

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN
UMROH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JAMAAH DI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI
BENGKULU TAHUN 2021**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH

KESY ASRINI
1811170021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMROH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU
BENGKULU, 2022 M/1443 H**

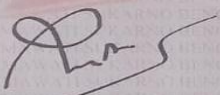
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Kesy Asrini, NIM 1811170021 dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021” Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Telah di perbaiki sesuai dengan saran pembimbing. Oleh karena itu, Skripsi ini di setujui dan layak untuk di ujikan dalam siding Munaqosyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmaati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, April 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP.196606161995031001


Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jaamah di PT Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021”, oleh Kesy Asrini NIM. 1811170021, Program Studi Manajemen Haji dan Umroh Jurusan Manajemen, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UIN FAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Juni 2022


Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 2022M

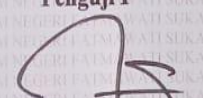
1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

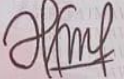
Ketua


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

Penguji I


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

Sekretaris

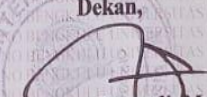

Amimah Oktarina, ME
NIP. 199210212018012001

Penguji II


Drs. H. Syaifuddin, M.M
NIP. 19620408198903008

Mengetahui

Dekan,


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Efektivitas sistem pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan di cantumkan pada daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran perntaraan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini nserta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, April 2022

Saya yang menyatakan



1811170021

ABSTRAK

Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021

Oleh Kesy Asrini (1811170021)

Sistem pelayanan haji dan umroh merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pelayanan, sistem pelayanan, dan kepuasan jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021 menambahkan kebijakan prosedur baru di masa pandemik, meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana sesuai dengan kebijakan pemerintah, dan juga mempersingkat atau mempercepat dalam hal waktu transaksi guna untuk mencapai suatu tujuan dengan menaati aturan yang berlaku di masa pandemik. Kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Quba Mandiri jamaah merasa puas, karena sistem pelayanan, sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan pelayanan profesional dengan menempatkan karyawan dibidangnya masing-masing.

Kata kunci: efektivitas, sistem, pelayanan

ABSTRACT

The Effectiveness of the Hajj and Umrah Service System in
Increasing Congregational Satisfaction at PT. Anugerah Quba
Mandiri Bengkulu in 2021

By Kesy Asrini(1811170021)

The Hajj and Umrah service system is an interrelated unit with one another in an effort to increase pilgrims' satisfaction. The purpose of this study is to find out a clear picture of the effectiveness of the service system, service system, and satisfaction of PT. Anugerah Quba Mandiri Award in the implementation of the Hajj and Umrah pilgrimages. The type of research conducted is a type of field research (field research) with a qualitative approach. The results of the study can be concluded that the effectiveness of the service system of PT. Anugerah Quba Mandiri 2021 adds new procedural policies during the pandemic, improves facilities and infrastructure services in accordance with government policies, and also shortens or speeds up transaction times in order to achieve a goal by complying with the rules that apply during the pandemic. Congregational satisfaction with the services provided by PT. Anugerah Quba Mandiri pilgrims are satisfied, because the service system, facilities and infrastructure provided are in accordance with the package chosen by the congregation. Services PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu provides professional services by placing employees in their respective fields.

Keywords: effectiveness, system, service

MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami,
benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan
Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang
yang berbuat baik

(QS.Al-'Ankabut Ayat 69)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kenikmatan dan karunia-Nya yang memberikan orang-orang yang selalu menemaniku dan mendoakanku untuk mencapai cita-citaku. Dengan rasa bangga dan bahagia, skripsi ini ku persembahkan terhadap orang-orang tercinta yaitu:

1. Bapak (Alm), Mamak, Kakak, Abang dan Keponakan tercinta, yang telah membantu baik doa, moral, dan materi dalam menjalani kuliah di Prodi Manajemen Haji dan Umroh.
2. Candra Romadhan yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
3. Sahabat-sahabat saya Rani handani, Kiki Ananda, Bela Fadila, Nur padila, Yunita, Anisa Fajriani, Dwi Muthia, Vadela, Wizia nirwana, Rafhensyi, Syafitri, Resti. Yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Nurul Hak, M.A selaku pembimbing I, dan Ibu Yunida Een Fryanti M.Si selaku pembimbing II, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Guru-guruku dari bangku Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi, terimakasih ilmu yang telah diberikan semoga dapat menjadi tetesan rahmat yang menyejukkan.

6. Untuk teman-teman seperjuangan ku Manajemen Haji dan Umroh yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu.
7. Agama, bangsa, kampus, dan Fakultas FEBI.
8. Semua pihak yang langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan kepada penulis



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021”**. Shalawat salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Progam Studi Manajemen Haji dan Umroh Jurusan Ekonomi Islam Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu
2. Bapak Dr. H. Supardi, M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UINFAS Bengkulu
3. Bapak Idwal B. M.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh UINFAS Bengkulu
4. Bapak Adi Setiawan, Lc., M.E.I. selaku Sekertariat Jurusan Manajemen dan Ketua Program Studi

Manajemen Haji Umroh UINFAS Bengkulu yang telah memberikan bimbingan, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Bapak Dr.Nurul Hak, M.A. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir I yang juga telah bimbingan, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir II yang juga telah bimbingan, Motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua Orang Tua, dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
10. Teman-teman kelas Manajemen Haji dan Umroh 8A dan teman-teman seperjuangan MHU.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis meyakini akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan

Bengkulu, April 2022

Penulis

Kesy Asrini

NIM 1811170021

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN JUDUL
HALAMAN SAMPUL.....
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	14
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3. Informan Penelitian	15
4. Sumber Data	16

5. Teknik Pengumpulan Data.....	17
6. Teknik Analisis Data	18
G. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II KAJIAN TEORI	22
A. Efektivitas Sistem Pelayanan.....	22
B. Sistem.....	25
C. Pelayanan	26
D. Kepuasan Jamaah	30
BAB III DISKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	33
A. Sejarah Singkat PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu	33
B. Visi dan Misi PT. Anugerah Quba Mandiri	35
C. Struktur Organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu ..	36
D. Mekanisme Kerja	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. HASIL PENELITIAN	44
1. Efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu tahun 2021	44
2. Sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021.....	50
3. Kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang di berikan PT. Anugerah Quba Mandiri.....	55
B. PEMBAHASAN	61
1. Efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021	61
2. Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Terhadap Para Jamaah	63
3. Kepuasan Jamaah Terhadap Pelayanan Yang Di Berikan PT. Anugerah Quba Mandiri	64

BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu	37
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi wawancara dengan Karyawan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkuu	83
Lampiran 2	Dokumentasi wawancara dengan Jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak umat Islam yang berkeinginan untuk berangkat ke tanah suci dan menjadi tamu-tamu Allah SWT atau dhuyuf ar-rahman. Akan tetapi dikarenakan kuota dan jangka waktu yang relatif lama serta wabah covid-19, maka hal ini tidak mengurungkan niat mereka untuk tetap bertamu ke rumah Allah SWT di Makkah Al-Mukarramah.¹ Dengan ibadah yang tulus serta ikhlas dan aqidah yang murni sesuai kehendak Allah, insya Allah akan menjadi orang yang beruntung. Ibadah dalam agama Islam banyak macamnya. Haji dan umroh adalah salah satunya. Haji merupakan rukun iman yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji adalah ibadah yang baik karena tidak hanya menahan hawa nafsu dan menggunakan tenaga dalam mengerjakannya, namun juga semangat dan harta. Haji dan

¹ Lia Fadilah. Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. *Strategi Dan Manajemen Travel Haji Dan Umroh (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umroh Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)*. (Sumatera Utara Medan 2018). h 4

umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia.²

Pengertian haji yaitu ziarah Islam tahunan ke Makkah. Hal ini merupakan kewajiban wajib bagi umat Islam dan harus dilakukan setidaknya sekali seumur hidup oleh semua orang Muslim dewasa, secara fisik dan finansial mampu melakukan perjalanan, Rukun haji merupakan syarat wajib yang harus dilakukan saat menunaikan ibadah haji. Rukun haji dan umrah ada 5. Urutannya yaitu ihram, wukuf di Arafah, thawaf, sa'i, dan cukur rambut (tahlul).³

Pengertian haji adalah berniat melakukan perjalanan ke Makkah. Akan tetapi pada prakteknya, titik pusat pelaksanaan ibadah ini hanya pada tanggal 9 sampai dengan 13 Dzulhijah saja, sehingga pada tanggal tersebut terjadi kepadatan jumlah jamaah haji di beberapa titik kota yang menjadi pusat konsentrasi pelaksanaan ibadah haji.⁴ Sebagaimana firman Allah Swt dalam QS. Ali Imron Ayat 96 Berikut ini:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ

² Muhammad Noor. *HAJI DAN UMRAH*. Jurnal Humaniora dan Teknologi p-ISSN: 2443-1842 Volume 4, Nomor 1, Oktober 2018 e-ISSN: 2614-3682. h 38

³ Husnul abdi. *Pengertian Haji dan Umrah, Hukum, Rukun, Serta Waktu Pelaksanannya*

⁴ <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/5843/2/BAB%20I.pdf> di akses pada tanggal 08 november 2021. Jam 20.44 WIB

Artinya: *Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.*

Ayat ini menjelaskan tentang Baitullah Al Haram di Mekkah sebagai rumah pertama yang dibangun di bumi sebagai tempat beribadah kepada Allah. Rumah itu kemudian menjadi rumah penuh berkah, menjadi patokan arah kiblat, dan didatangi oleh umat muslim dari seluruh bumi untuk melaksanakan haji dan umroh.

QS. Al Hajj Ayat 27

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: *Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.*⁵

Indonesia dikenal sebagai pengirim jamaah haji yang masuk dalam kategori “terbanyak” dibandingkan dengan Negara lainnya. Sejak tahun 2017 Indonesia mempunyai kuota jamaah haji sebanyak 221.000 orang. Dan untuk haji khusus mendapatkan kuota sebesar 17.000, sisanya haji reguler. Penyelenggaraan ibadah haji di indonesia telah diatur dalam

⁵ Haji Umroh Umroh & Haji Tommy maulana. *Ayat tentang Haji dan Umroh dalam Al Quran*. (agustus 28 2019). Di akses pada tanggal 10 november 2021. Jam 12.52 WIB.

undang-undang. Dengan tujuan agar penyelenggaraan ibadah haji dapat dilakukan dengan baik, tertib, dan memberikan kepuasan terhadap para jamaah haji. Pada UU No 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji.

Pengertian umrah, kata umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik). Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah, adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:

- a. Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa'i antara sofa dan marwa.
- d. Mencukur atau memotong rambut

Allah SWT menjadikan Ka'bah sebagai Baitullah menjadi tempat berkumpul seluruh umat Islam di seluruh dunia. Hal ini sebagaimana Allah SWT telah berfirman dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 125 yang memiliki arti:

وَأَذِّجْنَا السُّجُودَ
 وَعَهْدْنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْقَائِمِينَ وَالرُّكَّعِ
 وَإِدْجَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى

Artinya: *Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah (Ka'bah) tempat berkumpul dan tempat yang aman bagi manusia. Dan jadikanlah maqam Ibrahim itu tempat salat. Dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail, "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang tawaf, orang yang iktikaf, orang yang rukuk dan orang yang sujud!"*

Pentingnya efektivitas dalam suatu organisasi yaitu agar pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri sangat bervariasi dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Berikutnya pengukurannya relatif beraneka ragam dimana kriteria yang berbeda dilakukan secara serempak. Efektivitas merupakan ukuran yang berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi itu berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.⁶

Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang

⁶ Heryanto Monoarf. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. h 5

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan, agar layanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi kriteria antara lain tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramahtamahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu melalui pengaturan pelayanan publik, sebaiknya dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, akuntabilitas, murah, cepat, transparan dan non diskriminatif.⁷

Dalam setiap perusahaan pasti mempunyai tujuan agar dapat tetap aktif dan berkembang, salah satu tujuan yang hendak dicapai dengan cara meningkatkan kualitas dan tingkat keuntungan laba sebuah perusahaan. Suatu tujuan akan berhasil apabila memperhatikan strategi pemasarannya.⁸ Pada sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa tour dan travel haji dan umrah agar perusahaan tetap berkembang terutama di masa pandemik covid-19 ini salah satu caranya adalah dengan memperhatikan peningkatan jumlah jama'ah

⁷ Carmia Diahloka Dan Achmad Bardjan Shaleh. *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013. h 21

⁸ Refli Antasa *Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Pada PT. Al-Multazam Bandar Lampung*. (Bandar Lampung. 2020). h 16

memakai jasa perusahaan Adapun cara yang dilakukan oleh PT. Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu menarik minat calon jama'ah yaitu mereka memiliki harga paket umroh dengan harga estimasi, strategi memasarkan produknya dengan cara pemasaran langsung (bertatap muka langsung dengan para jama'ah), melalui penyebaran brousur, berkunjung ke majelis majelis dengan cara seperti itu jamaah merasa tertarik dan percaya dengan jasa yang ditawarkan oleh PT. Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu.

Dari tahun ketahun banyaknya umat Islam yang berniat untuk berangkat ketanah suci untuk melakukan ibadah haji dan umroh dikarenakan tidak bisanya berangkat dengan segera untuk melakukan haji membuat usaha-usaha biro jasa travel haji dan umroh semakin menjamur dan dari setiap travel memiliki strategi pemasaran dan caranya masing masing dalam pelayanan banyak yang menawarkan paket-paket harga yang dari pihak travel itu sendiri terutama di masa new normal seperti ini dan hanya beberapa travel yang masih aktif dalam pelayanan jasanya.

Alasan penulis tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan penulis ingin mengetahui betul tentang tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu sehingga terbukti dengan adanya peningkatan jamaah dari tahun ketahun. Untuk itu penulis akan meneliti tentang **“Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan**

Kepuasan Jamaah Di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021”.

B. Rumusan Masalah

Masalah pokok yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah mengenai:

1. Bagaimana efektivitas sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terhadap para jamaah pada Tahun 2021?
2. Bagaimana sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terhadap para jamaah pada Tahun 2021?
3. Bagaimana kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Pada Tahun 2021?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terhadap para jamaah
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terhadap para jamaahnya.

3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

Secara akademis penelitian ini bermanfaat sebagai acuan referensi dan pijakan untuk penelitian selanjutnya serta dapat menambahkan khazanah ilmu pengetahuan khususnya pada Jurusan Manajemen Haji dan Umroh dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengkaji dan menerapkan teori-teori yang relevan serta untuk menemukan teori baru sebagai alat pemecahan masalah selanjutnya.

3. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kualitas tentang pelayanan yang ada dalam Penyelenggara Haji dan Umroh.

E. Penelitian Terdahulu

1. Anisah Nurwiyati Dalam Penelitian skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di Al-Ma’wa Nu Tour & Travel Cilacap, Pada Tahun 2020”. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Dalam penelitian ini disimpulkan dari tingkat kepuasan jamaah umrah terhadap pelayanan maka dari penelitian tersebut penulis memperoleh data-data sebagai berikut: hasil analisis tingkat kepuasan jamaah umrah pada aspek tangible memperoleh jumlah prosentase sebesar 88,93%, kemudian untuk aspek reability memperoleh jumlah prosentase sebesar 79,44%, aspek responsiveness memperoleh jumlah prosentase sebesar 89%, aspek empathy memperoleh jumlah prosentase sebesar 90,73% dan untuk aspek yang terakhir yaitu assurance memperoleh jumlah prosentase sebesar 88,84%. Maka dapat disimpulkan bahwa jamaah umrah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Al-Ma'wa NU Tour & Travel Cilacap.⁹

2. Nurus Safa'ah Dalam Penelitian Sekripsi yang Berjudul "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta". Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan (1) untuk mengetahui manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota dapat dilihat dari 3 faktor yaitu strategi pelayanan, sistem dan sumber daya manusianya. (2) Upaya PHU Kemenag Kota untuk meningkatkan kepuasan jamaah melalui: peningkatan efektifitas pengorganisasian, pengembangan

⁹ Anisah Nurwiyati. *Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap*. (Jawa Tengah: Skripsi, 2020). h 89

prosedur pelayanan yang mudah dan cepat, peningkatan kualitas disebabkan oleh banyak faktor, seperti jaringan yang kurang stabil, regulasi yang masih berubah-ubah dan banyaknya jamaah yang komplain terkait pemberangkatan. (4) Hasil dari manajemen pelayanan di PHU Kemenag Kota dapat dilihat dari pernyataan jamaah haji yang sebagian besar bersifat positif. Mereka mengatakan bahwa pegawai selalu merespon dengan cepat dan cekatan, menyampaikan informasi dengan jelas dan update, mendahulukan kepentingan jamaah, memberikan solusi apabila ada permasalahan, bersikap sopan santun dan tidak membeda-bedakan serta mampu memberikan ketenangan kepada jamaah. penyelenggaraan pelayanan, dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan jamaah.¹⁰

3. Ilham Fajri Strategi dalam penelitian jurnal yang berjudul “Peningkatan Penjualan Makanan Tradisional Sunda Melalui Daya Tarik Produk Wisata Kuliner di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa, tahun 2018, Dengan adanya strategi peningkatan penjualan yang baik dan jelas, maka dapat dilihat tingkat penjualan yang meningkat pada saat proses evaluasi. Untuk melihat strategi yang tepat dalam meningkatkan penjualan maka

¹⁰ Nurus Safa'ah. “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta”. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (Yogyakarta: Skripsi 2020). h 12

perencanaan strategi adalah proses yang tepat dengan menggunakan analisis lingkungan, baik itu lingkungan eksternalnya maupun lingkungan internal Penelitian ini secara teoritis diharapkan bisa dapat digunakan untuk kepentingan akademis dalam bidang ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu Manajemen perhotelan dalam Strategi Peningkatan Penjualan Produk makanan tradisionalnya selain penjualan kamar, sekaligus juga dapat menjadi bahan acuan pemikiran bagi para peneliti kedepannya dalam melakukan penelitian yang hampir sama dengan penelitian ini.¹¹

4. Abdul Bahits, Mochamad Fahru Komarudin, Raden Irna Afriani, Dalam Penelitian jurnal Mereka yang berjudul “Strategi Pengembangan Tempat Wisata Religi Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat di Gunung Santri Desa Bojonegara Kecamatan Bojonegara Kabupaten Serang Banten”, pada tahun 2020. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya penerapan beberapa strategi pengembangan diantaranya yaitu strategi pengembangan potensi wisata religi, pengembangan sumber daya manusia, strategi pengembangan sarana dan prasarana, strategi pengembangan kelembagaan, strategi promosi yang tepat sasaran. Diharapkan dengan

¹¹ Ilham Fajri *Jurnal Strategi Peningkatan Penjualan Makanan Tradisional Sunda Melalui Daya Tarik Produk Wisata Kuliner Di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa*. Tourism And Hospitality Essentials (The) Journal, Vol. 8, No. 1, 2018

penerapan beberapa strategi pengembangan tersebut diatas bisa memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dalam pengelolaan wisata religi gunung santri yang ada di Desa Bojonegara Kecamatan Bojonegara Serang, sehingga kunjungan wisatawan dalam hal para peziarah bisa meningkat dengan demikian secara tidak langsung bisa meningkatkan perekonomian masyarakat.¹²

5. Vivi Nurul Afidah, Syahril Romli Dalam Penelitian jurnal nya Yang Berjudul Trategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru. Pada Tahun 2019. Penelitian ini dilakukan di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru. Adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut strategi pemasaran paket ibadah haji dan umroh dalam merekrut jamaah di PT. Sela Express Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang, yang terdiri dari dua orang pimpinan dan tiga orang karyawan Selatour. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian data diatas, dapat disimpulkan bahwa, strategi pemasaran paket ibadah haji

¹² Abdul Bahits , Mochamad Fahu Komarudin , Raden Irna Afriani. *Jurnal Strategi Pengembangan Tempat Wisata Religi Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Gunung Santri Desa Bojonegara Kecamatan Bojonegara Kabupaten Serang Banten*. Jurnal Manajemen, Desember 2020, 60 Vol. 6, No. 2. h 55-60

dan umroh dalam merekrut jamaah di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru dengan menggunakan bauran pemasaran atau marketing mix, pertama melalui produk. Kedua, melalui harga. Ketiga, melalui distribusi. Keempat, melalui promosi. Dari penerapan strategi pemasaran tersebut PT. Sela Express Tour berhasil merekrut jamaah umroh dan haji plus dan terus meningkat dalam setiap tahunnya.¹³

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang di peroleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.¹⁴ Dalam penelitian ini mendeskripsikan adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan

¹³ Ivivi Nurul Afidah, 2 Syahril Romli . *Jurnal Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru* program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Email: Vivinurul@Gmail.Com. E-Issn: 2656-8330 Vol. 1 No. 3, Juli 2019

¹⁴ Lexi J. Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. (Bandung PT Remaja Rosda Karya, 2007), h. 3.

data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jadi dalam penelitian ini penulis berusaha semaksimal mungkin mendeskripsikan suatu gejala peristiwa, kejadian yang terjadi pada masa sekarang atau mengambil masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada penelitian.¹⁵

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah di kantor pusat PT. Anugerah Quba Mandiri Jl. S. Parman No.17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222. Pada Tanggal 10 Maret–10 April Tahun 2022

3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang mengetahui objek penelitian sebagai pelaku penelitian sebagai pelaku maupun orang yang memahami objek penelitian.¹⁶ Maksudnya adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Teknik penelitian informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan

¹⁵ I Made Laut Mertha Jaya, metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. (Yogyakarta: quadrant.2020) h 12

¹⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, Cet. Kedua 2011), h 78

memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti.¹⁷ Informan dalam penelitian ini yaitu, Marketing PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dan jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

4. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dengan menggunakan alat atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber informan yang di cari.¹⁸ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Marketing PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dan jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber- sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari buku-buku, dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, Cet. Ke 25, 2017), h 218-219

¹⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rosda, 2010), h. 91

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi (*observation*) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.¹⁹

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan tidak langsung misalnya melalui *questionnaire* dan *test*. Sedangkan pengamatan langsung yaitu dengan cara mengikuti arisan secara langsung dan mengikuti dan menanyakan tata caranya secara langsung. Observasi dilakukan dengan mengamati mengamati dan mencatat fakta atau kejadian-kejadian yang tampak sebagaimana layaknya orang yang sedang mengamati sesuatu.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai

¹⁹Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), h. 220.

orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi.²⁰ Wawancara bukan sekedar alat dan kajian (*studi*), wawancara merupakan seni kemampuan sosial, peran yang kita mainkan memberi kenikmatan dan kepuasan. Hubungan yang berlangsung dan terus menerus memberikan keasyikan, sehingga berusaha terus untuk menguasainya. Karena peran memberikan kesenangan dan keasyikan, maka yang dominan dan terkuasai akan membangkitkan semangat untuk berlangsungnya wawancara. Dalam penelitian ini wawancara ditujukan kepada 4 Orang Marketing PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dan 4 jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²¹ Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh dokumen berupa gambar kantor, karyawan dan jamaah.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja melalui data,

²⁰Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.(Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 155.

²¹Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Rosdakarya.2006), h. 61.

mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain.²² Tahapan analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

Dalam reduksi data inilah peneliti menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Pada bagian kedua ini, setelah mereduksi data selanjutnya mengumpulkan informasi yang dapat memberikan peluang untuk mengambil kesimpulan. Sehingga data dapat tersaji dengan baik tanpa ada data yang sudah tidak dibutuhkan.

c. Penarikan Kesimpulan

²² V. wiratna sujarweni, metodologi penelitian. (Yogyakarta: pustakabarupress.2021). h 34

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Verifikasi dapat dilakukan untuk mencari pembenaran dan persetujuan, sehingga validitas dapat tercapai.²³

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi ini terdiri dari V BAB yang disusun secara sistematis. Secara garis besar, isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I pendahuluan dalam BAB ini secara garis besar membahas tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tinjauan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, tinjauan pustaka, pedoman penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II landasan teoritis dalam BAB ini akan membahas mengenai teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar penelitian dan dasar untuk mengelola data serta asumsi.

BAB III diskripsi wilayah penelitian yang meliputi sejarah singkat PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, Visi dan Misi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dan serta struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

BAB IV merupakan bagian penelitian dan pembahasan, BAB ini berisikan tentang hasil penelitian dan

²³Moelong, *Meodologi Penelitian Kualitatif*, h 247.

pembahasan mengenai Efektivitas sistem pelayanan jamaah haji dan umroh di PT Aungerah Quba Mandiri Bengkulu.

BAB V merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian skripsi, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Efektivitas Sistem Pelayanan

Secara etimologi kata efektifitas diambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh, dan dari kata efektif yang artinya ada pengaruh atau akibat dari sesuatu, membawa hasil dan efektivitas itu sendiri berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan tentang usaha atau tindakan.²⁴ Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, dan juga merupakan suatu usaha dapat dikatakan efektif jika itu mencapai tujuannya.²⁵ Efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui rangkaian kerja, latihan yang intens, terarah dan sistematis, bekerja dengan cepat sehingga dapat menghasilkan kreatifitas.²⁶ Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut penulis menyimpulkan bahwa efektifitas ialah sebuah keberhasilan dalam suatu proses upaya dengan penggunaan suatu metode atau cara dalam pelaksanaannya sehingga berhasil guna mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan

²⁴ Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke vii, edisi ke2, hlm. 284

²⁵ Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid II*, CES-HAM, (Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980), h 134

²⁶ Peter. F. Drucker, *Bagaimana Menjadi Eksekutif yang Efektif*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1986), h 5

perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.²⁷

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang telah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada umumnya yang wajib dilaksanakan oleh pemberi pelayanan dan wajib diterima oleh penerima pelayanan. Sesuai dengan keputusan MENPAN nomer 63 Tahun 3003.²⁸ Bahwa standar pelayanan ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan akan dituangkan dalam bentuk standar operasional

²⁷Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke vii, edisi ke2.

²⁸ Milda Auliah. *Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciawi*, h 2

prosedur yang akan menjadi pedoman bagi organisasi tersebut dalam menjalankan pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Dalam hal ini, akan ditetapkan waktu dalam penyelesaian prosedur sejak saat pengajuan permohonan disampaikan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan yang juga telah tertuang dalam standar operasional prosedurnya.

3. Biaya pelayanan

Dalam hal biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan untuk hal ini juga akan tertuang dalam standar operasional prosedur.

4. Produk pelayanan

Produk hasil dari pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini juga telah tertuang dalam standar operasional prosedur.

5. Sarana dan prasarana

Dalam hal penyediaan sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang diberikan.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam hal kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran dalam

pemberian pelayanan publik. Hal ini juga biasanya akan tertuang dalam standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

B. Sistem

Sistem merupakan sekumpulan unsur-unsur yang saling berhubungan erat antara yang satu dengan yang lainnya dan memiliki fungsi yang sama guna mencapai tujuan, didalam sistem tersebut terdapat unsur-unsur yang berbeda. Unsur yang berbeda itu merupakan bagian dari sistem yang saling berhubungan dan saling bekerjasama dalam memenuhi tugasnya.²⁹

Sistem juga didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang disatukan lalu dikoordinasi guna mencapai tujuannya. Sistem yang memadai sangat dibutuhkan perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Sistem yang dibutuhkan perusahaan harus disesuaikan dengan keadaan dan konsisi perusahaan itu sendiri. Baik atau tidaknya perusahaan dinilai dari sistem yang berjalan didalamnya, karena tugas-tugas dari karyawan akan mudah dicapai apabila terdapat sistem yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Tujuan sistem juga mendorong ke arah yang memerlukan banyak keterpaduan dalam kegiatan ilmiah. Penciptaan atau pencapaian sesuatu yang bernilai itu dilakukan memadukan dan mendaya gunakan

²⁹<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8027/04.2%20Bab%20II.pdf?sequence=9&isAllowed=y>. Bab II Landasan Teori. Di akses pada tanggal 10 november 2021. Pukul 08.05 WIB

berbagai macam bahan dengan sesuatu cara tertentu. Serta teori tersebut dapat menjadi alat yang penting untuk mencapai tujuan melalui teori yang eksak dalam bidang ilmu non fisik.

C. Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Pelayan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam pandangan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa Inggris ada 2, yaitu *administering* dalam *administration* dan *servicing* dalam *servis*. Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service (servis)* sebaliknya. Bahasa Inggris *services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan),³⁰ Kualitas pelayanan atau jasa (*service quality*) merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengertian

³⁰Muhammad Ali Yusni *Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (1) 2015 : 318 - 332 ISSN 2338 - 3651, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015. h 3

kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan 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, dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

2. Prinsip-prinsip dalam pelayanan

Sesuai keputusan MENPAN RB Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa ada beberapa prinsip yang

harus dipenuhi dalam upaya pelaksanaan pengguna pelayanan.

a. Prinsip kesederhanaan

Yang artinya prosedur dalam pelayanan yang diterapkan tidak terlalu berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah pelaksanaannya oleh pengguna layanan tersebut.

b. Kejelasan

Kejelasan mencakup kejelasan dalam hal:

a) Pelayanan teknis dan administrasi

b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan di penyelesaian keluhan atau persoalan maupun sengketa dalam pelayanan

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata acara pembayaran

c. Kepastian waktu

Artinya pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan secara standar pelayanan dan SOP yang berlaku

d. Akurasi

Maksud dari akurasi adalah produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

Dalam prosesnya dan produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna layanan

- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
 - g. Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya harus disediakan dalam proses dalam pelayanan. Dalam hal ini juga termasuk dalam menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - h. Kemudahan akses
Di lokasi terdapat sarana pelayanan yang cukup memadai, mudah terjangkau masyarakat, dan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat digunakan
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, sopan dan santun wajib dimiliki oleh petugas pelayanan publik dan ikhlas dalam memberikan pelayanan
 - j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan yang teratur, pelayanan yang tertib, dan sarana yang memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan.
3. Ciri-ciri Pelayanan yaitu:
- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik jamaah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani jamaah salah satu hal yang paling penting harus diperhatikan

adalah sarana dan prasarana yang dimiliki lembaga tersebut.

- b. Tersedianya karyawan yang baik dan ramah, Kenyamanan calon jamaah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap dalam melayani jamaah di dalam lapangan banyak di temukan karakter dari jamaah dan yang telah lanjut usia, karyawan harus pandai bicara dengan lembut sertajuga pintar. Karyawan juga harus mampu memikat sehingga calon jamaah haji semakin tertarik. Untuk melakukan ini semua tentunya harus dengan pendidikan dan pelatihan khusus.
- c. Karyawan harus bertanggung jawab kepada setiap calon jamaah haji sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan maka karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai kegiatan ibadah haji dan umroh.

D. Kepuasan Jamaah

1. Definisi Kepuasan jamaah

Kepuasan jamaah merupakan salah satu kunci dari kesuksesan suatu perusahaan khususnya penyelenggaraan haji dan umroh. Pengertian kepuasan jamaah yaitu tanggapan perilaku berupa evaluasi purnabeli pelanggan (jamaah) terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakan

(kinerja produk) yang dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan jamaah juga sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan pelanggan.³¹

Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang Setiap perusahaan yang terlibat langsung pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka mudah dijangkau atau sering dilewat. Dengan cara mengukur dan mengetahui kepuasan jamaah adalah untuk mengetahui seberapa jauh perusahaan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada para anggotanya atau kepada pelanggan. Di samping itu juga untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah, perusahaan tersebut juga bisa semakin berkembang dan menjadi lebih baik dengan adanya kritik dan saran yang diberikan para jamaahnya.

2. Mengukur Kepuasan Jamaah

³¹http://repository.uinsuska.ac.id/15771/7/7.%20BAB%20II_2018217_MD.pdf BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Di akses pada tanggal 10 november 2021 Pukul 08.33 WIB

Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat, antara lain:

Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan konsumen, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen, menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*). sistem keluhan dan saran, dimana setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan, kartu komentar yang di isi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain – lain.³²

³² Gusfia Handayani Analisis. *Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon.* (Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta 2017). h35

BAB III

DISKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu

PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel, pertama kali didirikan di Samarinda tanggal 17 Juni 2011 yang kemudian berkembang pesat dan hadir di kota Bengkulu yang di resmikan pada tanggal 19 Januari 2013, yang pada awalnya nama perusahaan ini adalah PT Qubah Dan kemudian berganti nama PT. AQM Tour And Travel atau (AQM) dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umrah di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.

PT Anugerah Quba Mandiri Bengkulu beralamat di Jl. S. Parman No. 17 K. Tanah Patah. Kota Bengkulu. Perusahaan ini resmi berdiri pada tanggal 19 Januari 2013 oleh H. Bambang Sarumi dan berkembang pesat hingga sampai sekarang ini. Perusahaan juga sudah meresmikan 7 (Tujuh) Kantor Cabang diberbagai daerah yaitu: Musi Rawas, Lubuk Linggau, Jambi (Bangko), Pagar Alam, Penarik Muko-

muko dan Curup Rejang Lebong serta Cabang Pematang Siantar Sumatera Utara.

Perusahaan ini dibangun dengan motivasi membangun dua kebaikan, yakni dunia dan akhirat. Adapun tujuannya yakni memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jamaah. untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang haji plus dan umrah dan berkantor pusat di Kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang, dan telah mendapatkan izin Kemenag RI dengan NO. SK 848 2016.³³ Tujuan didirikannya PT Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu adalah:

1. Mengelola usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan.
2. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal dan thayyibah.
3. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan berbagai usaha lain yang berkaitan

³³http://www.aqmtourtravel.com/p/blog-page_23.html Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM Tour and Travel. Di akses pada tanggal 8 januari 2022 Pukul 14.00 WIB

B. Visi dan Misi PT. Anugerah Quba Mandiri

1. Visi

- a. Memberangkatkan umat Islam sebanyak-banyaknya ke tanah suci dengan berbagai kemudahan serta aman dan amanah
- b. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh jamaah dari proses pendaftaran hingga keberangkatan dan kepulang

2. Misi

- a. Membangun sistem informasi pendaftaran yang cepat, akurat dan akuntabel
- b. Memberikan informasi kemudahan keberangkatan dan sistem keberangkatan yang aman, nyaman, amanah, dan terpercaya
- c. Membantu proses penyelesaian administrasi yang tepat dan cepat.
- d. Memberikan edukasi kepada seluruh jamaah melalui petugas/tim syiar yang telah terlatih mengenai travel berizin, fasilitas/akomodasi, harga serta indikasi-indikasi mengenai travel bermasalah.
- e. Bekerjasama dengan berbagai pihak/mitra pembiayaan untuk terciptanya kemudahan pendaftaran dan keberangkatan jamaah yang kekurangan biaya umrah.³⁴

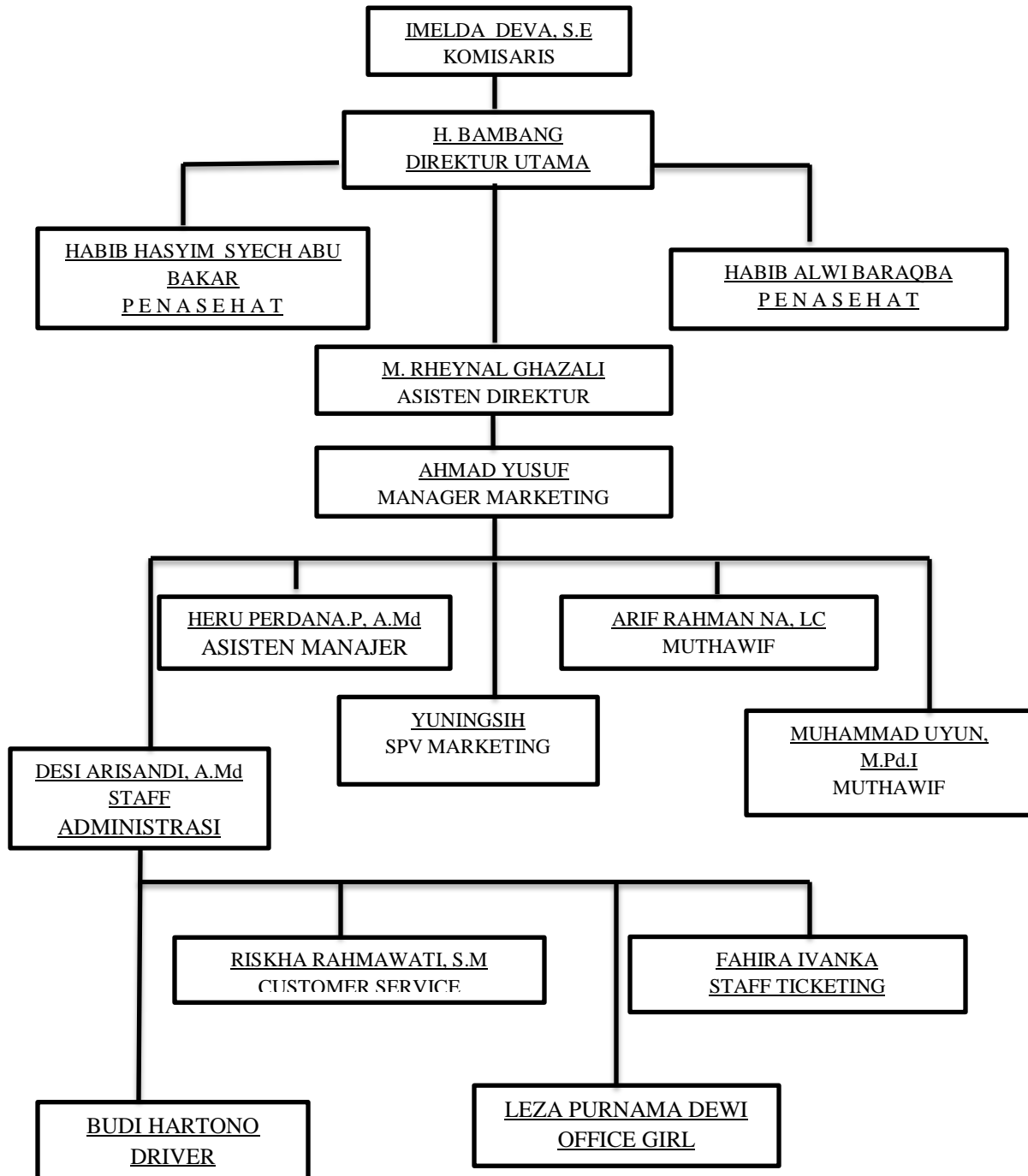
³⁴http://www.aqmtourtravel.com/p/blog-page_23.html Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM Tour and Travel. Hasil dokumentasi penulis tanggal 8 januari 2022. Pukul 14.15 WIB

C. Struktur Organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu

Struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terdiri atas jabatan jabatan sebagai berikut:

1. Komisaris
2. Direktur Utama
3. Penasehat
4. Direktur
5. Manager
6. Supervisor Keuangan
7. Asisten Manajer
8. Spv Marketing
9. Muthawif
10. *Ticketing*
11. Staf Administrasi
12. *Customer Service*
13. *Staff Driver*
14. *Office Girl*

Berikut gambar struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu



Gambar 1. Struktur organisasi PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu

D. Mekanisme Kerja

Adapun mekanisme kerja kelembagaan PT Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel adalah sebagai berikut :

1. Direktur Utama

Direktur utama adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin suatu lembaga perusahaan pemerintah, swasta, atau lembaga pendidikan. Kepemimpinan lembaga perusahaan yang kemudian disebut instansi Perseroan terbatas (PT), dipimpin oleh Direktur (nonpendidikan). Direktur (non-pendidikan) dapat seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang profesional yang di tunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perseroan terbatas. Adapun tugas direktur utama PT Anugerah Quba Mandiri (AQM) antara lain yakni :

- a. Mengayomi, mengarahkan, mengontrol, dan mengevaluasi pegawai yang ada.
- b. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi
- c. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer) atau wakil direktur
- d. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi

2. Komisaris Perusahaan

Adapun tugas dari komisaris perusahaan PT Anugerah Quba mandiri secara umum yakni :

- a. Memberikan pengarahan dan nasehat kepada direktur utama dalam menjalankan tugasnya.
- b. Melakukan pengawasan atas kebijakan direktur utama dalam menjalankan perusahaan.
- c. Mengevaluasi rencana kerja dan anggaran perusahaan serta mengikuti perkembangan perusahaan yang terjadi.

3. Penasehat Perusahaan

Adapun tugas penasehat perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan dan mengambil kebijakan umum perusahaan
- b. Membina dan membimbing pimpinan perusahaan.
- c. Memberikan nasehat, bimbingan dan intervensi yang dianggap perlu atas pengelolaan dan pelaksanaan organisasi.
- d. Melakukan pengawasan dan penilaian atas pengelolaan dan pelaksanaan pada seluruh kegiatan organisasi dan memberikan saran-saran perbaikannya.

4. Asisten Direktur

Adapun tugas Asisten Direktur perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. mengontrol akses bertemu dengan direktur
- b. membantu direktur untuk merencanakan, mengatur dan menerapkan strategi

- c. membuat laporan, melakukan analisis dan interpretasi data

5. Manager Marketing

Adapun tugas manajer marketing PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap manajemen bagian pemasaran
- b. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi
- c. Manajer pemasaran sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan
- d. Manajer pemasaran membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran.
- e. Manajer pemasaran juga bertanggung jawab membangun hubungan dengan pihak-pihak seperti instansi perusahaan, pemerintahan atau sekolah-sekolah.

6. Asisten Manajer

Tugas Asisten Manajer perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi serta evaluasi kegiatan karyawan dan perusahaan.
- b. Menyusun strategi untuk karyawan dalam hal mengembangkan kinerja karyawan

- c. Menerima serta menanggapi keluhan dari karyawan dan jamaah.
- d. Menyampaikan serta menjelaskan kebijakan dari perusahaan kepada para karyawan

7. SPV Marketing

Tugas SPV Marketing perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Memasarkan produk kepada masyarakat
- b. Bertanggung jawab terhadap nama baik perusahaan saat melaksanakan kegiatan pemasaran di masyarakat
- c. Melayani pelanggan dengan sebaik mungkin dengan sopan, santun dan ramah
- d. Membimbing pelanggan dalam mengurus berkas-berkas yang diperlukan.

8. Muthawif

Tugas Muthawif perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan materi, panduan, bimbingan dan menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan manasik umrah
- b. Mengantar jemaah untuk menunjukkan lokasi ibadah
Mengantar jemaah ke tempat perbelanjaan
- c. Membantu jemaah yang tersesat
- d. Membantu penyelesaian masalah jemaah yang terjadi selama di tanah suci

- e. Melayani keperluan jamaah, seperti mengantar ke rumah sakit, penyelesaian berkas-berkas dan lain sebagainya

9. *Staff Ticketing*

Tugas *Staff Ticketing* perusahaan PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut :

- a. Meyakinkan customer terhadap produk atau jasa yang kita tawarkan.
- b. Melayani pembelian tiket pesawat Domestik dan Internasional
- c. Mencari dan menentukan tiket berdasarkan kebutuhan Customer (Jadwal penerbangan, harga, kualitas, dan lain lain).
- d. Menawarkan dan menjual paket Wisata domesik dan internasional
- e. Bertanggung jawab terhadap tiket hotel ataupun tiket pesawat jamaah.

10. *Staf Administrasi*

tugas staff administrasi PT Anugerah Quba Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap pembuatan lembar pendaftaran jamaah.
- b. Bertanggung jawab terhadap berkas-berkas terkait administrasi perusahaan, seperti form F1 dan lain sebagainya.
- c. Bertanggung jawab membantu Staff IT

11. *Customer Service*

tugas Customer Service

- a. Bertanggung jawab dalam melayani tamu yang datang dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah, sopan dan santun.
- b. Bertanggung jawab membangun hubungan baik dengan para tamu
- c. Memberikan pelayanan sebaik mungkin terhadap para tamu yang datang.

12. *Staff Driver*

Tugas Staff Driver:

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan mobil dinas perusahaan
- b. Bertanggung jawab mengantar dan menjemput direktur perusahaan dan komisaris perusahaan

13. *Office Girl*

Tugas Office Girl

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kenyamanan perusahaan
- b. Bertanggung jawab terhadap makan siang pegawai perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu tahun 2021

Berkenaan dengan efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Sesuai dengan permasalahan dan perumusan yang telah dikemukakan sebelumnya maka teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan penganalisisan dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Dari hasil penelitian dan obsevasi penulis, di peroleh data sebagai berikut:

a. Peraturan

Peraturan bagi calon jamaah yang ingin mendaftar di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dalam pelaksanaannya telah mengikuti protokol covid-19, itu tergambar dalam aturan yang berlaku bagi para calon

jamaah yang akan mendaftar. PT. Anugerah Quba Mandiri mewajibkan kepada seluruh para calon jamaah untuk menunjukkan KTP, KK, IJAZAH, akte

kelahiran, buku nikah, swab antigen, rapid test dan juga sertifikat vaksinasi minimal dosis ke 2.³⁵

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Direktur Utama PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pihak manajemen PT. Anugerah Quba Anugerah Mandiri memberlakukan aturan bagi para calon jamaah yang akan mendaftar harus menunjukkan identitas atau KTP dan juga KK, bagi pasangan suami istri harus menunjukkan buku nikah, dan swab antigen juga vaksinasi minimal dosis ke dua ini bertujuan mematuhi aturan dari Pemerintah.³⁶

Maka dari itu pihak manajemen PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu membuat kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan. Dalam hal ini PT. Anugerah Quba Mandiri Memberikan aturan sebagai berikut:

- 1) Harus melengkapi identitas pribadi
- 2) Alamat pada kartu identitas harus sama dengan kartu identitas
- 3) Melakukan swab antigen
- 4) Melakukan vaksinasi minimal dosis ke dua

³⁵ Hasil observasi dan wawancara, di PT. Anugerah Quba Mandiri, pada tanggal 13 Maret 2022

³⁶ Bapak H. Bambang Direktur Utama PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 13 Maret 2022

b. Fasilitas

Dalam hasil wawancara penulis kepada pihak manajemen PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu tidak menyediakan fasilitas ibadah khusus untuk sholat tamu para jamaah, namun ada ruang kacil yang telah dengan ruang rapat.

Dari hasil wawancara kepada pengunjung calon jamaah yaitu Ibu Misnah, PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dalam memberikan pelayanan mereka selalu menganggap semua pengunjung para calon jamaah sebagai saudara memberikan kenyamanan bagi para calon jamaah dan memenuhi segala kebutuhan yang para jamaah inginkan serta mengutamakan kepentingan para jamaah.³⁷

Namun, ada karyawan yang masih menunjukkan sikap sombong atau kurang ramah yang terkadang membuat para jamaah kurang nyaman dengan sikap karyawan tersebut. Tetapi, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan cukup memuaskan pengunjung. Pelayanan yang di berikan pihak PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

³⁷ Ibu Misnah, calon jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.
15 Maret 2021

c. Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu menerapkan aturan dan kreteria yang diterapkan karyawan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawati yang bekerja wajib menggunakan pakaina syar'i dan berjilbab.
- 2) Karwan yang berkerja wajib menggunakan pakaian koko dan berpeci.
- 3) Untuk shift kerja karyawan/karyawati di wajibkan datang pukul 08.00 WIB.
- 4) Para calon jamaah yang ingin mendaftar hanya diperbolehkan mengobrol dengan karyawan di ruang tunggu.

d. Karyawan marketing menjelaskan paket yang ada di PT. Anugerah Quba Mandiri kepada para calon jamaah secara langsung baik di kantor ataupun di majelis dan rumah masyarkat dengan menjelaskan apa kelebihan, keuntungan, dan manfaat dari paket yang sudah ditawarkan tanpa adanya embel-embel atau melebih-lebihkan³⁸.

Dalam Sitem pelayanan di PT. Anugerah Quba Mandiri karyawan marketinglah yang bertugas menjelaskan kepada konsumen atau para jamaah tentang

³⁸ Hasil observasi dan awancara, di PT. Anugerah Quba Mandiri, pada tanggal 13 Maret 2022

paket yang ada di PT. Quba Mandiri dalam hal ini karyawan marketing menjelaskan kepada para calon jamaah baik di rumah warga ataupun di kantor PT. Quba Mandiri Bengkulu.³⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Asisten Manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Bapak Heru Perdana Putra, A.Md. yang mengatakan:

“Karyawan Marketing ditugaskan keliling di Daerah-daerah baik dirumah warga ataupun di majelis-majelis yang berada di provinsi Bengkulu ini bertujuan untuk dapat *mensyiarkan* sekaligus mempermudah jamaah untuk dapat mengetahui mekanisme keberangkatan ketanah suci mekkah dan juga supaya para calon jamaah dapat terhindarkan dari penipuan travel abal-abal yang sering kali mencari kesempatan meraih keuntungan”.⁴⁰

Waktu pelayanan yang diberikan PT. Anugerah Quba Mandiri terbilang cepat yang hanya memakan waktu 1 jam untuk mendaftarkan calon jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji atau umroh, Namun dalam waktu pelaksanaanya tersebut tergantung kepada para

³⁹ Hasil observasi dan awancara, di PT. Anugerah Quba Mandiri, pada tanggal 13 Maret 2022

⁴⁰ Heru Perdana Putra, A.Md. Asisten manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 14 maret 2022

calon jamaah, apabila para calon jamaah benar-benar niat dari awal dan sudah menyiapkan biaya yang harus dikeluarkan tentunya proses pelayanan tidak memakan waktu yang lama yang hanya memakan waktu 1 jam saja. Namun tidak sedikit juga para jamaah yang masih ragu dengan biaya atau pilihan paket yang ditawarkan, dalam hal itulah yang membuat proses waktu pelayanan yang semakin lama.⁴¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Asisten Manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Bapak Heru Perdana Putra, A.Md yang mengatakan:

“Pada dasarnya waktu pelayanan bergantung kepada para jamaah apabila jamaah sudah niat yakin dan percaya kepada kita dan sudah membawa uangnya tentunya akan mempercepat waktu proses pelayanan. Namun, tidak sedikit juga jamaah yang belum yakin dan hanya sekedar ingin mencari tahu terlebih dahulu tentunya akan memakan waktu lebih lama namun karyawan akan melayani para jamaah dengan sebaik-baiknya”.⁴²

⁴¹ Hasil observasi dan wawancara, di PT. Anugerah Quba Mandiri, pada tanggal 13 Maret 2022

⁴² Heru Perdana Putra, A. Md. Asisten manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu. Pada tanggal 14 maret 2022

- e. PT. Anugerah Quba Mandiri memberikan pelayanan kepada jamaah baik sebelum berangkat ke arab saudi hingga sampai di arab saudi sampai dengan pulang ke Indonesia, para jamaah akan mendapatkan dampingan dari khusus yang telah di sediakan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Asisten Manejer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu sebelum keberangkatan para jamaah akan dilatih untuk manasik terlebih dahulu sebelum menunaikan ibadah haji atau umroh hal ini bertujuan agar para jamaah dapat mengetahui tata cara ibadah haji ataupun umroh sebelum benar-benar menjalankan ibadah dikota suci Mekah.

2. Sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021

Pada umumnya sistem pelayanan merupakan system pelayanan umum yang terdiri dari empat bagian, yang pertama system prosedur, yang kedua personil atau sering di sebut dengan prilaku aparatur, yang ketiga sarana dan prasarana umum, yang ke empat pelanggan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis peroleh maka dipatkan data sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu terdiri dari dua macam adapun yang

pertama yaitu, karyawan atau yang biasa di sebut dengan karyawan marketing di tugaskan untuk dapat keliling ke rumah-rumah dan juga majelis yang ada di Provinsi Bengkulu karyawan marketing ini lah yang di tugaskan untuk dapat menjelaskan tentang mekanisme keberangkatan haji dan umroh dan juga untuk dapat menawarkan paket-paket yang ada di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu dan apabila ada jamaah yang ingin mendaftar maka para jamaah dapat mendaftar ke karyawan marketing dengan membayarkan uang DP terlebih dahulu ataupun jika ada jamaah yang berminat jamaah bisa menghubungi nomer yang tertera pada brosur. Bagi jamaah yang telah membayarkan DP maka jamaah di berikan kuitansi sah sebagai tanda bukti telah membayar. Selanjutnya prosedur pelayanan yang di berikan yaitu para jamaah dapat dating langsung ke kantor yang beralamat di kantor pusat PT. Anugerah Quba Mandiri Jl. S. Parman No.17, Tanah Patah, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, para jamaah bisa mendafar langsung di kantor dengan admin yang ada di kantor selain mendaftar jamaah juga bisa menanyakan tentang keberangkatan, paket-paket yang ada maupun pelunasan.

Bagi para jamaah yang telah mendaftarkan diri dengan membayarkan DP di awal maka para jamaah dapat datang ke kantor untuk mengurus perlengkapan

baik itu berupa syarat-syarat dokumentasi keberangkatan dan juga pengambilan alat-alat perlengkapan untuk penunjang keberangkatan yang berupa koper, kain ihram, mukenah, buku panduan, tas selempang, kain batik, dan juga mengurus passport.

- b. PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu menyediakan para karyawan yang profesional di dalam bidangnya, ini dapat terlihat dengan pembagaian-pembagian karja tanpa pencampuri yang bukan yang menjadi urusannya.

Berdasarkan wawancara kepada Bapak Abdul Aziz sebagai karyawan marketing yang mengatakan.

“Sebelum kami di tugaskan terjun ke masyarakat kami di berikan pelatihan hal ini bertujuan supaya kami dapat menguasai strategi marketing di perusahaan yang di harapkan dapat mencapai hasil yang telah di targetkan selain itu juga pelatihan ini bertujuan agar kami tidak keliru atau melakukan kesalahan dalam penyampaian baik itu berupa mekanisme keberangkatan dan juga prosedur-prosedur yang telah di tetapkan pemerintah”.⁴³

- c. Dalam hal sarana dan prasarana yang di berikan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sudah memenuhi standar pelayanan perusahaan ini dapat di lihat dengan

⁴³ Bapak Abdul Aziz, karyawan marketing PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, pada tanggal 14 Maret 2021

tersedianya lahan parkir, ruang tunggu yang nyaman, yang dilengkapi dengan kursi santai dan telah di pasang AC dan juga di sediakannya WC umum khusus para jamaah, selanjutnya transportasi keberangkatan tersedia pada saat jadwal keberangkatan kendaraan ini juga telah memenuhi standar kenyamanan bagi para jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada asisten manager Bapak Heru Perdana Putra, A,Md.

“Perusahaan telah menyediakan fasilitas umum yang dapat di pakai atau digunakan para jamaah kami menyediakan ini agar membuat suasana menjadi nyaman dan juga agar dapat menarik perhatian para calon jamaah. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal tempat ibadah yaitu ruang sholat yang belum layak memenuhi kenyamanan jamaah”⁴⁴.

Berdasarkan hasil wawancara kepada jamaah Bapak Paiman

“Selaku jamaah yang mengatakan setiap kami hendak menunaikan ibadah sholat kami harus bergantian hal ini karenakan ruangan yang di

⁴⁴ Bapak Heru Perdana Putra, A.Md. Asisten manager PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 14 maret 2021

pakai sholat terletak dibagian sudut ruangan yang bercampur dengan ruang rapat”⁴⁵.

d. Sistem pelayanan pelanggan

Dalam hal ini tentunya pelanggan menjadi kunci utama dalam tercapainya prosedur yang telah ditetapkan dalam tercapainya keberhasilan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu selain mengupayakan upaya dalam mencapai suatu target hal ini dapat terlihat dengan tidak adanya penurunan jumlah pendaftar dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager yang mengatakan kami selalu mengagret setiap terjadi permasalahan di luar rencana contohnya saja di tahun 2021 meskipun tidak adanya jadwal keberangkatan kami terus mengupayakan cara agar tidak adanya penurunan calon jamaah yang ingin mendaftar dengan melakukan pendekatan lebih kepada para calon jamaah dengan mengupayakan, meyakinnkan para jamaah dan juga kami membuat paket-paket yang menarik bagi para calon jamah misalnya paket diskon dan paket promo.

Sistem pelayanan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu bisa dikatakan sangat baik dalam membuat kebijakan prosedur system pelayanan dan

⁴⁵ Bapak paiman, caolon jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, 15 maret 2021

banyak pengunjung secara keseluruhan merasa puas dan bersifat timbal balik yang positif.

Sebagai hasil wawancara kepada Ibu Senang Astuti yang mengatakan

“Memilih PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu di karenakan saran dari tetangga bahwasannya pelayanan yang di berikan di PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sangat memuaskan dan sudah terpercaya”.⁴⁶

3. Kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang di berikan PT. Anugerah Quba Mandiri

Travel haji dan umroh adalah suatu badan usaha yang menyediakan jasa pelayanan yang berkaitan dengan perjalanan ibadah haji dan umroh. Jasa pelayanan yang diberikan yaitu buku panduan haji dan umroh, pelatihan manasik, paspor, kendaraan baik sebelum keberangkatan sampai dengan selesai, kain ihram, mukenah, tas, koper, makanan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang telah di tetapkan oleh Kementrian Agama dan Pemerintah.⁴⁷ PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan

⁴⁶ Ibu Senang Astuti, calon jamaah PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, Pada tanggal 16 maret 2022

⁴⁷ Hasil observasi dan awanca, di PT. Anugerah Quba Mandiri, pada tanggal 13 Maret 2022

pelayanan jasa, fasilitas, sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar aturan pemerintah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Asisten Manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Bapak Heru Perdana Putra, A.Md. yang mengatakan:

“Fasilitas yang diberikan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, yaitu area parkir yang luas, ruang tunggu, kursi yang nyaman, AC, dan makanan cemilan. Semua itu cukup dalam memenuhi kepuasan para calon jamaah supaya merasa nyaman dan tentunya merasa lebih dihargai. Fasilitas ini diberikan kepada seluruh tamu yang datang ke kantor PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu tanpa mengundang golongan”.

“Untuk menerapkan lingkungan yang nyaman dikantor karyawan diwajibkan untuk menghargai setiap para tamu calon jamaah dan tak lupa juga karyawan diwajibkan untuk menyambut denganbaik ramah senyum tegur sapa kepada para calon jamaah. Ini merupakan pelayanan yang paling utama dalam berinteraksi kepada calon jamaah”⁴⁸.

⁴⁸ Bapak Heru Perdana Putra, A, Md. Asisten Manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, Pada tanggal 14 maret 2022

Sebagaimana hasil wawancara dengan Staff Administrasi PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Ibu Desi Arisandi, A.Md. yang mengatakan:

“Peraturan yang dibuat berlaku untuk seluruh karyawan tanpa memandang tinggi rendahnya jabatan ini bertujuan agar terciptakan lingkungan yang nyaman dan supaya lebih *humble* antara sesama karyawan”.⁴⁹

Sebagaimana hasil wawancara dengan Asisten Menejer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Bapak Heru Perdana Putra, A.Md. yang mengatakan:

“Dalam memberikan pelayanannya karyawan wajib melayani dengan sepenuh hati dan menjelaskan secara rinci se jelas-jelasnya, karyawan wajib menanyakan kepada para calon jamaah apakah para calon jamaah sudah paham dengan apa yang sudah dijelaskan baik itu dalam paket yang ditawarkan maupun soal administrasi dan lain sebagainya”.⁵⁰

Sebagaimana hasil wawancara dengan calon Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Ibu Nengsih yang mengatakan:

⁴⁹ Ibu Desi Arisandi, A.Md. Staff Administrasi PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 14 maret 2022

⁵⁰ Bapak Heru Perdana Putra, A, Md. Asisten Manajer PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, Pada tanggal 14 maret 2022

“Memilih PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu di karenakan sudah terpercaya dari tahun ke tahun dan juga lokasih kantornya tidak jauh dari Rumah saya”.

“Pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sangat memuaskan karyawan bersikap santun dan ramah kepada pengunjung para calon jamaah. Pelayanan yang diberikan dalam hal paket yang ditawarkan cukup baik karena terdapat paket dari kelas terendah sampai dengan kelas termahal dan juga ada paket promo, menurut saya dari segi pelayanan baik dari jasa dan sarana prasarana yang saya terima sudah baik”.⁵¹

Sebagaimana hasil wawancara dengan calon Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Ibu Misnah yang mengatakan:

“Memilih PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu di karenakan saudara dan kerabat terdekat beribadah umroh menggunakan PT. Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu sejak lama, dan merupakan kantor pusat yang nya berada di kota Bengkulu”.

⁵¹ Ibu Nengsih. calon Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 15 maret 2022

“Pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sangat memuaskan mereka melayani sampai kerumah sehingga memudahkan para jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji atau umroh, Calon jamaah tidak harus datang ke kantornya untuk mendaftar karena karyawan markering datang ke rumah untuk menawarkan dan menjelaskan paket-paket umroh dan apa kelebihan, keuntungan, dan manfaat dari paket yang sudah ditawarkan tanpa adanya melebih-lebihkan”.⁵²

Sebagaimana hasil wawancara dengan Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Ibu Senang Astuti yang mengatakan:

“Memilih PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu karena sudah terkenal di Provinsi Bengkulu dan merupakan salah satu travel Haji dan Umroh terbaik di Provinsi Bengkulu”.

“Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sangat memuaskan dan memberikan semua fasilitas

⁵² Misnah, calon Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu, pada tanggal 15 maret 2022

yang ada dengan baik dan sopan kepada calon jamaah”.⁵³

Sebagaimana hasil wawancara dengan Jamaah PT. Anugerah Quba Mandi Bengkulu yaitu Bapak Paiman yang mengatakan:

“Memilih Travel Haji dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu karena saran dari kawan-kawan dan kerabat yang sudah pernah diberangkatkan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sehingga lebih percaya terhadap PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu”.

“Pelayanan yang diberikan oleh karyawan cukup memuaskan di karenakan kita di bebaskan dalam pemilihan paket-paket yang ada tanpa adanya paksaan dari karyawan kita pun juga di bolehkan untuk hanya sekedar konsultasi tentang keberangkatan”.⁵⁴

Dari hasil observasi yang dilakukan, karyawan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu tidak memiliki pakaian seragam yang dipakai setiap hari mereka hanya memakai pakaian sewarna yang telah di tentukan per harinya

⁵³ Ibu Senang Astuti, calon jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, Pada tanggal 16 maret 2022

⁵⁴ Bapak Paiman, calon jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, pada tanggal 16 maret 2022

sehingga sering kali sulit membedakan antara karyawan dengan jamaah lainnya yang memakai baju yang kebetulan sama warnanya dengan yang dipakai karyawan. Dalam hal kebersihan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu, kebersihan sangat terjaga tidak adanya di temukan kotoran debu ataupun sampah yang berada di dalam kantor ini dikarenakan setiap orang yang ingin memasuki kantor diwajibkan melepaskan alas kaki baik itu sandal maupun sepatu tanpa terkecuali baik dari karyawan ataupun para calon jamaah, tidak hanya di dalam kebersihan di luarpun kebersihan turut di jaga ini bisa dilihat tidak adanya sampah atau daun kering yang jatuh di sekitar halaman depan dan halaman parkir.

B. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021

Efektivitas pelayanan merupakan tercapainya suatu tujuan yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya dengan tercapainya tujuan maka organisasi atau perusahaan tersebut sudah berjalan dengan efektif. Namun efektif tidak hanya di lihat dari tujuan yang telah tercapai melainkan di lihat juga efektivitas waktu yaitu pelaksanaan kegiatan dengan mengharapkan penggunaan waktu yang seminimal mungkin jika waktu dalam penyelesaian tidak

sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka berarti kegiatan itu tidak efektif.

Selanjutnya dalam efektivitas ketentuan prosedur pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu mengubah ketentuan persyaratan dengan menaati peraturan dari pemerintah. Dalam hal ini PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu mengubah prosedur persyaratan para jamaah yang ingin mendaftar yang awalnya hanya KTP, KK, Akte Kelahiran, Buku nikah, Ijazah, di tambah dengan kartu vaksinasi minimal ke dua sebagaimana yang kita ketahui di tahun 2021 pemerintah menerapkan kebijakan vaktinasi minimal dosis ke dua yang bertujuan untuk mengurangi penularan wabah Covid-19 tentunya dengan adanya aturan tersebut PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu menerapkan kebijakan tersebut dengan membuatnya sebagai prosedur baru yang harus dimiliki para calon jamaah.

Kemudian PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan kenyamanan yang maksimal baik antar sesama karyawan maupun para calon jamaah hal ini dapat dilihat dengan halnya atasan terhadap bawahannya yang ramah dan menghormati hak-hak dan kewajiban bawahannya, tidak halnya dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu semaksimal mungkin membuat lingkungan yang nyaman dapat dilihat dengan fasilitas yang disediakan terdapat lahan parkir, ruang tunggu, kursi sofa yang empuk AC,

hand sanitizer dan juga toilet umum tentunya hal ini bertujuan untuk mencapai suatu target tujuan yang ingin dicapai.

Selanjutnya pelayanan yang di berikan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sesuai dengan aturan, juga kaidah dalam islam dan aturan pemerintah yang memenuhi aspek keramah tamahan bersahabat, menganggap saudara, jujur, amanah, suka mengucapkan kata maaf,terimakasih dan menggunakan protokol covid-19 dengan menggunakan masker pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang telah ditetapkan oleh aturan pemerintah yaitu menjaga jarak antara karyawan kepada jamaah menggunakan masker dan diwajibkan mencuci tangan sebelum memasuki kantor.

2. Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Terhadap Para Jamaah

Dalam hal sistem pelayanan umum yang terdiri dari empat macam yakni, prosedur, personil, sarana dan prasarana dan pelanggan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu telah memenuhi empat macam unsur kelayakan yang harus di punyai setiap perusahaan. Dalam hal prosedur PT. Anugerah Quba Mandiri selalu mengikuti aturan-aturan yang berlaku dan aturan tersebut di gabungkan dengan prosedur pelayanan yang telah dibuat oleh manager.

Dalam hal pelayanan manager selalu memberikan pelatihan dan juga memotivasi kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan agar dapat mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan selain mengadakan pelatihan manager juga meningkatkan mutu kualitas karyawan serta mengindustrialisasikan pelayanan dengan menambahkan peralatan dan melakukan standarisasi pelayanan.

3. Kepuasan Jamaah Terhadap Pelayanan Yang Di Berikan PT. Anugerah Quba Mandiri

Dalam mengukur kepuasan jamaah pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan paket yang telah ditawarkan sebelumnya. Adapun di PT. Anugerah Quba mandiri Bengkulu sebagai mana hasil penelitian yang dilakukan pelayanan tersebut telah sesuai dengan paket yang telah dijanjikan sebelumnya seperti, memberikan sumberdaya manusia yang profesional dalam hal ini PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu menugaskan karyawan yang memang ahli dalam bidangnya, memberikan sarana dan prasarana dengan baik, serta bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal pendaftaran hingga selesai pemberangkatan, dan mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan baik melayani dengan senang hati, ramah tamah dan sopan santun, membrikan jaminan keberhasilan setiap transaksi mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Selanjutnya pelayanan yang diberikan harus benar-benar yang terbaik, baik mereka yang di tanah air, maupun di tanah suci serta kembalinya dari tanah suci. Di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu pelayanan yang diberikan sewaktu sebelum keberangkatan atau selagi masih di tanah air pelayanan yang di berikan seperti administrasi, dokumentasi, transportasi, akomodasi, kesehatan, konsumsi, dan manasik haji. Selain itu PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji dan kesempurnaan tatacara pelaksanaan ibadah haji.

Adapun secara keseluruhan jamaah telah merasakan kepuasan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu sebagaimana di jelaskan bahwa semua fasilitas pelayanan maupun fasilitas-fasilitas tambahan telah di berikan seluruhnya kepada jamaah adapun fasilitas-fasilitas yang telah rusak atau hilang maka fasilitas tersebut akan di ganti yang layak oleh PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu.

Selanjutnya pelayanan yang diberikan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu kepada jamaah telah memenuhi aspek-aspek kepuasan jamaah adapun aspek-aspek tersebut adalah sifat keramah tamahan, bersahabat, bersaudara, jujur, amanah dan suka mengucapkan kata maaf dan terimakasih.

Selanjutnya pelayanan yang diberikan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu saat masa pandemi

juga telah memenuhi kebijakan pemerintah dalam hal ini PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan fasilitas dan juga pelayanan tambahan seperti menyediakan tempat cuci tangan di luar kantor, sabun, *hand sanitizer*, dan juga mewajibkan semua pengunjung yang ada di dalam kantor baik karyawan maupun jamaah diwajibkan memakai masker jikalau tidak ada maka karyawan memberikan fasilitas tambahan berupa masker kepada jamaah yang tidak mengenaikannya.

Dengan demikian kepuasan jamaah telah terpenuhi para jamaah merasakan puas dengan apa yang telah diberikan oleh PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu baik dalam hal pelayanan maupun fasilitas yang telah diberikan dari sebelum keberangkatan hingga selesai keberangkatan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Pada Tahun 2021, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Sistem Pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021, di tahun 2021 PT. Anugerah Quba Mandiri telah melakukan efektifitas sistem pelayanan sehingga menyebabkan para jamaah yakin dan percaya untuk mendaftar di tengah situasi pandemi dengan menerapkan prosedur maka tidak ada terjadinya penurunan jamaah di tahun 2021, manajemen menerapkan prosedur yang telah di tetapkan sebelumnya di tambah dengan menambahkan kebijakan prosedur baru di masa pandemi dan PT. Anugerah Quba Mandiri juga meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana sesuai dengan kebijakan pemerintah dan juga mempersingkat atau mempercepat dalam hal waktu transaksi hal ini guna untuk mencapai suatu tujuan dengan menaati aturan yang berlaku di masa pandemi.
2. Sistem pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri terhadap para jamaah Tahun 202. Dalam hal sistem

pelayanan umum yang terdiri dari empat macam yakni, prosedur, personil, sarana dan prasarana dan pelanggan, dalam hal prosedur PT. Anugerah Quba Mandiri selalu mengikuti aturan-aturan yang berlaku dan aturan tersebut di gabungkan dengan prosedur pelayanan yang telah dibuat oleh manager dan selalu memberikan pelatihan dan juga motifasi kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan agar dapat mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan selain mengadakan pelatihan guna meningkatkan mutu kualitas karyawan serta mengindustrialisasikan pelayanan dengan menambahkan peralatan dan melakukan standarisasi pelayanan.

3. Kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang di berikan PT. Anugerah Quba Mandiri yaitu kepuasan jamaah terhadap PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu telah terpenuhi, jamaah merasakan puas dengan apa yang telah di berikan oleh karyawan kepada jamaah. Jamaah merasa puas karena paket yang telah di pilih oleh jamaah semua di berikan baik itu dari sistem pelayanan dari awal sebelum keberangkatan hingga sesudah keberangkatan dalam hal pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu memberikan pelayanan profesional dengan menempatkan karyawan di bidangnya masing-masing. Fasilitas sarana dan prasarana sangat memuaskan dengan menyediakan fasilitas umum seperti toilet umum dan

ruang tunggu yang suda di pasang AC dan juga menyediakan kendaraan yang terjamin dalam hal keamanan dan juga kenyamanan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang daapat di berikan sehubungan dengan hasil penelitian system pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulupenulis menyarankan:

1. Kepada perusahaan

Penerapan pelayanan PT.Anugerah Quba Mandiri Bengkulu harus selalu bersikap ramah terhadaap tamu maupun calon jamaah, dengan adanya pelayanan yang diberikan kepada para jamaah dan karyawan perusahaan yang mempunyai kualitas yang baik dengan memberikan bimbingan serta arahan lebih intensif agar menimbulkan kesan dan kepuasan bagi jamaah, dan menyediakan tempat solat.

2. Kepada jamaah

Diharapkan kepada para jamaah agar lebih banyak mengetahui dan lebih teliti dengan pelayanan yang telah di berikan.

3. Kepada peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi bagi penelian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifuddin. Metode Penelitian, (Jakarta: Rosda, 2010)
- Bungin Burhan, Metodologi Penelitian Kualitatif. (Jakarta: Rajawali Pers, 2008)
- Bungin Burhan, Penelitian Kualitatif: Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta: Kencana, Cet. Kedua 2011)
- Drucker Peter. F. Bagaimana Menjadi Eksekutif yang Efektif, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1986)
- I Made Laut Mertha Jaya, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. (Yogyakarta: Quadrant.2020)
- Moleong Lexi J. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2007)
- Moleong, Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif. (Bandung: Rosda karya.2006)
- Sadily Hasan, Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM, (Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980)
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung: Alfabeta, Cet. Ke 25, 2017)
- Sujarweni V. Wiratna, Metodologi Penelitian. (Yogyakarta: Pustakabarupress.2021).
- Sukmadinata Nana Syaodih. Metode Penelitian Pendidikan. (Bandung: Remaja Rosda karya, 2008)

- Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)
- Afidah vivi Nurul. Romli Syahril. Jurnal Strategi Pemasaran Paket Ibadah Haji Dan Umroh Dalam Merekrut Jamaah Di PT. Sela Express Tour Kota Pekanbaru program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Email: Vivinurul@Gmail.Com. E-Issn: 2656-8330 Vol. 1 No. 3, Juli 2019
- Bahits Abdul. dkk. Strategi Pengembangan Tempat Wisata Religi Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Gunung Santri Desa Bojonegara Kecamatan Bojonegara Kabupaten Serang Banten. Jurnal Manajemen, 60 Vol. 6, No. 2 Desember 2020
- Carmia Diahloka Dan Achmad Bardjan Shaleh. Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai. Jurnal Reformasi, Volume 3, Nomor 1, Januari – Juni 2013.
- Jurna Ilham Fajri. Jurnal Strategi Peningkatan Penjualan Makanan Tradisional Sunda Melalui Daya Tarik Produk Wisata Kuliner Di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa. Tourism And Hospitality Essentials (The) Journal, Vol. 8, No. 1, 2018
- Yusni Muhammad Ali. Jurnal Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama KotaSamarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (1) 2015 : 318 - 332 ISSN 2338 - 3651, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2015.

Antasa Refli. Strategi Pemasaran Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Pada PT. Al-Multazam Bandar Lampung. (Bandar Lampung: Skripsi 2020).

Handayani Gusfia. Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Haji Dalam Pelayanan Kementerian Agama Kota Cilegon.(Program Studi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Haji Dan Umrah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta). Jakarta: Skripsi 2017.

Nurwiyati Anisah. Tingkat Kepuasan Jamaah Umrah Terhadap Pelayanan Di Al-Ma'wa Nu Tour & Travel Cilacap. (Jawa Tengah: Skripsi Tahun 2020).

Nurus Safa'ah. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kementerian Agama Kota Yogyakarta". Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi Tahun 2020

http://repository.uinsuska.ac.id/15771/7/7.%20BAB%20II_2018217MD.pdf BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Di akses pada tanggal 10 november 2021 Pukul 08.33 WIB

http://www.aqmtourtravel.com/p/blog-page_23.html Profil perusahaan dan informasi umum PT AQM Tour and Travel. Di akses pada tanggal 8 Pukul 14.00 WIB

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/8027/04.2%200Bab%202.pdf?sequence=9&isAllowed=y>. Bab II Landasan Teori. Di akses pada tanggal 10 november 2021. Pukul 08.05 WIB

<https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/5843/2/BAB%20I.pdf> di
akses pada tanggal 08 november 2021, Pukul 17.00

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1

Dokumentasi Wawancara Dengan Karyawan PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu



BAPAK HERU PERDANA PUTRA



BAPAK ABDUL AZIZ



IBU WENI



BAPAK YUGIANTO



BAPAK ARIZONA

Lampiran 2

Dokumentasi Wawancara Dengan Jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu



WAWANCARA IBU NENGSIH



WAWANCARA IBU MISNAH



WAWANCARA IBU SENANG ASTUTI



WAWANCARA BAPAK PAIMAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : KESY ASRINI
 N I M : 1811170021
 Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
 Semester : 7 (Tujuh)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

Judul 1*: Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Pt. Anugrah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021

Latar Belakang Masalah**: (Lampirkan)

Rumusan Masalah***: (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan Bisa dilanjutkan.

Pengelola Perpustakaan

[Signature] 5/11
Ayu Purningsih, M.E.K.

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan Ace dapat dilanjutkan.

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

[Signature] 16/11 2018
Yunida Een Frivanti, M.Si
 NIP.198106122015032000

IV. Judul Yang Disahkan

Pengaruh Stres pada Perilaku Kerja

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Dr. Fatmahan dan Yunida Een Frivanti Bengkulu,

Mengesahkan

Kajur Ekis/Manajemen

[Signature]
Idwat B. M.A.
 NIP.198307092009121000

Mahasiswa

[Signature]
Kesy Asrini
 NIM:1811170021

* Jelas, spesifik, tidak disingkat, rentang 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) kata
 ** Minimal 5 (lima) paragraf berisi ide atau gagasan yang mengungkapkan masalah penelitian (kesenjangan antara ideal/teori dan praktek/pelaksanaannya)
 *** Jelas, spesifik dan tidak ambigu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Senin 13 Desember 2021
Nama Mahasiswa : Kesy Asrini
NIM : 1811170021
Jurusan/Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT.Anugrah Qubah Mandiri Bengkulu Tahun 2021	 Kesy Asrini	 Jumiada bin Prayudi

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini
NIM : 1811170021
Jurusan/Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<p>ber. efektifitas. jadikan acuan utk menjadi. evaluasi. car jmd. tdkn terbuah Polgan utk judr acuan.</p>	

Bengkulu, Senin, 13 Desember 2021
Penyeminar,



Yunidan Een Friyanti, M.SI
NIP.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1811/In.11/ F.IV/PP.00.9/12/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. NurulHak, MA.
NIP. : 196606161995031002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yunida Een Priyanti, SE., M. Si.
NIP. : 198106122015032003
Tugas : Pembimbing II

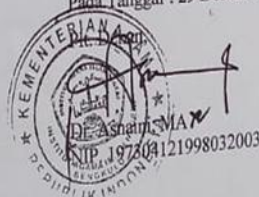
Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : Kesy Asrini
NIM : 1811170021
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir : **Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Pt. Anugrah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021**
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 29 Desember 2021



Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
NIM : 1811170021 Pembimbing II : Yunida Een Fryanti, M.Si.

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun
2021

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.		Buat Bab 3. Pedoman Umroh		
2.	25/11-2022	Sebelum sang torsi. Pedoman Umroh	Sesuai dgn. Indikator term.	
	27/11-2021	Pada Umroh	Konsep kepubl masyarakat & Pedm.	

Bengkulu,.....
Pembimbing II

Mengetahui

M. B. M.A.
NIP.19830792009121005

Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
NIM : 1811170021 Pembimbing I : Dr. Nurul Hak, M.A
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun
2021

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1		Bab I	all	R
2		Bab II	all	R.
3		Bab III	all	R.
4		Bab IV	all	R.
5		Bab V	all	R.
6		—	all	R.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B. M.A
NIP.198307092009121005

Bengkulu,
Pembimbing I

Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini Program Studi : Manajen Haji dan Umroh
NIM : 1811170021 Pembimbing II : Yunida Een Fryanti, M.Si
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun
2021

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
		Bab IV.	Perbaiki Pembahasan masalah.	
	5-4-2021	Bab IV.	Sembah dgn rumus masalah satu-satu	
		Bab IV.	Perbaiki pembahasan akhir wawancara lapangan.	
	21/4-2021	Absah.	Perbaiki semua rumusan masalah, perbaiki lagi penulisan secara keseluruhan	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Bengkulu,
Pembimbing II

Idwal, B, MA
NIP.198307092009121005

Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP.198106122015032003

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Kesy Asrini

NIM : 1811170021

Jurusan/Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021

A. Wawancara kepada jamaah PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu

1. Bagaimana Efektivitas Sistem Pelayanan yang Bapak/Ibu dapatkan, seperti:
 - a. Bagaimana prosedur pelayanannya
 - b. Berapa lama waktu penyelesaian prosedur
 - c. Bagaimana biayanya sesuai apa tidak dengan yang sudah di dapatkan
 - d. Produk pelayanan apa saja yang di dapatkan
 - e. Sarana dan prasarana apa yang di dapatkan
 - f. Bagaimana kesan petugas memberi pelayanan
2. Bagaimana sistem pelayanan yang Bapak/Ibu dapatkan dari PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu
3. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugerah Qubah Mandiri Bengkulu

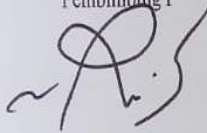
B. Wawancara kepada Manajer PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu

1. Efektivitas sistem pelayanan seperti apa yang bapak berikan kepada para jamaah, seperti:
 - a. Prosedur pelayanan seperti apa yang di berikan kepada jamaah
 - b. Berapa lama estimasi waktu pelayanan yang di berikan kepada jamaah
 - c. Bagaimana biaya yang ditawarkan kepada jamaah
 - d. Produk apa saja yang ditawarkan atau yang akan didapatkan para jamaah
 - e. Sarana dan prasarana apa yang ditawarkan atau yang akan di dapatkan para jamaah
 - f. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengetahui kompetensi petugas pemberi pelayanan

2. Bagaimana sistem pelayanan yang Bapak/Ibu terapkan di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu
3. Bagaimana cara Bapak/Ibu Mengetahui atau mengukur kepuasan Jamaah

Bengkulu, 2022 M
Rabiul Akhir 1443 H

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP.196606161995031002

Pembimbing II



Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP.198106122015032003

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021" yang disusun oleh:

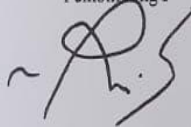
Nama : Kesy Asrini
NIM : 1811170021
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

Telah diperbaiki sesuai saran-saran dosen pembimbing. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk diterbitkan Surat Izin Penelitiannya.

Bengkulu, Februari 2022

Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031002

Pembimbing II



Yunida Een Frivanti, M.Si
NIP.198106122015032003

Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umroh



Adi Setiawan, Lc., M.E.I
NIP 198803312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini Program Studi : Manajen Haji dan Umroh
NIM : 1811170021 Pembimbing II : Yunida Een Fryanti, M.Si
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun
2021

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
	15/4.2022	Abstrak	Acc. dapat lanjutan lu pmbd ~	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Idwal, B. MA
NIP.198307092009121005

Bengkulu,
Pembimbing II

Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP.198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kesy Asrini Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh
NIM : 1811170021 Pembimbing I : Dr. Nurul Hak, M.A.
Judul Skripsi : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun
2021

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
			Komul	acc.
			Mandir	acc.

Bengkulu,.....
Pembimbing I

Mengetahui

Adwal. B. M.A
NIP.19830792009121005

Dr. Nurul Hak, M.A
NIP.196606161995031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-
51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

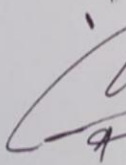
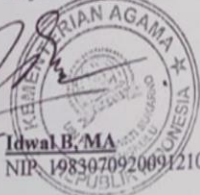
No : 01/SKLP-FEBI/04/6/2022

Satgas Plagiasi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Menerangkan bahwa :

Nama : Kesy Asrini
NIM : 1811170021
Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah di PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu Tahun 2021
Similarity Index : 14 %
Status : Lulus

Adalah benar- benar telah lulus pengecekan plagiasi dari naskah Publikasi Tugas Akhir melalui aplikasi Turnitin.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 09 Juni 2022
Kajur Manajemen



Idwal B. MA
NIP. 198307092009121005

