

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima, setelah bersyahadat, mendirikan sholat, berpuasa dibulan ramadhan dan membayar zakat. ke lima rukun Islam tersebut merupakan kesempurnaan bagi umat muslim dalam menjalankan syari'at Islam. haji bukan hanya ibadah yang di syariatkan untuk ummat nabi Muhammad SAW saja, tetapi juga untuk umat-umat terdahulu, mulai dari Nabi Adam as hingga sekarang. Ka'bah merupakan rumah pertama yang di bangun Allah untuk manusia, dan merupakan tempat ibadah paling awal yang di ciptakan Allah untuk hamba-Nya, di tempat ini para malaikat, Adam dan Hawa telah melakukan thawaf, bahkan sebelum Adam dan Hawa pun para makhluk telah melakukan ibadah haji dan thawaf disana.<sup>1</sup>

Ibadah haji juga termasuk sakah satu kewajiban umat muslim dunia bagi yang mampu menjalankannya. Sesuai dengan firman Allah SWT :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: *(Dan diantara) kewajiban manusia terhadap allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitulla, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka ketahuilah allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (Q.S.Ali Imron :97)*

<sup>1</sup> Muhammad Ibrahim Jannati, *Fiqh Perbandingan Lima Mazhab*, (Jakarta Selatan: Cahaya, 2007) Hlm.156

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Praktek ibadah haji di Indonesia sendiri sudah mulai sejak awal akhir abad ke-12 pada saat para pedagang muslim dari Arab, Persia dan anak benua India datang ke nusantara untuk kepentingan perdagangan sekaligus penyebaran Agama Islam di nusantara. Kemudian pada saat abad selanjutnya, yakni pada abad ke-14 dan abad ke-15 jumlah jamaah haji Indonesia mengalami peningkatan ketika pada saat itu hubungan ekonomi, politik dan sosial keagamaan antar negara muslim Timur Tengah dengan nusantara semakin meningkat. namun manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang terorganisir di Indonesia baru mulai dilaksanakan mulai dari selang 4 tahun setelah Indonesia merdeka, yakni pada tahun 1949.<sup>2</sup>

Travel PT. Arminareka Perdana adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan haji dan umrah di kota pekanbaru. pada dasarnya travel perjalanan haji dan umrah sangat dibutuhkan masyarakat saat ini, oleh karena itu Travel PT. Arminareka Perdana ingin bersaing secara sehat dengan cara memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah dengan memberikan fasilitas lengkap dan harga yang bersaing.

Travel Arminareka Perdana adalah perusahaan travel haji dan umrah dengan jam terbang lebih banyak dibanding dengan biro lainnya dan juga perusahaan yang telah terbukti memberangkatkan jamaah dari sebagian gratis dan sekaligus membuat para jamaah sejahtera. penghargaan dan prestasi yang didapatkan yaitu sertifikasi sebagai lembaga bisnis syariah dan DSN-MUI dan travel yang memberangkatkan jamaah terbanyak haji dan umrah. dalam

<sup>2</sup> M. Basyuni, *Muhammad, Reformaasi Manajemen Haji* (Jakarta, FDK Press, 2008), hlm.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana memberangkatkan jamaah dipercaya karena tidak ada keluhan dari para jamaah PT. Travel Arminareka Perdana atau tidak ada yang komplin mengenai service dan pelayanan yang telah diberikan.<sup>3</sup>

Agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat lebih khusuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggaraan haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan haji dan umrah. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ketahun, menurut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji dan umrah yang aman, lancar, dan nyaman, tertib, teratur dan ekonomis. Secara singkat dikatakan manajemen haji dan umrah diperlukan untuk tercapainya penyelenggaraan haji dan umrah yang efektif, efisien dan rasional.

Pada zaman sekarang ini, persaingan sangat terlihat, untuk itu setiap perusahaan harus pandai memikirkan manajemen pelayanan agar tidak menjadi terbelakang. Begitu juga dengan Travel Arminareka Perdana, mereka berusaha memberikan fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang lebih dari saingannya agar dapat menarik minat para jamaah haji untuk dapat menggunakan jasa mereka dalam menjalankan ibadah haji dan umroh.

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan, dalam bahasa inggris “manage” dalam bahasa lain “manus” yang berarti

<sup>3</sup> Meliana, Anggota PT. Arminareka Perdana, *wawancara*, dikantor PT. Mitra Arminareka Perdana, 15 Februari 2017

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memimpin, menangani, mengatur atau membimbing.<sup>4</sup> dapat dikemukakan mengenai batasan pengertian manajemen menurut Luter Gullick sebagaimana dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.<sup>5</sup>

Menurut Joseph L. Massie dalam bukunya dasar-dasar manajemen, mengungkapkan defenisi manajemen ialah sebagai proses yang mengarahkan langkah-langkah kelompok menuju tujuan yang sama. proses ini melibatkan teknik-teknik yang digunakan oleh sekelompok orang-orang terkemuka untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain.<sup>6</sup> adapun yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tentang Majemen PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh.

Pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.<sup>7</sup> Sedangkan menurut para ahli, yaitu menurut H.A.S. Moenier pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang di lakukan antara seseorang dengan orang lain agar

<sup>4</sup> Rosada Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1998), hlm.1

<sup>5</sup> T.Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.11

<sup>6</sup> Joseph L, Massie, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 1983), hlm. 5

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan Nasiaonal, *Kamus Besar Bhasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 446

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.<sup>8</sup>

Jamaah haji dan umrah adalah sekelompok umat islam yang akan menunaikan ibadah ketanah suci dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan. seorang *costomer* yang ingin memiliki pelayanan yang prima dan mempunyai kebebasan untuk menentukan apa yang di pilihnya sesuai dengan kemampuan dan tingkat pelayanan yang dikehendaki dan juga sudah mempunyai rukun, syarat dan semua persyaratan untuk menunaikan ibadah haji.

Manajemen Pelayanan PT. Arminareka Perdana cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan jamaah haji dan umroh adalah cara PT. Arminareka Perdana dalam mengelola dan mengatur sumber daya yang ada, untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada jamaah calon haji dan umrah merasa puas dan nyaman. sehingga jamaah haji dan umrah dapat berangkat ketanah suci dengan kondisi fisik sehat dan bisa menjalankan ibadah haji dan umrah dengan sempurna.

PT. Arminareka Perdana memberikan pelayanan yang baik dengan mengutamakan pelayanan yang berkualitas sehingga perjalanan haji dan umrah para jamaah dapat berjalan dengan lancar dan nyaman. penginapan yang digunakan adalah hotel bintang lima dan hotel bintang empat, dengan lokasi yang tidak jauh dengan Masjidil Haram di Mekkah dan Masjid Nabawi

<sup>8</sup> AS, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 17

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Madinah, memudahkan para jamaah Arminareka Perdana beribadah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.<sup>9</sup>

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya, menyediakan sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. dalam produk layanan jasa yang memiliki kualitas produk yang baik, pelayanan yang memuaskan serta harga yang terjangkau serta ekonomis perlu adanya pengelolaan yang baik yang dapat mempengaruhi terhadap kepuasan dalam pelayanan.

Apabila program pelayanan yang diberikan dapat teraplikasikan dengan baik hal ini akan berpengaruh terhadap tujuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan jamaah akan pelayanan profesional dibidang penyelenggaraan haji dan umrah.<sup>10</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, ternyata pada saat dilakukan penelitian lapangan langsung masih terdapat kekecewaan jamaah terhadap pelayanan PT. Armineka Perdana ini dalam memberikan pelayanan, seperti lambatnya karyawan dalam merespon keluhan jamaah, menyediakan ruang tunggu yang kurang luas.<sup>11</sup>

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah haji dan umrah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum

<sup>9</sup> Meliana, Anggota PT.Mitra Arminareka Perdana, *wawancara*, dikantor PT. Mitra Arminareka Perdana, 15 februari 2017

<sup>10</sup> Ibnu susanto, Anggota PT.Mitra Arminareka Perdana, *wawancara*, dikantor PT. Mitra Arminareka Perdana, 03 Maret 2017

<sup>11</sup> Rosmiati, jamaah PT.Mitra Arminareka Perdana, *wawancara*, dijalan Rambutan, 15 Maret 2017

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jamaah haji dan umrah diberangkatkan ketanah suci. sehingga jamaah haji merasa puas dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrur.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang *Manajemen Pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umroh ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah*

## B. Permasalahan

Berdasarkan penjelasan, permasalahan dalam kajian ini adalah:

### 1. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh di tinjau dari perspektif ekonomi syariah.

### 2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh?
- b. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap Manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi syariah mengenai Manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah pengetahuan dalam hal Manajemen Pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru .
- b. Bagi PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru, penelitian ini bisa menjadi masukan untuk perusahaan tersebut.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### D. Metode Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di PT. Arminareka Perdana Jl. Rambutan Pekanbaru. adapun alasan penulis memilih lokasi ini karena karena PT. Arminareka Perdana memiliki Manajemen pelayanan yang berbeda dari biro-biro yang lain terutama dalam bidang pelayanan.

#### 2. Subyek dan Obyek Penelitian



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.<sup>12</sup> Subyek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan jamaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana.
- b. Objek penelitian adalah apa yang menjadi sasaran peneliti.<sup>13</sup> Obyek penelitian ini adalah Manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengurus dan jamaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru. Populasi adalah Pengurus sebanyak 4 orang, jamaah haji dan umrah sebanyak 80 orang. jumlah sampel dari pengurus diambil 4 orang, yaitu pimpinan dan tiga orang dari pengurus bagian pembiayaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan metode *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* teknik ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat diggunakan sebagai sampel.

Jadi total pengumpulan sampel dari jamaah sebanyak 40 orang. Maka mengingat waktu tenaga serta biaya maka penulis mengambil sampel jamaah dari populasi yaitu 40 orang, ditambah 4 orang jumlah sampel dari pengurus PT. Arminareka Perdana.

<sup>12</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 34

<sup>13</sup> M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 76

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh.<sup>14</sup> Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>15</sup>
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literature, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data-data diperlukan beberapa metode, yaitu:

## a. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.

## b. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan melalui proses tanya jawab langsung dengan pengurus dan jamaah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru.

## c. Angket

Yaitu menyebarkan sejumlah pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden yang telah ditentukan dan dijadikan data primer kuisisioner (angket) disebut juga dengan teknik pengumpulan

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 114

<sup>15</sup> Saifuddin Azwar, *Op.Cit.*, hlm. 91

data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

d. Dokumentasi

Yaitu dengan melihat dan menganalisa dari buku-buku dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

6. Teknik Analisa Data

Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif analitik yaitu, analisa data yang bersifat penjelasan dari data-data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan, dimana penjelasan ini menggunakan metode kualitatif yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

7. Teknik Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Metode Deduktif

Yaitu uraian yang diawali dengan mengemukakan kaedah-kaedah umum, dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode Induktif

Yaitu uraian yang diambil dengan mengemukakan kaedah-kaedah khusus dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

**E. Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai penyusunan karya ilmiah ini, penulisan ini dibagi menjadi beberapa bab dan masing-masing bab saling berkaitan yang terdiri dari :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, aktifitas perusahaan, fasilitas perusahaan.

**BAB III : TINJAUAN TEORETIS**

Pengertian pelayanan dan sumber hukumnya, manajemen pelayanan, sistem manajemen pelayanan dan manajemen pelayanan dalam ekonomi syariah

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen pelayanan PT. Arminareka Perdana Cabang Pekanbaru dalam penyelenggaraan haji dan umroh, tinjauan ekonomi syariah tentang manajemen pelayanan

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis sebagai hasil dari penelitian sehubungan dengan masalah yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.