



**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN JAMAAH UMROH DI
ALFAIRUS TOURS**



M. FIRZA MAULANA
NIM. 3621012

2025

PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMROH DI ALFAIRUS TOURS

SKRIPSI

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



Oleh:

M. FIRZA MAULANA

NIM. 3621012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2025

**PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JAMAAH UMROH DI ALFAIRUS TOURS**

SKRIPSI

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



Oleh:

M. FIRZA MAULANA

NIM. 3621012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Firza Maulana
NIM : 3621012
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI ALFAIRUS TOURS”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 04 Juni 2025

Yang Menyatakan,



M. Firza Maulana
NIM. 3621012

NOTA PEMBIMBING

Qomariyah, M.S.I

Jalan Bukit Beringin Utara 14 Blok D.307 Wonosari, Ngaliyan, Semarang

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdra. M. Firza Maulana

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah
c.q Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : M. Firza Maulana

NIM : 3621012

Judul : **PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH
UMRAH DI ALFAIRUS**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 04 Juni 2025
Pembimbing,



Qomariyah, M.S.I
NIP.198407232019032003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingsudur.ac.id | Email : fuad@uingsudur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkanripsi saudara/i:

nama : **M. FIRZA MAULANA**
nim : **3621012**
Judul Skripsi : **PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JAMAAH UMRAH DI ALFAIRUS TOURS**

yang telah diujikan pada Hari Senin, 30 Juni 2025 dan dinyatakan **ULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Mochammad Achwan Baharuddin, M. Hum
NIP. 198701012019031011

Penguji II

Ahmad Hidayatullah, M. Sos
NIP. 199003102019031013

Pekalongan, 4 Juli 2025

Disahkan Oleh
Dekan



Dr. Tri Astutik Harwati, M.Ag
NIP. 197411182000032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah 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:

A. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang 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. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
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	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أي = ai	إيه = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

C. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamiilatun*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh;

فاطمة ditulis *faatimatun*

D. *Syaddad* (Tasydid, Geminasi)

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

Contoh:

رَبَّنَا ditulis *rabbanaa*

الْبِرِّ ditulis *albirra*

E. Kata Sandang (Artikel)

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

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidatu*

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

Contoh:

القمر ditulis *al-qomaru*

البيدع ditulis *al-badiiu*

الجلال ditulis *al-jalaalu*

F. Huruf Hamzah

Hamzah yang terletak diawal tidak ditransliterasikan. Akan tetapi jika hamzah berada ditengah atau diakhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

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

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Casmanto dan Ibu Yumaeriyah, terima kasih atas setiap cinta yang terpancar serta do'a dan restu yang mengiringi langkah penulis. Semoga Allah subhanahu Wata'la senantiasa melindungi serta meridhoi segala ketulusan serta membalas dengan kebaikan di dunia maupun di akhirat Aamiin.
2. Keluarga besar saya, terutama kakak dan adik saya yang selalu mendukung serta memberikan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Dosen Pembimbing, Qomariyah, M.S.I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teman seperjuangan saya di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan khususnya Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2021 yang telah memberikan banyak kesan selama masa perkuliahan.
5. Biro Perjalanan Haji dan Umroh Alfairus Tours Kota Pekalongan, yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan riset sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Untuk orang yang spesial selain keluarga saya, terima kasih atas support dan doanya, semoga Allah SWT meridhoi segala ketulusan serta membalas dengan kebaikan di dunia maupun di akhirat, dan semoga keberuntungan tetap selalu berpihak kepada kita semua Aamiin.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendo'akan hingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.

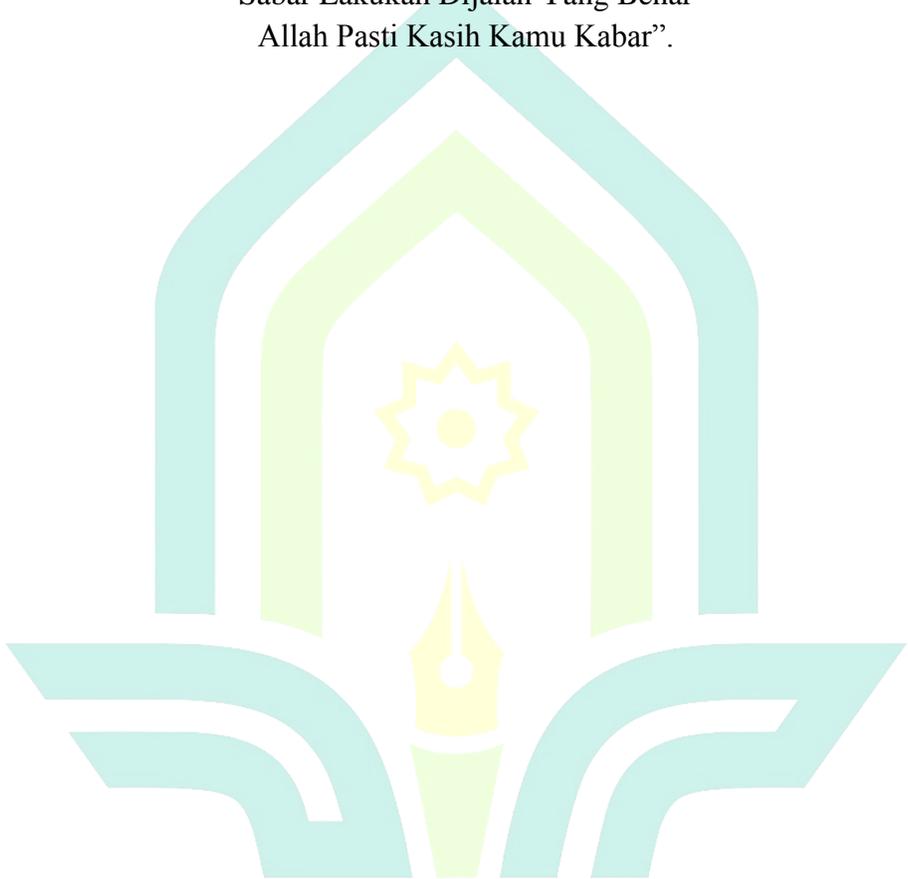
8. Dan teruntuk diri saya sendiri, M. Firza Maulana, terimakasih karena telah mampu berusaha keras, bertanggung jawab dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah.



MOTTO

Dari Kisah Amer Al Mahdi Mansour
Al-Qadaffi

“Rezeki Itu Sudah Tertakar Tak Akan
Pernah Tertukar Tapi Tetap Harus
Berikhtiar Jalani Prosesnya Dengan
Sabar Lakukan Dijalan Yang Benar
Allah Pasti Kasih Kamu Kabar”.



ABSTRAK

M.Firza Maulana, 3621012. Penerapan Fungsi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah di Alfairus Tours. Skripsi Progam Studi/Fakultas: Manajemen Dakwah/Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2025. Dosen Pembimbing: Qomariyah, M.S.I

Kata kunci: Fungsi Manajemen, Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh

Penelitian ini adalah studi analisis untuk menerapkan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umroh di Alfairus Tours yang sesuai dengan (SOP) Standar Operating Procedure, penerapan fungsi manajemen yang baik menjadi salah satu daya tarik jamaah untuk bisa bergabung di Alfairus Tours sehingga peningkatan jamaah signifikan di setiap tahunnya.

Fokus dalam penelitian ini ialah 1) fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umroh di Alfairus Tours 2) Peningkatan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan diskriptif. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan 1) observasi, 2) wawancara, 3) dokumentasi. Analisis pengumpulan data menggunakan 1) reduksi data, 2) penyajian data 3) verifikasi data, 4) penarikan kesimpulan. Pengujian kabsahan data di lakuukan dengan 1)perpanjangan pengamatan, 2) ketekunan pengamatan, 3) menggunakan bahan refrensi. Peneliti memperoleh data wawancara dengan pimpinan Alfairus Tours, karyawan Alfairus Tours, pembimbing Alfairus Tours, dan alumni jamaah Alfaairus Tours.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours berjalan dengan baik terbukti dengan memiliki perencanaan seperti: 1) melakukan rapat bulanan, 2) perekrutan karyawan, 3) perekrutan calon jamaah, 4) menentukan jadwal keberangkatan, 5) penetapan harga paket umrah. adapun dalam penerapan fungsi manajemen terdapaat beberapa faktor pendukung yaitu, 1) Alfairus Tours memiliki SDM yang cukup dengan kinerja secara team dan sesuai dengan (SOP) Standard Operating Procedure, 2) memiliki pembimbing yang profesionaal, berpengalaman, dan tokoh ulama di Pekalongan, 3) memiliki sarana dan prasarana yang

mendukung, 4) memiliki komunikasi yang baik antara karyawan dan jamaah, 5) materi pembimbingan manasik yang mudah di pahami jamaah.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun ke jalan menuju keberhasilan. Atas nikmat dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Fungsi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Jamaah Umrah Di Alfairus Tours” dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Sarjana Sosial (S,Sos) di Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan, dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Tri Astutik Haryati, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Hanif Ardiansyah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah.
4. Ahmad Hidayatullah, M.Sos. selaku Sekretaris Progam Studi Manajemen Dakwah.
5. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan selama menjalani perkuliahan.
6. Qomariyah, M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan staf Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah terutama di Progam Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu serta arahan selama menjadi Mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

8. Pimpinan Alfairus Tours Kota Pekalongan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan, bantuan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman MD angkatan 2021 yang senantiasa selalu mendo'akan dan memotivasi serta memberikan nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga semua bantuan menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu mohon maaf atas kekurangan yang ada. Demikian pengantar yang dapat penulis sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 04 Juni 2025
Penulis



M. Firza Maulana
NIM. 3621012

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	23
G. Sistematikan Penulisan.....	26
BAB II TINJAUAN TEORITIS MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN, IBADAH UMRAH	28
A. Konsep Manajemen.....	28
1. Pengertian Manajemen.....	28
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	29

3. Unsur-Unsur Manajemen	32
4. Tujuan Manajemen.....	33
5. Manfaat Manajemen.....	34
B. Kualitas Pelayanan	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	35
C. Umrah dan Dasar Hukum Umrah	39
1. Pengertian Umrah	39
2. Dasar Hukum Umrah	40
3. Macam-Macam Umrah	41
4. Rukun, Wajib dan Syarat Umrah	41
5. Hikmah Ibadah Umrah	43

BAB III PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI ALFAIRUS TOURS PEKALONGAN

A. Gambaran Umum Alfairus Tours Pekalongan	45
1. Latar Belakang Berdirinya Alfairus Tours Pekalongan	45
2. Visi dan Misi Alfairus Tours Pekalongan	48
3. Struktur Organisasi Alfairus Tours Pekalongan.....	49
B. Penerapan Fungsi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah di Alfairus Tours Pekalongan	52
1. Penerapan Fungsi Perencanaan (Planning)	52
2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian (Organizing).....	66
3. Penerapan Fungsi Pelaksanaan (Actuating)	67
4. Penerapan Fungsi Evaluasi (Controlling).....	70

C. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Alfairus Tours Pekalongan	73
---	----

BAB IV ANALISIS PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI ALFAIRUS TOURS PEKALONGAN	84
---	-----------

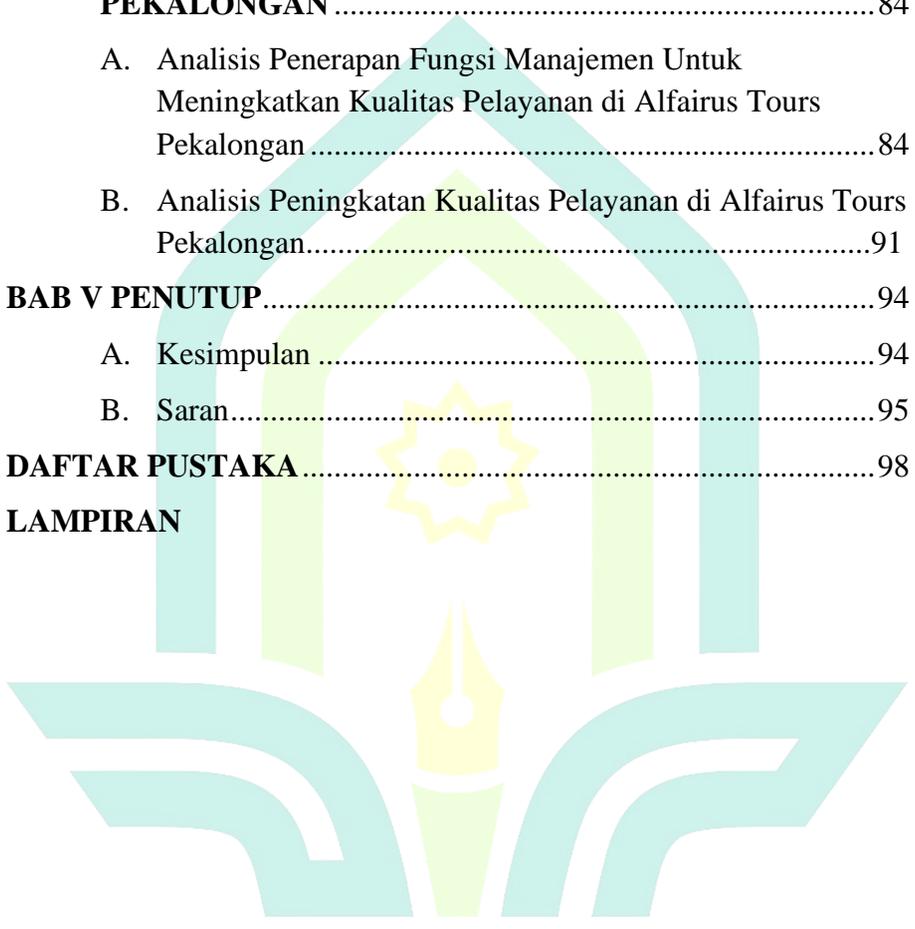
A. Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Alfairus Tours Pekalongan	84
B. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di Alfairus Tours Pekalongan.....	91

BAB V PENUTUP	94
----------------------------	-----------

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA	98
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berfikir	20
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian

Lampiran 6 Surat Keterangan Lolos Turnitin

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, dalam setiap tahunnya mengirim ribuan jamaah haji dan umrah, sejalan dengan berkembangnya usaha dibidang jasa khususnya dalam jasa pemberangkatan haji dan umrah yang saat ini perkembangannya dapat dikatakan sangat baik.¹ Perkembangan pemberangkatan haji maupun umrah yang sangat baik ini dipengaruhi oleh keadaan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus meningkat tiap tahunnya. Dari banyaknya jumlah keberangkatan jamaah tiap tahunnya, diiringi dengan semakin banyaknya jasa layanan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Indonesia. Menurut data dari siskopatuh, pada tahun 2024 tercatat sebanyak 2991 biro jasa haji dan umrah resmi yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia.² Sebagai salah satu contoh biro perjalanan haji di Jawa Tengah tepatnya di kota Pekalongan yang telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama RI yaitu PT. Fairus Permata Mulia yang menjadi salah satu biro jasa yang terpercaya di Jawa Tengah.

Biro perjalanan haji dan umrah memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada jamaah agar perjalanan ibadah mereka berjalan lancar dan sesuai dengan harapan. Dalam industri perjalanan religi yang kompetitif, khususnya di Indonesia, persaingan antar biro umrah semakin ketat. Banyaknya pilihan biro umrah yang tersedia membuat calon jamaah semakin dapat memilih, membandingkan serta menyortir biro yang dipercaya untuk mengurus perjalanan ibadah mereka. Dalam konteks ini,

¹ Almun Wakhida Candra and Renny Oktafia, 'penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7. 1 (2021), hlm. 10–16.

² Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus Kementerian Agama Republik Indonesia, 'Pencarian PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh)', *Kementrian Agama Republik Indonesia*, 2024.

kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan calon jamaah untuk memilih biro tertentu. Biro umrah Alfairus Tours Pekalongan, sebagai salah satu layanan perjalanan umrah, perlu menerapkan sistem manajemen kualitas pelayanan yang baik dan konsisten guna memenangkan persaingan dan menarik lebih banyak calon jamaah.³

Di era digital saat ini, calon jamaah umroh semakin terbuka terhadap informasi melalui media sosial dan internet. Pengalaman dan testimoni jamaah terdahulu juga berperan besar dalam membentuk citra biro perjalanan di mata calon jamaah baru. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen kualitas pelayanan yang efektif bukan hanya menjadi keharusan untuk memenuhi ekspektasi jamaah, tetapi juga menjadi alat penting untuk meningkatkan reputasi biro dan menarik minat calon jamaah yang baru. Namun, meskipun banyak biro umrah yang menyadari pentingnya kualitas manajemen, implementasi yang tepat dan menyeluruh belum tentu dilakukan. Tanpa penerapan sistem manajemen kualitas yang terstruktur dan fokus pada kepuasan jamaah, biro umrah akan kesulitan bersaing dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.⁴

Di Indonesia, terdapat beberapa biro perjalanan haji dan umroh yang pernah mengalami kendala, terutama terkait dengan ketidaksesuaian pelayanan terhadap calon jamaah haji dan umrah. Beberapa diantaranya mengalami kendala dalam memenuhi kewajiban mereka, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi jamaah, termasuk keterlambatan keberangkatan atau bahkan kegagalan dalam pemberangkatan, misalnya.⁵

PT Amanah Bersama Umat (Abu Tours) adalah biro perjalanan haji dan umrah yang berbasis di Makassar. Pada tahun

³ L Suryani, 'Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah', *Jurnal Manajemen Pelayan*, 7 (2) (2019), hlm.45–60.

⁴ Al Wathan and Citra Indah Wulandari, 'The Role Of Sharia Based Marketing Mix Terhadap Peningkatan Loyalitas Jamah Umroh di Era Digital', *Jurnal Studi*, 2 (2021), hlm.15–32.

⁵ Republika Co.id, 'Fenomena Gagal Umrah: Biro Perjalanan Dan Penyedia Visa5 Tak Terbuka Soal Kuota', 2011.

2018, perusahaan ini menghadapi permasalahan hukum terkait pengelolaan dana perjalanan umrah, yang berdampak pada puluhan ribu calon jamaah. Tercatat, lebih dari 86.000 jamaah mengalami kendala dalam keberangkatan, dengan total dana yang terkumpul mencapai Rp1,8 triliun. Sebagai bagian dari proses hukum, pihak yang berwenang menyita sejumlah aset milik Abu Tours, termasuk sebuah rumah senilai Rp7 miliar dan kendaraan Toyota Vellfire seharga Rp1,2 miliar di Depok, Jawa Barat.⁶Pemilik Abu Tours, Muhammad Hamzah Mamba, ditetapkan sebagai tersangka atas dugaan dana. Pengadilan Negeri Makassar menjatuhkan sanksi berupa denda sebesar Rp1 miliar kepada PT Amanah Bersama Umat.⁷

Selain Abu Tours, yakni PT Naila Syafaah Wisata Mandiri yang merupakan biro perjalanan umrah yang berbasis di Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Pada tahun 2022, perusahaan ini menghadapi permasalahan hukum terkait pelaksanaan perjalanan ibadah umrah, yang menyebabkan kerugian terhadap ratusan calon jamaah. Dalam operasional pelayanannya, PT Naila Syafaah Wisata Mandiri menawarkan paket umrah dengan harga yang kompetitif serta fasilitas menarik. Namun, setelah menerima pembayaran, perusahaan tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam memberangkatkan maupun memulangkan jamaah sesuai jadwal yang telah dijanjikan. Diperkirakan, sekitar 500 jamaah terdampak dalam situasi ini, dengan total kerugian mencapai sekitar Rp91 miliar.⁸Kementerian Agama mengambil langkah tegas dengan mencabut izin operasional perusahaan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umroh. Keputusan ini diambil setelah ditemukan adanya pelanggaran berulang, termasuk kegagalan dalam

⁶ Muh Hasanuddin and Tasrief Tarmidzi, 'Aset Abu Tour Senilai Rp8,2 Miliar Disita', *Antara News*, 2018 <<https://www.antaraneews.com/berita/698632/aset-abu-tour-senilai-rp82-miliar-disita>>[accessed 24 January 2025].

⁷ Muhammad Taufiqqurahman, 'PT. Abu Tours Dipidana Denda Rp 1 Miliar', *Detik News*, 2019<<https://news.detik.com/berita/d-4800361/pt-abu-tours-dipidana-denda-rp-1-miliar>>[accessed 24 January 2025].

⁸ Desty Luthfiani, '6 Fakta Penipuan Jemaah Umroh Naila Syafaah, Pelaku Terancam 10 Tahun Penjara', *Tempo.Co*, 2023.

memberangkatkan, menelantarkan, dan gagal memulangkan jamaah.⁹

Kasus lainnya terjadi di PT Mubina Fifa Mandiri, yang dikenal dengan nama Mubina Tour, adalah agen perjalanan di Indonesia yang menyediakan layanan ibadah umrah. Perusahaan ini memiliki izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan nomor 98 Tahun 2017. Namun, pada tanggal 29 Mei 2023, Kementerian Agama Republik Indonesia membekukan izin operasional PT Mubina Fifa Mandiri selama satu tahun. Keputusan ini diambil karena permasalahan pelayanan yang kurang memadai di Biro PT Mubina Fifa Mandiri diantaranya terlihat dari beberapa aspek, seperti keterlambatan pemberangkatan jamaah yang melebihi batas toleransi yang ditetapkan, terbukti melakukan pelanggaran, gagal memberangkatkan jamaah umrah melewati batas waktu 3x24 jam. Selain itu proses administrasi yang tidak efisien sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen atau layanan yang dibutuhkan. Akhirnya dapat mengganggu kepuasan calon jamaah dan mengurangi kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Selama masa pembekuan, PT Mubina Fifa Mandiri dilarang menerima pendaftaran dan memberangkatkan jamaah umrah.¹⁰

Permasalahan dari biro perjalanan haji dan umroh Abu Tours, Naila Syafaah Wisata Mandiri dan Mubina Tours merupakan salah satu peristiwa yang mencerminkan tantangan dalam industri perjalanan umroh di Indonesia. Kejadian ini menunjukkan betapa pentingnya bagi calon jamaah haji dan umroh untuk lebih berhati-hati dan teliti dalam memilih biro perjalanan yang terpercaya agar dapat menjalankan ibadah haji dan umrah dengan aman dan nyaman.¹¹

⁹ Ahmad Romadoni and Muhammad Iqbal, 'Kemenag Cabut Izin PT Naila Syafaah Wisata Mandiri Imbas Kasus Penipuan Jamaah Umrah', *Kumparan.Com*, 2023.

¹⁰ Moh Khoeron, 'Kemenag Hentikan Sementara Izin Empat Penyelenggara Umrah, Ini Daftarnya', *Kemenag.Go.Id*, 2023.

¹¹ Kementerian Agama RI, 'Izin Abu Tours Dan Tiga Travel Umrah Lainnya Dicabut Kemenag', 2018.

Penelitian penelitian seperti ini sudah banyak dilakukan, diantaranya penelitian dari Dzul kifli dan Lusi Tipani. Kedua penelitian ini menekankan pentingnya pelayanan manajemen yang optimal dalam industri perjalanan haji dan umrah. Aspek seperti komunikasi yang efektif, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta sistem pelayanan yang diselenggarakan dengan baik berperan besar dalam meningkatkan kepuasan jamaah.¹² Di era New Normal, perusahaan perjalanan haji dan umroh menghadapi tantangan baru, seperti penerapan protokol kesehatan yang ketat dan penyesuaian operasional agar tetap dapat memberikan layanan terbaik. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang tepat menjadi kunci utama dalam mempertahankan kualitas dan kepercayaan calon jamaah.¹³

Penelitian ini memperbarui penelitian penelitian sebelumnya, dengan menambahkan tentang analisis efektivitas sistem manajemen dalam meningkatkan pelayanan, seperti peningkatan pelatihan staf yang awalnya menangani beberapa bagian sekaligus, kini setiap bagian ditangani oleh satu orang. Perubahan ini menjadikan pelayanan lebih efektif, efisien, dan cepat. Dengan sistem yang baru, calon jamaah dapat mendaftar dengan lebih mudah dan langsung mendapatkan pelayanan yang baik serta tepat waktu. Setelah proses pendaftaran selesai, calon jamaah hanya perlu mengikuti arahan selanjutnya hingga menunggu keberangkatan.¹⁴

Sistem manajemen berperan penting dalam memastikan bahwa suatu organisasi dapat beroperasi secara efisien, efektif, dan konsisten. Alfairus Tours, sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemberangkatan umroh, perlu menerapkan sistem manajemen agar dapat meningkatkan kualitas layanannya. Pertama, sistem manajemen di Alfairus Tours membantu meningkatkan

¹² Dzul Kifli, 'P T Patuna and Tour Dan, Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Patuna Tour Dan Travel'. (Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah, 2010), hlm.3-6

¹³ Lusi Tipani, 'Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur Tours Dan Travel Cabang Kota Parepare Di Era New Normal', (parepare: 2024). hlm.1-8

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Su'ud Imdad (Staff Pelayanan dan Administrasi Alfairus Tours) pada tanggal 16 Desember 2024 pukul 13.30 WIB.

efisiensi operasional. Dengan adanya prosedur yang jelas, penggunaan sumber daya dapat lebih optimal, mengurangi pemborosan, serta mempercepat proses pelayanan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan produktivitas dan kepuasan calon jamaah umroh. Kedua, sistem manajemen memungkinkan konsistensi layanan. Standarisasi prosedur memastikan bahwa setiap calon jamaah umroh mendapatkan pelayanan yang sama baiknya, tanpa adanya perbedaan kualitas dari satu waktu ke waktu lainnya.¹⁵

Ketiga, dengan sistem manajemen yang baik, Alfairus Tours dapat lebih fokus dalam meningkatkan kepuasan calon jamaah umroh, Pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif akan meningkatkan pengalaman calon jamaah umroh, sehingga mereka merasa puas dan cenderung kembali menggunakan layanan di Alfairus Tours. Keempat, penerapan sistem manajemen mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Data yang terorganisir memungkinkan perusahaan menganalisis tren dan pola dalam pelayanan, sehingga dapat merancang strategi peningkatan yang lebih tepat sasaran. Kelima, sistem manajemen membantu dalam meminimalkan risiko dan kesalahan. Dengan adanya prosedur yang terdokumentasi dengan baik, risiko kesalahan dalam pelayanan dapat dikurangi, sehingga menghindari keluhan calon jamaah umroh dan meningkatkan reputasi Alfairus Tours.¹⁶

Terakhir, penerapan sistem manajemen juga mendukung inovasi dan pengembangan layanan. Dengan sistem yang terstruktur, Alfairus Tours dapat lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar, sehingga tetap kompetitif. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana penerapan sistem manajemen kualitas pelayanan di Alfairus Tours Pekalongan dapat meningkatkan jumlah calon jamaah, serta faktor-faktor kualitas pelayanan apa saja yang paling berpengaruh terhadap keputusan

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Su'ud Imdad (Staff Pelayanan dan Administrasi Alfairus Tours) pada tanggal 16 Desember 2024 pukul 13.30 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Su'ud Imdad (Staff Pelayanan dan Administrasi Alfairus Tours) pada tanggal 16 Desember 2024 pukul 1330 WIB.

calon jamaah dalam memilih biro perjalanan haji dan umroh. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Penerapan Sistem Manajemen Kualitas Pelayanan di Biro Haji dan Umroh Alfairus Tours”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Gambaran umum diatas, maka dapat diterapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours?
2. Bagaimana Peningkatan kualitas Pelayanan jamaah umroh di Alfairus Tours?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bagaimana penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di alfairus tours.
2. Mengetahui Peningkatan kualitas Pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Menambah wawasan ilmiah, penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur tentang manajemen kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks industri haji dan umroh, serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan calon jamaah, serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan dan keputusan konsumen.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk peneliti, karena peneliti dapat memahami dan mendapatkan ilmu tambahan terkait tentang penerapan manajemen kualitas pelayanan di biro haji dan umroh Alfairus Tours.

b. Bagi Biro Haji dan Umroh

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh serta kepuasan calon jamaah dan juga dapat membangun citra positif dan kepercayaan pada mata calon jamaah umroh.

c. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan serta dapat memahami lebih dalam tentang penerapan sistem kualitas manajemen pelayanan di industri haji dan umrah, pembaca yang tertarik pada bidang manajemen atau pelayanan jasa dapat mengambil inspirasi untuk mengembangkan sistem serupa dalam konteks lain. Serta bagi calon jamaah, penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk memilih biro haji dan umrah yang berkualitas.

E. Tinjauan Pustaka

1. Analisis Teori

a. Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa Prancis kuno yaitu *menagemen*, yang memiliki arti seni mengatur dan melaksanakan. Kemudian, dikemukakan dalam bahasa Italia, yakni *meneggiare* yang berarti mengendalikan. Lalu dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur atau mengelola.¹⁷ Adapun definisi manajemen secara etimologis adalah seni atau keterampilan dalam mengelola, mengatur, dan mengendalikan berbagai hal secara efisien untuk mencapai suatu tujuan, dengan melalui tindakan langsung.

Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau masyarakat. Tujuannya adalah memastikan layanan yang diberikan berkualitas, efisien, dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna. Prinsip utama dalam pelayanan manajemen mencakup aspek pelanggan, efektivitas dan

¹⁷ Roni angger Aditama, Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi, (Malang: Anggota IKAPI 2020). Hlm.4-7

efisiensi, serta peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Komponen penting dalam meliputi standar pelayanan, sumber daya manusia yang kompeten, prosedur yang jelas, serta teknologi yang mendukung proses layanan. Ada beberapa jenis pelayanan manajemen, seperti pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan pelayanan bisnis yang dilakukan oleh perusahaan untuk pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelanggan.¹⁸

Para ahli berpendapat tentang apa itu arti manajemen di antaranya sebagai berikut:

Pendapat dari George. R Terry: Manajemen adalah kerangka kerja atau suatu proses, yang di ikuti oleh pengarahan dan bimbingan kepada suatu kelompok untuk mencapai suatu tujuan organisasional yang benar dan terarah sehingga menghasilkan maksud yang nyata.¹⁹ Dalam mencapai suatu tujuan yang nyata, manajemen memerlukan beberapa langkah POAC yang terdiri dari Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Aktualisasi (*Actuating*) dan Pemeriksaan atau pengawasan (*Controlling*). Manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*) adalah kerangka awal manajemen yang diperkenalkan oleh George R. Terry untuk menjelaskan fungsi utama dalam manajemen.

Fungsi POAC sangat penting dalam menentukan suatu tujuan yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Dalam buku *Principles of Management* yang di tulis oleh George R. Terry

¹⁸ Agus Dwiyanto, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif, Edisi kedu (Yogyakarta: Gajah Mada University Perss, Anggota IkAPI dan Anggota APPTI, 2017). Hlm.2-8

¹⁹ George R Terry, Dasar-Dasar Manajemen, Edisi Revi (Jakarta: Bumi Aksara, 2019). hlm.45

membedakan dan mengelompokan peran suatu manajemen dalam empat fungsi sebagai berikut:²⁰

- 1) Perencanaan (*planning*) adalah: Manajer merencanakan atau menetapkan suatu langkah awal pekerjaan yang harus di ambil agar kedepannya berjalan semaksimal mungkin, untuk mencapainya, ada peran anggota-anggota organisasi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tersebut.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*) adalah: Manajer mendistribusikan tugas-tugas kepada para anggota kelompok, melimpahkan wewenang atau tanggung jawab dan menetapkan hubungan kerja antara anggota kelompok.
- 3) Pelaksanaan (*actuating*) adalah: Manajer dapat menggerakkan kelompok secara efisien dan efektif agar mencapai arah tujuan yang baik. Untuk mencapainya manajer dapat menggunakan berbagai arahan yang semaksimal mungkin dengan berkomunikasi dengan baik kepada kelompok anggota organisasi, mempunyai jiwa kepemimpinan yang berwibawa, dan dapat memberikan arahan atau intruksi kepada kelompok anggota organisai tersebut.
- 4) Pengawasan (*controlling*) adalah: Manajer perlu bergerak serta berjalan dalam pengendalian atau mengawasi kelompok anggota organisasi agar dalam bekerja dapat bekerja semaksimal mungkin, dan gerakan atau jalanya organisasi benar-benar sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan, baik mengenai arahnya maupun mengenai caranya.

Menurut Terry, manajemen adalah “proses yang khas, yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia”. Dalam sebuah kegiatan manajemen perlu adanya prinsip tersebut, sehingga dengan adanya

²⁰ Nainggolan saidin dan Damayanti Yusma, Dasar-Dasar Manajemen, (Makassar: CV. Tohar Media, 2024). hlm.7-8

penerapan ini setiap tindakan dapat berjalan dengan sendirinya, berjalan dengan baik, akhirnya dapat mencapai tujuan yang diinginkan.²¹

Menurut John F Mee, manajemen adalah suatu seni supaya mendapatkan hasil yang maksimal dengan usaha seminim mungkin, hal tersebut akan mencapai kebahagiaan dan kesejahteraan yang begitu besar, baik untuk manager maupun untuk para pegawai, karena menerapkan seni manajemen yang rapih, sehingga dapat memberikan hasil yang positif untuk masyarakat sekitar.

Pendapat dari Henry Fayol, manajemen adalah suatu rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan sumber daya manusia (SDM), serta pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²² Roni Angger Aditama dalam bukunya menyimpulkan definisi manajemen secara umum sebagai berikut:²³

- 1) Kita dapat menyebut manajemen ketika terdapat dan ada di dalam suatu organisasi.
- 2) Dalam istilah manajemen selalu adanya atau suatu tujuan yang harus di capai.
- 3) Ada peran manusia dan sumber-sumber lainnya dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut.
- 4) Dalam mencapai suatu tujuan-tujuan tersebut ada proses-proses dan tahapan-tahapan tertentu yang harus di lewati terlebih dahulu agar menghasilkan hasil yang semaksimal mungkin.

²¹ Rifaldi Dwi Syahputra dan Nuri Aslami, 'Prinsip-prinsip Utama Manajemen and George R Terry', *Manajemen Kratif Jurnal*, 1.3 (Agustus, 2023). hlm.4-9

²² Dwi Latifatul Fajri and Agung, '5 Fungsi Manajemen Menurut Henry Fayol', *Katadata,Co,Id*, 2022.

²³ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen, Teori dan Aplikasi*, edisi pertama (Malang: Anggota IKAPI 2019), hlm. 1-2.

5) Melibatkan peran manusia dan sumber-sumber lainnya adalah hal yang sangat efektif dan paling efisien untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai penilaian terhadap kinerja kelompok organisasi secara keseluruhan yang di nilai berupa sikap dan perilaku terhadap layanannya kepada konsumen yang berkunjung sehingga menimbulkan kepuasan terhadap kinerja layanan kelompok atau organisasi.²⁴ Pelayanan mengacu pada proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian berbagai tugas yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada pelanggan atau masyarakat. Tujuan dari manajemen ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Pendapat dari Wyckof, (kualitas pelayanan memiliki standar yang bagus dan ideal yang perlu di kendalikan dan di harapkan demi memenuhi apa yang di inginkan oleh konsumen). Wyckop dalam bukunya memiliki dua faktor yang begitu mempengaruhi kinerja kualitas pelayanan terhadap konsumen, yaitu yang pertama pelayanan yang di harapkan atau yang di inginkan konsumen (*expected*).²⁵ Maksudnya pelayanan yang di berikan kepada konsumen harus semaksimal mungkin, sikap dan perilaku juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dan yang kedua dipersepsikan oleh kinerja organisasi. Maksudnya adalah interpretasi seseorang tentang suatu kelompok organisasi yang seharusnya menimbulkan kesan baik yang memiliki sikap positif terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap kinerja kelompok organisasi tersebut.

²⁴ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ecodemica*, 2.2(September 2018), hlm. 312–18.

²⁵ Ahmad farid, *Manajemen Komplain Dan Customer Care: Dalam Administrasi* (Jakarta: Penerbit andi, 2024). hlm.31-90

Indikator kualitas pelayanan adalah faktor-faktor yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan pelanggan. Pengukuran ini penting untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan. Salah satu model umum yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah *servqual*, yang terdiri dari lima indikator utama.²⁶ Diantaranya:

- 1) Keandalan (Keandalan) – kemampuan layanan untuk diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Keandalan menunjukkan bahwa pelanggan dapat mempercayai layanan yang diberikan.
- 2) Responsiveness (Daya Tanggap) – Kesigapan dalam menanggapi permintaan pelanggan, baik dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, maupun memberikan solusi dengan cepat dan tepat.
- 3) Assurance (Jaminan) – Kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Hal ini mencakup profesionalisme, keterampilan, serta rasa aman yang diberikan kepada pelanggan.
- 4) Empati (Empati) – kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian secara pribadi, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan.
- 5) Tangibles (Bukti Fisik) – Aspek fisik yang terlihat dari layanan, seperti kebersihan fasilitas, ketersediaan teknologi, serta penampilan staf yang mencerminkan kualitas layanan.

Prinsip-prinsip manajemen pelayanan, pelayanan yang baik harus memenuhi beberapa prinsip utama:

²⁶ Ristya Widi Endah Yani, dan Kiswaluyo, Buku Ajar Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK) (Jember: UPT Penerbitan dan Percetakan Universitas Jember, 2021). hlm.1-9

- 1) Berorientasi pada pelanggan, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 2) Cepat, tepat, dan efisien, pelayanan harus diberikan dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit.
- 3) Transparan dan akuntabel, informasi layanan harus mudah diakses dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Berkualitas dan berkelanjutan, pelayanan harus konsisten serta terus diperbaiki agar lebih baik
- 5) Menggunakan teknologi dan inovasi, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan.²⁷

Komponen utama dalam manajemen pelayanan

- 1) Standar pelayanan, menentukan standar yang jelas agar pelanggan mengetahui apa yang diharapkan.
- 2) Sumber daya manusia, tenaga kerja yang melatih dan memiliki sikap profesional sangat penting.
- 3) Sistem dan prosedur yang efektif, memutar ulang layanan berjalan lancar tanpa hambatan.
- 4) Sarana dan prasarana, fasilitas yang memadai mendukung pelayanan yang berkualitas.
- 5) Evaluasi dan pengawasan, melakukan penilaian rutin untuk meningkatkan kualitas layanan.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan

- 1) Mendengarkan umpan balik pelanggan, menggunakan kritik dan saran untuk perbaikan layanan.
- 2) Pelatihan SDM secara berkala, merekrut karyawan selalu siap memberikan pelayanan terbaik.
- 3) Memanfaatkan teknologi digital, menggunakan aplikasi atau sistem otomatis untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.

c. Haji dan Umroh

Haji adalah ibadah yang wajib bagi pemeluk agama islam yang mampu, haji merupakan rukun islam yang kelima dan dikerjakan satu kali seumur hidup bagi yang mampu,

²⁷ Agus Lay, Manajemen Pelayanan, (Jakarta: Andi (penerbit buku dan majalah rohani), 2006). hlm. 33

sedangkan umroh adalah ibadah yang sunnah dan dapat dikerjakan kapan saja. Haji dan umroh merupakan dua ibadah yang sangat penting bagi orang islam, dan memiliki perbedaan yang mendasar, seperti rukun yang di kerjakan, status, dan waktu pelaksanaannya.²⁸

Dalam buku Hadis Ahkam umroh dan haji itu sebenarnya hampir sama, umroh secara bahasa berasal dari bahasa arab yaitu (*Al i'timar*) yang berarti (*azziyaarah*) yang bermakna berkunjung atau berziarah. Kemudian pengertian umroh secara ilmu fiqh yaitu mengunjungi ka'bah atau *baitullah* dengan sengaja untuk melakukan serangkaian ibadah umroh, ibadahnya adalah sa'i dan tawaf dan dapat di artikan juga sebagai mengunjungi *baitullah* atau rumah Allah SWT untuk melakukan ibadah umroh dengan melaksanakan syarat-syarat yang telah di tentukan atau di sunnahkan oleh para Nabi dan Rasul.²⁹

2. Penelitian Yang Relevan

Dalam membuat penelitian ini, peneliti mencari dan menggunakan referensi yang memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Terdapat beberapa referensi penelitian yang telah dibuat sebelum penelitian ini dilakukan sehingga dapat menjadi sumber data acuan dari segi problematika penelitian dengan maksud dapat membedakan penelitian sebelumnya. Dengan ini peneliti menampilkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti :

Yang pertama jurnal yang di tulis oleh Khoir Rozzaku dan Hasnun Jauhari Ritonga mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tahun 2023, yang memiliki sebuah studi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umroh Pada PT. Ameera Mekkah

²⁸ M Sholahuddin and Siti Sulaikho, Fiqih Ibadah, (Jombang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas KH. A Wahab Hasbullah, 2021). hlm.65

²⁹ Hikmatullah, Hadis Ahkam, Edisi Pert (Serang: A-Empat Puri Kartika Banjarsari Serang, 2023). hlm.2-6

Kota Medan”. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*fiel research*) dengan menggunakan metode penelitian berjenis kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut PT. Ameera Makkah Travel ini menerapkan fungsi Manajemen yang meliputi pengorganisasian, pengawasan, pengarahan dan perencanaan. Penelitian yang di lakukan peneliti sebelumnya mengungkapkan bahwa PT. Ameera Makkah Travel bisa meningkatkan setiap tahunnya memfokuskan pada pencapaian minimal 6.000 jamaah berangkat haji maupun umroh. PT. Ameera Makkah Travel sudah bekerja sama dengan PT. Global inspira Indonesia. Pendekatan manajemen kerja sama ini telah di dasarkan kerja sama dengan Kementrian Agama untuk meningkatkan kualitas penyelenggara ibadah haji dan umroh di setiap provinsi.

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di teliti memiliki kesamaan dalam memenejemen kualitas pelayanan dalam meningkatkan calon jamaah umroh di biro haji dan umroh dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar konsumen atau masyarakat yang mendaftar merasa puas dan terlayani dengan baik. Dan juga sama-sama menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi yang disusun oleh Khoir Rozzaku membahas tentang bagaimana cara membujuk agar calon jamaah umroh tertarik datang ke PT, Ameera Makkah Travel dan skripsi saya membahas tentang bagaimana cara meningkatkannya calon jamaah umroh yang mendaftar di biro perjalanan haji dan umroh Alfairuz Tours.

Kedua skripsi dari Ahmad Jazuli dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yang berjudul “ Studi Manajemen pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mastour Semarang”. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif yang berupa data sekunder dan data primer. Penelitian ini di ambil dan di peroleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara pihak PT. Mastour Semarang. Hasil dari penelitian PT. Mastour Semarang menunjukan bahwa, pelaksanaannya, pelayanannya, perencanaannya dan pengorganisasiannya sudah sesuai dan sudah

memenuhi aturan dari pihak kemenag dan sudah memperhatikan fungsi manajemen yang baik dan benar.

Persamaan skripsi ini dengan skripsi yang akan di teliti yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh di biro perjalanan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi yang di kerjakan oleh Ahmad Jazuli membahas tentang studi manajemen pelayanan di biro perjalananan haji dan umrohnya, dan skripsi saya meneliti tentang bagaimana manajemen pelayanan di biro perjalanan Alfairus Tours dapat meningkatkan calon jamaah umroh.

Ketiga, skripsi dari Diana Safitri dari Institut Agama Islam Negeri Metro, yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Biro Travel PT. Saudi Patria Wisata Metro Lampung”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umroh di PT. Saudi patria wisata Metro. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan metode wawancara serta dokumentasi langsung ke biro Travel PT. Saudi Patria wisata Metro. Kualitas pelayanan yang memadailah membuat biro travel tersebut menjadi rekomendasi bagi para calon jamaah yang ingin berangkat umroh.

Persamaan skripsi ini dengan skripsi yang akan di teliti yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh di biro perjalanan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi yang di kerjakan oleh Diana Safitri lebih membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan agar calon jamaah umroh merasa puas atas kinerja dari PT. Saudi Patria Wisata metro, sedangkan skripsi yang sedang saya teliti membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan dapat meningkatkan calon jamaah umroh di Alfairus Tours.

Keempat, skripsi dari Fuji Sarah dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, yang berjudul ”Analisis Manajemen pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019”. Penelitian

ini bertujuan untuk memahami bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umroh di kantor kementerian agama kabupaten Kampar tahun 2019. Peneliti mengatakan bahwa di kementerian agama kabupaten kampar manajemen pelayanannya yang di lakukan kurang efektif, hal ini di sampaikan oleh calon jamaah haji maupun umroh yang mengeluhkannya, karena dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga kepulangan ke tanah air pelayanannya belum semaksimal mungkin dan belum memadai, sehingga banyak calon jamaah yang mengeluhkannya.

Persamaan skripsi ini dengan skripsi yang akan di teliti yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh di biro perjalanan. Sedangkan perbedaannya adalah skripsi yang di kerjakan oleh Fuji Sarah membahas dan menganalisis manajemen pelayanan calon jamaah haji maupun umroh di kantor kementerian agama Kampar, sedangkan skripsi yang saya teliti membahas tentang bagaimana penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan calon jamaah umroh di biro perjalanan haji dan umroh Alfairus Tours.

Kelima, skripsi dari Yazid Buci Qamarullah dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, yang berjudul “Strategi PelayananHaji dan Umrah dan Respon Kepuasan Jamaah di PT. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah”. Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan yang di lakukan oleh biro perjalanan haji dan umroh serta bagaimana respon jamaah sebelum dan setelah menggunakan jasa biro perjalanan ibadah haji dan umroh di PT. Alkamilah wahana berkah. Keunikan pelayanan yang ada di biro travel PT. Alkamillah Wahana Berkah yaitu jamaah yang belum membuat akte kelahiran, akan di buat kan akte oleh pihak PT. Alkamilah, stafnya merangkap sebagai seorang bidan, sehingga siap sedia untuk melayani dan mendampingi jamaah umroh, dan menyediakan pengobatan gratis selama dalam perjalanan umroh.

Persamaan skripsi ini dengan skripsi yang akan di teliti yaitu sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh di biro perjalanan. Sedangkan perbedaannya adalah

skripsi yang di kerjakan oleh Yazid Buci Qamarullah lebih membahas tentang strategi pelayanan dan respon kepuasan jamaah umroh sebelum dan sesudah menggunakan jasa biro perjalanan haji dan umroh di PT. Alkamillah, sedangkan skripsi saya lebih membahas tentang bagaimana penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan calon jamaah umroh di biro perjalanan haji dan umroh Alfairus Tours.

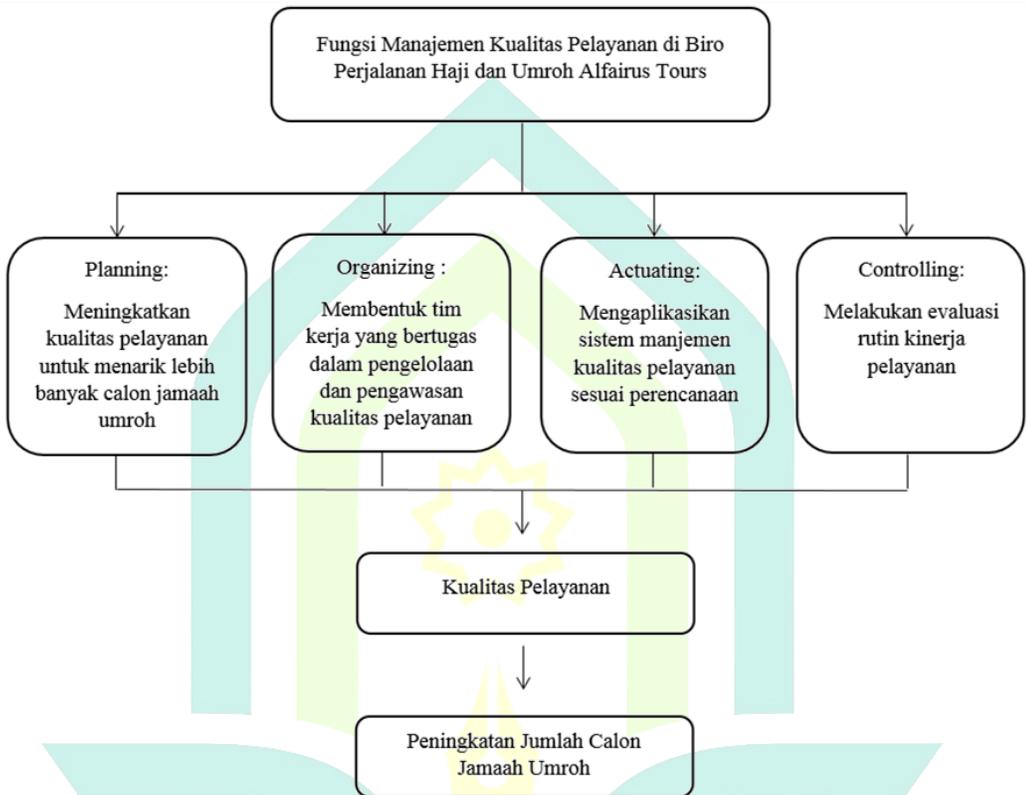
3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dapat di artikan sebagai rancangan yang membantu peneliti untuk menyelesaikan penelitian yang sudah dibuatnya. Kerangka berfikir terdapat bagian-bagian yang sangat penting, oleh karenanya di anjurkan untuk di kerjakan terlebih dahulu. Kerangka berfikir dapat di artikan sebagai dasar dari pemikiran penelitian atau penulisan yang tersusun dari observasi, faktor-faktor, dan kajian perpustakaan. Oleh sebab itu sebelum melakukan atau melaksanakan sebuah penelitian penulis atau peneliti harus sudah mengetahui dan juga memikirkan kerangka berfikir tersebut.³⁰

Penulis atau peneliti sebelum memikirkan atau menuliskan kerangka berfikir, di anjurkan untuk melakukan observasi penelitian, mencari fakta-fakta yang terkait dengan judul pembahasan yang akan di bahas, serta mengkaji kajian pustaka terlebih dahulu. Judul pembahasan dari penelitian ini adalah penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours. Alfairus Tours menerapkan sistem kualitas pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling. Alfairus Tours juga selalu melakukan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam melakukan pelayanan terhadap calon jamaah.

³⁰ Ekayanti Hafidah Ahmad and others, Metodologi Penelitian Kesehatan: Kerangka Berfikir, Konsep Berfikir, (Makassar: Rismedia Pustaka Indonesia, 2023). Hlm.1-8

Kerangka berfikir dapat diartikan sebagai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti dalam penelitiannya. Berikut bentuk atau bagan kerangka berfikir yang dapat memudahkan dan dapat di pahami ketika dibaca.



Bagan 1.1

Kerangka Berfikir

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan Penelitian

Jenis metode penelitian ini merupakan termasuk golongan penelitian lapangan (*field Research*). Dedy mulyana berpendapat bahwa penelitian lapangan merupakan salah satu jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Hal tersebut membuat data primernya data yang berasal langsung dari lapangan. Sehingga data yang didapat sesuai realitas mengenai fenomena-fenomena yang berada di tempat penelitian. Oleh karena itu peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan agar bisa menemukan hasil yang benar-benar sesuai dan terperinci, dengan memperhatikan dan mengamati fenomena terkecil hingga fenomena terbesar yang telah menjadi acuan titik permasalahan sampai berusaha mencari solusi permasalahan.³¹

Dilihat dari segi sifatnya, penelitian ini merupakan penelitian yang deskriptif, artinya salah satu penelitian yang tertuju untuk membuat gambaran yang jelas dan lengkap mengenai pengaturan sosial atau lebih jelasnya untuk mengklarifikasi atau mengeksplorasi fenomena dan kenyataan sosial, dengan cara menggunakan sejumlah variabel agar dapat mendeskripsikan suatu masalah dan unit yang diteliti yang berkenaan dengan fenomena yang diuji. Peneliti sudah memiliki definisi yang jelas mengenai subjek penelitian dalam penelitian ini.³²

Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan penelitian ini berkaitan dengan bagaimana penerapan sitem manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di Alfairus Tours Pekalongan. Dalam hal penelitian ini, peneliti tidak melakukan tindakan manipulasi atau memberikan sikap atau

³¹ R Anisya Dwi Septiani and Deni Wardana, 'Implementasi Program Literasi membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya dalam Meningkatkan Minat Membaca', *Jurnal Perseda*, 2.2 (Agustus 2022), hlm.130–37.

³² Wiki Pedia, Penelitian Deskriptif, https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif diakses pada tanggal 19 Januari 2025.

perilaku yang buruk terhadap obyek penelitian, semua berjalan tanpa rekayasa dan apa adanya sesuai kegiatan yang telah dilakukan.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif sebagai metodologi penelitiannya, metode kualitatif yakni penelitian yang mengarah atau menjelaskan langsung secara detail mengenai fenomena dengan menggunakan metode pengumpulan data yang sedalam-dalamnya.³³

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pusat haji dan umroh, tepatnya berada di perusahaan PT. Fairus Permata Mulia kota Pekalongan, tepatnya berada di kantor pusat pertokoan Masjid Alfairus No.3 Jl. Dr. Soetomo, Baros, Kec. Pekalongan Timur. Kota Pekalongan. Jawa Tengah 51129.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sekunder

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan bahan yang di jadikan sumber referensi dalam penelitian ini. Data primer adalah data yang langsung di kemukakan atau yang berasal dari sumber awal atau sumber asli, lalu langsung diambil dan dikumpulkan oleh peneliti melalui metode wawancara secara langsung dari narasumber untuk memperoleh sumber referensi yang akurat, gunanya agar dapat menjawab dan dapat menyelesaikan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini.

Sumber data primer dari penelitian ini di dapat langsung dari staff bagian devisi pelayanan dan marketing PT. Fairus Permata Mulia Kota Pekalongan beliau adalah Bapak M. Suud Imdad dan para jamaah umroh Alfairus Tours Pekalongan.

b. Sumber Data Sekunder

³³ Marinu Waruwu and others, 'Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)', 7 (2023), hlm.2896–2910.

Sugiono berpendapat bahwa data sekunder adalah sumber data yang tidak berdampak secara langsung mengasihikan data kepada pengumpulan data, maksudnya peneliti mencari referensi melalui data-data yang di dapat dari literature, misalnya buku-buku di perpustakaan yang memiliki relevansinya dengan penelitian yang dilakukan contohnya majalah, surat kabar, jurnal ilmiah dan artikel dari internet yang ada sangkut-pautnya dengan penelitian yang bersifat menunjang dalam penelitian ini yang terdapat pada Alfairus Tours Pekalongan.

4. Metode Pengumpulan Data

Bagian yang sangat begitu penting dan urgen dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data. Tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam pengumpulan data yang di lakukan dalam suatu penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah awal untuk mengumpulkan data-data dari objek penelitian, peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan kegiatan untuk melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung, dengan melakukan pencatatan-pencatatan yang sekiranya dibutuhkan dalam suatu penelitian atau perilaku objek sasaran.

Jenis dari observasi penelitian ini yaitu observasi partisipan, peneliti terjun langsung ikut terlibat dalam melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data kualitatif, agar bisa dapat berinteraksi, mengamati keadaan sekitarnya, dan melakukan praktik para partisipan. Oleh karena itu, tujuan dari observasi partisipan tersebut agar peneliti dapat memahami serta mengerti secara terperinci, mendalam tentang keadaan sekitar dan kebiasaan budaya kelompok yang diteliti.³⁴ Sehingga peneliti

³⁴ Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006).

mendapatkan informasi secara mendalam tentang manajemen kualitas pelayanan dalam meningkatkan calon jamaah umroh yang dilakukan oleh para staff biro perjalanan haji dan umroh Alfairus Tours Pekalongan kepada konsumen atau calon jamaah umroh.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan tahapan atau proses awal yang penting dalam melakukan suatu penelitian yang menggunakan atau mengkhususkan penelitian jenis kualitatif dalam penelitiannya. Lebih umumnya agar responden atau subjek kajian merasa senang, peneliti atau pewawancara diwajibkan berusaha melakukan kerja sama yang baik dan mempunyai perilaku atau sikap yang baik. Karena suatu wawancara akan timbul hasil yang semaksimal mungkin tergantung bagaimana peneliti atau pewawancara melakukan tugasnya, oleh sebab itu tujuan dari wawancara agar peneliti mendapatkan informasi yang akan menjadi data, dan data-data tersebut akan diolah serta diperlukan supaya menjadi suatu rumusan sebaik mungkin untuk mencapai tujuan penelitian.³⁵

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara langsung kepada staff pelayanan dan administrasi Alfairus Tours yaitu Bapak M. Suud Imdad. Peneliti melakukan wawancara dengan tujuan supaya mendapatkan informasi dan data yang terperinci, valid dan terpercaya. Pembahasan yang akan diajukan kepada staff Alfairus Tours Pekalongan sudah dipersiapkan beberapa pertanyaan yang ada sangkut-pautnya dengan penelitian, yaitu membahas dan menanyakan mengenai bagaimana penerapan sitem manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di Alfairus Tours Pekalongan. Kemudian data-data hasil wawancara tersebut akan diolah sebagai bahan penelitian.

c. Metode Dokumentasi

³⁵ Rosaliza Mita, 'Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif', *Jurnal Ilmu Budaya*, 2.3 (2015), hlm. 71–79.

Metode dokumentasi merupakan satu diantara empat metode pengumpulan data kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis, menghasilkan pemikiran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat atau ditulis langsung oleh subjek yang bersangkutan.³⁶

5. Teknik Analisi Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Analisis data juga dapat diartikan sebagai upaya mencari dan menata secara terstruktur hasil penelitian lapangan dan wawancara agar dapat meningkatkan kualitas pemahaman peneliti tentang permasalahan yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain. Pendapat dari Moleong analisis data merupakan proses mengukur urutan data, menatanya kedalam suatu pola, kategori dan uraian dasar. Oleh karena itu hal tersebut dapat diartikan bahwa analisis data harus dilakukan sejak awal pengumpulan data dilapangan, hal ini dapat dilaksanakan secara intensif agar data dilapangan dapat terkumpul semuanya.³⁷

Uiber Silalahi menyebutkan kegiatan analisis data kualitatif, terdapat tiga tahapan penting dan terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, mengarahkan, dan mengubah data mentah yang diperoleh dari lapangan. Tujuannya adalah untuk merangkum data agar lebih fokus dan relevan dengan tujuan penelitian. Proses ini melibatkan identifikasi data yang penting, membuang informasi yang tidak relevan, serta menyusun data dalam bentuk yang lebih terstruktur.

b. Penyajian Data

³⁶ Haris Herdiansyah, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm. 43–48.

³⁷ Nurdewi, 'Implementasi Personal Branding Smart ASN perwujudan Bangsa melayani di Provinsi Maluku', *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*, 1.2 (Oktober 2022), hlm. 297–303.

Penyajian data adalah proses menampilkan data yang telah direduksi dalam bentuk yang terorganisir sehingga mudah dipahami dan dianalisis. Penyajiannya dapat berupa teks naratif, grafik, tabel, atau diagram. Tujuannya adalah untuk mempermudah peneliti dalam memahami pola, hubungan antarvariabel, atau informasi yang relevan.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Data

Tahap ini melibatkan upaya untuk memahami makna dari data yang telah disusun, dengan kesimpulan menarik berdasarkan pola, hubungan, atau tema yang ditemukan. Kesimpulan awal dapat direvisi atau ditinjau seiring dengan bertambahnya data atau refleksi yang lebih mendalam. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil valid, dapat diandalkan, dan konsisten dengan data yang ada.

Teknik analisis data ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana penerapan sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di Alfairus Tours Pekalongan, dan untuk mengetahui kendala yang ada di dalamnya. Analisis ini dengan cara mengumpulkan data, memverifikasi data, mereduksi data dan pengambilan kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika Penulisan, penulis membagi menjadi lima pokok pembahasan untuk mempermudah bagi pembaca mengetahui keseluruhan dari penelitian ini.

Bab I pendahuluan. Dalam bab ini memuat beberapa pokok pembahasan, diantaranya yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penelitian.

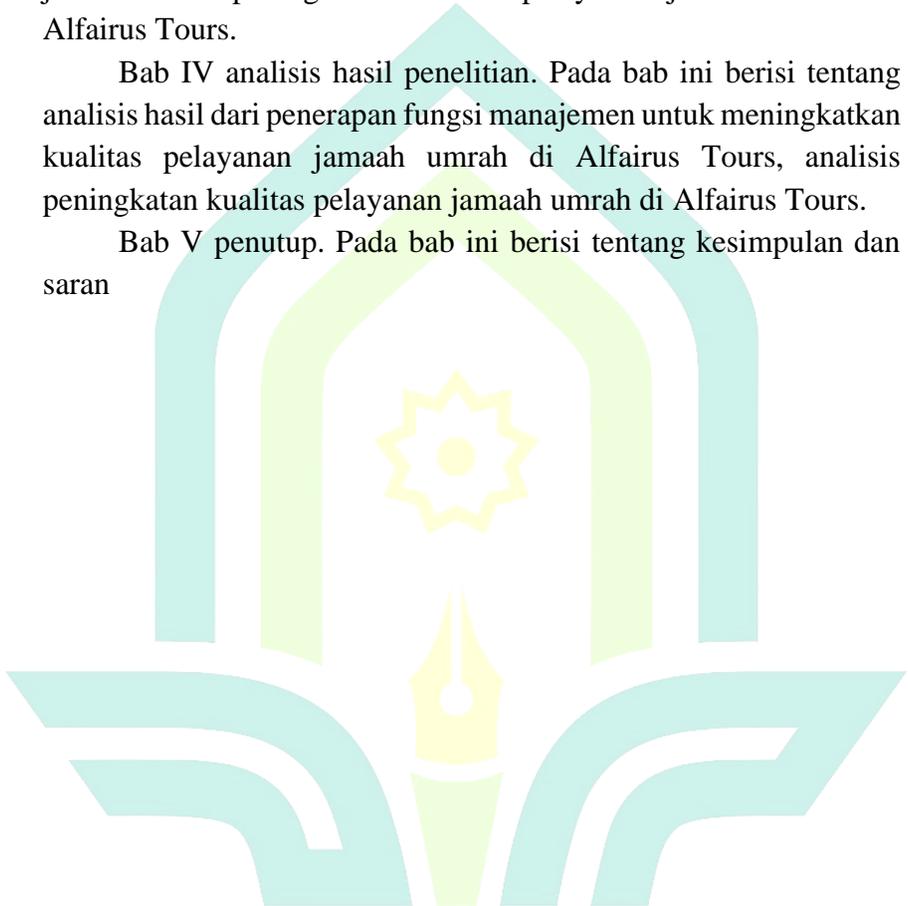
Bab II landasan teori. Pembahasan pada bab ini meliputi teori manajemen serta tinjauan umum tentang kualitas pelayanan jamaah umrah seperti pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur-

unsur manajemen, tujuan dan manfaat manajemen, pengertian kualitas pelayanan, dan umrah serta dasar hukum umrah.

Bab III menguraikan tentang gambaran umum Alfairus Tours Pekalongan, data atau deskripsi jawaban dari program kerja penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours dan data atau deskripsi jawaban dari peningkatan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours.

Bab IV analisis hasil penelitian. Pada bab ini berisi tentang analisis hasil dari penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours, analisis peningkatan kualitas pelayanan jamaah umrah di Alfairus Tours.

Bab V penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data dan analisis data terkait “Penerapan Fungsi Manajemen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah di Alfairus Tours” dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Alfairus Tours menggunakan pendekatan empat fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan). Alfairus Tours menerapkan fungsi manajemen dengan baik dan efisien, dengan menerapkan fungsi manajemen secara baik kualitas pelayanan di Alfairus akan berjalan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang ada di Alfairus Tours serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan Alfairus Tours. Terbukti dengan adanya perencanaan yang matang terkait melakukan rapat bulanan, perekrutan karyawan, perekrutan calon jamaah, menentukan jadwal keberangkatan umrah, menentukan harga paket umrah. Perencanaan yang matang bertujuan untuk meminimalisasi risiko dan mendukung kelancaran operasional serta meminimalkan kendala selama proses ibadah dan memastikan kenyamanan serta keamanan jamaah. Tidak hanya perencanaan yang matang dalam pengorganisasian di Alfairus Tour terstruktur dalam organisasi dan pembagian tugas di Alfairus Tours berjalan dengan efektif, penempatan sumber daya manusia yang sesuai keahliannya. Koordinasi antar bagian juga berjalan baik sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien. Dalam pelaksanaan kegiatan, pimpinan dan staf di Alfairus Tours menunjukkan motivasi dan komitmen tinggi dalam melayani jamaah. Komunikasi yang baik dengan jamaah dan pendekatan yang bersifat personal turut meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses pengawasan dilakukan secara berkala untuk memastikan seluruh aspek

pelayanan berjalan sesuai standar. Evaluasi dilakukan terhadap kegiatan pelayanan dan masukan dari jamaah digunakan sebagai dasar perbaikan layanan ke depan.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dengan menerapkan fungsi manajemen secara konsisten, Alfairus Tours mampu meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umroh, baik dari aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, maupun aspek fisik (tangibles). Hal ini terlihat dari meningkatnya kepuasan jamaah terhadap layanan yang diberikan.

B. Saran

Dari pengamatan peneliti di lapangan dan memperoleh beberapa data terkait penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umroh di Al-Fairus Tours, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Alfairus Tours

Untuk kedepannya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah bisa maksimal lagi yang sesuai dengan slogan Alfairus “priority in quality” dengan mengutamakan kualitas pelayanan serta dapat membuat inovasi program-program dan kegiatan baru untuk jamaah agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah. Dan selalu terus mengasi arahan agar pelayanan di Alfairus tetap menjaga kualitasnya yang sudah terpandang bagus di masyarakat, serta selalu membuka ruang untuk inovasi dan masukan jamaah maupun karyawan guna meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan.

2. Bagi Karyawan dan Pembimbing

Karyawan dan pembimbing Alfairus Tours untuk kedepannya semoga bisa tetap mempertahankan kinerja team dengan baik dan juga sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) Alfairus Tours, kemudian bisa menjalin komunikasi dengan baik kepada jamaah dan bisa memberikan pelayanan secara kekeluargaan yang maksimal untuk jamaah agar tetap menjadi salah satu daya tarik jamaah untuk bergabung

di Alfairus Tours, selain itu, kerja sama yang solid perlu diperkuat agar pelayanan kepada jamaah semakin optimal.

3. Bagi Jamaah Umrah

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Alfairus jamaah di harapkan bisa mengikuti program dan kegiatan yang telah Alfairus jadwalkan dengan baik agar bisa berjalan dengan lancar dan sesuai visi, misi dari Alfairus Tours. Dan selalu tertib patuh terhadap staff ataupun pembimbing, serta jamaah umrah diharapkan dapat memberikan masukan secara terbuka dan jujur kepada pihak Alfairus tours terkait pelayanan yang diterima. Umpan balik dari jamaah sangat berguna sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4. Bagi Pembaca

penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam memahami pentingnya penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga memberikan gambaran nyata tentang bagaimana sebuah perusahaan jasa seperti Alfairus Tours mengelola pelayanan terhadap jamaah umrah secara profesional dan terstruktur. Diharapkan pembaca dapat mengambil nilai-nilai positif yang dapat diterapkan di lingkungan kerja atau bidang studi masing-masing.

Bagi Pembaca yang ingin melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini, disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian, seperti melakukan studi perbandingan antara beberapa biro perjalanan umrah di berbagai daerah atau menambahkan variabel-variabel lain seperti kepuasan pelanggan, loyalitas jamaah, atau efektivitas pelatihan karyawan. Selain itu, pendekatan metodologis juga dapat divariasikan, misalnya dengan menggunakan metode kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan mendalam. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih luas

dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang pelayanan jasa berbasis keagamaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger, (2020), *Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi*, Malang: Anggota IKAPI
- Aghivirwiati, Gusti Ayu, and Al Et, (2022), *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Cendikia Mulia Mandiri
- Ahmad, Ekayanti Hafidah, Ns Makkasau, Fitriani, Anita Latifah, Marlin Eppang, Syahrani Buraerah, and others, (2023), *Metodologi Penelitian Kesehatan: Kerangka Berfikir, Konsep Berfikir*, Makassar: Rismedia Pustaka Indonesia
- Alam, Wira Yudha, and Fachrud Asjari, (2024), *Manajemen Kualitas*, Sumedang: CV.Mega Press Nusantara
- Badruddin, Syamsiah, and Al Et, (2023), *Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: Zahir Publishing
- Barata, Atep Adya, (2003), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia, (2021), 'Available at [Http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie](http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie)'
- Cen, Cia Cai, (2023), *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT Inovasi Pratama Internasional
- Co.id, Republika, (2011), *Fenomena Gagal Umrah: Biro Perjalanan Dan Penyedia Visa5 Tak Terbuka Soal Kuota*
- Dwiyanto, Agus, (2017), *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Edisi kedua, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Anggota IKAPI dan Anggota APPTI
- Endraswara, Suwardi, (2006), *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, Yogyakarta: Pustaka Widyatama
- Fachrurazi H. and Et Al, (2023), *Pengantar Manajemen*, Batam: Cendikia Mulia Mandiri

- Fachrurazi, H., and Al Et, (2022), *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Cendikia Mulia Mandiri
- farid, Ahmad, (2024), *Manajemen Komplain Dan Customer Care: Dalam Administrasi*, Jakarta: Penerbit andi
- Fitriani, Lili Karmela, and Dikdik Harjadi, (2025), *Pengantar Manajemen*, Cirebon: PT Arr Rad Pratama
- Hasanuddin, Muh, and Tasrief Tarmidzi, (2018), ‘Aset Abu Tour Senilai Rp8,2 Miliar Disita’, *Antara News*
- Herjanto, Eddy, (2022), *Manajemen Operasi*, Edisi Ketu, Jakarta: Grasindo
- Hikmatullah, (2023), *Hadis Ahkam*, Edisi Pert, Serang: A-Empat Puri Kartika Banjarsari
- Haris Herdiansyah, (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika
- Kementerian Agama Republik Indonesia, (2024), Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus, ‘Pencarian PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh)’, *Kementrian Agama Republik Indonesia*
- Khoeron, Moh, (2023), *Kemenag Hentikan Sementara Izin Empat Penyelenggara Umrah, Ini Daftarnya*, *Kemenag.Go.Id*
- Kusumah, Raden Minda, and Et Al,(2024), *Organisasi Dan Manajemen*, Bandung: Widina Media Utama
- Latifatul Fajri, Dwi, and Agung, (2022), *5 Fungsi Manajemen Menurut Henry Fayol*, *Katadata,Co,Id*
- Lay, Agus, (2006), *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Andi penerbit buku dan majalah rohani
- Luthfiani, Desty, (2023), *6 Fakta Penipuan Jemaah Umroh Naila Syafaah, Pelaku Terancam 10 Tahun Penjara*, *Tempo.Co*

- Mita, Rosaliza, (2015), Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Ilmu Budaya*
- Oktober, No, (2022), Bangsa Melayani, D I Provinsi, and Maluku Utara, *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*
- Patuna, P T, and Tour Dan, (2010), Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Pt. Patuna Tour Dan Travel
- Putri, Nilda Tri, (2022), *Manajemen Kualitas Terpadu*, Jakarta: Indomedia Pustaka
- R. Terry, George, and L.W Rue, (2019), *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi Revi, Jakarta: Bumi Aksara
- RI, Kementrian Agama, (2018), Izin Abu Tours Dan Tiga Travel Umrah Lainnya Dicabut Kemenag
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa, (2018), Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
- Romadoni, Ahmad, and Muhammad Iqbal, (2023), Kemenag Cabut Izin PT Naila Syafaah Wisata Mandiri Imbas Kasus Penipuan Jemaah Umrah, *Kumparan.Com*
- Rosidin, (2021), *Modul Fiqih Ibadah*, Malang: Edulitera
- Sabiq, Sayyid, (2015), *Fiqih Sunnah*, Edisi terb, Jakarta: Cakrawala Publishing
- Septiani, R Anisya Dwi, and Deni Wardana, (2022), *Jurnal Perseda*
- Sholahuddin, M, and Siti Sulaikho, (2021), *Fiqih Ibadah*, Jombang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas KH. A Wahab Hasbullah
- Suryani, L, (2019), Kualitas Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah, *Jurnal Manajemen Pelayan*
- Syahputra, Dwi, Rifaldi, and Nuri Aslami, (2023), Prinsip-Prinsip

Utama Manajemen George R. Terry, *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*

Syarweny, Narulita, and Al Et, (2024), *Buku Ajar Manajemen Kinerja*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia

Taufiqqurahman, Muhammad, (2019), PT. Abu Tours Dipidana Denda Rp 1 Miliar, *Detik News*

Terry, George R, (2019), *Dasar-Dasar Manajemen*, Edisi Revi, Jakarta: Bumi Aksara

Tipani, Lusi, (2024), *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umroh Di PT. Nur Ala Nur Tours Dan Travel Cabang Kota Parepare Di Era New Normal*, parepare

Trisakti, Yayasan, and Yayat M.Herujito, (2021), *Dasar Dasar Manajemen*, Jakarta: Grasindo

Waruwu, Marinu, (2023), Magister Administrasi Pendidikan, Universitas Kristen, and Satya Wacana, Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)

Wathan, Al, and Citra Indah Wulandari, (2021), THE ROLE OF SHARIA-BASED MARKETING MIX TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS JAMAAH UMROH DI ERA DIGITAL, *Jurnal Studi*

Widi Endah Yani, Ristya, Kiswaluyo, and DKK, (2021), *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*, Jember: UPT Penerbitan dan Percetakan Universitas Jember

Yusma, Nainggolan saidin dan Damayanti, (2024), *Dasar-Dasar Manajemen*, Makassar: CV. Tohar Media

Yusuf, Wahyudi Ibnu, (2021), *Fikih Umrah*, Jakarta: Al Azhar Fresh Zone Publishing

Zainuddin, Djedjen, (2013), *Pendidika Agama Islam Fiqih*, Semarang:
PT. Karya Toha Putra

