

**STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. FAIRUS  
PERMATA MULIA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

**MUHAMMAD FARHAN AL HADDADY**

**NIM:3618017**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2022**

**STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT. FAIRUS  
PERMATA MULIA PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh :

**MUHAMMAD FARHAN AL HADDADY**

**NIM:3618017**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Farhan Al Haddady

NIM : 3618017

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT FAIRUS PERMATA MULIA”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Pekalongan.

Pekalongan, 19 Juli 2022

Yang menyatakan,



**MUHAMMAD FARHAN AL HADDADY**  
**NIM: 3618017**

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. Agus Fakhrina, M.S.I**

**GTA Jl. Seroaj II No. 25 RT.08/RW.04 Tanjung Tirta Pekalongan**

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Muhammad Farhan Al Haddady

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

c.q Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

di-

**PEKALONGAN**

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : MUHAMMAD FARHAN AL HADDADY

NIM : 3618017

Judul : **STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT FAIRUS  
PERMATA MULIA PEKALONGAN**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 19 Juli 2022

Pembimbing,



**Dr. Agus Fakhrina, M.S.I**

NIP. 198801232003121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
Website: [www.fuad.iainpekalongan.ac.id](http://www.fuad.iainpekalongan.ac.id) email: [fuad@iainpekalongan.ac.id](mailto:fuad@iainpekalongan.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **MUHAMMAD FARHAN AL HADDADY**

NIM : **3618017**

Judul Skripsi : **STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT  
FAIRUS PERMATA MULIA PEKALONGAN**

yang telah diujikan pada hari Jum'at, 15 Juli 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

**Viky Mazaya, M.S.I**  
NIP. 199001312018012002

Penguji II

**Hanif Ardiansyah, M.M**  
NIP. 199106262019031010

Pekalongan, 15 Juli 2022

Disahkan Oleh

Dekan,



**Dr. H. Sam'ani, M.Ag**  
NIP. 197305051999031002

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fenom-fenom konsonan bahasa Arab dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Daftar huruf Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka da ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zei (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا = a		ا = a
ي = i	اي = ai	ي = i
و = u	او = au	و = u

## 3. Ta Marbutah

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *Fatimah*

4. Syaddah (tasdid geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh

ربنا ditulis *rabbana*

البرر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس	Ditulis	<i>Asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>Ar-rojulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>As-sayyidah</i>

Kata sandanng yang diiikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang

Contoh :

القمر	Ditulis	<i>Al-qamar</i>
البيدع	Ditulis	<i>Al-badi</i>

الجلال	Ditulis	<i>Al-jalal</i>
--------	---------	-----------------

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan akan tetapi jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/'

Contoh:

امرت	Ditulis	<i>Umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>Syai'un</i>

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW dan dengan penuh rasa hormat serta segala rasa terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Alm. Bapak Juanedi Al Yazein dan Ibu Umi Kholisoh, yang telah mengikhlaskan tenaga dan pikirannya demi keberhasilan putranya, terima kasih tak terkira atas segala usaha dan jerih payah yang kalian perjuangkan yang selalu senantiasa memberikan kasih sayang, do'a, dan dukungannya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan dan membalas segala kebaikan kalian di dunia maupun di akhirat.
2. Adek-adekku tercinta, Muhammad Yazidu Falah, Muhammad Fardan Auliya', dan Farah Hasna Aqeela serta motivatorku Khoerunnisa yang selalu memberikan semangat, motivasi dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Dr. Agus Fakhрина, M.S.I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Keluarga besar IAIN Pekalongan dan seluruh dosen IAIN Pekalongan yang telah mendidik dan membimbing saya selama studi.
5. Sahabat-sahabatku dari Majelis Kopi–Kopi dan Keluarga Transkita Indonesia serta keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang telah banyak memberikan semangat, motivasi dan bantuan kepada penulis dalam masa-masa berjuang di bangku kuliah hingga terselesainya skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

## **MOTTO**

الْعِلْمُ يُؤْتَى وَلَا يَأْتِي

*“Ilmu itu didatangi dan tidak datang dengan sendirinya”*

## ABSTRAK

Al Haddady, Muhammad Farhan. 2022; “*Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia Pekalongan*”. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Pembimbing: Dr. Agus Fakhрина, M.S.I

### **Kata kunci: Standar pelayanan, Kualitas, Pelaksanaan umrah**

Meningkatnya peminat umrah dari tahun ke tahun menyebabkan menjamurnya biro umrah. Banyaknya biro yang berdiri juga menjadikan kekhawatiran bagi calon jamaah karena maraknya kasus yang dilakukan oleh beberapa oknum biro yang ada, seperti janji tanggal keberangkatan yang molor, fasilitas yang diberikan tidak sesuai kesepakatan awal, dan bahkan tidak bisa berangkat karena uang jamaah dibawa kabur oleh pihak biro. Maraknya kasus seperti ini menyebabkan turunnya kredibilitas dan kualitas pelayanan suatu biro perjalanan umrah. Setiap biro umrah pasti memiliki standar pelayanan masing – masing yang ditetapkan untuk menciptakan sebuah kualitas pelayanan. kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh positif bagi perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi minat beli. Demikian sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka semakin rendah juga minat belinya.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana standar pelayanan jamaah umrah yang ditetapkan PT Fairus Permata Mulia? (2) Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan jamaah umrah yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui standar pelayanan jamaah umroh yang ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia, (2) Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan jamaah umroh yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan, pengurus biro dan Jamaah umrah tahun 2019 PT Fairus Permata Mulia. Penelitian ini terdiri dari sumber data primer (data yang diperoleh dari sumber pertama) dan sumber data sekunder (data yang diperoleh dari data pendukung), sedangkan teknik dalam pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Standar Pelayanan Jamaah Umrah yang ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan sudah mengikuti aturan dari Pemerintah, bahkan PT Fairus Permata Mulia Memiliki Standar pelayanan yang lebih daripada standar pelayanan minimum dari aturan pemerintah. (2) Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Umrah yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan bagi para jamaahnya sudah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan – ketentuan yang telah disepakati dari awal, dan kekurangan dalam pelayanan menurut para jamaah diluar kehadak PT Fairus Permata Mulia.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil 'Alamin* puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah serta karunia-Nya yang diberikan, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. keluarga, para sahabat dan seluruh umatnya.

Selesainya skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah membantu memberikan andil, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karenanya pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, Bapak Prof. Dr. H. Zainal Mustakim, M.Ag. beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan ini.
2. Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Bapak Dr. H. Sam'ani Sya'roni, M.Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Dr. Agus Fakhрина, M.S.I, yang sudah memberikan motivasi kepada saya agar tidak patah semangat dalam belajar.
5. Segenap dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dan jurusan

Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan baru kepada penulis.

6. Para Staff Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang senantiasa berusaha dan berkenan memberikan pelayanan terbaik untuk penulis.
7. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan penulis di IAIN Pekalongan dari semua fakultas, serta pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berkenan membantu dan berbagi ilmu serta pengalamannya kepada penulis.

Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan cinta, kasih sayang dan meridhai semua usaha yang telah penulis laksanakan.

*Amin ya Rabbalalamin.*

Pekalongan, 4 Juli 2022  
Penulis,



Muhammad Farhan Al Haddady  
NIM 3618017

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	4
C. Tujuan penelitian.....	4
D. Kegunaan penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Landasan Teori.....	5
2. Penelitian Relevan.....	16

3. Kerangka Berfikir.....	20
F. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
2. Sumber Data Penelitian.....	22
3. Teknik Pengumpulan Data.....	23
4. Analisis Data.....	24
G. Sistematika Penulisan.....	26
<b>BAB II PELAYANAN DAN STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH MENURUT ATURAN PEMERINTAH .....</b>	<b>28</b>
A. Pelayanan .....	28
1. Pengertian Pelayanan .....	28
2. Dasar-dasar Pelayanan .....	30
3. Unsur-unsur Pelayanan .....	33
4. Kualitas Pelayanan .....	35
5. Ciri-ciri Pelayanan yang baik.....	38
B. Standar Pelayanan Umrah.....	43
1. Pelayanan Jamaah Umrah .....	43
2. Pembinaan Jamaah Umrah.....	46
3. Perlindungan jamaah Umrah.....	47
<b>BAB III GAMBARAN UMUM STANDAR PELAYANAN JAMAAH UMRAH PT FAIRUS PERMATA MULIA PEKALONGAN .....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.....	48
1. Profil PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.....	48
2. Visi dan Misi PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.....	48
3. Legalitas perusahaan .....	49
4. Susunan Pengurus .....	50
5. Paket Umrah.....	51
6. Program Perjalanan yang di Tawarkan .....	51
7. Harga sudah termasuk .....	54
8. Harga belum termasuk .....	55

9. Nomer Rekening Perusahaan .....	55
10. Sarana dan Prasarana.....	56
11. Kelebihan PT Fairus Permata Mulia .....	60
B. Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus Permata Pekalongan.....	61
1. Pelayanan Jamaah Umrah .....	61
2. Pembinaan Jamaah Umrah.....	70
3. Perlindungan Jamaah Umrah .....	75
<b>BAB IV ANALISIS STANDAR DAN PELAKSANAAN PELAYANAN</b>	
<b>JAMAAH UMRAH PT FAIRUS PERMATA MULIA PEKALONGAN...78</b>	
A. Analisis Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia	
Pekalongan .....	78
B. Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus	
Permata Mulia Pekalongan .....	86
<b>BAB V PENUTUP.....92</b>	
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR BAGAN**

<b>Bagan 1.1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>21</b>
<b>Bagan 1.2 Struktur Pengurus .....</b>	<b>50</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1 Daftar Pembimbing .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 2.2 Daftar Handling dan Guide .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 2.3 Asuransi Jamaah .....</b>	<b>76</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Transkrip Wawancara**

**Lampiran 2 Dokumentasi**

**Lampiran 3 Formulir Pendaftaran**

**Lampiran 4 Perlengkapan Umrah**

**Lampiran 5 Riwayat Hidup**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan jamaah yang dilaksanakan oleh biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah atau pemerintah. Menunaikan ibadah umrah merupakan impian dan kerinduan setiap hati insan muslim. Selain panggilan Allah SWT untuk menunaikannya, ibadah ini menjadi sasaran bagi para kaum muslim yang belum mampu melaksanakan haji karena lamanya *waiting list* di Indonesia yang mencapai 25 sampai 31 tahun.<sup>1</sup> Selain itu menjamurnya travel umrah karena banyaknya tawaran paket umrah yang lebih murah daripada haji dan mudahnya persyaratan yang harus dilengkapi menjadikan para kaum muslim untuk memilih melaksanakan umrah. Peluang inilah yang dilirik oleh travel umrah untuk saling memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk para jamaahnya, tak terkecuali PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

Banyaknya travel umrah dan haji juga menimbulkan berbagai masalah dalam pemberangkatan, seperti janji tanggal keberangkatan yang molor, fasilitas yang diberikan tidak sesuai kesepakatan awal, dan bahkan tidak

---

<sup>1</sup> Mariani, *Regulasi & Kriteria Calon Jemaah Haji Waiting List di Indonesia*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2020), hlm. 1.

bisa berangkat karena uang jamaah dibawa kabur oleh pihak travel. Maraknya kasus seperti ini menyebabkan para masyarakat semakin khawatir dengan kredibilitas dan kualitas pelayanan suatu biro perjalanan haji dan umrah.<sup>2</sup>

PT Fairus Permata Mulia sudah mengantongi izin resmi dari pemerintah. Biro umrah ini sangatlah populer di sekitar kota dan kabupaten Pekalongan bahkan Se-Karisidenan. Diantara banyaknya penyelenggara jasa umrah yang terdapat di sekitar Pekalongan Brand PT Fairus Permata Mulia termasuk golongan biro umrah yang paling dikenal dari kalangan atas sampai bawah. PT Fairus Permata Mulia setiap tahunnya mengalami peningkatan dalam memberangkatkan jamaah umrah. Dari awal berdirinya tahun 2013 PT Fairus Permata Mulia memberangkatkan 20 jamaah, pada tahun 2015 mulai terkenal dan mengalami kenaikan jumlah jamaah, dari data yang diperoleh pada tahun 2017 sebanyak 739 jamaah dan di tahun 2019 memberangkatkan 909 jamaah.<sup>3</sup> Hal ini membuktikan minat jamaah pertahun terhadap PT Fairus Permata Mulia cukup tinggi dari awal berdiri tahun 2013 sampai tahun 2019 mengalami peningkatan dan di awal tahun 2020 PT Fairus Permata Mulia terakreditasi predikat B.

---

<sup>2</sup> Indah Riski Salsabila, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth terhadap kepuasan Konsumen di PBMT Travel Yogyakarta (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)*”, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2019), hlm. 3.

<sup>3</sup> M. Suud Imdad, Pengurus Biro PT Fairu Permata Mulia, Wawancara Pribadi, Pekalongan, 24 Februari 2022.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan nilai perusahaan bagi pelanggan. Biro penyelenggara Umrah yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi para jamaahnya serta mampu meningkatkan minat beli yang tinggi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salmaa Andrayeni terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang di PT Shabar Tour, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang positif bagi PT Shabar Tour, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula minat beli jamaah. Demikian sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah pula minat belinya. Hasil penelitian ini memberikan bukti nyata bahwa memang kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat pembelian ulang. Hal ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmadi terkait analisis pengaruh kualitas layanan, semakin baik kualitas layanan maka semakin baik minat beli ulang.<sup>4</sup> Hal ini membuktikan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan dengan minat beli ulang. Dengan kualitas pelayanan yang baik jamaah akan merasa terpenuhi kebutuhannya, sehingga muncul niat untuk membeli ulang jasa tersebut.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan guna mengetahui standar pelayanan yang diberikan perusahaan kepada jamaah sehingga tidak

---

<sup>4</sup> Salmaa Andrayeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang di PT Shabar Tour*, Jurnal UMC, (Cirebon: Universitas Muhammadiyah Cirebon, 2021), hlm. 38.

sedikit para jamaah di tahun 2019 yang memilih berangkat Umrah melalui PT Fairus Permata Mulia daripada penyedia jasa perjalanan umrah yang lain. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT. Fairus Permata Mulia Pekalongan”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Jamaah Umrah yang ditetapkan PT Fairus Permata Mulia ?
2. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Jamaah Umrah yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan jamaah umroh yang ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis, antara lain :

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan Manajemen Dakwah serta Fakultas Usuludhin, Adab dan Dakwah dalam memberikan kontribusi sebagai ilmu pengetahuan khususnya terkait Standar Pelayanan Jamaah Umroh yang diberikan oleh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan kepada para jamaahnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan pedoman informasi dalam upaya menambahkan rasa kepercayaan para calon jamaah ke pihak biro khususnya di PT. Fairus Permata Mulia Pekalongan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

1. Landasan teori

- a. Pelayanan

Pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum dan sesudah terjadinya sebuah transaksi.<sup>5</sup> Gronroos mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal

---

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Bisnis dan Hukum perdata dagang SMK*, (Bandung: Armicoo, 1998), hlm. 93.

lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>6</sup>

Menurut Sugiarto, pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.<sup>7</sup>

Jadi definisi pelayanan yaitu sebuah upaya perusahaan yang mengatur para karyawan agar dapat memberikan suatu barang atau jasa kepada konsumen sesuai kebutuhannya guna tercapai kepuasan bagi konsumen itu sendiri.

b. Kualitas pelayanan

Kotler menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Artinya citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, akan tetapi sudut pandang penilaian dari persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas

---

<sup>6</sup> Raminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

<sup>7</sup> Sugiarto Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industr Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 216.

pelayanan jasa yang didapatkan.<sup>8</sup> Jadi pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila pelanggan puas terhadap apa yang telah kita berikan sehingga kebutuhannya terpenuhi secara maksimal.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono meliputi:

1) Keandalan (*reability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.

2) Responsif (*responsiveness*)

Keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.

3) Keyakinan (*assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.

4) Empati (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual antar pribadi yang diberikan kepada

---

<sup>8</sup> Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Cet. Ke-I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 50.

para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik.

5) Berwujud (*tangible*)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, kantor, ruang pertemuan dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.<sup>9</sup>

c. Dasar-dasar pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Tentunya karyawan paham standar

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 14.

pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan supaya kualitas pelayanan dapat tercapai.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam atau kasir.<sup>10</sup>

- 1) Berpakaian, penampilan rapih dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama pelanggan atau nasabah jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, Cet. Ke-IV (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2022), hlm. 18.

#### d. Unsur-unsur Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain walaupun dalam perkembangan terdapat berbagai pesaing dan muncul perusahaan baru. Oleh karena itu produsen atau penjual perlu menguasai unsur-unsur berikut:<sup>11</sup>

##### 1) Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

##### 2) Ketepatan

Tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

##### 3) Keamanan

Dalam melayani para pelanggan diharapkan perusahaan dapat memberikan rasa aman untuk menggunakan jasanya.

---

<sup>11</sup> Mukhotib Muhammad, *Strategi Pelayanan unit VIP rawat inap rumah sakit pku Muhammadiyah kabupaten temanggung dalam meningkatkan kepuasan pasien*. (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2011), hlm. 12.

#### 4) Keramah-tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Maka dari itu keramah tamahan sangatlah penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

#### 5) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul apabila seorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.

Dengan demikian suatu perusahaan yang menginginkan kualitas layanan agar pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan enggan berpaling pada perusahaan lain, perusahaan perlu memperhatikan lima unsur yang telah penulis sebutkan yakni, kecepatan, ketepatan, keamanan, keramah tamahan, dan kenyamanan.

#### d. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan.

Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.<sup>12</sup>

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir setiap perusahaan menggunakan kriteria dasar yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan yaitu Karyawan yang harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan mampu tanggung jawab penuh terhadap jamaah.

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana juga harus dilengkapi dengan kemajuan teknologi masa kini. Pada akhirnya, sarana prasarana yang dimiliki perusahaan juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, Cet. Ke-IV (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2022), hlm. 31.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani jamaah.

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
  - 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
  - 3) Dapat bertanggung jawab.
  - 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
  - 5) Mampu berkomunikasi.
  - 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
  - 7) Berusaha memahami kebutuhan Jamaah.
  - 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada Jamaah.<sup>13</sup>
- e. Standar pelayanan umrah

Ruang lingkup standar pelayanan umrah sebagaimana diatur oleh undang-undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan.

1) Pelayanan Umrah

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah

---

<sup>13</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service*, Cet. Ke-IV (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2022), hlm. 33-38.

membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan jamaah umroh meliputi:

a. Administrasi

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah.

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan tata cara beribadah yang dilakukan oleh penyedia jasa dari pra Umrah, ketika berlangsung, dan paska Umrah

c. Transportasi

Untuk masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan umrah.

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh penyedia jasa umrah karena akomodasi merupakan tempat tinggal sementara jamaah umrah selama di tanah haram untuk keberlangsungan pelaksanaan ibadah.

e. Konsumsi

Kelayakan penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis adalah service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk umrah seimbang bila fasilitas yang di terima dan rasakan itu membuat nyaman.

f. Kesehatan

Pelayana kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah untuk menjaga agar tetap dalam keadaan sehat. Baik sebelum keberangkatan, sesampainya di tanah suci, dan ketika sudah pulang di tanah air.<sup>14</sup>

2) Pembinaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata pembinaan mengandung arti proses, penyempurnaan, tindakan, dan pembaruan yang akan dilakukan untuk mencapai hasil yang baik.<sup>15</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan

---

<sup>14</sup> Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umroh dan Wisata Agama*, Cet. Ke-I (Bandung: Simbiosis Rektama Media, 2016), hlm. 132-134.

<sup>15</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), di ambil dari [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](https://www.kemdikbud.go.id), pada tanggal 25 Maret 2022, pukul 08.09

secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya ibadah yang khusyuk dan nyaman.

### 3) Perlindungann

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata perlindungan mengandung arti tempat berlindung atau hal yang memperlindungi.<sup>16</sup>

Saat menunaikan ibadah umrah, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggungan jawab setiap individu dan perusahaannya.

## 2. Penelitian Relevan

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang harus diperhatikan dan menjadi perbandingan selanjutnya, penulis menemukan beberapa Jurnal dan skripsi yang membahas tentang Standar dan Kualitas Pelayanan Umrah, diantaranya :

- 1) Skripsi jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang dibuat oleh Sutrimo dengan judul “Strategi PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan

---

<sup>16</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), di ambil dari [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](#), pada tanggal 25 Maret 2022, pukul 08.17

Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh” Skripsi ini menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan harus menggunakan strategi yaitu terkait dengan penguatan manajemen pelayanan internal perusahaan maupun dengan kerjasama dengan pihak-pihak terkait seperti Menambah fasilitas kantor, membina hubungan dengan jamaah, pengendalian dan pengawasan, dan lain sebagainya.<sup>17</sup> Penelitian ini memiliki persamaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perjalanan ibadah umrah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek, tempat dan pokok yang dibahas.

- 2) Skripsi jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, yang dibuat oleh Ajie Faisal Ambari dengan judul “Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Jamaah Umroh PT Alif Berkah Amanah Wisata (ABA) Sukabumi” Skripsi ini menyimpulkan dengan adanya kesesuaian pelayanan dengan Peraturan Menteri Agama no 8 tahun 2018 yang diberikan oleh PT Alif Berkah Amanah Wisata (ABA) kepada para jamaah. Dapat menjadikan sebuah kekuatan untuk

---

<sup>17</sup> Sutrimo, “Strategi PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh”, Skripsi, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017), hlm. 81-87.

menarik para calon jamaah agar menggunakan jasanya.<sup>18</sup> Penelitian ini memiliki persamaan dalam menganalisis standar pelayanan perusahaan dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Keenterian Agama. Perbedaannya terletak pada fokus pembahasan, dimana penelitian yang akan dilakukan, membahas secara luas tentang pelayanan umrah di banding penelitian ini hanya fokus ke transportasi dan akomodasinya.

- 3) Jurnal Universitas Muhammadiyah Cirebon yang dibuat oleh Salmaa Andrayeni, Volume 2 Nomor (2 Januari, 2021), denan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang di PT Shabar Tour”, Jurnal tersebut menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula minat beli jamaah. Demikian sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah pula minat belinya.<sup>19</sup> Penelitian ini memeiliki persamaan dalam membahas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaaanya terletak pada objek penelitian dan fokus pembahasan.

---

<sup>18</sup> Ajie Faisal Ambari, “*Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Jamaah Umroh PT Alif Berkah Amanah Wisata (ABA) Sukabumi*”, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019), hlm. 67.

<sup>19</sup> Salmaa Andrayeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang di PT Shabar Tour*, Jurnal UMC, (Cirebon: Universitas Muhammadiyah Cirebonn, 2021), hlm. 38.

- 4) Jurnal Organisasi dan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bongaya Makassar yang dibuat oleh Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin, Volume 3 (September, 2015), dengan Judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang”, Jurnal tersebut meneliti dan menganalisis kualitas produk dan kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan secara kasat mata dapat memberi pengaruh terhadap minat jual produk kepada pembeli dan dapat membuat pembeli melakukan repeat order.<sup>20</sup> Penelitian ini memiliki persamaan dalam pembahasan kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti.
- 5) Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado yang dibuat oleh R. Gulla., S. G. Oroh., F. Roring, Volume 3 Nomor 1 Maret 2015, dengan judul “Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn”, jurnal tersebut menyimpulkan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Jika perusahaan memberikan kualitas yang terbaik akan memberikan kepuasan

---

<sup>20</sup> Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*”, Jurnal Organisasi dan Manajemen, (Makassar: STIE Bongaya, 2015), hlm. 29-30.

pelanggan sehingga pelanggan dapat kembali lagi. Begitupun sebaliknya jika pelayanan buruk dapat memberi efek terhadap pelanggan yang tidak mau melakukan transaksi kembali dengan perusahaan tersebut.<sup>21</sup> persamaan penelitian ini yaitu ada pembahasan terkait kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan pembahasan secara menyeluruh.

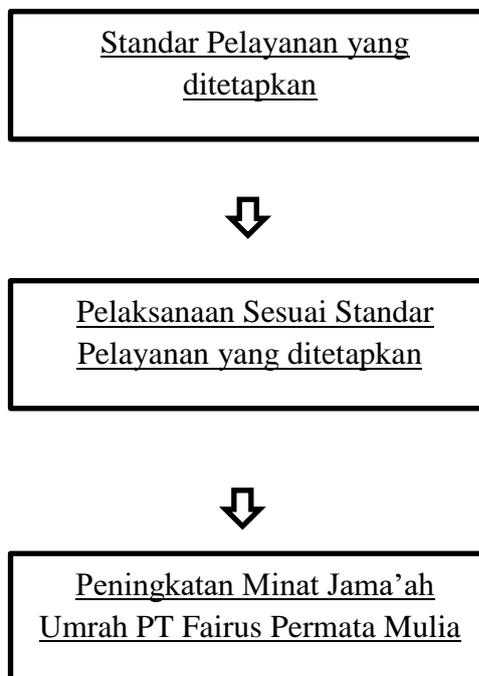
### 3. Kerangka berfikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan mengenai garis besar suatu penelitian. Dari deskripsi teoritis di atas dapat dikembangkan kerangka berfikir bahwa setiap perusahaan pasti memiliki standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Disamping itu standar pelayanan minimum dalam kegiatan perjalanan umroh juga sudah diatur oleh Kementerian Agama. Perusahaan yang sudah menetapkan standar pelayanannya akan di terapkan oleh semua karyawan pada kegiatan sehari-hari di dalam perusahaan tersebut. sehingga ketika standar pelayanan sudah dapat di terapkan oleh seluruh karyawan, sebuah kualitas pelayanan akan tercipta. Dengan hal itu kebutuhan para jamaah akan terlayani dengan maksimal sehingga dapat mempengaruhi para calon jamaah dan memberikan efek yang

---

<sup>21</sup> R. Gulla., S. G. Oroh., F. Roring, "*Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*", Jurnal EMBA, (Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015), hlm. 1321.

berkepanjangan dalam mengembangkan usaha di bidang perjalanan ibadah umrah.



Dengan kerangka berfikir tersebut, penulis akan mengetahui terlebih dahulu standar pelayanan yang ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia. Kemudian penulis akan meneliti pelaksanaan dalam penerapan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Setelah itu akan terlihat sebuah standar pelayanan dengan berbagai kendala yang telah dilakukan oleh PT Fairus Permata Mulia.

## **F. Metode Penelitian**

1. Jenis dan pendekatan penelitian
  - a. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu *field research*, jenis penelitian ini dilakukan secara sistematis dan

mendalam dengan mengangkat data-data di lapangan secara langsung, sehingga peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mencari data dan fakta yang terjadi langsung.<sup>22</sup> Peneliti berupaya menggambarkan analisis standarisasi pelayanan jamaah umroh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

b. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang peneliti gunakan merupakan pendekatan kualitatif, yaitu dalam penelitian yang mendapatkan data deskriptif berupa kata tertulis maupun lisan. Sehingga penelitian ini dimaksudkan guna mempelajari suatu objek pada latar belakang alamiah tanpa terdapat manipulasi.<sup>23</sup>

2. Sumber data penelitian

a. Sumber data primer

Data primer adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer didapatkan melalui observasi dan wawancara.<sup>24</sup> Data primer ini didapatkan dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya.<sup>25</sup> Adapun dalam penelitian ini

---

<sup>22</sup> Cholid Narbuka, *Metodologi penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 41.

<sup>23</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, Cet. Ke-3, (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 24.

<sup>24</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), hlm. 29.

<sup>25</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 28

sumber data primer yaitu dari pimpinan, pengurus biro dan jamaah umrah tahun 2019 PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua yang mana sumber data sekunder dapat membantu memberikan data atau keterangan pelengkap sebagai bahan untuk perbandingan.<sup>26</sup> Data sekunder dapat diperoleh dari studi dokumentasi.<sup>27</sup> Data sekunder dari penelitian ini yaitu dokumen jurnal dan lain-lain. Maupun berbagai informasi terkait standar pelayanan jamaah umrah PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

3. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data melalui sebuah pengamatan, serta pencatatan terhadap kondisi atau perilaku objek sasaran.<sup>28</sup> Teknik ini dilakukan untuk menggali informasi mengenai standar pelayanan jamaah umrah PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

b. Wawancara

Kegiatan tanya jawab dalam mengumpulkan data dari beberapa informasi mengenai subjek penelitian. Wawancara

---

<sup>26</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), hlm. 132

<sup>27</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), hlm. 29.

<sup>28</sup> Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 104.

dilakukan untuk memperoleh informasi tentang tema dalam penelitian.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini penulis mewawancarai secara langsung pimpinan, pengurus umrah dan jamaah tahun 2019 PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

c. Dokumentasi

Merupakan catatan dalam suatu kejadian yang telah terlaksana berbentuk catatan, buku, notulen, surat kabar, dan sebagainya.<sup>30</sup> Teknik pengumpulan datanya dengan mengkaji semua dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan analisis data. Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang belum ditemukan saat observasi maupun wawancara.

4. Analisis data

Analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi baru agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah dimengerti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan upaya yang dilakukan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

---

<sup>29</sup> Ade Ismayani, *Metodologi Penelitian*, (Aceh: Syiah Kuala University Press, 2019), hlm. 72.

<sup>30</sup> Suharsimi arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 274.

Peneliti mengikuti langkah-langkah analisis data seperti mereduksi data, penyajian data, serta pengambilan kesimpulan.

Langkah-langkah analisis tersebut antara lain :

a. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan dengan jumlah cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya.

b. Penyajian data (*Data display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Menarik kesimpulan (*Concluding drawing*)

Kegiatan ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan awal

yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>31</sup>

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran dan pokok penelitian, maka penulis menyusun sistematika pembahasan dalam hal ini dalam bentuk kerangka skripsi sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II memaparkan landasan teori yang berkaitan dengan pelayanan dan standar pelayanan jamaah umrah menurut aturan pemerintah.

Bab III Membahas tentang gambaran umum standar pelayanan jamaah umrah PT Fairus Permata Mulia \Pekalongan meliputi: Profil, visi & misi, legalitas perusahaan, produk-produk, dan lain sebagainya.

---

<sup>31</sup> Nusa Putra, *“Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi”*, (Jakarta: Indeks, 2012), hlm. 204-205.

Bab IV Hasil penelitian. Meliputi temuan analisis hasil penelitian dilapangan tentang Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia Pekalongan.

Bab V Penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan peneliti tentang Standar Pelayanan Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia Pekalongan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Standar Pelayanan Jamaah Umrah yang ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan sudah mengikuti aturan dari Pemerintah, bahkan PT Fairus Permata Mulia Memiliki Standar pelayanan yang lebih daripada standar pelayanan minimum dari aturan pemerintah.
2. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Umrah yang telah ditetapkan oleh PT Fairus Permata Mulia Pekalongan bagi para jamaahnya sudah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan – ketentuan yang telah disepakati dari awal, dan kekurangan dalam pelayanan menurut para jamaah diluar kehedak PT Fairus Permata Mulia.

#### B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis memberikan saran dengan harapan dapat membangun dan mendukung kualitas pelayanan umrah PT Fairus Permata Mulia, antara lain:

1. Bagi perusahaan

PT Fairus Permata Mulia dapat mempertahankan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan ibadah umrah dan terus

melakukan pengembangan yang lebih baik untuk memberikan kualitas pelayanan agar kepercayaan dari jamaah terjaga, dan bisa memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut untuk perkembangan perusahaan.

2. Bagi para Calon Jamaah

Calon Jamaah diharapkan lebih berhati – hati untuk memilih biro perjalanan umrah untuk membantu dalam pelaksanaan ibadah, harus bisa memilih biro yang berkualitas, terpercaya dan aman sehingga dapat melaksanakan ibadah dengan khusyuk.

3. Bagi Mahasiswa Manajemen Dakwah

Peneliti menyadari bahwa hasil dari penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga Mahasiswa Manajemen Dakwah dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk memperbarui informasi terkait standar pelayanan jamaah umrah PT Fairus Permata Mulia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrayeni, Salmaa. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Pembelian Ulang di PT Shabar Tour*. Jurnal UMC. Cirebon: Universitas Muhammadiyah Cirebonn.
- Ajie Faisal Ambari. 2019. *“Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi Jamaah Umroh PT Alif Berkah Amanah Wisata (ABA) Sukabumi”*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Arfiani Bahar dan Herman Sjahrudin. 2015. *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang”*. Jurnal Organisasi dan Manajemen. Makassar: STIE Bongaya.
- Arifin, Bustanul. 2022. *Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia*. Wawancara Pribadi. Batang.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Barata, Atep Adya. 1998. *Bisnis dan Hukum perdata dagang SMK*. Bandung: Armicoo.
- Chandra, Ganes Shakti. 2022. *Jamaah Umrah PT Fairus Permata Mulia*. Wawancara Pribadi. Batang.
- Dokumen Kantor *Alfairus Tours* Kota Pekalongan. 2022. Pekalongan: PT Fairus Permata Mulia.
- Endar, Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam industry jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fathoni, Abdurrahman. 2011. *Metoologi Penelitian dan Teknik Penusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fuad, M. Noor. 2022. *Pengurus Biro PT Fairus Permata Mulia*. Wawancara Pribadi. Pekalongan.
- Hiali Majdi. 1996. *38 Sifat Generasi Unggulan*. Jakarta: Gema Insani.
- Imdad, M. Suud. 24 Februari 2022. *Pengurus Biro PT Fairu Permata Mulia*. Wawancara Pribadi. Pekalongan.

- Ismayani, Ade. 2019. *Metodologi Penelitian*. Aceh: Syiah Kuaala University Press.
- Indah Riski Salsabila. 2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Word of Mouth terhadap kepuasan Konsumen di PBMT Travel Yogyakarta (Studi Kasus Alumni Umroh PBMT Travel pada BMT Beringharjo Yogyakarta)*”. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kasmir. 2022. *Etika Costumer Service*. Cet. Ke-IV. Jakarta: PT Raja Gravindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kata “*Pembinaan*”. Di kutip pada tanggal 25 Maret 2022. Pukul 08.09 dari [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](https://kemdikbud.go.id)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kata “*Perlindungan*”. Di kutip pada tanggal 25 Maret 2022. pukul 08.17 dari [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](https://kemdikbud.go.id)
- Mariani. 2020. *Regulasi & Kriteria Calon Jemaah Haji Waiting List di Indonesia*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Maharani. 2020. “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus di PT, Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta*”. Jurnal MD. Malaysia: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mukhotib, Muhammad. 2011. *Strategi Pelayanan unit VIP rawat inap rumah sakit pku Muhammadiyah kabupaten temanggung dalam meningkatkan kepuasan pasien*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Cet. Ke-I. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Narbuka, Cholid. 2007. *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Cet. Ke-II. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Observasi. 2022. Kantor PT Fairus Permata Mulia (*Alfairus*). Pekalongan.
- Putra, Nusa. 2012. “*Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasi*”. Jakarta: Indeks.
- Prastowo, Andi. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam PrespektifRancangan Penelitian* . Jakarta: Ar-Ruzz Media.

- Raminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Budi Utama.
- R. Gulla., S. G. Oroh., F. Roring. 2015. “*Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*. Cet. Ke-I. Bandung: Simbiosis Rektama Media.
- Sutrimo. 2017. “*Strategi PT Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh*”. Skripsi. Lampung: UIN Raden Intan.
- Siyoto, Sandu dan Sodik, M Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cet, Ke-1. Jakarta: PT Indeks.