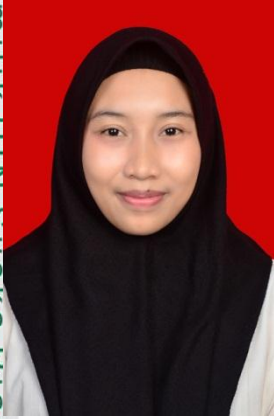




| |
|-----------------------------|
| NOMOR SKRIPSI |
| 4048/MD-D/SD-S1/2020 |

**KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI PT. BIMALYNDO HAJAR
ASWAD TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos) Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH:

INTAN SUMARTIN

NIM : 11644200686

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2020 M/1441 H

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Umrah DI PT. Bimalyndo Hajar
Aswad Tour & Trvel Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh :

Nama : Intan Sumartin
NIM : 11644101590
Prodi : Manajemen Dakwah

Telah di Munaqasahkan dalam Sidang Ujian Sarjana pada Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juni 2020

Sehingga skripsi ini dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat
guna untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan
Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 30 Juni 2020
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Suska Riau

Dr. Nurdin, MA

NIP.19660620 200604 1 015

Panitia Sidang Munaqasah

Ketua/ penguji I

Imron Rosidi, MA, Ph.D

NIP. 19811118 200901 1 006

Sekretaris/ Penguji II

Kharuddin, M.Ag

NIP. 19720817200910 1 002

Penguji III

Muhlasin, M.Pd.I

NIP. 19680513 200501 1 009

Penguji IV

Artis M.I Kom

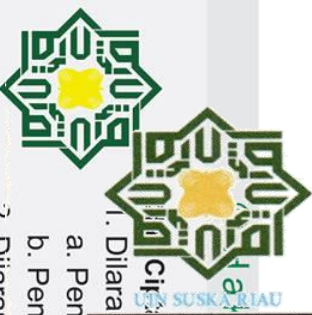
NIP. 196806072007011047

Indungi Undang-Undang

ipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



Dilindungi Undang-Undang

ciptamilik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : INTAN SUMARTIN
 NIM : 11644200686
 Prodi/Fak : Manajemen Dakwah/ Dakwah dan Komunikasi
 Judul Skripsi : **“Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 1 Juni 2020

Pembimbing

Khairuddin M. Ag
 NIP. 19720817 200910 1 002

Mengetahui,
 Ketua Prodi Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, S.Pd. M.A. Ph.D
 NIP. 19811118 200901 1 006

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No 155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail iain-so@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Nama : INTAN SUMARTIN
NIM : 11644200686
Jurusan/Fak : Manajemen Dakwah / Dakwah Dan Komunikasi
Judul : "Analisis Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar
Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru"
Telah diseminarkan pada :
Hari : Selasa
Tanggal : 17 Maret 2020

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 9 Mei 2020

Penguji I

KHAIRUDDIN, M.Ag
NIP. 19720817 200910 1 002

Penguji II

DRS.SYAHRII, ROMLI, M.Ag
NIP. 19570611198803 1001

UIN SUSKA RIAU
Pta Bimalyndo Hajar
Dilindungi Undang-Undang

Pta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UIN SUSKA RIAU

**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.

Lembar Pernyataan Keaslian/Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Sumartin
NIM : 11644200686
Tempat tanggal lahir : Siak, 06 September 1998
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Umrah DI PT. Bimalyndo Hajar
Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima karya tulisan ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 30 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



INTAN SUMARTIN
NIM. 11644200686



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

Dosen Pembimbing Skripsi

No : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lamp : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n Intan Sumartin

Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Intan Sumartin Nim. 11644200686** dengan judul "**Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour&Travel Kota Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing

Khairuddin. M. Ag

NIP. 19720817 200910 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

UIN SUSKA RIAU

**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.

ABSTRAK

Nama : Intan Sumartin

Jurusan : Manajemen Dakwah

**Judul : Kualitas Pelayanan Umrah Di Pt. Bimalyndo Hajar Aswad
Tour & Travel Kota Pekanbaru**

Penelitian ini dilatarbelakangi karna telah terjadi ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan oleh PT. Bimalyndo Hajar Aswad kepada jamaah, juga terjadi pada bulan Desember tahun 2019 tidak ada tiket pulang jamaah dari malaysia menuju pekanbaru. Mereka melakukan perjalanan melalui laut menggunakan kapal yang berangkat dari Malaka menuju Pelabuhan Dumai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan umrah yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta analisis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data, sajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Bimalyndo hajar aswad ini belum menggunakan dimensi kualitas dengan baik. Yang mana pada dimensi kehandalan pihak travel masih tidak konsisten dalam menjadwalkan keberangkatan, serta karyawan yang ada juga tidak terlalu menanggapi jika ada permintaan jamaah. Dari dimensi daya tanggap karyawan PT. Bimalyndo hajar aswad masih sering terlambat dalam menginformasikan hal-hal yang penting kepada jamaah. Dari segi jaminan PT. Bimalyndo hajar aswad sudah melayani jamaah dengan sopan dan ramahh tetapi masih adaa juga jamaah yang merasa tidak terlalu direspon karyawan. Dari segi empati karyawan di PT. Bimalyndo hajar aswad ini sangat empati dengan jamaah yang mana karyawann membantu jika ada jamaah yang membutuhkan bantuan karyawan. Yang terakhir yaitu bukti fisik, disini PT. Bimalyndo hajar aswad sudah baik dalam menunjukkan eksistensinya yang mana pihak perusahaan mengajak dan menunjukkan bahwa memang jelas adanya travel yang mereka tawarkan kepada jamaah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

UIN SUSKA RIAU


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.

ABSTRACT

Name : Intan Sumartin
Department : Management of Dakwah
Title : The Quality of the Umrah Service in Pt. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

This research was motivated by the problems found in PT. Bimalyndo Hajar Aswad. One of them was in December 2019 in which there were no tickets to return its pilgrims from Malaysia to Pekanbaru. They traveled by sea using a ship that departed from Malacca to the Port of Dumai. This study aimed to know the quality of Umrah services in PT. Bimalyndo Hajar Aswad. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data were analyzed using qualitative descriptive methods consisting of data collection techniques, data presentation, conclusion drawing and verification. From the above analysis, it can be concluded that PT. Bimalyndo Hajar Aswad has not used the dimension of quality well. Based on the dimensions of the reliability, the travel company was still not consistent in scheduling departures. Existing employees were also not too responsive when there was a demand from the pilgrims. Based on dimension of responsiveness, PT. Bimalyndo Hajar Aswad was often late in informing the important matters to the pilgrims. In terms of guarantee, PT. Bimalyndo Hajar Aswad has served the pilgrims politely and kindly but there were still the pilgrims who felt that their complaint was not responded by employees. In terms of employee empathy, PT. Bimalyndo Hajar Aswad was very empathetic with pilgrims. Its employees would help if there were pilgrims who need help from employees. The last was physical evidence. In this case, PT. Bimalyndo Hajar Aswad was good in showing its existence. The company showed that its umrah packages were real.

Keywords: Service, Quality

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, Atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru**”. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kearah yang benar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Masduki, M.Ag selaku Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Dr. Azni, M.Ag selaku III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Imron Rosidi, S.Pd, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Drs. H. Arwan, M.Ag sebagai Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

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.

Khairuddin, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.

Teristimewa dan tersayang untuk kedua orang tua penulis, ayahanda Jumain dan Ibunda Sumaiyah dan juga buat kakak tersayang penulis Indra Faktaria Serta istri Sumba wista dan kedua buah hatinya Thalita Indriyana dan Arsela Andriyani, dan Yandi Ramadhan yang hadir dalam hidup saya. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini.

13. Afriadi, S.Pd selaku Direktur Utama PT. Bimalyndo Hajar Aswad, H. Edi Azhar, M.Ag selaku Komisaris, H. Muhammad Ali, M.Ag selaku Direktur Pemasaran, Marina, A.Md selaku Direktur Keuangan dan pegawai PT. Bimalyndo Hajar Aswad yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.

14. Senior-senior penulis di Manajemen Dakwah yaitu Kakanda Mustafa, S.Sos, Masyithah, S.Sos, Teguh Susilo, S.Sos, Ramadona Riyadi, S.Sos Dkk yang telah memberikan masukan demi selesainya skripsi ini.

15. Sahabat-sahabatku di Manajemen Dakwah angkatan 2016 yaitu Azizah, Fuja, Neci, Mutiara Dela, Intan, Rahmi, Ikhsandri, Dewi dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita semua dalam lindungan Allah SWT.

16. Teman-teman seperjuangan awal kuliah Azizah, Neci, Fuja, Dela, Nufus, Dahlia, Qoyum.

17. Masyithah, Delvi, Yandi, Rendi, Adi, Riki, Dian, Putri, selaku teman dekat, sahabat, sekaligus keluarga yang telah menemani dan mengetahui perjuangan



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.

penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta memberikan dukungan dan motivasi.

19. Teman-teman KKN desa Berumbang Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak, yang telah memberi motivasi dan dukungan menyelesaikan skripsi.
20. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah yang selalu peduli dan memberi masukan beserta motivasi selama proses perkuliahan.
21. Sahabat Alumni SDN 018 Sialang Sakti Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak Prov. Riau
22. Sahabat Alumni SMPN 1 Dayun Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak Prov. Riau
23. Sahabat Alumni SMAN1 Dayun Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak Prov. Riau, Majelis Guru dan teman-teman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 20 April 2020

INTAN SUMARTIN

NIM.11644200686

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Penegasan Istilah | 3 |
| C. Rumusan Masalah..... | 5 |
| D. Tujuan dan Keggunaan Penelitian | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Kajian Teori..... | 7 |
| B. Kajian terdahulu | 15 |
| C. Kerangka Pikir..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 19 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 19 |
| C. Sumber Data | 20 |
| D. Informan Penelitian | 20 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 21 |
| F. Validitas Data..... | 22 |
| G. Teknis Analisis Data | 23 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah berdirinya PT. Bimalyndo Hajar Aswad | 25 |
| B. Profil PT. Bimalyndo Hajar Aswad..... | 26 |
| C. Visi, Misi PT. Bimalyndo Hajar Aswad..... | 26 |
| D. Struktur PT. Bimalyndo Hajar Aswad | 27 |
| E. Perizinan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru | 28 |

- 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.



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.

| | |
|--|----|
| F. Manajemen Layanan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru..... | 28 |
| G. Program Kerja PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru..... | 29 |
| H. Sumber Daya Manusia PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru..... | 32 |
| I. Pencapaian PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru | 33 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil Penelitian..... | 34 |
| B. Pembahasan | 43 |
| BAB VI PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 50 |
| B. Saran | 51 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu (الاعتمر) yang bermakna (berpergian). Berasal dari kata I'timar yang berarti ziarah atau berkunjung, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.¹ Disebut dengan umrah karena ibadah itu dilaksanakan sepanjang umur.² Maka umrah adalah haji kecil, Umrah disunatkan bagi setiap muslim yang mampu. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.³

Maka dari itu umrah adalah haji kecil, Umrah disunatkan bagi setiap muslim yang mampu, umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama islam, ibadah umrah hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci mekkah, khususnya di masjidil haram. Perbedaan umrah dan haji adalah pada waktu dan tempat. Umrah dapat dilakukan sewaktu-waktu dan hanya dilakukan di mekkah, sedangkan haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu di antara tanggal 8 Dzulhijjah hingga 12 Dzulhijjah serata dilaksanakan sampai keluar kota mekkah.⁴

Firman Allah yang memerintahkan berkunjung ke baitullah untuk berhaji maupun umrah terdapat dalam surat Al-Imrah ayat 96 & 97 yang berbunyi:

¹ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), 377

² Muhammad Nazamuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, *Masalah Haji*, 127

³ Kementrian Agama RI, *Tuntuna Manasik Haji dan Umrah*, 89-90

⁴ Agus Sutyobudi Qusyairi, *Panduan Lengkap dann Praktis Ibadah haji dan Umrah*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2011), 8

- 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.

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.

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٢٥﴾ فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا يُبْرَاهِيمَ
 وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
 عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٢٦﴾

Artinya: Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk tempat beribadah manusia, ialah baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia.[97] Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, di antaranya maqam ibrahim. Barang siapa yang memasukinya (Baitullah) menjadi amalan dia. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari kewajibannya haji maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta Alam.

Sejalan dengan pertukaran waktu dan perkembangan zaman yang semakin modern, yang awalnya perjalanan haji memerlukan dan memakan waktu yang panjang berbulan-bulan, tapi sekarang hanya hitungan jam jamaah haji dan umrah sudah sampai di arab Saudi, dan dulunya melakukan birokrasi mengurus administrasi melalui proses yang panjang, dengan itu munculah beberapa perusahaan yang mengurus segala tentang haji dan umrah.

Pada umumnya masyarakat muslim Indonesia melaksanakan umrah menuju masjidil haram di Saudi Arabia melalui travel atau sebuah perusahaan biro perjalanan yang khusus menyelenggarakan jasa perjalanan umrah yang banyak tersebar di Indonesia. Mendirikan sebuah lembaga biro perjalanan haji dan umrah adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia karena selain berbisnis juga menyampaikan niat hamba Allah untuk pergi ke tanah suci dalam haji ataupun umrah. PT.Bimalyndo Hajar Aswad merupakan salah satu lembaga yang membantu menyelenggarakan umrah dan haji khusus di kota pekanbaru.

Seiringan dengan perkembangan kebutuhan dan permintaan konsumen dan melonjaknya pelanggan, tentu semakin banyak persaingan yang di hadapi

dalam usaha biro perjalanan atau lembaga PT. Bimalyndo Hajar Aswad, tentu PT. Bimalyndo Hajar Aswad harus dapat bersaing dengan lembaga travel yang lainnya agar perusahaan ini terus berjalan melayani dan menyediakan jasa bagi hamba Allah yang ingin umrah dan haji.

Berdasarkan Latar belakang diatas peneliti terdorong untuk membuat penelitian lebih lanjut mengenai fenomena yang terjadi pada Travel ini yaitu pada Program Paket Umrah Ceria pada bulan desember 2019 yang mana pernah terjadi ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan oleh travel dengan apa yang diperoleh oleh jamaah. Disini bisa kita lihat bahwa adanya permasalahan yang terjadi pada PT. Bimalyndo Hajar Aswad. Contoh dari masalah yang terjadi yaitu pernah terjadi ketidaksesuaian hotel yang diberikan oleh pihak travel. Dimana pihak travel menjanjikan hotel bintang 4 tetapi hotel yang didapatkan oleh jamaah itu tidak sesuai, yang mana hotel yang diperoleh yaitu hotel berbintang 3. Ini sudah termasuk permasalahan dalam hal pelayanan yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad. Dan ada juga terjadi permasalahan yang lain, seperti tidak adanya tiket pulang jamaah dari kuala lumpur menuju pekanbaru, ini sudah termasuk kesalahan yang sangat fatal. Pada saat itu jamaah sangat kecewa dengan pihak travel, disini jamaah merasa mereka ditipu oleh pihak travel. Dengan terjadinya fenomena tersebut penulis tertarik dengan mengadakan penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PT. Bimalyndo Hajar Aswad saat ini serta untuk mengetahui Kualitas pelayanan yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta dapat mengetahui berkualitas atau tidaknya pelayanan yang ada ditravel tersebut.

Penegasan Istilah

Untuk memperjelas maksud dan tujuan penelitian ini agar tidak bermakna ganda dan menghindari kesalah pahamanan, maka penulis membuat penegasan istilah guna memberikan penjelasan tentang makna kata yang penulis maksud.

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.

Berikut beberapa istilah yang akan penulis jelaskan :

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial. Beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan.⁵

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengonsumsi dan menikmati jasa yang disediakan oleh perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.⁶

2. Umrah

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa' i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.⁷

Umrah menurut bahasa bermakna ziarah, menurut istilah syara' umrah adalah menziarahi ka'bah, melakukan tawaf disekelilingnya, bersayu antara shafa dan marwa dan mencukur atau menggunting rambut. Seseorang boleh mengerjakan umrah dibulan-bulan haji tanpa mengerjakan haji.

⁵ Fandy Tjiptono, prinsip-prinsip total quality service, (Yogyakarta: Andi, 2011), Cet.2,

⁶ Fandi Tjiptono, *Gregorius Chandra Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 17

⁷ Kementerian Agama RI, Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah, 57

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.

Umrah adalah berkunjung ke ka'bah untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Umrah disunnahkan bagi orang muslim yang mampu. Umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah yaitu tanggal 10 Zulhijah dan hari-hari tasyrik yaitu tanggal 11,12,13 Zulhijah.

Rumusan Masalah

Dari uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara lebih detail tentang Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat akademik

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khasanah ilmu manajemen dakwah dalam ruang lingkup manajemen haji dan umrah dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penulisan karya ilmiah.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan pada sektor pariwisata, sebagai bahan evaluasi kinerja serta peningkatan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam usaha memenuhi kepuasan pelanggan.

Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil

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.

penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Pada bab ini penulis mengemukakan kajian teori, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis mengemukakan gambaran umum PT. Bimalyndo Hajar Aswad, visi, misi, struktur kepengurusan, program-program PT. Bimalyndo Hajar Aswad kota pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dan data-data mengenai Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran untuk PT. Bimalyndo Hajar Aswad.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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.

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.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru , maka terlebih dahulu penulis akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang dijadikan landasan untuk menganalisa masalah-masalah yang terjadi. Disini penulis menjelaskan tentang Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Undang-Undang no 25 tentang pelayanan public memberikan definisi pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana tau pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pelayanan publik. Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan adalah pemberian hak dasar pada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh undang-undang.⁸

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan itu tergantung dari karyawan yang ada. Agar pelayanan menjadi berkualitas setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yaitu :

- a. Memiliki karyawan yang professional
- b. Tersedia sarana prasarana yang baik
- c. Tersedia semua produk yang diinginkan
- d. Bertanggungjawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai

⁸ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Rajawali Pers, 2017),1

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.

- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- f. Mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya
- g. Mampu memberikan kepercayaan dan motivasi kepada semua jamaah.⁹

Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu dalam pengurusan yang sudah disepakati dan menjadi menjadi suatu ukuran pasti, kapan harus selesai dan sehingga pihak pelanggan dapat merencanakan tindakan
- b. Akurasi layanan yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah secara sopan dan ramah.
- d. Kemudahan yaitu apabila pihak yang dilayani membutuhkan data/informasi maka data tersebut mudah untuk diperoleh.
- e. Kenyamanan yaitu tersedianya tempat layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang ber AC, kebersihan, dan lain-lain.¹⁰

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam

⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali, 2006), 15

¹⁰ Rahman, Mulyawan. *Biokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Unpad, 2016), 49

penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Setiap orang mengartikannya secara berbeda-beda.

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun social. Beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengonsumsi dan menikmati jasa yang disediakan oleh perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa.¹¹

Dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan permintaan dan tuntutan masyarakat saat ini.

Dengan demikian yang dimaksud kualitas pelayanan yang ada dalam penelitian ini adalah perihal bagaimana cara membatu atau mengurus apa-apa saja yang dibutuhkan oleh jamaah selama sebelum berangkat ketanah suci sampai pulang lagi ketanah air. Sedangkan

¹¹ Fandy Tjiptono, *Gregorius Chandra, Service, Quality, & Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2011), 17

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.



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.

pendapat lain pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau jamaah.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, sebagai berikut:¹²

- 1) Keandalan (reability)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani dan tidak menunda-nunda pekerjaan.
- 2) Daya Tanggap (responsiveness)

Keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Tidak membiarkan pelanggan menunggu untuk alasan yang tidak jelas dapat menimbulkan persepsi negative terhadap kualitas.
- 3) Jaminan (assurance)

Pengetahuan dan kesopan santunan para karyawan perusahaan untuk membuat pelanggan atau jamaah percaya terhadap perusahaan.
- 4) Empati (empaty)

Empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan yaitu seperti komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan dari konsumen, dimana suatu perusahaan itu diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.
- 5) Bukti Fisik (tangible)

Yaitu bukti fisik seperti kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen. Dalam hal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti yang nyata dari

¹² Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip total cuality cervice*.(Yogyakarta: Andi,2001) Cet.2,

pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk konsumen. Seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawannya.

3. Umrah

a. Pengertian Umrah

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa' i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT.¹³

Umrah menurut bahasa bermakna ziarah, menurut istilah syara' umrah adalah menziarahi ka'bah, melakukan tawaf disekelilingnya, bersayu antara shafa dan marwa dan mencukur atau menggunting rambut. Seseorang boleh mengerjakan umrah dibulan-bulan haji tanpa mengerjakan haji.

Umrah adalah berkunjung ke ka'bah untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Umrah disunnahkan bagi orang muslim yang mampu. Umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah yaitu tanggal 10 Zulhijah dan hari-hari tasyrik yaitu tanggal 11,12,13 Zulhijah.

b. Macam-macam Umrah

Adapun Umrah itu sendiri terbagi menjadi dua, yaitu umrah wajib dan umrah sunat:

- 1) Umrah wajib umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan umrah sunat. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar.
- 2) Umrah sunat umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar.¹⁴

¹³ Kementerian Agama RI, Tuntunan Manasik Haji Dn Umrah, 57

¹⁴ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), 35

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.

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. Syarat Dan Rukun Umrah

Syarat ialah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah umrah. Para ulama hukum Islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah umrah adalah:

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal
- 4) Orang merdeka
- 5) Mampu (istitha'ah).

d. Rukun-rukun Umrah

Rukun umrah adalah amalan-amalan yang harus dilaksanakan dan apabila ditinggalkan salah satunya maka umrahnya tidak sah.¹⁵ Adapun antara rukun dalam umrah. Rukun-rukunnya adalah sebagai berikut:

- 1) Ihram adalah keadaan seseorang yang telah berniat untuk memulainya ibadah umrah.
- 2) Thawaf adalah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali, dimana 3 kali putaran pertama dengan lari-lari kecil dan selanjutnya berjalan biasa. Tawaf dimulai dan berakhir di hajar aswad dengan menjadikan ka'bah di sebelah kiri.
- 3) Sa'i adalah berjalan bolak-balik dari bukit safa ke bukit marwa. Sa'i dilakukan sebanyak 7 kali perjalanan.
- 4) Tahallul adalah rangkaian terakhir dalam ibadah umrah dimana keadaan seseorang telah dihalalkan.
- 5) Tertib.¹⁶

e. Wajib Umrah

Rangkaian amal yang harus yang dikerjakan dalam ibadah umrah, bila tidak dikerjakan maka harus membayar Dam (denda).

¹⁵ Edi Mulyo & H. Harun Abu Rofi'ie, *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Safirah,2013), 16

¹⁶ Agus Sutyobudu Qusyairi, *Panduan Lengkap dan Praktis Ibadah Haji dan Umrah*, 41

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.

Sedangkan rukun syarat sahnya menunaikan ibadah dari tahap awal hingga akhir. Wajib umrah meliputi:

- 1) Ihram (niat) dari miqot
- 2) Menghindari dari perbuatan yang terlarang dalam keadaan ihram pelaksanaan umrah
- 3) Bersuci
- 4) Berpakaian ihram
- 5) Shalat dua rakaat
- 6) Niat umrah dari miqat
- 7) Membaca talbiyah, shalawat dan doa setelah niat umrah sampai menjelang thawaf
- 8) Masuk kota mekkah dengan doa
- 9) Masuk masjidil haram dengan doa
- 10) Melihat kabbah dengan doa
- 11) Melaksanakan thawaf
- 12) Melaksanakan sa'i
- 13) Mencukur atau mengunting rambut¹⁷

4. Standar Pelayanan Umrah

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

a. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan umrah antara lain:

- 1) Administrasi

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan yang berhubungan dengan

¹⁷ Mursisdi, *Pengertian Haji dan Umrah*, Kementerian Kota Depok, (Jakarta: 2009), 24

pendataan para calon jamaah umrah.

2) Bimbingan Manasik

Umrah dalam hal manasik umrah dapat dilakukan setiap hari sabtu, dan minimal 4 kali jamaah mengikuti manasik sebelum keberangkatan.

3) Transportasi

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

4) Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggaraan ibadah umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi ini sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya.

5) Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan para jamaah menjadi merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk laksanakan ibadah haji maupun umrah mejadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan membuat mereka nyaman.

6) Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah umrah untuk menjaga agar jamaah umrah untuk tetap dalam keadan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya ditanah suci, dan ketika sudah pulang tanah air.¹⁸

¹⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo,

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.



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.

b. Pembinaan

Pembinaan adalah adalah satu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi, atas berbagai kemungkinan, berkembang atas peningkatan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuann dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas seesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah umrah yang nyaman, aman, dan tentram untuk menjalankannya. Dengan demikian pembinaan umrah adalah mengkoordinasi, mengarahkann, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalah kegiatan umrah demi terlaksanakannya cita-cita ibadah umrah.

c. Perlindungan

Saat menunaikan ibadah umrah, setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada didalam pesawat, semua itu memfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu perusahaan dan lembaganya penyelenggaraan umrah.

B. Kajian Terdahulu

Untuk membandingkan dengan penelitian lain dan sekaligus untuk melihat positif penelitian ini, maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini :

1. Annisa Nuraddin jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah di PT. Neko Nuansa Wisata Bekasi”. Berdasarkan

penelitian tersebut menjelaskan bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PT. Neko Nuansa Wisata untuk kepuasan jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana mencari data dengan memberikan angket kepada jamaah yang sudah berangkat, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dimensi kehandalan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada.

2. Jijris Alfarisi Abdul Ghofar, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwa dan Komunikasi. Dengan judul: “Strategi Biro Wisata PT. Musfiratur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah”. Berdasarkan penelitian tersebut peneliti menjelaskan bagaimana saja strategi-strategi yang dilakukan oleh PT. Musfiratur dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana mencari data melalui wawancara terhadap pimpinan dan karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa PT. Musfiratur Semarang kuat dan berpeluang, artinya rekomendasi strategi yang diberikan oleh penulis disebut positif, sangat dimungkinkan strategi yang dilakukan oleh PT. Musfiratur Semarang untuk terus melakukan ekspansi, sehingga dapat memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal
3. Resti Widayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Vol.17, No.2 2017. Dengan Judul: “Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”. Jurnal di atas menjelaskan bagaimana agar pelayanan bisa berjalan dengan baik dan bisa membuat jamaah puas dengan pelayanan yang ada.

Dari ketiga penelitian di atas adapun perbedaan pada penelitian yang pertama yaitu peneliti memfokuskan pada kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih fokus pada berkualitas atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan

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.

kepada jamaah. Untuk peneliti yang kedua memfokuskan pada strategi yang dilakukan pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Sedangkan peneliti ketiga memfokuskan pada bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan agar bisa meningkatkan kepuasan jamaah. sedangkan penelitian yang saya lakukan tentang Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel kota Pekanbaru, dan penelitian yang saya lakukan memakai metode kualitatif dimana saya mencari data melalui proses wawancara kepada masyarakat yang pernah melakukan perjalanan dengan PT. Bimalyndo hajar aswad.

Kerangka Pikir

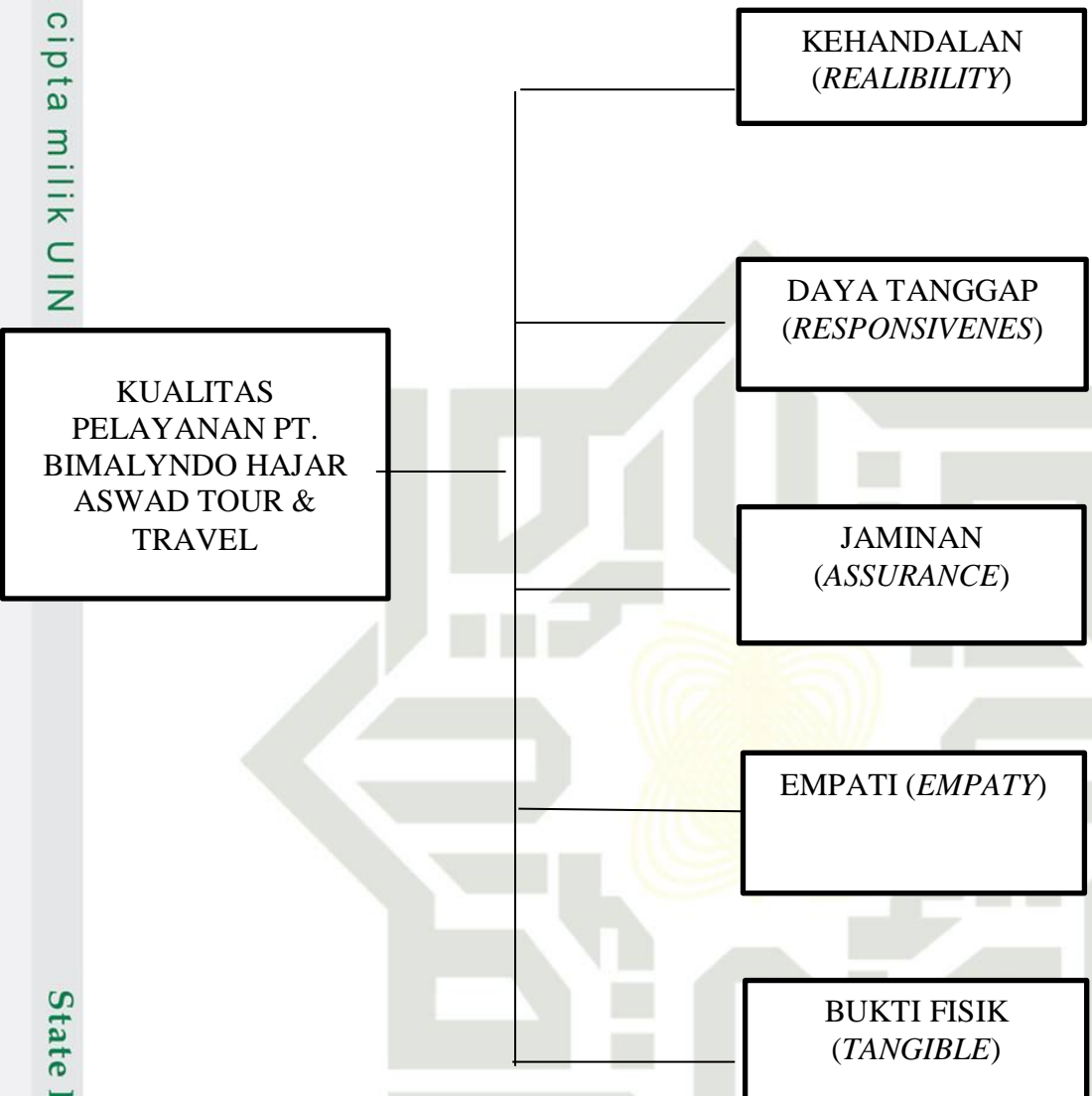
Kerangka pikir dapat berupa kerangka teori dan dapat pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian.¹⁹ Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.²⁰

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.

¹⁹ Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), 43

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabet, 2013), 60



Gambar 2.1 Skema kerangka pikir penelitian

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.

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pedoman berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.²¹ Metodologi merupakan analisis teoritis mengenai suatu metode, selanjutnya penelitian didefinisikan sebagai kegiatan pencarian, penyelidikan, dan percobaan secara ilmiah dalam suatu bidang tertentu untuk mendapatkan fakta atau prinsip baru yang bertujuan untuk peningkatan suatu ilmu.²²

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh disajikan apa adanya kemudian data tersebut dianalisis tidak dalam bentuk angka, dengan menngambarkan dan memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data-data dianalisis untuk memperoleh kesimpulan.²³

Pendekatan yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dapat ditemukan melalui prosedur statistika maupun prosedur lain yang berhubungan kuantifikasi dan pengukuran. Penelitian kualitatif bertujuan memahami sesuatu dengan lebih mendalam.²⁴

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Bimalyndo Hajar Aswad yang berada di Jl. HR.Subrantas No.92 Pekanbaru-Riau.

²¹ Noor Juliansyah, *Metodologi Pnelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011,253

²² Taliziduhu Ndraha, *Research Teori, Metodologi Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1981, 113

²³ Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitan*, Jakarta: Kencana, 2006, 239

²⁴ Nusa Putra, *Penelitian Kualitatif Proses dan Aplikasi*, Jakarta: Indeks, 2012, 18

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.

2. Waktu Penelitian

Sementara waktu Penelitian dilaksanakan pada hari senin tanggal Bulan April 2020.

Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada para informan penelitian.²⁵

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian berupa dokumen-dokumen, arsip data profil dan sejarah instansi, website, artikel, buku, dan perpustakaan.²⁶

D. Informan Penelitian**1. Subjek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini dan Key informan atau informan kunci dalam penelitian ini adalah Karyawan serta jamaah yang telah melakukan perjalanan ibadah umrah di PT.Bimalyndo hajar aswad tour & travel.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan umrah di PT. Bimalyndo hajar aswad Tour & Travel di kota pekanbaru.

²⁵ Sumardi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, 2

²⁶ Tika Pabundu Moh, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2016, 57

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.

Teknik Pengumpulan Data

Disamping perlunya penentuan metode dalam penelitian, maka perlu juga memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan guna menjangkau data-data yang diperlukan. Maksud dari teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti didalam mengumpulkan datanya.²⁷

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena social dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan social yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan juga merupakan proses tanya jawab lisan yang dimana terdapat dua orang atau lebih dan berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan se jelas mungkin kepada subjek penelitian.

Wawancara atau interview adalah sebuah percakapan langsung (face to face) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Wawancara/interview ini

²⁷ Hurmain, *Metodolohi Penelitian Untuk Bimbingan Skripsi*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), 4

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.

disebut dengan interview bebas terpimpin.

Sebagaimana dikatakan oleh Sutrisno Hadi bahwa dalam interview bebas terpimpin ini penginsterview membawa kerangka pertanyaan (frame work of question) untuk disajikan, tetapi bagaimana cara pertanyaan diajukan dari irama (timing) sama sekali diserahkan dalam kebijakan interviewer.²⁸ Proses interview atau wawancara penulis lakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang kualitas pelayanan umrah di PT.Bimalyndo hajar aswad tour & travel kota pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto) dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.²⁹

Teknik ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data atau informasi secara tertulis melalui dokumen-dokumen, foto-foto dari kegiatan yang dilakukan oleh PT.Bimalyndo Hajar Aswad kota pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah terhadap masyarakat.

F. Validitas Data

Validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.³⁰ Validitas data digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu data. Dalam mencari validitas data ini penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara, interview terhadap staff yang ada di kantor PT. Bimalyndo Hajar Aswad, dan tidak hanya dengan staff saja, penulis juga mewawancarai mutawwif dan tour leader yang sudah pernah menjadi petugas di PT. Bimalyndo Hajar Aswad.

²⁸ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1987), 206

²⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 178

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 363

Salah satu cara dalam uji keabsahan penelitian dengan melakukan triangulasi data. Triangulasi dapat memanfaatkan peneliti, sumber data, metode dan teori.³¹ Penulis menggunakan uji validitas data dengan menggunakan model uji kredibilitas yang lebih menekankan pada model triangulasi seperti:

1. Perpanjangan pengamatan

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data, karena dengan perpanjangan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan adanya perpanjangan pengamatan ini membuat peneliti dan narasumber semakin dekat saling terbuka serta saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi..

2. Meningkatkan ketekuan dalam penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan teliti. Dengan begitu kepastian data dan urutan peristiwa akan data direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari sumber dengan cara, dan berbagai waktu. Triangulasi ini dilakukan untuk pengecekan apakah informasi yang didapat dengan wawancara sama dengan metode observasi atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika diwawacarai.

Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis catatan temuan penelitian melalui pengamatan dan wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang fokus yang dikaji dan menjadikannya sebagai temuan untuk orang lain, mengedit, mengklasifikasikan, mereduksi dan menyajikannya.³²

³¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public dan Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2000), 256

³² Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 141

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.

Menganalisis data merupakan suatu langkah yang sangat kritis dalam penelitian.³³ Sesuai dengan tujuan dan metode penelitian maka penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang berbentuk teks kemudian data-data tersebut dianalisis untuk memperoleh sebuah kesimpulan. Secara umum Miles dan Huberman menyebutkan bahwa dalam analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Pertama, reduksi data, yang diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang ada (mentah) yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kedua, penyajian. Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari data yang memahami apa yang sedang terjadi dilapangan. Ketiga, kesimpulan atau verifikasi. Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari beberapa data yang didapatkan dapat diambil kesimpulan yang utuh, baik mulai dari penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang terjadi sebab akibat dan proposisi.³⁴

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.

³³ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 1995), 85

³⁴ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 94

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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A Sejarah berdirinya PT. Bimalyndo Hajar Aswad

PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel didirikan lebih kurang 10 Tahun Yang lalu yang awalnya berada di Jl. Adinegoro No. 15, Rt-Rw. 002-005, Kel. Lubuk Buaya, Kec. Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat. Kemudian PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel mendapatkan izin sebagai penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah , melalui keputusan Menteri Agama tahun 2016. Seiring berjalannya waktu PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel mulai beroperasi di Pekanbaru pada Bulan Oktober pada tahun 2018 yang beralamat di Jl. HR. Subrantas No. 92 RT. 001 RW. 011 Kel. Tobek Godang Kec. Tampan, Pekanbaru.

PT. Bimalyndo Hajar Aswad bergerak dalam penyelenggaraan ibadah umrah dan Haji khusus, yang dimaksud khusus ini yaitu berupa plus pelayanan dalam hal perlengkapan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah umrah menginap dihotel berbintang 4 dan 5, transportasi plus AC yang selalu siap menghantar jamaah, baik waktu pemberangkatan maupun ditanah suci, yang berkerjasama dengan pihak maskapai dan serta *muthawif* dan *tour leader* yang setia membimbing jamaah ketempat tempat bersejarah yang ada.

Untuk kenyamanan dan kemudahan para jamaah, PT. Bimalyndo Hajar Aswad memberikan pelayanan tambahan "*Airport Handling*", dimana tugas dari petugas kami adalah membantu jamaah pada saat keberangkatan di Bandara, dengan membantu jamaah *Check in* dan memasukkan bagasi di *counter* perusahaan penerbangan sampai mendapatkan *bording pass*, dan yang paling akhir dan tidak kalah pentingnya adalah kami akan menjemput para jamaah yang kembali setelah selesai melakukan perjalanannya.

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.

B. Profil PT. Bimalyndo Hajar Aswad

PT. Bimalyndo Hajar Aswad merupakan Perusahaan Jasa Tour & Travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Plus dan Umrah yang berlokasi di Jl. HR Soebrantas No. 92 RT.01 RW. 011 Kel. Tobek Godang Kec. Tampan. Pekanbaru, Riau.

1. Pemilik Perusahaan Bapak Afriadi, S.Pd sekaligus Direktur
2. Berdiri pada tahun 2011
3. Izin PPIU Kemenag RI nomor 76 Tahun 2019
4. Jadwal keberangkatan 3 kali perbulan. (Awal, Pertengahan, Akhir)
5. Jumlah jamaah umrah yang telah diberangkatkan \pm 1.000 jamaah/musim
6. Keberangkatan langsung tanpa transit bermalam

Pelayanan yang terbaik dan kenyamanan dalam beribadah merupakan komitmen kami dalam melayani setiap para jama'ah. Oleh sebab itu **PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour And Travel** berupaya untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap para jamaah. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua.

C. Visi, Misi PT. Bimalyndo Hajar Aswad**1. Visi**

Mendakwahkan umat Nabi Muhammad sampai ke Baitullah dengan menjaga amanah. Memperbanyak Kerjasama dengan lembaga lembaga islam dalam perjalanan ke Baitullah

2. Misi

- a. Meningkatkan pelayanan standar pemerintah.
- b. Memberikan dan memudahkan setiap kebutuhan jamaah
- c. Meemfalitasi keberangkatan jamaah
- d. Memberikan ibadah yang berkualalitas bagi para jamaah setelah kembali dari tanah suci
- e. Memperkuaat iman dan taqwa bagi umat

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.

Struktur PT. Bimalyndo Hajar Aswad

Struktur Organisasi PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel pekanbaru berdasarkan Surat Keputusan dari Kementerian Agama No 76 Tahun 2019, diantaranya sebagai berikut :

1. Direktur : Afriadi, S.Pd
2. Komisaris : H. Edi Azhar, S.Ag., M.Pd.I
3. Direktur Pemasaran : H. Muhammad Ali, S.Ag., M.Pd.I
4. Direktur Keuangan : Marina, A.Md
5. IT : Adi Saputra, S.Ikom
6. Staf Operasional : Yandi Ramadhan, Masyithah
7. Staf Umum : Rendi Afriansah
8. Front Liner : Delvi Sri Lestari , A.Md



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bimalyndo Hajar Aswad

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.

E Perizinan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru merupakan Penyelenggara Resmi Perjalanan Ibadah Umrah berdasarkan Keputusan Kementerian Agama No 76 Tahun 2019. Dan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru sudah memiliki 5 P :

1. Sudah pasti Travelnya berizin
2. Sudah pasti jadwal keberangkatannya
3. Sudah pasti terbangnya
4. Sudah pasti hotelnya, dan
5. Sudah pasti Visanya

F. Manajemen Layanan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

PT. Bimalyndo Hajar Aswad memberikan pelayanan totalitas dan berusaha selalu menjadi fasilitator terbaik dalam mengantarkan calon jamaah yang ingin melaksanakan umrah. Adapun keunggulan layanan PT. Bimalyndo Hajar Aswad adalah yang dikenal dengan 3P yaitu pendampingan, Pembimbingan dan Pelayanan. PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru memberikan bimbingan Manasikh Umrah disetiap akhir pekan, dengan maksud semua calon jama'ah benar-benar paham setiap rangkaian ibadah haji maupun Umrah ketika berada di Tanah Suci. Dimulai dari rangkaian Ibadah, Doa-do'a yang dibaca oleh para jamaah ketika sudah sampai ditanah suci dan rangkaian kegiatan lainnya seperti Shalat Taubat, Shalat Hajat.

Adapun rangkaian kegiatan pelayanan lainnya yang diberikan adalah pemberian bekal ibadah oleh Ustadz-Ustadz yang memang benar-benar mengetahui tentang Rangkaian Ibadah Haji maupun Umrah. Dengan maksud Jamaah Haji maupun Umrah benar-benar memahami hal yang harus dilakukan disana dan situasi keadaan disana seperti apa.

Adapun Keunggulan Umrah bersama PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru, adalah :

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.

1. Full Ibadah
2. Hotel * 5 & dan * 4
3. 2 Kali Jumat (1x Dimadinah dan 1x Dimakkah)
4. Masakan Menu Nusantara
5. 1 group dibimbing (2 petugas Profesional)
6. Berangkat & tiba dihari yang sama
7. Bagasi di Handle oleh tim
8. Kajian muhasabah, & Tahajud dimakkah dan dimadinah
9. Manasik rutin sebelum berangkat

Program Kerja PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru berharap jamaah berangkat berangkat dengan nyaman, berangkat dengan kita PT. Bimalydo Hajar Aswad, sistem pembayaran bisa ces bisa juga Dengan Pembiayaan yaitu Bayar Rp.8 jt langsung berangkat setelah pulang baru di cicil bisa hubungi langsung Direktur Pemasaran H. Muhammad Ali, S.Ag.,M.Pd.I Hp/wa 082391208378 dan Perwakilan Bung Sarwan Kelana 082261691588 InsyaAllah sangat nyaman.

1. Jam Kerja Operasional PT Bimalindo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru:

- Senin-Sabtu : 08.00-17.00 Wib
- Minggu : (Tergantung Jama'ah yang berada diluar Kota)

2. Program Kerja PT Bimalindo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

- Shalat Dhuha (diwajibkan semua karyawan)
- Membaca Al-Qur'an (diwajibkan semua karyawan)
- Tahsin Al-Qur'an (seperti memperbaiki bacaan Al-Fatihah)
- Setiap hari kamis diadakan belajar tahsin dan Tajwid

3. Program umroh dan harga paket umroh

Dalam rangka memberikan layanan yang terbaik bagi para jamaah, PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour And Travel memiliki beberapa program

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.

layanan Ibadah Umrah sebagai berikut:

a. Umroh Ceria

Umroh Ceria adalah program paket Ibadah Umroh selama 11 hari (PP).

Harga : Rp 23.500.000,-

Pesawat : Air Asia

Hotel : a. Mirage Al Salam (Madinah)/*4 (jarak \pm 150 meter)

b. Olayan Ajyad (Makkah)/*4 (jarak \pm 350 meter)

b. Umroh Platinum

Umroh Platinum adalah program paket Ibadah Umroh selama 12 hari (PP).

Harga : Rp 26.500.000,-

Pesawat : Saudi Airline, Air Asia, Lion Air

Hotel : a. Mirage Al Salam (Madinah)/*4 (jarak \pm 150 meter)

b. Hilton (Makkah)/*5 plus

(Turun hotel langsung pelataran masjidil haram)

c. Umrah VIP

Umrah VIP adalah program paket Ibadah Umroh selama 11 hari (PP)

Harga : Rp. 27.000.000,-

Pesawat : Saudi Airline, Malaysia Airlines

Hotel :a. Durrat Al Andalus (Madinah)/*4 (jarak \pm 100 meter)

b. Movenpick (Makkah)/*5

(Turun hotel langsung pelataran masjidil haram)

d. Paket Haji Plus

Paket Ibadah Haji Plus selama 28 hari (PP)

Harga : Rp. 210.000.000,- (Menunggu 1 Tahun untuk keberangkatan)

Pesawat : Saudi Airline, Malaysia Airlines

Hotel : a. Durrat Al Andalus (Madinah)/*4 (jarak \pm 100 meter)

b. Movenpick dan Hilton (Makkah)/*5

(Turun hotel langsung pelataran masjidil haram)

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.

e. Harga Tidak Termasuk

- 1) Paspor
- 2) Suntik Vaksin Meningitis
- 3) Asuransi
- 4) Surat Mahrom (bila wanita dibawah usia 45 tahun) = Rp 500.000,-
- 5) Kelebihan berat bagasi menurut ketentuan penerbangan
- 6) Keperluan pribadi (laundry, telp dan lain-lain)
- 7) Tiket Domestik dan akomodasi hotel untuk jamaah dari Daerah
- 8) Kursi roda dan pemandu khusus

f. Persyaratan Jama'ah Umrah

- 1) Mengisi formulir pendaftaran
- 2) Pembayaran DP Minimal Rp 5.000.000,-
- 3) Paspor dengan nama tiga suku kata, contoh *Ahmad Ibnu Abdillah*
- 4) Foto copy KTP, KK, Buku Nikah, Akte lahir (bagi anak-anak)
- 5) Kartu kuning suntik vaksin meningitis
- 6) Pas foto 2 lembar ukuran 4 x 6
- 7) Penyerahan dokumen (Passport dan Kartu kuning) paling lambat 40 hari sebelum keberangkatan.
- 8) Melakukan pelunasan biaya umrah paling lambat 40 hari sebelum Keberangkatan

g. Persyaratan Jama'ah Haji Plus

- 1) Foto Copy KTP & KK masing-masing 5 Lembar.
- 2) Foto Copy Passport 3 Lembar dan menyerahkan paspor asli
- 3) Foto Copy Buku Nikah/Akta Kelahiran/Ijazah 3 Lembar.
- 4) Foto berwarna dgn Background putih wajah close up 80% berjilbab selain putih utk wanita
 - Ukuran 4 X 6 = 10 Lembar
 - Ukuran 3 X 4 = 10 Lembar
- 5) Setoran awal DP HAJI PLUS + Nomor Porsi Rp 50.000.000 kemudian pelunasan sesuai harga yg berlaku harus disetorkan selambat-lambatnya 6 bulan sebelum keberangkatan.

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.

- 6) Usia minimal 18 tahun.
- 7) Mengikuti Peraturan Departemen Agama

h. Ketentuan Pembatalan Keberangkatan

- Di potong Rp 2.500.000 setelah mendaftar
- Dipotong 25% dari harga paket 4 Pekan sebelum berangkat
- Dipotong dari 50% dari harga paket 3 pekan sebelum berangkat
- Dipotong 75% dari harga paket 2 pekan sebelum berangkat
- Dipotong 90% dari harga paket sepekan sebelum berangkat
- Dipotong 100% pada 2 hari jelang keberangkatan.

i. Rekening Resmi perusahaan

- BNI Syariah (8650 40 5204) atas nama PT. BIMALYENDO HAJAR ASWAD
- BRI (0170 01 003324 30 1) atas nama PT. BIIMALYENDO HAJAR ASWAD

H. Sumber Daya Manusia PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

Dalam perekrutan karyawan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel, calon karyawan haruslah melewati berbagai rangkaian syarat yang sudah ditentukan. Kemudian akan dilakukan tes wawancara, yang dalam tes ini bisa langsung dari direktur atau direktur pemasarannya yang melakukan tes wawancara. Untuk menciptakan perusahaan yang baik untuk para Calon jamaah dalam memberikan kenyamanan bersama PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru, tentunya ingin memiliki karyawan yang mempunyai kemampuan dan skill yang ahli dibidangnya. Kemudian calon karyawan yang sudah melakukan rangkaian tes tadi akan dinyatakan lulus , dan akan melakukan training selama 3 bulan umumnya disemua perusahaan seperti ini. Namun berbeda dengan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru, jika karyawan sudah berjalan melakukan training selama 2-3 minggu atau bahkan sebulan, dan karyawan tersebut sudah benar-benar bekerja dengan baik dan bertanggungjawab atas pekerjaan yang diberi, maka training tersebut dianggap tidak ada lagi. Dan karyawan tersebut sudah diakui

sebagai karyawan di PT Bimalindo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru.

Untuk SDM seperti *Tour Guide* (mutawwif) dan *Tour Leader* PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru itu sendiri akan diutus untuk mengikuti pelatihan ke Jakarta untuk mendapatkan sertifikat Tour Leader dan Tour Guide secara nasional, dengan maksud meningkatkan pelayanan yang baik untuk calon jamaah di PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru.

Pencapaian PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru

Pada tahun 2020 target Pencapaian PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru dengan jumlah 1000 jamaah. Dari awal tahun 2019 sampai dengan saat sekarang ini jumlah jamaah yang sudah berangkat dengan PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru sudah berjumlah 1005 jamaah yang telah berangkat oleh PT. Bimalyndo Hajar Aswad ini melebihi target awal. Jumlah jamaah ini belum termasuk jamaah yang berangkat pada bulan maret dan april.

Pencapaian lainnya adalah keberangkatan pada bulan Desember ada 1 orang jamaah dari Negeri Jiran Malaysia yang memakai IC atau KTP Malaysia. keberangkatan via KL. Dan Lebih lanjut di katakan H. Muhammad Ali sebagai direktur pemasaran dari PT Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Pekanbaru, untuk kedepannya memiliki target akan memberangkatkan jamaah satu rombongan perbulannya. Dan ampai saat ini target itu juga sudah tercapai. dalam perbulan keberangkatan bisa mencapai 2-3 kali keberangkatan.

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.

BAB VI PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang digunakannya, yaitu: **Pertama**, PT. Bimalyndo hajar aswad ini tidak konsisten dalam memberikan pelayanan yang mana jamaah merasa tertipu karena pihak travel pernah memberikan hotel yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan serta . **Kedua**, Daya tanggap seperti keinginan yang dimiliki oleh karyawan untuk membantu para jamaah dalam pengurusan data-data jamaah serta tidak membiarkan jamaah menunggu untuk alasan yang tidak jelas karena itu dapat membuat persepsi negative terhadap pelayanan. Tetapi jug ada jamaah yang merasa kecewa perihal keberangkatan pada bulan desember yang lalu karna karyawan dan perusahaan kurang terbuka keppada jamaah. **Ketiga**, Jaminan seperti sopan santun yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani jamaah, dengan karyawan yang memiliki sifat ramah serta sopan dalam melayani jamaah membuat para jamaah percaya kepada perusahaan. **Keempat**, rasa empati yang dimiliki oleh karyawan dalam berhubungan langsung kepada jamaah, seperti melakukan komunikasi kepada jamaah dalam membahas masalah keberangkatan serta membicarakan jika ada informasi penting dari pihak perusahaan disini karyawan juga sering terlambat dalam menyampaikan informasi tentang keberangatan jika ada jadwal-jadwal yang dirubah. **Kelima**, Bukti fisik yang dapat ditunjukkan oleh perusahaan kepada para jamaah bahwa perusahaan yang mereka tawarkan memang benar adanya dan bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap jamaah.

Dengan begitu sebuah travel haruslah memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk agar dapat bersaing dengan travel-travel lainnya. semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara

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.

satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung memilih lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga ibadah umrah mendapatkan hasil yang memuaskan. Memberikan pelayanan atau jasa yang baik untuk para jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya.

Saran

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru, peneliti menyadari terdapat beberapa hal yang perlu di garis bawahi sehingga penelitian dapat memberikan saran yakni sebagai berikut:

1. PT. Bmalyndo Hajar Aswad harus lebih konsisten dalam menetapkan jadwal keberangkatan, dan pihak karyawann juga lelet dalam menyampaikan inforasi tentang keberangkatan
2. Kurang terbukanya pihak perusaan kepada jamaah, seperti yang pernah terjadi tidak adanya tiket kepulauan jamaah
3. Kurang lengkapnya sarana yang ada dikantor, seperti kurangnya kursi untuk jamaah duduk, serta toilet yang ada juga tidak layak pakai serta masih kurang banyak.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sutyobudi Qusyairi, 2011. Panduan Lengkap dan praktis ibadah haji dan umrah, Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Al-Habsi, Baqir, Muhammad. 1999. Fiqih Praktis. Bandung: Mizan
- Arikunto, Suharsimi, 2006, Metode Penelitian, Jakarta: Kencana
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Baqir Al-Habsi, Muhammad. 1999. Fiqih Praktis. Bandung: Mizan
- Bungin, Burhan. 2000. Penelitian Kualitatif, Komunikasi, ekonomi, kebijakan public dan ilmu sosial lainnya. Jakarta: Kencana
- Cik Hasan Bisri. 2001. Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi Jakarta: Raja Grafindo Persad
- Fandy Tjiptono, 2001, prinsip-prinsip total quality cervice, Yogyakarta: Andi.
- Gayuh, Iwan. 1999. Buku Pintar Haji dan Umrah. Jakarta: Pustaka Warga Negara
- Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi, Sutrisno. 1987. Metodologi Research. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM
- Hayat, 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Depok: Rajawali Pers
- Hurmain. 2008. Metodologi Penelitian Untuk Bimbingan Skripsi. Pekanbaru: Suska Press
- Kasmir, 2006. Etika Costumer Service. Jakarta: Rajawali
- Kementrian Agama RI, Tuntunan Manasik Haji dan Umrah
- Muhammad Baqir Al-Habsi, 1999, Fiqih Praktis, Bandung: Mizan.
- Muhammad Nazmuddin Zuhdi dan Muh. Luqman Arifin, 125 Masalah Haji.
- Muh. Luqman Arifin dan Muhammad Nazmuddin Zuhdi. 125 Masalah Haji. Op.Cit. Kementrian Agama RI

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.

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.

- Mulyawan, Rahman. 2016. Biokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Unpad
- Mulyo, Edi dan H. Harun Abu Rofi'ie. 2013. Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah. Jakarta: Safirah
- Mursid. M. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara
- Mursidi. 2009. Pengertian haji dan umrah, Kementerian kota Depok. Jakarta
- Noor Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nusa Putra, 2012, Penelitian Kualitatif Proses dan Aplikasi, Jakarta: Indeks.
- Subagyo, P.Joko. 2011. Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi Bandung: Alfabeta
- Sumardi,, 2012, Metode Penelitian Kualitatif, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suryabrata, Sumadi. 1995. Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sutyobudi Agus Qusyairi. 2011. Panduan Lengkap dan praktis ibadah haji dan umrah. Jakarta: Prestasi Pustakaraya
- Saliziduhu Ndraha, 1981, Research Teori, Metodologi Administrasi, Jakarta: Bumi Aksara
- Hiptono, Fandy. 2001. Strategi Pamasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dika Pabundu Moh, 2016, Metodologi Riset Bisnis, Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Tohirin. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tohirin. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling. Jakarta: Rajawali Pers
- Zulkieflimansyah dan Setiawan Hari Purbowo. 2001. manajemen strategi. Jakarta: Lembaga penerbitan FEUI

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.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

PENELITI : INTAN SUMARTIN
NIM : 11644200686
JURUSAN/FAKULTAS: MANAJEMEN DAKWAH/DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JUDUL PENELITIAN : **KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI PT. BIMALYNDO HAJAR ASWAD TOUR & TRAVEL KOTA PEKANBARU**

- A. Apakah visi dan misi PT. Bimalyndo Hajar Aswad khususnya tentang Umrah?
 - B. Bagaimana sejarah, profil, dan struktur organisasi dari PT. Bimalyndo Hajar Aswad?
 - C. Bagaimana layanan yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad?
 - D. Bagaimana Program Umrah serta Program Kerja yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad?
 - E. Berapa jumlah jamaah yang sudah berangkat dengan PT. Bimalyndo hajar aswad sejak tahun 2019?
- Apakah menurut bapak/ibu karyawan yang ada di PT. Bimalyndo Hajar Aswad melayani jamaah dengan cepat?
 Apakah menurut bapak/ibu karyawan yang ada di PT. Bimalyndo hajar aswad mersepon cepat terhadap permintaan jamaah dalam masalah jadwal keberangkatan umrah?
 Apakah menurut bapak/ibu karyawan di PT. Bimalyndo hajar aswad selalu memberikan informasi kepada jamaah dengan jelas?
 Apakah menurut bapak/ibu karyawan yang ada di PT. Bimalyndo hajar aswad ini cepat dan cekatan dalam melayani jamaah yang datang ke kantor?
 Menurut bapak/ibu apakah karyawan yang ada di PT. Bimalyndo hajar aswad ini melayani jamaah dengan soopan santu?
 Apakah menurut bapak/ibu karyawan selalu menanyakan kebutuhan kepada



- jamaah seperti pengurusan data-data jamaah. Apakah mereka memenuhinya?
 Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai cara komunikasi antara pihak karyawan terhadap jamaah, apakah baik?
1. Apakah menurut bapak/ibu karyawan yang ada di PT. Bimalyndo hajar aswad mampu menunjukkan sikap empatik dan selalu bersabar dalam melayani jamaah?
 Apakah menurut bapak/ibu PT. Bimlyndo hajar aswad mempunyai kantor yang layak?
 Apakah menurut bapak/ibu tempat manasik yang ada di PT. Bimalyndo hajar aswad ini layak serta dapat menampung jamaah yang banyak?
 Apakah menurut bapak/ibu PT. Bimalyndo hajar aswad memiliki perlengkapan yang cukup untuk membantu pekerjaan karyawan yang ada dalam melayani jamaah?

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.

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Afriadi S.Pd Pemilik PT. Bimalyndo Hajar Aswad



Wawancara dengan Delvi Sri Lestari staf PT. Bimalyndo Hajar Aswad

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.



Jamaah Umrah Pada Saat Di Bandara



Jamaah Umrah Pada Saat Berada Di Tanah Suci

- 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.



Pelaksanaan Manasik Umrah di Kantor PT. Bimalyndo Hajar Aswad



Wawancara dengan ibu Suci Amalia

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.

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.



Wawancara dengan Bapak Irwan




Wawancara Dengan Ibu Srii Astuti



d. Penguatiran 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.

**KEMENTERIAN AGAMA
 UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Lembar Disposisi

| | |
|---|--|
| Indeks : MD/FDK/2019 Berkas : 1 Lembar No. Surat : 3510 ^{26/4-19 R.} Hal : Pengajuan Proposal dan Penunjukan Pembimbing | |
| Tanggal : 22 April 2019 Asal : Intan Sumartin NIM : 11644200686 Jurusan : Manajemen Dakwah Isi Ringkas : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh di PT. Selatour and Travel Diterima Tanggal : 18 April 2019 | |
| DISPOSISI KASUBAG AKADEMIK | DISPOSISI KETUA JURUSAN |
| Kabagtu 22/4/19 | Acc Kaprad. MD 24/4/2019  |
| DISPOSISI KABAG TATA USAHA | |
| | |
| DISPOSISI WAKIL DEKAN I | DISPOSISI DEKAN |
| p. l. s Khairuddin M. S 25/4/19 | l. s M. S 25/4/19 |
| Sesudah digunakan harap segera dikembalikan Kepada : Tanggal : | |



UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/3510/2019
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Intan Sumartin

Pekanbaru, 24 Sya'ban 1440 H
29 April 2019 M

Kepada Yth,

Sdr. Khairuddin, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Assalamu'alaikum wr. wb.,

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil musyawarah Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penentuan judul Skripsi dan pembimbing mahasiswa bernama **Intan Sumartin** NIM 11644200686 Dengan judul "**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umroh di PT. Selatour and Travel**"(sinopsis terlampir), maka kami harapkan kesediaan Saudara menjadi pembimbing penulisan Skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Bimbingan yang Saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa Saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan juga bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu paling lama 6 (enam) bulan.

Atas kesediaan dan perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

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.



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الإتحال

FAKULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2826/2020
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 21 Ramadhan 1441 H
14 Mei 2020

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Intan Sumartin**
N I M : 11644200686
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Umrah di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”

Adapun sumber data penelitian adalah:

“PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/32731
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/2826/2020 Tanggal 14 Mei 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

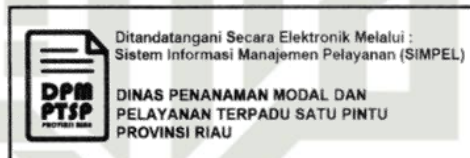
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | INTAN SUMARTIN |
| 2. NIM / KTP | : | 11644200686 |
| 3. Program Studi | : | MANAJRMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI PT. BIMALYNDO HAJAR ASWAD TOUR & TRAVEL |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. BIMALYNDO HAJAR ASWAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 18 Mei 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Direktur PT. Bimalyndo Hajar Aswad
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

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.



PT. BIMALYNDO HAJAR ASWAD

BIRO PERJALANAN HAJI & UMRAH

IZIN KEMENAG RI NOMOR 76 TAHUN 2019

KANTOR PEKANBARU:

JL. HR.SOEBRANTAS NO. 92 RT. 01 RW. 11

KELURAHAN TOBEK GODANG, KECAMATAN TAMPAN, PEKANBARU-RIAU

HP & WA : 0812 6688 8008 | 0812 7797 1411

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PT. BIMALYNDO
HAJAR ASWAD
Tour & Travel

Nomor : 845/BHA-KP/VII/2020
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Izin Kegiatan Riset

Pekanbaru, 18 Mei 2020

Kepada Yth
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi Maksud Surat Dinas Penanaman Modal Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Riau Nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/32731 tanggal 18 Mei 2020. Peihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **INTAN SUMARTIN**
NIM : 11644200686
Jurusan : **MANAJEMEN DAKWAH**

Dapat diizinkan untuk melakukan riset/penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang bersangkutan dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN UMRAH DI PT. BIMALYNDO HAJAR ASWAD TOUR & TRAVEL KOTA PEKANARU"** dengan catatan yang bersangkutan mengikuti aturan yang berlaku pada PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru Riau.

Demikian kami sampaikan kepada saudara dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 18 Mei 2020
PT. BHA Tour and Travel

AFRIADI S.Pd
Direktur

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang menugutip 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.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

INTAN SUMARTIN, Lahir di Siak kecamatan Dayun Kabupaten Siak, Riau. Pada tanggal 6 september 1998. Penulis lahir dari pasangan Ayahanda tercinta Juma'in dan Ibunda tersayang Sumai'yah, dan memiliki satu saudara laki-laki yang bernama Indra Faktaria. Pendidikan formal yang telah ditempuhnya adalah Sekolah Dasar (SD) Negeri 018 Sialang Sakti Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Riau. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Dayun Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Riau. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Dayun Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Riau dan Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2020.

Tahun 2019 penulis mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) di Desa Berumbung Baru, Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak, Riau. Kemudian mengikuti Program Praktek Kerja Profesi (*Job Training*) di Travel Haji, Umrah dan wisata di PT. Bimalyndo Hajar Aswad, Pekanbaru.

“Kualitas Pelayanan Umrah Di PT. Bimalyndo Hajar Aswad Tour & Travel Kota Pekanbaru”. Kini penulis terdaftar sebagai alumni Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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.