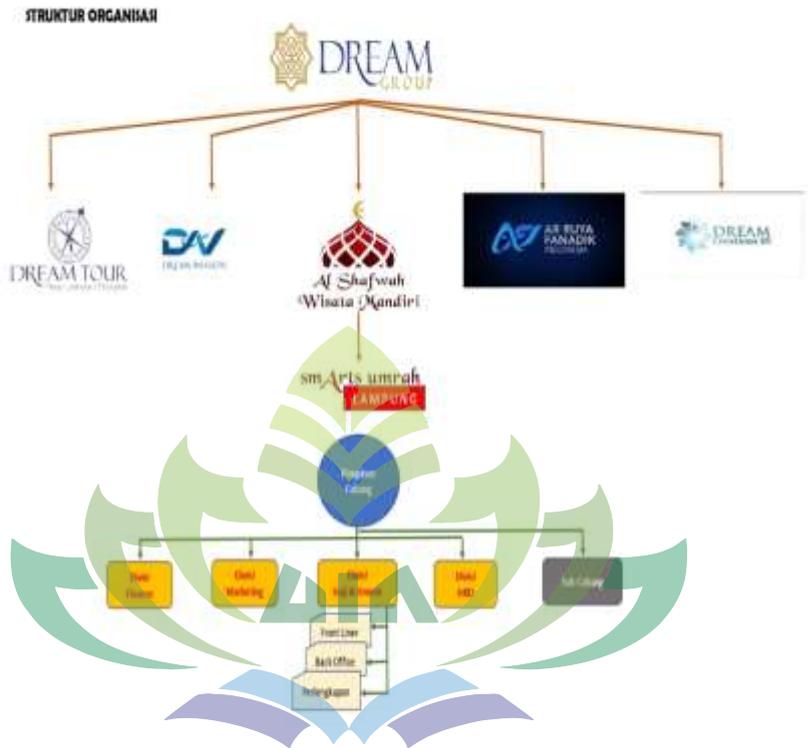
4. Meningkatkan tata kelola perusahaan dengan menerapkan manajemen modern untuk menjadi perusahaan yang efisien dan progresif.
5. Inofatif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.
6. Memberi manfaat kepada pemegang saham dan karyawan secara berkelanjutan dengan menjadikan perusahaan ini menjadi perusahaan yang menguntungkan.<sup>35</sup>

#### **4. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi PT. Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung memiliki pimpinan cabang yang membawahi beberapa divisi, diantaranya adalah divisi finance, divisi marketing, divisi haji dan umroh ( terbagi menjadi front liner, back office, dan perlengkapan), dan divisi HRD.

---

<sup>35</sup> Website Smarts Umrah <https://smartsumrah.com/> diakses pada tanggal 21 mei 2024



**Gambar 3.2**

*(Sumber : Pengurus PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung)*

Adapun tugas-tugas dan masing-masing divisi yaitu:

1. Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi dan menjalankan kegiatan kantor secara menyeluruh.

2. Finance

a. Bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berhubungan dengan keuangan

b. Melakukan pencatatan-pencatatan atas segala transaksi yang terjadi dalam perusahaan ke dalam buku-buku yang telah di atur mulai dari buku harian sampai ke buku besar dan meyajikan dalam bentuk laporan keuangan.

3. Divisi Marketing

a. Melakukan promosi menggunakan materi yang sudah dipelajari dan menjelaskan profil perusahaan, produk yang ditawarkan, dan kinerja perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan di depan konsumen.

b. Mengelola situs dan media sosial milik perusahaan untuk meningkatkan brand terhadap produk yang di tawarkan

c. Melakukan riset pasar untuk mendapatkan target konsumen yang sesuai dengan produk yang ditawarkan. Riset pasar dan konsumen sangat penting untuk mendukung dan mengoptimalkan penjualan produk di perusahaan.

d. Selain menyusun strategi yang berkaitan dengan

pemasaran, divisi marketing juga bertugas untuk menjalin kerjasama dengan vendor dan pihak ketiga.

- e. Divisi marketing bertanggung jawab mengawasi jalannya kerjasama dengan pihak ketiga dan vendor untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang bisa merugikan perusahaan.

#### 4. Divisi Haji Dan Umroh

##### a. Front Office

Front Office bertugas menyambut jamaah saat memasuki kantor, mengatasi masalah dan menyelesaikan jika terjadi konflik yang dihadapi jamaah, membantu jamaah melakukan pembayaran uang muka serta menjelaskan produk secara detail kepada jamaah.

##### b. Back Office

Back Office bertugas mengelola administrasi jamaah seperti pembuatan paspor dan visa, pemesanan maskapai dan hotel, pengarsipan dokumen-dokumen milik jamaah, dan melakukan tindak lanjut terhadap permintaan jamaah yang disampaikan pada bagian front office.

##### c. Perlengkapan

Perlengkapan bertugas untuk memastikan barang apa saja yang akan diberikan ke jamaah untuk keberangkatan. Barang-barang yang akan diberikan ke jamaah antara lain:

**Tabel 3.1**

Laki-Laki	Perempuan
Koper Besar	Koper Besar
Koper Kabin	Koper Kabin
Tas Serut	Tas Serut
Tas Selempang	Tas Selempang
Buku Do'a	Buku Do'a
Baju Koko	Mukena
Kain Ihram	Jilbab
Batik Smarts	Batik Smats
Sabuk Ihram	

### 5. Divisi HRD

HRD bertugas melakukan rekrutmen karyawan, evaluasi kinerja karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dan merencanakan program-program lain yang bermanfaat.

## 5. Produk-Produk PT Al Shafwah Wisata Mandiri

**Tabel 3.2**

### 1. Paket umrah

Paket Umrah Exclusive 9 Hari 15 September 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp. 36.000.000	Rp. 35.200.000	Rp. 33.700.000

Akomondasi : Flight/penerbangan Garuda Indonesia

: Hotel Mekkah (Double Tree By Hilton)

: Hotel Madinah (Durrat Elman)

Paket Umrah Super Promo 9 Hari 24 Oktober 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp. 31.500.000	Rp. 30.500.000	Rp. 29.500.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Lion Air

: Hotel Mekkah (Le Meridien Tower)

: Hotel Madinah (Durrat Al Eiman)

Paket Umrah Promo 9 Hari 27 September 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp. 32.500.000	Rp. 31.500.000	Rp. 30.500.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Saudia Arabian

: Hotel Mekkah (Olayan Golden)

: Hotel Madinah (Mirage Salam)

Paket Umrah Plus Thaif 9 hari 13 Agustus 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp. 34.500.000	Rp. 33.500.000	Rp. 32.250.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Garuda Indonesia

: Hotel Mekkah (Fajr Bade 2)

: Hotel Madinah (Durrat Al Eiman)

Paket Umrah Silver 9 hari 14 Januari 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar Berempat
Rp.35.600.000	Rp. 34.600.000	Rp. 33.600.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Garuda Indonesia

: Hotel Mekkah (Grand Al Massa)

: Hotel Madinah (Durrat Al Eiman)

Paket Umrah Plus Turki&Qatar 13 hari 29 Juli 2024		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp.37.000.000	Rp. 35.500.000	Rp. 34.500.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Qatar Airways  
 : Hotel Istanbul (Windsor)  
 : Hotel Bursa (Europark)  
 : Hotel Mekkah (Fajr Bade 2)  
 : Hotel Madinah (Durrat Al Eiman)

Paket Umrah Plus Turki&Dubai 12hari 25 Januari 2025		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
Rp. 39.000.000	Rp. 37.500.000	Rp. 36.500.000

Akomondasi : Flight/Penerbangan Lion Air & Garuda Indonesia  
 : Hotel Istanbul (Windsor)  
 : Hotel Bursa (Europark)  
 : Hotel Mekkah (Fajr Bade 2)  
 : Hotel Madinah (Durrat Al Eiman)

## 2. Paket Haji

*Tabel 3.3*

Paket Haji Furodah		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
USD.33.500	USD.32.000	USD.30.500

Akomondasi : Maktab Furadah 73  
 : Hotel Mekkah (Swiss Al Maqam)  
 : Hotel Madinah (Maden Hotel)  
 : Hotel Transit (Dekat Kawasan Mina)

Paket Haji Khusus		
Sekamar berdua	Sekamar bertiga	Sekamar berempat
USD.19.500	USD.18.500	USD.17.500

Akomondasi : Maktab VIP 111  
 : Hotel Mekkah (Fairmont Hotel)

- : Hotel Madinah (Shahd Al Madinah)
- : Hotel Transit (Dekt dengan Kawasan Mina)

### 3. Paket Badal Haji dan Badal Umrah

#### a. Badal Haji (Rp.20.000.000)

Keunggulan Badal Haji PT Al-Shafwah Wisata Mandiri

- 1) Inshaallah aman Amanah dan terpercaya (diwakilkan team PT Al-Shafwah Wisata Mandiri di Mekkah)
  - 2) Biaya terjangkau
  - 3) Mendapatkan sertifikat
  - 4) Bonus air Zam-Zam 1liter+kurma sukari
  - 5) Pembadal Haji sesuai sunnah

Persyaratan Badal Haji

- 1) Nama+bulan/binti
- 2) Tempat, tanggal lahir
- 3) Foto
- 4) No hp yang bisa dihubungi

#### b. Badal Umrah (Rp.2.500.000)

Fasilitas Badal Umrah Pt Al-Shafwah Wisata Mandiri

- 1) Boleh request doa
- 2) Dilaksanakan oleh tim PT Al-Shafwah Wisata Mandiri yang ada di Saudi
- 3) Satu pelaksana Badal untuk satu nama/jiwa
- 4) Inshaallah aman, Amanah, dan terpercaya
- 5) Mendapat sertifikat Badal Umrah

Persyaratan Badal Umrah

- 1) Beragama islam
- 2) Sudah wafat

- 3) Memiliki idzur syar'I tua renta/sakit yang tidak memungkinkan untuk melaksanakan Umrah.

#### 4. Tabungan Umrah

Menggunakan tabungan umrah adalah pilihan yang bijaksana bagi banyak umat islam yang berencana untuk melaksanakan ibadah umrah, dengan menggunakan tabungan umrah memberikan banyak manfaat termasuk perencanaan keuangan yang lebih baik, mencegah hutang, persiapan yang matang, disiplin dalam menabung. Dengan menabung secara berkala seseorang dapat memastikan bahwa mereka memiliki dana yang cukup untuk melaksanakan ibadah umrah dengan tenang dan khusyuk.

Tabungan umrah pada PT Al-Shafwa Wisata Mandiri cukup dengan Rp.3.000.000 untuk uang dimuka (DP) sudah dapat koper smarts umrah, pelayanan pembuatan passport(berlaku 10tahun), dan bekerja sama dengan bank BSI, layaknya menabung kita bebas menabung berapapun dan kapanpun hingga terkumpul dana dan siap berangkat umrah. Mendapatkan akun virtual BSI atas nama penabung, bila tabungan sudah cukup silahkan dipilih paket umrah yang ready sesuai jadwal yang diinginkan dan harga otomatis terpotong Rp.2.500.000. tidak ada batas waktu untuk menabung.

Syarat pendaftaran : fotocopy KTP, KK, dan Akta lahir/ijazah SMA/buku nikah.

## 5. Paket Oleh-Oleh dan Perlengkapan

**Tabel 3.4**  
**Kurma Ajwa**

1 Kg	RP 200.000
½ Kg	RP 110.000

### **Kurma Sukari**

1 Dus (Isi 3 Kg)	RP 160.000
½ Kg	RP 65.000

### **Kismis Manis**

1 Kg	RP 105.000
½ Kg	RP 55.000

### **Kismis Asam**

1 Kg	RP 85.000
½ Kg	RP 45.000

### **Coklat Bungkus**

1 Kg	RP 135.000
½ Kg	RP 70.000

### **Coklat Kerikil**

1 Kg	RP 120.000
½ Kg	RP 65.000

### Kacang Pistachio

1 Kg	RP 235.000
½ Kg	RP 125.000
¼ Kg	RP 65.000

### Paket Lengkap Oleh-Oleh

Paket Pouch	RP 105.000
Isi	Air zam-zam, 60ml, coklat bungkus, kismis, kacang arab, kurma, tasbih

### Air Zam-Zam

5 L (Barcode)	RP 105.000
1 L (Save Wrap)	RP 65.000

### Perlengkapan Umroh

Lakban	RP 10.000
Botol Spray	RP 7.000
Tasbih Mutiara	RP 25.000
Tasbih Biasa	RP 15.000
Hand Sock	RP 25.000
Steker Kaki 3	RP 25.000
Peci Rajut	RP 25.000

### Kacang Almond

1 Kg	RP 180.000
½ Kg	RP 90.000

¼ Kg	RP 50.000
------	-----------

### Kacang Arab

1 Kg	RP 50.000
½ Kg	RP 30.000

## 6. Fasilitas

PT Al-Shafwah Wisata Mandiri selalu memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik kepada para jamaahnya, baik saat di Indonesia maupun di Arab Saudi. Berikut fasilitas pelayanannya:

- a. Bimbingan ibadah manasik 2x
- b. Pemeriksaan Kesehatan
- c. Akomodasi (penginapan di hotel, transportasi, makan 3kali sehari)
- d. Fasilitas lain (koper besar dan koper kabin, tas serut, tas selempang, buku do'a, baju koko, kain ihram dan mukena, hijab, baju batik dan sabuk ihram).

**Tabel 3.5**

<b>Biaya paket umrah termasuk</b>	<b>Biaya paket yang tidak termasuk</b>
Pesawat Domestik PP	Pembuatan passport
Pesawat Internasional Direct PP	Vaksin meningitis(opsional)
Visa Umrah	Hotel Jakarta
Asuransi perjalanan	Kelebihan bagasi
Akomodasi/Hotel	Paket data internet roaming
Bus Dallah Excutive	Biaya kirim perlengkapan luar Bandar Lampung
Makan-minum fullboard Hotel	Pengeluaran pribadi
Tour leader Lampung	Biaya tambahan apabila ada perubahan

	kebijakan Saudi dan Indonesia
Snacks/Meals	
Mutawwif muda Indonesia	
5 liter air Zamzam	

Ada beberapa pelayanan di PT Al-Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung ini yang menjadi unggul diantaranya yaitu:

#### 1. Pelayanan Internal

Pelayanan internal merupakan pelayanan segala bentuk kegiatan saat berada di Indonesia, para leader yang melayani para calon jamaah dengan cara yang baik, seperti melayani pada saat pembayaran administrasi mulai dari saat pendaftaran, pembayaran biaya haji maupun umrah, bimbingan pada saat beribadah ditinjau suci, bimbingan manasik, sampai pemberangkatan hingga kepulangan para calon jamaah akan tetap dilayani dan dibantu.

#### 2. Pelayanan Eksternal

Pelayanan eksternal merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan PT Al-Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung pada saat pemberangkatan yaitu mulai dari:

##### a. Transportasi

Transportasi PT Al-Shafwah Wisata Mandiri menggunakan pesawat (Garuda, Lion Air, Saudi Arabian Airlines, Qatar Airways, Etihad, Emirates), dan menggunakan bus AC yang terbaik. Menggunakan transportasi dengan fasilitas yang baik (kursi yang nyaman, AC, fasilitas hiburan) dapat membuat perjalanan lebih menyenangkan dan

nyaman, dan transportasi terbaik biasanya sudah memenuhi standar regulasi dan peraturan internasional terkait keselamatan dan kenyamanan, memastikan bahwa perusahaan mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku.

b. Akomodasi

Akomondasi PT Al-Shafwah Wisata Mandiri menggunakan hotel yang baik dengan pelayanan minimal bintang empat dan maksimal bintang lima tergantung dari paket yang digunakan, hotel yang dipilih oleh PT Al-Shafwah Wisata Mandiri yaitu hotel Pullman Zam Zam Mekkah, hotel Anshar Golden Tulip Madinah, hotel Double Tree By Hilton Mekkah, hotel Durrat Al Eiman Madinah, hotel Olayan Golden Mekkah, hotel Mirage Salam Madinah, hotel Le Meridien Tower Madinah, hotel Fajr Bade 2 Mekkah. Lokasi akomodasi ini sangatlah membantu para jamaah pada saat melakukan ibadah karena jaraknya yang sangat dekat.

c. Konsumsi

Makanan yang berkualitas dan bergizi memastikan bahwa jamaah mendapatkan asupan nutrisi yang mereka butuhkan untuk menjaga Kesehatan dan energi selama menjalani ibadah yang melelahkan. Konsumsi PT Al-Shafwah Wisata Mandiri memberikan jatah makan 3 kali sehari dengan menu makanan versi Inonesia, dan para jamaah tidak perlu khawatir dengan menu makanan yang disediakan.

d. Muthawwif

Menggunakan muthawwif saat haji dan umrah memiliki banyak manfaat penting yang dapat membantu jamaah menjalankan ibadah dengan lebih lancar, khusyuk, dan benar. Muthawwif memiliki pengetahuan mendalam tentang cara pelaksanaan haji dan umrah, memastikan bahwa jamaah melaksanakan setiap rukun dan sunnah ibadah dengan benar sesuai dengan Syariah Islam. PT Al-Shafwah Wisata Mandiri sudah menyediakan muthawwif untuk para jamaahnya agar memudahkannya.

## 7. Daya Minat Jamaah

a. Aspek keagamaan

Pentingnya ibadah bagi umat muslim, haji dan umrah adalah dua dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali seumur hidup bagi yang mampu secara fisik dan finansial. Ibadah haji dan umrah dipandang sebagai kesempatan suci untuk memperbaiki diri, mendekatkan diri kepada Allah dan mendapatkan pahala besar, pengajian dan dakwah di masjid-masjid, lembaga keagamaan, dan media massa memberikan dorongan besar kepada umat muslim untuk menunaikan ibadah tersebut.

b. Kemudahan Akses Informasi

Website resmi travel menyediakan informasi terperinci mengenai paket haji dan umrah, biaya, jadwal keberangkatan, fasilitas akomodasi dan persyaratan dokumen. Teknologi digital mempermudah calon jamaah untuk membandingkan opsi dan menentukan pilihan

berdasarkan informasi yang tersedia secara online.

c. Reputasi dan Pengalaman

Travel yang memiliki reputasi baik dalam menyediakan pelayanan berkualitas, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan haji dan umrah. Jamaah cenderung memilih travel yang telah terdaftar dan disertifikasi oleh kementerian agama atau lembaga terkait karena dianggap lebih dapat dipercaya, penyediaan layanan tambahan seperti panduan manasik, pengaturan transportasi local, dan asistensi media di tanah suci meningkatkan nilai tambah travel.

d. Faktor Ekonomi

Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi faktor penting dalam keputusan calon jamaah, travel yang menyediakan berbagai pilihan paket dengan harga yang beragam dapat menjangkau calon jamaah dari berbagai latar belakang ekonomi dan juga fasilitas pembayaran secara menabung atau dengan berbagai metode pembayaran memudahkan calon jamaah yang memiliki keterbatasan finansial.

e. Pengaruh Lingkungan Sosial dan Budaya

Adanya budaya atau tren di lingkungan sekitar yang mendorong umat muslim untuk melakukan ibadah haji dan umrah, dan berpartisipasi dalam komunitas atau kelompok yang merencanakan perjalanan haji dan umrah dapat meningkatkan motivasi serta dukungan sosial

## **B. Manajemen Pelayanan Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

Manajemen yang digunakan oleh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

### 1. Perencanaan (*planning*)

Manajemen perencanaan menjadi tolak ukur untuk memudahkan manajer/pemimpin mencapai suatu tujuan dan menyusun rencana kegiatan kerja organisasi. Perencanaan merupakan langkah awal dalam proses manajemen. Hasil dari penyusunan perencanaan akan menjadi acuan untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen selanjutnya seperti, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri melibatkan pimpinan dan semua karyawan untuk merencanakan semua kegiatan yang ada di perusahaan. Perencanaan yang disusun PT Al Shafwah Wisata Mandiri tidak lain adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jemaah di tanah air dan juga Arab Saudi dengan harapan jemaah bisa mendapatkan umrah mabrur. Perencanaan itu sendiri merupakan perumusan tentang apa yang akan dicapai atau tindakan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Berikut adalah poin-poin perencanaan PT. Al Shafwah Wisata Mandiri dalam upaya mencapai tujuannya:

- a. Meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan karyawan secara menyeluruh dalam berbagai macam pelatihan seperti pelatihan *public speaking* oleh perusahaan.
- b. Merekrut jemaah haji dan umrah dengan membuat brosur atau sosialisasi kepada masyarakat dan jemaah majelis taklim. Selain

itu melalui para alumni jamaah yang sudah melakukan perjalanan ibadah haji/umrah dengan menggunakan jasa travel PT Al Shafwah Wisata Mandiri dan sudah merasa puas dengan pelayanan dan bimbingan yang diberikan. Mereka akan mempromosikan diri dari mulut ke mulut.

- c. Persiapan manasik umrah dengan mendata seluruh jamaah yang terdaftar, menyediakan perlengkapan calon jamaah umrah, memberikan jadwal manasik kepada calon jamaah dan membentuk panitia manasik.
- d. Memberikan pelayanan sebaik mungkin mulai dari tanah air hingga di tanah suci. Karena dengan memberikan fasilitas yang memadai akan menciptakan rasa nyaman dan percaya diri bagi para calon jamaah umrah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah strategi awal dalam melaksanakan suatu kegiatan yang digambarkan dengan pelaksanaan rencana yang akan dilakukan dalam suatu kegiatan dan pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan.

## 2. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah melaksanakan perencanaan yang matang maka diperlukan pengorganisasian untuk mengelompokkan orang-orang, tugas-tugas, alat-alat serta tanggung jawab dan wewenang dengan rapi dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penorganisasian bagian penting dari proses kegiatan karena membuat rencana kegiatan menjadi lebih mudah dilaksanakan. Dalam setiap organisasi telah di tentukan masing-masing divisi. Pengurus yang sudah di

tetapkan divisi tentunya mempunyai pengalaman yang baik, kemampuan melaksanakan tanggung jawab yang tinggi.

Dalam tahap ini PT Al Shafwah Wisata Mandiri sudah melakukan koordinasi yang sesuai dengan tugasnya masing-masing. Pimpinan yang mengordinir karyawannya dengan memastikan bahwa semua sesuai dengan perencanaan dan sudah berjalan dengan lancar hingga tahap evaluasi.<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan pihak pengurus diperoleh data pengorganisasian karyawan PT Al Shafwah Wisata Mandiri yaitu sebagai berikut:

- a. Ketua bertugas sebagai manajer, supervisor, yang bertanggung jawab dalam mengurus seluruh aktivitas di PT Al Shafwah Wisata Mandiri
- b. Front Office bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah mulai dari pendaftaran hingga selesai
- c. Back Office bertugas mengurus semua dokumen-dokumen, transportasi, penginapan, dan kesehatan jamaah sejak awal keberangkatan ibadah umrah hingga berakhirnya pelayanan umrah di tanah suci.

Dengan penerapan fungsi organisasi karyawan dapat menjalankan fungsi yang ditugaskan sesuai dengan divisinya masing-masing. Hal ini dilakukan agar seluruh kegiatan pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya

### 3. Pelaksanaan

Setelah melaksanakan pengorganisasian maka langkah selanjutnya dalam manajemen adalah pelaksanaan atau pergerakan yaitu dengan cara

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Dedi Suryadi, HRD PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, pada 15 Juni 2024

memberikan pengarahan. Pimpinan berperan penting dalam memberikan pengarahan kepada setiap karyawan karena untuk menentukan kesuksesan perusahaan, maka dari itu perlunya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan. Tindakan yang dilakukan yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri dalam melakukan penggerakan kepada karyawan antara lain:

- a. Memberi semangat, motivasi dan dorongan kepada karyawan untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dengan bersungguh-sungguh.
- b. Memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yaitu diberangkatkannya umrah sebagai *Tourleader*
- c. Semakin banyak jamaah yang mendaftarkan diri di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung maka semakin banyak bonus yang didapat oleh karyawan.
- d. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah dan alumni jamaah

Selain memberikan semangat dan motivasi kepada karyawan, pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri juga memberikan semangat kepada pembimbing ibadah umrah agar lebih semangat membimbing para tamu Allah SWT. Pembimbing mengarahkan kepada jamaah umrah untuk selalu *bertaqarrab* kepada Allah SWT agar ibadahnya berjalan dengan lancar.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri menerapkan manajemen pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah anantara lain:

#### 1. Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah maupun calon jamaah, PT Al Shafwah Wisata Mandiri

selalu berusaha memberikan dan menciptakan rasa kekeluargaan dengan bersikap ramah, tidak membedakan-bedakan. Layanan yang diberikan oleh PT. Al Shafwah Wisata Mandiri terhadap calon jamaah haji dan umrah, mulai dari Administasi, Konsumsi, Kesehatan, Transportasi, dan Akomodasi.<sup>37</sup>

Administrasi adalah proses pelaksanaan tindakan oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>38</sup> Administrasi merupakan hal yang sangat penting yang harus dilakukan jemaah ketika masih di tanah air yaitu meliputi pengurusan dokumen pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, surat rekomendasi dari pihak travel untuk membuat paspor dan memperpanjang masa berlaku paspor, serta surat menyurat lainnya yang diperlukan untuk kelancaran keberangkatan jamaah. Dalam pendaftaran di dalamnya terdapat proses yaitu interaksi dan pelayanan antara karyawan dengan jemaah guna membantu dan memudahkan proses pendaftaran.

*Costumer service* adalah bidang yang bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada jamaah yang ingin mendaftar umrah ataupun hanya sekedar berkunjung dan bertanyatanya. PT Al Shafwah Wisata Mandiri mengupayakan agar jemaah ataupun calon jemaah merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi ini. Dapat dilihat dari jasa-jasa yang ditawarkan dan penempatan orang-orang yang tepat serta benar-benar paham akan bidangnya. Pelayanan administrasi yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri sudah dikatakan cukup baik, karena masing-masing di dalamnya terdapat kelebihan dan juga kekurangan sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Magdalena

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Maecheria Awalia Shaputri, Staff Front Office PT Al Shafwah Wisata Mandiri, pada 15 Juni 2024

<sup>38</sup> Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makassar: CV. Sah Media, 2017), hal.8.

narasumber jamaah umrah PT. Al Shfawah Wisata Mandiri.

Berbicara tentang kelebihan ada beberapa hal diantaranya, penempatan *customer service* (sudah pernah mendampingi jamaah ibadah umrah sebagai *tourleader*), tersedianya ruangan yang nyaman dilengkapi dengan minuman dan cemilan, tersedianya brosur umrah dan persyaratan administrasi yang dapat dibawa pulang oleh jamaah, pendataan jamaah maupun calon jamaah yang berkunjung, tersedianya jasa-jasa yang ditawarkan untuk mempermudah proses administrasi, pendaftaran umrah yang dapat dilakukan melalui telepon dan berkasnya bisa dikirim online atau menggunakan jasa pengiriman, pembayaran yang bisa dilakukan melalui transfer, pelayanan yang ramah, bersifat kekeluargaan dan juga tidak membedakan antara jamaah satu dengan jamaah yang lainnya.<sup>39</sup> Calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah umrah harus terlebih dahulu melengkapi prosedur administrasi untuk dapat melanjutkan proses pendaftaran selanjutnya. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan calon jamaah ibadah umrah antara lain:

- 1) Pasport dengan minimal 3 suku kata
- 2) Fotocopy KTP (3 lembar)
- 3) Fotocopy kartu keluarga (3 lembar)
- 4) Fotocopy buku nikah bagi yang sudah menikah
- 5) Akta Kelahiran bagi yang membawa anak
- 6) Foto berwarna latar belakang putih ukuran 4x6 (3 lembar)

Apabila jamaah ingin membuat paspor sendiri maka perusahaan akan memberikan surat rekomendasi travel untuk dibawa ke Kementerian Agama. Jamaah akan datang kembali ke kantor untuk menyerahkan paspor

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Retno Astri Karlina, Alumni Jamaah Umrah PT Al Shafwah Wisata Mandiri, pada 16 juni 2024

beserta persyaratan lainnya serta membayar DP sebesar 5 juta dan pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan. Perlengkapan yang di dapat jamaah setelah membayar DP yaitu koper besar, koper kabin tas selempang, tas serut, ihrom, mukena, buku manasik, kain seragam, jilbab.

## 2. Transportasi

Dalam memberikan pelayanan perusahaan selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk jamaahnya salah satunya dalam pelayanan maskapai atau penerbangan. Transportasi merupakan bagian pertama yang disukai jamaah haji atau umroh, jika sarana transportasi yang di dimiliki nyaman dan bersih maka ada pelayanan tambahan berupa fasilitas materi berupa makanan enak, tempat duduk yang nyaman dan segar. PT. Al Shafwah Wisata Mandiri menggunakan transportasi udara seperti pesawat (Garuda, Lion Air, Saudi Arabian Airlines, Qatar Airways, Etihad, Emirates), dan menggunakan bus AC yang terbaik. Menggunakan transportasi dengan fasilitas yang baik (kursi yang nyaman, AC, fasilitas hiburan) dapat membuat perjalanan lebih menyenangkan dan nyaman.

Perjalanan dari Indonesia menuju Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu jalur yang dipilih oleh PT. Al Shafwah Wisata Mandiri adalah jalur dengan dua kali penerbangan yaitu domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Raden Intan Lampung dimana jamaah akan berkumpul terlebih dahulu disana untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta. Setelah tiba di Jakarta para rombongan jamaah akan menunggu jamaah yang berasal dari luar kota dan setelahnya akan melakukan penerbangan Internasional menuju tujuan yaitu Jeddah.

Proses transportasi melibatkan langsung pimpinan, divisi ticketing dan juga keuangan yang mana ketiganya memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi saling berhubungan. Pimpinan sendiri bertugas untuk menentukan jenis maskapai yang akan digunakan. Sedangkan divisi Ticketing akan berkoordinasi langsung dengan pimpinan terkait dengan pemesanan tiket atau penentuan jadwal keberangkatan umrah berdasarkan jumlah tiket yang ada. Sedangkan untuk pembayaran tiket yang telah dipesan akan dilakukan oleh divisi keuangan.

### 3. Konsumsi

Konsumsi merupakan pemberian makanan kepada jemaah umrah oleh pihak penyelenggara. Berbicara tentang konsumsi, konsumsi tidak hanya didapatkan saat di tanah suci akan tetapi juga didapatkan jemaah ketika melakukan transit di Jakarta ketika keberangkatan juga pada saat kedatangan. Dalam memberikan pelayanan konsumsi PT Al Shafwah Wisata Mandri menempatkan satu orang tourleader yang bertugas dan bertanggungjawab atas jemaah mulai dari mengarahkan jemaah ketempat yang layak untuk istirahat sampai dengan pemberian konsumsi dalam kemasan box. Berdasarkan hasil yang didapatkan, bahwasanya pelayanan yang diberikan pada saat di Jakarta tidak hanya seputar pemberian konsumsi akan tetapi juga tentang melayani jemaah dalam membantu dan mengarahkan jemaah untuk berkumpul pada satu titik atau tempat yang layak dan nyaman untuk beristirahat sementara.

Menu adalah alat pemasaran untuk hotel atau restoran yang dapat menghubungkan preferensi konsumen dengan pilihan catering. Konsumsi menjadi bagian penting yang diberikan kepada jemaah dengan

tujuan untuk menjaga kebugaran dan kesehatan jamaah. Konsumsi jamaah sudah ditetapkan dengan paket yang dipilih. Pihak travel menyiapkan konsumsi selama di Makkah, Madinah dan Jakarta (jika keberangkatan melakukan transit).

#### 4. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeliharaan atau perawatan kesehatan kepada calon jamaah haji agar calon jamaah tetap dalam keadaan sehat ketika masih di tanah air juga ketika berada di tanah suci. PT Al Shafwah Wisata Mandiri memperhatikan kesehatan para jemaahnya dengan pemberian vaksin meningitis dengan harapan untuk meningkatkan daya tahan tubuh para jamaah dan terantisipasi dari penyakit pada saat di tanah suci sehingga mereka lebih maksimal dalam menjalankan ibadah. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jamaah PT Al Shafwah Wisata Mandiri memberikan kebebasan untuk melakukan suntik vaksin, bisa melalui jasa perusahaan atau mandiri. Pelayanan yang diberikan jika menggunakan jasa perusahaan adalah tidak perlu daftar online dan akan didampingi langsung oleh tim lapangan ke tempat.

Perencanaan yang diterapkan perusahaan dalam menyediakan pelayanan kesehatan mulai dari kerjasama dengan klinik kesehatan dan penempatan karyawan yang bertanggungjawab terhadap jamaah yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dapat dikatakan sangat bagus karena sangat membantu jamaah.

#### 5. Akomodasi

PT Al Shafwah Wisata Mandiri memberikan akomodasi berupa pelayanan bimbingan atau manasik satu kali sebelum keberangkatan dan satu kali

bimbingan sebelum melaksanakan ibadah umrah di tanah suci. Bimbingan manasik PT Al Shafwah Wisata Mandiri bertempat di Swissbel hotel Lampung, karena untuk memberikan rasa nyaman agar jamaah semangat dan fokus dalam mengikuti kegiatan manasik. Dalam pemilihan hotel sendiri tergantung mayoritas darimana jamaah itu berasal. Manasik ini nanti akan di isi oleh Ustad yang jelas sudah berpengalaman, paham dan bisa menjelaskan dengan baik kepada jamaah. Bimbingan yang diberikan dimaksudkan untuk membantu melengkapi persyaratan administrasi, melakukan pemeriksaan kesehatan, praktik manasik haji dan umroh dengan menggunakan alat peraga agar calon jamaah mendapatkan gambaran. Kemudian, sebelum berangkat, jamaah juga memberikan penyuluhan terkait kesehatan mental dan rohani.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri juga berusaha agar seluruh jemaahnya hadir dan ikut serta dalam melakukan kegiatan manasik yaitu dengan tetap memberikan bimbingan atau manasik kepada jamaah yang berhalangan hadir. Karena ini sangat penting dan berkaitan langsung tentang bagaimana nanti mereka ketika menjalankan ibadah umrah. Dalam mendapatkan kesan yang baik dari jamaah maupun masyarakat. Jadi, bimbingan ibadah umrah yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri kepada calon jamaah termasuk memberikan informasi waktu pelaksanaan manasik. Untuk undangan manasik itu sendiri akan dibuat dalam bentuk pamflet dan undangan tertulis yang akan dikirim via whatsapp atau telepon satu minggu sebelum acara.

Agar kegiatan manasik dapat berjalan dengan baik dan lancar maka perusahaan membentuk tim manasik yang terdiri dari bidang acara (moderator dan jaga tamu, yang bertugas untuk menyambut

kedatangan jamaah dan membagikan gambaran perjalanan sesuai keberangkatan juga melayani jamaah yang ingin melakukan tukar uang riyal), lapangan, dokumentasi dan operator serta memastikan setiap jamaah dan tamu mendapatkan konsumsi yang disediakan pihak hotel, dan yang paling penting adalah mengatur jadwal untuk kegiatan manasik dan menghubungi jamaah. Dalam menentukan petugas manasik, perusahaan benar-benar melihat dan mengamati karyawannya sehingga jika karyawan tersebut terpilih dalam tim manasik setidaknya tidak akan menimbulkan kekacauan di kantor selama ia bertugas di lapangan.

Persiapan yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri dalam memberikan pelayanan manasik dinilai sangat bagus karena mereka berusaha agar seluruh jamaah mendapatkan bimbingan manasik dan apabila jamaah berhalangan maka akan diikutsertakan dalam bimbingan manasik selanjutnya. Jamaah merasa sangat terbantu dengan adanya bimbingan manasik yang diberikan karena tidak semua jamaah pernah menjalankan ibadah umrah walaupun nantinya di tanah suci akan tetap mendapatkan bimbingan.<sup>40</sup>

Sebelum diberangkatkan ke tanah suci jamaah ibadah umrah berkumpul terlebih dahulu di bandara Raden Intan Lampung. Pelaksanaan program perjalanan ibadah umrah jamaah PT Al Shafwah Wisata Mandiri di dampingi oleh pembimbing dan *tourleader*. Pembimbing melakukan pengarahan kepada jamaah selama menjalankan ibadah seperti memberikan nasehat atau bimbingan untuk solat berjamaah, memperbanyak zikir, dan membaca Al-Qur'an. Hal ini dilakukan untuk mendorong

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Ibu Magdalena, Alumni Jamaah Umrah PT Al Shafwah Wisata Mandiri, pada 17 Juni 2024

pembimbing agar memberikan pengarahan kepada jamaah pada saat menjalankan ibadah umrah.

Bimbingan kedua dilakukan di tanah suci sebelum melaksanakan ibadah umrah. Kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing terhadap jamaah setelah sampai di tempat tujuan yaitu membantu menunjukkan tempat untuk beristirahat, makan, memberi arahan selama berada di dalam masjid, dan mengingatkan jamaah untuk tetap menjaga etika ketika berada di tanah suci.

#### 6. Perlindungan

Perlindungan merupakan upaya untuk menjamin keamanan dan kenyamanan jamaah haji dan umrah. Pemerintah sebagai pengatur instrumen negara perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam berbagai penyelenggaraan kegiatan negara, termasuk dalam mengatur kebutuhan masyarakat terhadap perjalanan ibadah umrah, sehingga diperlukan perlindungan terhadap jamaah yang akan beribadah umrah oleh pihak travel penyelenggara ibadah umrah.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri memberikan jaminan dan perlindungan kepada setiap jamaahnya berupa perlindungan kesehatan, asuransi jiwa, serta pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Aman dan tenang adalah perasaan yang ingin dimiliki semua jamaah selama menjalankan ibadah umrah dan jamaah<sup>41</sup>

#### 4. Pengawasan

Langkah terakhir dalam manajemen yang harus dilakukan adalah pengawasan atau bisa disebut juga pengendalian. Pengendalian sangat penting dilakukan

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Ibu Mukisem, Alumni Jamaah Umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri, pada 18 Juni 2024

untuk mengetahui kesesuaian antara perencanaan dan pergerakan yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan serta menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

.Dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah, PT Al Shafwah Wisata Mandiri melakukan pengawasan jamaah umrah saat berangkat dari Indonesia dan selama beraktivitas di tanah suci untuk kembali ke Indonesia dengan mendata seluruh jamaah termasuk pengenalan identitas jamaah agar mempermudah panitia dalam melakukan pengawasan terhadap jamaah.

Fungsi pengawasan yang diterapkan oleh pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri yaitu pengawasan yang dilaksanakan sesudah melaksanakan ibadah umrah dengan melakukan penilaian dari Indonesia dan Arab Saudi untuk mempertimbangkan strategi ke depannya. Pemantauan ini dilakukan dengan cara rapat sekaligus laporan dan evaluasi dengan bersama-sama mencari solusi dalam permasalahan yang sedang terjadi.<sup>42</sup>

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bersangkutan dengan pemantauan keberhasilan kegiatan yang ditetapkan dalam proses perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan yang sedang dipimpin. Dalam diskusi tersebut juga dibahas mengenai sistem pembinaan dan pelayanan umroh untuk keberangkatan selanjutnya. Sehingga apa yang dinilai sekarang ini bisa menjadi standar untuk keberangkatan yang akan datang, PT. Al Shafwah Wisata Mandiri juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengajaran bagi jamaahnya.

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Dedi Suryadi, HRD PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, 15 Juni 2024.

## BAB IV

### Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung

#### A. Analisis Manajemen Pelayanan Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung

Adapun data yang diperoleh peneliti, suatu instansi memerlukan manajemen dalam pencapaian tujuan yang diharapkan. Manajemen mengelola seluruh operasional di dalam perusahaan secara efektif dan efisien. Peneliti menganalisis bahwa PT Al Shafwah Wisata Mandiri menerapkan fungsi manajemen George R. Tarry yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan berpendapat bahwa fungsi manajemen meliputi: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan).

Setelah menuraikan setiap bab dari rangkaian pembahasan skripsi ini, maka dapat dianalisis seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

##### 1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan oleh seseorang pemimpin dalam suatu instansi untuk beradaptasi dengan kondisi sekarang dan perubahan yang akan datang. Perencanaan dapat dipahami bahwa suatu tindakan untuk menciptakan konsep yang lebih sesuai dengan apa yang diinginkan dan menentukan langkah untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai<sup>43</sup>

PT Al Shafwah Wisata Mandiri menjabarkan hal-hal yang akan di rencanakannya yaitu meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan karyawan secara menyeluruh dalam berbagai macam pelatihan seperti pelatihan *public speaking* oleh perusahaan agar karyawan

---

<sup>43</sup> Muhammad Munir, dan Wahyu ilahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 81.

yang ditunjuk untuk sebagai *tourleader* untuk menemani selama beribadah bisa berkomunikasi dengan baik dan bisa dimengerti oleh jamaah.

Kemudian PT Al Shafwah Wisata Mandiri melakukan sosialisasi dan membuat brosur untuk menarik calon jamaah dan berkontribusi melalui para alumni jamaah yang sudah melakukan perjalanan ibadah haji/umrah dengan menggunakan jasa travel PT Al Shafwah Wisata Mandiri. Mereka akan mempromosikan diri dari mulut ke mulut agar calon jamaah tertarik pada penentuan tanggal keberangkatan, persiapan manasik, transportasi udara, fasilitas akomodasi hotel, dan pelayanan yang diberikan.<sup>44</sup>

Dengan melakukan program kerja yang akan dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri memiliki partisipasi dari pimpinan dan karyawan untuk mengadakan pertemuan setiap bulannya untuk memastikan bahwa agenda yang ingin dicapai dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. Analisis perencanaan dapat membantu PT Al Shafwah Wisata Mandiri untuk membuat strategi yang efektif dalam melaksanakan program kegiatan yang akan dilanjutkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah sehingga dapat tercapai tahapan selanjutnya.

## 2. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah tahap perencanaan yang matang maka diperlukan pengorganisasian untuk mengelompokkan orang-orang, tugas-tugas, alat-alat serta tanggung jawab dan wewenang dengan rapi dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. seorang pimpinan yang harus dilakukan adalah melaksanakan pengorganisasian. Dalam tahap pengorganisasian ini pimpinan membagi tugas sesuai bidangnya. PT Al Shafwah Wisata Mandiri telah

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Edo Fitri Rinaldi, Manager Marketing PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, pada 15 juni 2024

melakukan pekerjaan yang baik dengan mengelola organisasinya, terutama mengalokasikan tugasnya kepada karyawan sesuai dengan divisi dan kemampuannya masing-masing mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, hingga bimbingan manasik yang telah ditentukan.

Hal ini dilakukan mulai dari ketua yang bertugas sebagai manajer, supervisor, yang bertanggung jawab dalam mengurus seluruh aktivitas di PT Al Shafwah Wisata Mandiri, Front Office bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah mulai dari pendaftaran hingga selesai, dan Back Office bertugas mengurus semua dokumen-dokumen, transportasi, penginapan, dan kesehatan jamaah sejak awal keberangkatan ibadah umrah hingga berakhirnya pelayanan umrah di tanah suci.

Dengan penerapan fungsi organisasi karyawan dapat menjalankan fungsi yang ditugaskan sesuai dengan divisinya masing-masing. Hal ini dilakukan agar seluruh kegiatan pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya

### 3. Pelaksanaan (*actuating*)

Penggerakan atau arahan adalah proses penanaman semangat (*motivasti*) karyawan untuk bertindak secara bertanggung jawab agar karyawan dapat mewujudkan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Arahan seorang manajer dapat menciptakan komitmen dan mendorong upaya yang mendukung pencapaian tujuan.<sup>45</sup>

Dalam tahap penggerakan atau pengarahan yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri yaitu pimpinan memberikan motivasi, semangat, dorongan kepada karyawan untuk menjalankan tugas yang telah diberikan dengan bersungguh-sungguh dan memberikan hadiah

---

<sup>45</sup> Samuel Batlajery, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kab. Merauke*, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Vol. VII No. 2, (2016), h. 140.

kepada karyawan apabila mereka mendapatkan jamaah dengan melebihi target yang telah ditentukan. Selain memberikan semangat dan motivasi kepada karyawan, pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri juga memberikan semangat kepada pembimbing ibadah umrah agar lebih semangat membimbing para tamu Allah SWT.

Kemudian layanan yang diberikan PT Al Shafwah Wisata Mandiri kepada jamaah mulai dari pelayanan administrasi termasuk melengkapi formulir pendaftaran dan menyerahkan dokumen persyaratan yang akan dicek oleh tim *backoffice* untuk proses pembuatan paspor. Selanjutnya pelayanan konsumsi, konsumsi tidak hanya didapatkan saat di tanah suci akan tetapi juga didapatkan jamaah ketika melakukan transit di Jakarta ketika keberangkatan juga pada saat kedatangan. Konsumsi jamaah sudah ditetapkan dengan paket yang dipilih. Pihak travel menyiapkan konsumsi selama di Makkah, Madinah dan Jakarta jika keberangkatan melakukan transit. Sebisa mungkin pihak travel memesan menu yang sesuai dengan lidah orang Indonesia.

Sementara itu, PT Al Shafwah Wisata Mandiri memperhatikan kesehatan para jemaahnya dengan pemberian vaksin meningitis dengan harapan untuk meningkatkan daya tahan tubuh para jamaah dan terantisipasi dari penyakit pada saat di tanah suci sehingga mereka lebih maksimal dalam menjalankan ibadah. Pelayanan kesehatan bagi calon jamaah umrah PT Al Shafwah Wisata Mandiri sudah menyediakan dokter dan perawat untuk menemani para jamaah dari pemberangkatan hingga kepulangan.

Selanjutnya, untuk pelayanan transportasi PT Al Shafwah Wisata Mandiri berusaha melakukan yang terbaik untuk jemaahnya. PT. Al Shafwah Wisata Mandiri menggunakan transportasi udara seperti pesawat (Garuda, Lion Air, Saudi Arabian Airlines, Qatar Airways, Etihad, Emirates), dan menggunakan bus AC yang terbaik.

Menggunakan transportasi dengan fasilitas yang baik (kursi yang nyaman, AC, fasilitas hiburan) dapat membuat perjalanan lebih menyenangkan dan nyaman.

Kemudian, PT Al Shafwah Wisata Mandiri memberikan akomodasi berupa pelayanan bimbingan atau manasik satu kali sebelum keberangkatan dan satu kali bimbingan sebelum melaksanakan ibadah umrah di tanah suci. Bimbingan yang diberikan dimaksudkan untuk membantu praktik manasik umroh dengan menggunakan alat peraga agar calon jemaah mendapatkan gambaran dan sebelum berangkat, jemaah juga memberikan penyuluhan terkait kesehatan mental dan rohani agar jemaah merasa terbantu dengan adanya bimbingan manasik yang diberikan.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri memberikan jaminan dan perlindungan kepada setiap jemaahnya berupa perlindungan kesehatan, asuransi jiwa, serta pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Aman dan tenang adalah perasaan yang ingin dimiliki semua jemaah selama menjalankan ibadah umrah dan jemaah berhak mendapatkan itu semua dalam bentuk perlindungan dan jaminan yang diberikan oleh penyelenggara ibadah

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri melakukan pengawasan kepada karyawan terhadap jemaah dengan melakukan evaluasi setiap bulannya. Dengan mengetahui apa saja masalah-masalah yang sedang terjadi di dalam atau di luar kantor serta apa saja keluhan yang dihadapi oleh jemaah dan dari permasalahan itu pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri bersama dengan karyawannya mencari solusi yang terbaik untuk kedepannya.

PT Al Shafwah Wisata Mandiri menjalankan pengawasan dengan melakukan pengawasan terhadap

calon jamaah umroh dengan mendata dan mengenali identitas semua anggota calon jamaah yang sudah terdaftar dalam program ibadah umrah. PT Al Shafwah Wisata Mandiri menjalankan pengawasan pada pelaksanaan program perjalanan ibadah umrah untuk mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin terjadi.

## **B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

Dalam suatu perusahaan pasti terdapat faktor yang mendukung dan juga faktor yang menghambat. Pada PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung faktor pendukung dan penghambatnya adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung
  - a. Letak geografis yang strategis.
  - b. Publikasi dari PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu untuk melakukan pemasaran dari instansi tersebut.
  - c. Kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap secara sarana dan prasarannya.
  - d. Mempunyai banyak *link* atau pihak kerjasama yang cukup sehingga membuat PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung tetap bertahan.
2. Faktor Penghambat
  - a. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya travel-travel penyelenggara umrah sehingga akan mengurangi kuota jamaah di setiap keberangkatannya.
  - b. Harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada harga paket ibadah umrah.
  - c. Kurangnya pengetahuan dari calon jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah, namun PT Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung akan terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syariat.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

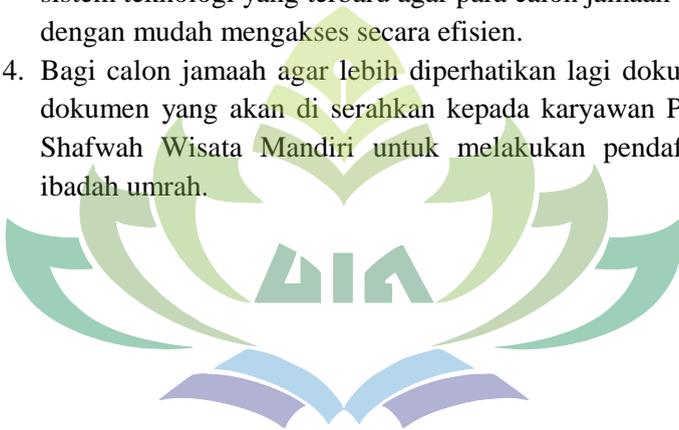
Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*). Pimpinan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung bersama dengan karyawannya sudah menerapkan fungsi manajemen di dalam perusahaan dengan baik. Bentuk Pelayanan Yang diberikan Oleh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar yaitu, Memiliki karyawan yang professional, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, Mampu melayani secara tepat mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan dan mereka mau berkunjung kembali dikemudian hari. Mereka akan merekomendasikan produk- produk yang disediakan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung kepada orang lain dengan menceritakan pengalaman yang telah dialami dan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan selama menjalani kegiatan ibadah umrah.

Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada jamaah di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dalam pelayanan di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung dipengaruhi oleh tiga hal yaitu, faktor manajemen yang baik di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung, faktor *reward* atau hadiah, dan faktor komunikasi yang baik. Faktor penghambat ada dua hal yaitu, faktor kurangnya jumlah dan sumber daya manusia staf dan pegawai dan kurs dolar terhadap rupiah tidak stabil

### C. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yaitu:

1. Untuk semua karyawan pada bagian *front office* dan *back office* agar lebih teliti lagi untuk memeriksa dokumen-dokumen para calon jamaah.
2. Untuk karyawan pada divisi marketing agar lebih semangat mencari calon jamaah dengan memunculkan ide-ide baru agar para calon jamaah tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan.
3. Bagi instansi agar dapat meningkatkan dan melengkapi sistem teknologi yang terbaru agar para calon jamaah dapat dengan mudah mengakses secara efisien.
4. Bagi calon jamaah agar lebih diperhatikan lagi dokumen-dokumen yang akan di serahkan kepada karyawan PT Al Shafwah Wisata Mandiri untuk melakukan pendaftaran ibadah umrah.



## DAFTAR RUJUKAN

Batlahery, S. (2016). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kab. Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Vol. VII.* (No. 2). h. 140.

Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.

Candra, A. W. & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol 7.* (No 01).

Dwiyama, F. (2018). Unsur Manajemen Dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 7.* (No 1), H. 675-695.

Gesi, B. Laan, R. & Lamaya, F. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen, Vol. 3.* (No 2).

Gustari, D.A. & Angraini, D. M. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT. Al Shafwah Wisata Mandiri. *Jurnal Islamic Accounting Competency, Vol 4.* (No 1).

Handayani, Fitria. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Bunda Asri Lestari*. Kota Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Harsono, Wahid. (2021). *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Danish Mika Salsa Tours And Travel Sukarame*. Kota Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Hasibuan, Malayu S.P. (2014) *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu S.P. (2017) *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hidayat, Sadarmayanti Syarifudin. (2002). *Metodologi Penelitian* Bandung: Mandar Maju.

Huda, M. N. (2021). Manajemen Dan Produktivitas Kerja Di Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. IX.* (No 2).

Ilahi, M Munir Wahyu. (2006). *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kartono, Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju, Ct.VII.

Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja

Grafindo Persada.

Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. (2007). *Manajemen Pemasaran* Jakarta : Indeks.

Kurniawan, R. & Siaurence, J. (2004). Analisa Pengaruh Citra Destinasi, Loyalitas Destinasi, Kualitas Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Ke Kota Batam. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal. Vol.6.* (No.3)

Kusumadani, R. Fauzi, I. A. & Sunarti (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umrah PT Armina Mabror Kota Blitar Tahun 2012-2016. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 48.* (No. 1).

Maulidiah. (2014) *Pelayanan Publik Administrasi Terpadu Kecamatan.* Bandung: Cv Indra Prahasta.

Munir, Muhammad. dan ilahi, Wahyu. (2015). *Manajemen Dakwah.* Jakarta: Kencana.

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

Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi.* Makassar: CV. Sah Media.

Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sentoso, D. H. Andjani, E. & Rahayu, S. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Destinasi Jamaah Umroh. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Manajemen (ABM), Vol . 28* (No 2), Hal 29-36.

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

Simbolon, N.N. & Imsar. (2021). Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh di Kantor Kementrian Agama Sumatera Utara. *Jurnal Penelitian Tambusai, Vol. 5.* (No. 3)

Soehartono, Irawan. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sule, Ernie Tisnawati. dan Saefullah, Kurniawan. (2019). *Pengantar Manajemen.* Jakarta: Prenada Media Group.

Sumigar, R.F. Kimbal, M. & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 1.* (No 1).

Sumigar, R.F. Kimbal, M. & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang

Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 1. No. 1.*

Syahputra, R. D. & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU), Vol.1. (No.3).*

Tjiptono, Fandy. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Cuality Cervice.* Yogyakarta: Andi.

Utama, I.P. (2019). Pengujian Variabel Anteseden loyalitas Destinasi Wisatawan Mancanegara Di Bali. *Warmedewa Management And Business Journal (WMBJ), vol. 1 (No 1).*

Viola. Margery , E. & Seri. (2023). Pengaruh harga, promosi, dan word of mouth terhadap minat pembelian konsumen mobil honda PT. Istana Deli Kejayaan (IDK2) Medan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM,) Vol. 1. No. 2.*





## **Lampiran 1**

### **Pedoman Wawancara**

#### **Daftar pertanyaan wawancara ke PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

##### **1. Profil Lembaga**

1. Dimana letak geografis PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
2. Bagaimana sejarah PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
3. Apa saja visi dan misi PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
4. Bagaimana struktur pengurusan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
5. Apa saja produk-produk yang ada di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
6. Apa saja fasilitas yang ada di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
7. Bagaimana daya minat jamaah pada PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?

##### **2. Perencanaan**

1. Siapa saja target sasaran dari bisnis PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
2. Strategi apa yang dilakukan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung untuk menarik calon jamaah?
3. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah?

4. Persiapan apa yang harus dilakukan dalam melakukan kegiatan manasik umrah?

### 3. Pengorganisasian

1. Siapa penanggung jawab dari masing-masing produk pelayanan?
2. Siapa saja pihak yang terlibat dalam semua kegiatan dan bagaimana cara pembagian tugasnya?

### 4. Pelaksanaan

1. Bagaimana pimpinan membangun komunikasi yang baik dengan para karyawan di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
2. Apa yang dilakukan oleh pimpinan untuk memotivasi karyawan agar pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik?
3. Apa saja yang dilakukan karyawan ketika melayani para jamaah?

### 5. Pengawasan

1. Bagaimana cara pimpinan mengawasi kinerja karyawannya?
2. Bagaimana memastikan pelayanan yang diberikan dapat terlayani dengan baik?
3. Bagaimana PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung melakukan pengawasan kepada jamaah yang sedang melaksanakan kegiatan ibadah di tanah suci?

## **Daftar pertanyaan wawancara kepada alumni jamaah PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung**

1. Menurut pendapat anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
2. Apakah anda merasa nyaman dan aman selama menjalani ibadah umrah dengan menggunakan jasa di PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung?



## Lampiran 2

### Observasi ke instansi



### Lampiran 3

#### Dokumentasi wawancara kepada karyawan PT Al Shafwah Wisata Mandiri Bandar Lampung





**Lampiran 4**

Paket-paket umrah

**Umrah Series** sin Arts umrah

# Exclusive

Landing Madinah | Program 9 Hari

Keberangkatan 25 Agustus, 29 September, 20 Oktober 2024

<b>Quad</b> 37.500.000	<b>Triple</b> 39.000.000	<b>Double</b> 41.000.000
---------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Hotel Madinah Putman Zam Zam    
 Hotel Madinah Anshar Golden Tulip    
 Maskapai Garuda Indonesia    
 Start Lampung

**Include**

- Pelayanan Program
- Paspor & Visa Indonesia
- Paspor Internasional
- Paspor PP
- Visa Umrah
- Free Airport Pick-up
- Akomodasi 1 Hotel
- Makan & Minum Fullboard Hotel
- Mawarak Umrah
- Free Laundry Laundry
- Masak/Makan
- Masak/Makan (Mawarak)
- Perangharian Umrah
- 3 Libur: 1x, 2x, 3x
- Jaka Alhamdulillah
- Free Transportation

**Exclude**

- Vaksin Mencegah penyakit
- Biaya Admin (Pengembalian Revisi)
- Health Insurance
- Biaya Visa Inland Booking
- Biaya Visa Perangharian Luar Bandar Lampung
- Penghasilan pribadi
- Biaya pembelian tiket dan pembelian tiket dari Indonesia

Lounge Bandara Anara  
 FREE Kereta Cepat  
 FREE Al Baik  
 BOOK NOW

**sin Arts umrah** flight by Garuda Indonesia

# UMROH

Promo 12 Hari

Start Lampung | Direct Jeddah

Rp **34.700.000** / orang (termasuk visa) ~~36.200.000 / orang~~ ~~39.200.000 / orang~~

Keberangkatan: **30 Oktober 2024**

**Hotel Madinah Mirage Salam** (Madinah)  
**Hotel Makkah Le Meridien Aiyad** (Makkah)

**Gratis** Bus Reguler Garuda Cepat (Madinah - Makkah)

**harga sudah termasuk**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan Pembuatan Paspor</li> <li>• Free Paspor &amp; Visa Indonesia</li> <li>• Free Paspor Internasional PP</li> <li>• Visa for Zaman the electronic passport</li> <li>• Mekan moment to self 1 Follow 2-4x1</li> <li>• Masak/Makan Madinah</li> <li>• City Tour San Brock/Wadi</li> <li>• Tour Guide dari Comp.ig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Deal</li> <li>• Visa Umrah</li> <li>• Akomodasi Per malam</li> <li>• Akomodasi 7 Hotel</li> <li>• Bus Seputar Private</li> <li>• Fast Track Umrah</li> <li>• Mawarak 2x</li> <li>• Full Team Handling</li> </ul>
---	--

**Exclude**

- Biaya pembelian tiket dari Indonesia
- Biaya Admin (Pengembalian Revisi)
- Biaya Visa Inland Booking
- Biaya Visa Perangharian Luar Bandar Lampung
- Biaya pembelian tiket dan pembelian tiket dari Indonesia

**Amarsy Umrah Dreamtime Lampung**  
 Jl. Pajusan, Lirisat, Bulu, Suka, Sekeloa, Bandar Lampung  
 40162 - Email: [amarsy@amarsy.com](mailto:amarsy@amarsy.com) - Telp: 0812-2222-2222

**DAFTAR SEKARANG**







## Lampiran 5

### Perlengkapan yang di dapatkan jamaah



### Lampiran 6

### Surat keterangan perubahan judul

**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Sutanto Sukarno Bandar Lampung 35131 Telp (021) 744100  
e-mail: [ibhazard@gmail.com](mailto:ibhazard@gmail.com)*

---

**SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**  
Nomor : B-1071/Un.16/DO.1/PP.00.9.6.7/1/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Hidayah  
NPM : 2041030129  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Manajemen Dakwah

adalah benar telah melakukan Pra Survei ke lokasi penelitian, konsultasi dan telah melakukan Seminar Proposal Skripsi pada tanggal 02 Maret 2024 dan akibat hal tersebut terjadi perubahan Judul Skripsi, yaitu :

Judul Skripsi Sebelum Perubahan	Judul Skripsi Setelah Perubahan
Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Pada Loyaltas Destinasi	Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyaltas Destinasi
Jumlah Umroh PT. Al Safwah Wisata Winaat Mandiri Bandar Lampung	Jamaah Umroh PT. Al Safwah Wisata Mandiri Bandar Lampung

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 11 Juni 2024  
Wakil Dekan I,

  
*[Signature]*  
**Dr. Mahanif, S.Ag., M.M**  
NIP. 197311141998031002

## Lampiran 7

## Surat Balasan Penelitian

**smArts umrah**  
Cabang Lampung

Nomor : 012/SMRT/VI/2024 Bandar Lampung, 24 Juni 2024  
Perihal : **Jawaban Permohonan Penelitian**

Kepada Yth.  
**Ketua Jurusan MD**

Di –  
Bandar Lampung

Dengan hormat,  
Menunjuk surat dari Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Nomor : B913/Un.16/KJ.1/PP.00.9.12.6/6/2024 tanggal 24 Juni 2024 perihal Permohonan Penelitian, maka Bersama ini kami sampaikan bersedia menerima mahasiswa atas nama **Nurul Hidayah** untuk melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) Cabang Lampung.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Salam,

  
PT Al-Shafwah  
Wisata Mandiri  
**Andre Pebrian Perdana, S.I.P.M.I.P**  
Pimpinan Cabang Lampung

 Al Shafwah  
Wisata Mandiri  
PT Al-Shafwah Wisata Mandiri Cabang Lampung  
Jl. Teuku Umar No.38C Kedaton, Bandar Lampung | 0813-5454-5482 | lampung@smartsumrah.com

 IKAN DREAM IATA

 IDN DEKAG III  
No. 901 / 2019



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131  
Telp.(0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: [www.radenintan.ac.id](http://www.radenintan.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor: B – 2909/ Un.16 / P1 /KT/VII/ 2024

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I  
NIP : 197308291998031003  
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung  
Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI JAMAAH  
UMROH PT AL SHAFWAH WISATA MANDIRI BANDAR LAMPUNG**

karya :

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
Nurul Hidayah	2041030129	FDIK/MD

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar **18%**. Dan dinyatakan **lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

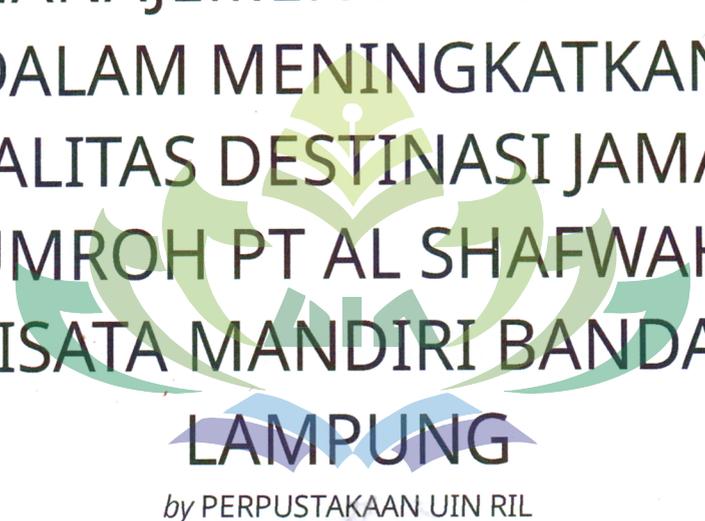
Bandar Lampung, 05 Agustus 2024  
Kepala Pusat Perpustakaan



**Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I**  
NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan



MANAJEMEN PELAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS DESTINASI JAMAAH  
UMROH PT AL SHAFWAH  
WISATA MANDIRI BANDAR  
LAMPUNG

by PERPUSTAKAAN UIN RIL

---

**Submission date:** 06-Aug-2024 10:56AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2427992790

**File name:** NURUL\_HIDAYAH\_1.docx (85.58K)

**Word count:** 3933

**Character count:** 25968

# MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DESTINASI JAMAAH UMROH PT AL SHAFWAH WISATA MANDIRI BANDAR LAMPUNG

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

19%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

3%

2

Sima Noprianty, Ronaldison Ronaldison. "Strategi Satlantas Polres Merangin dalam menegakkan peraturan perundangan-undangan", Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah, 2019

Publication

1%

3

Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah

Student Paper

1%

4

Submitted to Padjadjaran University

Student Paper

1%

5

Kamala Farida Annur, Junaidi Songidan, Muhammad Nur. "POLA KOMUNIKASI PERSUASIF ASATIDZAH TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SANTRI DI PONDOK PESANTREN AISYIYAH IMADUL BILAD TAKHASUS TAHUN

1%

22

Submitted to Unika Soegijapranata

Student Paper

<1%

23

Goodwill Jurnal. "Goodwill Vol. 6 No. 1 Juni 2015", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2015

Publication

<1%

24

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Student Paper

<1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 5 words

Exclude bibliography

On

