

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama Allah yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan dia adalah agama yang berintikan keimanan¹. Orang-orang Muslim mendasari kehidupan pada lima rukun yaitu syahadat, "Tidak ada tuhan selain Allah, dan Muhammad adalah Utusan (Rasul) Allah." Shalat lima waktu, membayar zakat, puasa pada Ramadhan (bulan kesembilan dalam kalender Islam), melaksanakan Haji bagi yang mampu (pada bulan kedua belas dalam kalender Islam).

Melaksanakan Haji merupakan dambaan setiap orang yang beragama Islam. Setiap musim Haji tiba berdatangan kaum muslim dari penjuru negeri ke Baitullah untuk menunaikan ibadah Haji. Mereka bertemu dan berkumpul menjadi suatu ikatan yang lebih kokoh dan kuat yaitu Ukhuwah Islamiyah. Tidak ada kaya maupun miskin, pejabat atau rakyat biasa semuanya sama di hadapan Tuhan. Tujuan dan niat mereka sama yaitu ingin menunaikan rukun Islam yang ke-5. Sesungguhnya Haji dan Umrah wajib sekali seumur hidup atas setiap muslim yang mampu yakni memiliki bekal, sehat jasmani dan rohani, adanya biaya bagi keluarga yang ditinggalkan². Sejak 10 tahun ini, jumlah umat Islam yang menunaikan Haji di Mekkah mencapai 2,5-3 juta orang pertahun. Di Indonesia tercatat Estimasi kuota

¹ Sayid Sabiq, *Aidah Islam, pola hidup manusia beriman*, (Bandung: Diponegoro 2005), hlm 15.

² Hasbi Ash shaiddieqy, *Pedoman haji*, (Jakarta: bulan bintang 1983), hlm 26.

Haji Indonesia tahun 1433 H/2012 M sebanyak 211.000 orang.³ Hal ini menunjukkan besarnya animo masyarakat dalam hal ini umat Islam untuk melaksanakan ibadah Haji. Agar pelaksanaan ibadah Haji dapat lebih khushyuk maka masalah-masalah teknis diserahkan oleh pihak penyelenggara haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama bersama lembaga-lembaga terkait yaitu biro-biro perjalanan Haji dan Umrah.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan Haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan Haji yang aman, lancar, dan nyaman, tertib teratur, dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen Haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan Haji yang efektif, efisien dan rasional. Dalam undang-undang No 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji mengatakan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah Haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.⁴ Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. Di sinilah kemudian lembaga-lembaga mengambil peran di mana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata bisnis, namun di antara mereka ada karena memang panggilan agama. Agar

³ Asyuri, *Tentang penyelenggaraan ibadah haji*, (Jawa Timur: Raja Grafindo persada 2012) hlm, 12.

⁴ *Ibid*, hlm, 3.

tujuan pelaksanaan ibadah Haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Banyaknya travel biro-biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jamaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Namun Biro Perjalanan wisata PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sering kali mendapat keluhan dari jamaah berkaitan dengan masalah pelayanan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut seperti kurang cepatnya pelayanan yang diberikan, ketidaknyamanan layanan yang diberikan, sulitnya jamaah memahami layanan yang diberikan sehingga membuat

jamaah mengalami kesulitan untuk mengikuti intruksi yang disampaikan oleh para karyawan kepada jamaah.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru.**”

B. Alasan Pemilihan judul

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah:

1. Pelayanan akan berjalan dengan baik, jika dilaksanakan dengan manajemen yang baik, sehingga perusahaan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru bisa mengembannya, hal inilah membuat penulis tertarik meneliti tentang pelayanan.
2. Masalah-masalah yang dikaji dalam judul ini, penulis merasa mampu untuk menelitinya.
3. Sebagai bahan untuk menambah ilmu pelayanan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca lainnya.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalahpahaman tentang beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu penulis memberikan penjelesan sebagai berikut:

1. Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel

Peranan adalah fungsi, kedudukan, atau bagian dari aktifitas yang dimainkan oleh seseorang atau yang diartikan sebagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.⁵ PT. Silver Silk Tour & Travel merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang Tour & Travel yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan ibadah Haji dan Umrah⁶. Jadi peranan PT. Silver Silk Tour & Travel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan fungsi dan tugas yang dilaksanakan dalam suatu kegiatan atau kepentingan tertentu oleh PT. Silver Silk Tour & Travel guna mencapai suatu tujuan yang diharapkan jamaah Haji dan Umrah dalam melaksanakan ibadah Haji dan Umrah .

2. Pelayanan jamaah Haji dan Umrah

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung⁷. Jamaah berasal dari bahasa Arab yang akar bahasanya adalah *Jama'aYajmmi'u* yang artinya banyak atau sekumpulan yang terdiri lebih dari tiga orang, Haji menurut bahasa artinya berkunjung atau berziarah ketempat suci⁸. Menurut istilah, haji adalah berziarah ke baitul (Ka'bah), dengan melakukan wukuf dipadang arafah dan sa'i antara bukit shofa dan marwah dengan cara tertentu dalam waktu dan niat tertentu.⁹ Sedangkan umrah menurut bahasa bermakna Ziarah, menurut istilah syara',

⁵ Rosady Ruslan, *Etika kehumasan konsepsi dan aplikasi*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2006), hlm. 19.

⁶ Dokumentasi, PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. 2 April 2014

⁷ Moenir, *kepemimpinan kerja: peranan, teknik dan keberhasilan*, (Jakarta: bina aksara, 2003), hlm, 12.

⁸ Prof. DR. M. Yunus, *Kamus Bahasa Arab Indonesia*, (Jakarta: PT. Hida Karya Agung, 1989), hlm, 91

⁹ Mahhmud Syaltut, *Al-islam wa syari'ah*, (Kairo: Darul Qalam, 1996), hlm, 120

umrah bermakna menziarahi Ka'bah, bertawaf di sekelilingnya, berlari-lari kecil antara shafa dan marwah dan mencukur atau bergunting rambut.¹⁰ Jadi pelayanan jamaah Haji dan Umrah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang memiliki niat menunaikan ibadah Haji dan Umrah serta memiliki kemampuan fisik dan kemampuan pembiayaan.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

- a. Sulitnya karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah Haji dan Umrah.
- b. Adanya keluhan jamaah tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- c. Kurangnya jamaah memahami layanan yang diberikan oleh karyawan yang melayani.

2. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, adalah: **Bagaimana Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah.**

3. Rumusan Masalah

¹⁰ Zakiah Daradjat, *Haji Ibadah Yang Unik*, (Jakarta: Yayasan Pendidikan Islam Ruhana 1992), hlm, 90

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan permasalahan di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimana peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jama’ah Haji dan Umrah di Pekanbaru”.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jama’ah Haji dan Umrah.

2. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai bahan untuk membantu PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan terhadap jama’ah Haji dan Umrah di Pekanbaru.
- b. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca untuk memahami pelayanan yang baik didalam sebuah perusahaan.
- c. Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai akademisi yang berupaya menerapkan ilmu yang telah diperoleh serta menuangkan ke dalam hasil penelitian.
- d. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoretis

a. Peranan

Peranan adalah fungsi, kedudukan, atau bagian dari aktifitas yang dimainkan oleh seseorang yang diartikan sebagai bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Sedangkan peranan organisasi atau kelompok adalah kerjasama dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai pemberi harapan kepada orang lain. Peranan juga dapat diartikan sebagai serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Misalnya dalam perusahaan, perilaku pimpinan dalam perusahaan diharapkan bisa memberi anjuran, memberi sanksi dan lain sebagainya.¹¹ Peranan sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu atau kelompok yang menempati kedudukan sosial tertentu¹².

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa peranan merupakan pelaksanaan fungsi dan tugas yang dilaksanakan dalam suatu kegiatan atau kepentingan tertentu guna mencapai suatu tujuan yang diharapkan dan juga berfungsi sebagai penyaring dari komunikasi timbal balik dengan tujuan untuk menciptakan dan membina stabilitas sosial.

Adapun peranan itu sendiri merupakan serangkaian perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang. Pengharapan seperti ini merupakan norma yang dapat mengakibatkan suatu peranan. Bagaimana seseorang berperilaku dalam peranan organisasi sangat ditentukan oleh:

1. Karakteristik peribadinya.

¹¹ Rosady Ruslan, *Op. Cit*, hlm. 19.

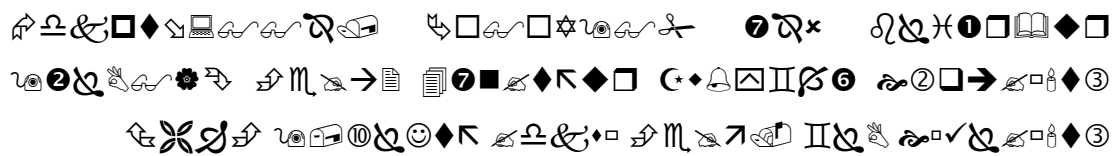
¹² Davis Berry, *Pokok-pokok Pikiran Dalam Sosiologi*, (Jakarta : Rajawali press, 1982), hlm, 100.

2. Pengertian tentang apa yang diharapkan orang lain kepadanya.
3. Kemampuan untuk menaati yang telah menetapkan pengharapan.

Konsep peranan sangat penting dalam pembinaan organisasi karena dari peranan tersebut dapat diketahui jalur utama yang menghubungkan antara individu dengan organisasi.¹³

b. Haji

Ibadat haji merupakan rukun Islam yang kelima. Hukumnya wajib ke atas setiap muslim yang mempunyai kemampuan, sekali dalam seumur hidup berdasarkan dalil yang terdapat di dalam Al-Qur'an, As-Sunnah dan Ijma' Ulama. Menunaikan ibadah Haji adalah memenuhi panggilan Allah. Dalam Al-Qur'an Allah SWT. Berfirman kepada Ibrahim:



Artinya:

*“ Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh ”.*¹⁴

Haji menurut bahasa, adalah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada suatu yang dibesarkan. Sedangkan secara istilah Haji adalah sengaja mengunjungi Ka'bah (rumah suci) untuk menunaikann amal ibadah tertentu, pada waktu tertentu dengan niat yang ikhlas karena Allah SWT.

Syarat Haji:

¹³ Rosady Ruslan, *Op. Cit*, hlm. 20
¹⁴ Departemen Agama, *Al-qur'an dan terjemahan Al-Hikmah*, (Bandung: PT. Diponegoro :2010), hlm. 335.

1. Islam
2. Baligh
3. Aqil
4. Merdeka
5. Waktu
6. Mengetahui tata tertib ibadah Haji

Rukun Haji:

1. Ihram
2. Wuquf
3. Thawaf
4. Sa'i
5. Mencukur rambut
6. Tertib

Wajib Haji:

1. Ihram dan miqat
2. Bermalam di Mizdalifah
3. Melempar Jumratul Aqabah
4. Melempar ke tiga Jumratul
5. Menjauhkan semua yang haram

Pada tanggal 8 Zulhijjah, jama'ah Haji masih berada di makkah, mandi dan berudu', kemudian mengenakan pakaian ihram. Shalat sunnat ihram dua raka'at, dan membaca doa ihram. Kemudian membaca niat sebagai berikut:

“Labbaika allahumma hajjan”.

Artinya: *Ini lah aku ya Allah, datang memenuhi panggilan-Mu untuk haji.*

Kemudia berangkat menuju arafah, selama dalam perjalanan sebaiknya dikumandangkan talbiyah, salawat, dan do'a, seperti yang dikumandangkan waktu dalam perjalanan Umrah dari *miqat makani* ke kota Makkah. Sesampai di Arafah, dalam waktu senggang di anjurkan membaca Alquran dan berzikir kemudian menginap disana menunggu waktu wukuf.

Tanggal 9 Zulhijjah selesai shalat Zuhur, jamaah Haji melakukan wukuf di Arafah, kemudian berangkat ke Musdalifah. Mencari batu krikil di Muzdalifah serta bermalam disana. Lewat tengah malam berangkat ke Mina. Tanggal 10 Zulhijjah, selesai shalat Subuh melontar jumroh aqabah sebanyak 7 lontaran. Kemudian mengerjakan *tahallulawal* dengan memotong rambut sekurang-kurangnya 3 helai. Pakaian ihram boleh diganti dengan pakaian biasa, juga sudah bebas dari larangan ihram, kecuali melakukan hubungan suami isteri atau bercumbu. Boleh pergi ke Makkah untuk melakukan *thawaf ifadah*.

Kemudian kembali ke Mina sebelum Maghrib bermalam di Mina. Tanggal 11 Zulhijjah melontar ketiga jumrah, berurutan pertama jumrah Ula dengan 7 lontaran, jumrah Wusta, juga 7 lontaran, dan jumrah Aqabah, juga 7 lontaran, jamaah Haji masih bermalam dimina.

Tanggal 12 Zulhijjah kembali melontar ketiga jumrah seperti tanggal 11 Zulhijjah. Kemudian jamaah di beri dua kemungkinan, bagi mereka yang ingin kembali ke Makkah pada hari itu, dinamakan *nafar awal*. Bagi mereka di beri kesempatan untuk mengerjakan tawaf ifadha dan sa'i. Dengan demikian selesailah seluruh pelaksanaan ibadah Haji. Bagi mereka yang masih ingin bermalam di Mina, masih di beri kesempatan dan ini dinamakan *nafat tsani* (nafar akhir) dengan kewajiban besoknya (tanggal 13 Zulhijjah) kembali melontar ketiga jumrah sebagaimana kemarinnya. Kemudian kembali ke Makkah untuk melakukan tawaf ifadha dan sa'i.

Dengan ini selesailah seluruh rangkaian ibadah Haji. Sebelum meninggalkan Makkah disunnatkan mengerjakan *Tawaf wada'* (Thawaf perpisahan)¹⁵.

c. Umrah

Ibadah Umrah sejenis dengan ibadah Haji, bahkan dalam beberapa hal, sama dengan ibadah Haji. Misalnya dalam hal hukumnya, syarat-syaratnya dan larangannya. Allah mensejajarkan ibadah Haji dan Umrah ini serta menyuruh umat Islam untuk melaksanakan kedua-duanya, sebagaimana firmanya:



Artinya:

*Dan sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah Karena Allah.*¹⁶

Ibadah Umrah sebagaimana ibadah Haji diwajibkan kepada laki-laki dan wanita, bahkan Haji dan Umrah bagi wanita, tidak hanya semata-mata kewajiban

¹⁵ Zakiah Daradjat, *Haji Ibadah Yang Unik*, (Jakarta: Yayasan Pendidikan Islam Ruhana 1992), hlm, 90.

untuk menunaikan rukun Islam saja, tetapi sekaligus sebagai pengganti kewajiban berperang. Umrah menurut bahasa bermakna Ziarah, menurut istilah syara', umrah bermakna menziarahi Ka'bah, bertawaf di sekelilingnya, berlari-lari kecil antara shafa dan marwah dan mencukur atau bergunting rambut.¹⁷

Syarat Umrah:

1. Islam
2. Baligh
3. Merdeka
4. Mengetahui tata tertib ibadah Umrah

Rukun Umrah:

1. Ihram
2. Taawaf
3. Sa'i
4. Cukur rambut kepala
5. Tertib

Wajib Umrah:

1. Ihram dan Miqat
2. Menjauhkan yang haram

Menegenai miqat ada perbedaan dan persamaan antara Umrah dan Haji yaitu:

¹⁷*Ibid*, hlm, 26.

- 1) Miqat Zamani (Ketentuan masa) bagi ibadah Haji, hanya pada bulan Syawal, Dzulkaidah dan sepuluh hari dari bulan Haji. Sedangkan miqat zamani bagi ibadah Umrah, adalah sepanjang tahun. Hal ini berarti, bahwa kapan saja boleh ihram untuk mengerjakan ibadah Umrah.
- 2) Miqat makani (ketentuan tempat) bagi ibadah umrah sama dengan ibadah Haji¹⁸.

d. Pelayanan

1) Pengertian pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi Negara).¹⁹

Menurut *Elhaitamy* (1990: 167-191) “*service of excellence*” pelayanan unggul yaitu merupakan suatu sikap atau tata cara pihak pelayan pelanggan dapat melayani secara memuaskan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja harus dengan pelayanan yang baik karena dapat memberikan rasa kepuasan

¹⁸ Ali Hasan, *Tuntunan Haji*, (Jakarta: Raja Grafindo persada:1999), hlm, 67.

¹⁹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm, 17.

terhadap pelanggan atau orang yang dilayani, menurut *Philip Kotler* dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus di perhatikan oleh orang yang memberikan pelayanan dan dapat di katakan yang baik harus mampu memenuhi syarat-syarat yaitu:

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
3. *Assurance* yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik.
4. *Empaty* yaitu merupakan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu melayani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
5. *Tangibles* yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *offcer lobby* atau *front office* yang refresentatif, tersedia tempat parker yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan setandar yang

telah ditetapkan, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.²⁰

2) Pelayanan Efektif

Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan, efektifnya pelayanan akan berdampak positif yaitu tidak terjadi kekecewaan terhadap orang yang dilayannya, maka perlu pelayanan yang efektif.

Pelayanan yang efektif terdiri dari:

- a. kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbeli-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai tata cara pelayanan umum, persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administrasi, untuk pekerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam artian segala sesuatu yang berkaitan tentang persyaratan administrasi di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

²⁰ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm, 277.

- e. Efisien dalam arti persyaratan pelayanan umum di batasi hanya pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cangkupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dalam organisasi/instansi pemerintahan untuk memikat perhatian *public* atau masyarakat hal ini berbagai cara pelayanan dapat dilakukan karena pelayanan merupakan hal utama untuk menarik perhatian *public* baginya pelayanan suatu instansi maka persepsi public atau masyarakat akan baik, baiknya persepsi maka citra instansi pemerintah tersebut akan semakin membaik. Dalam pelayanan prima tersebut tidak cukup hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara melayani sebaik mungkin supaya menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan.²¹

3) Ciri-ciri pelayanan yang baik

²¹ *Ibid*, hlm, 68.

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan dikategorikan sebagai pelayanan yang baik tentunya memiliki ciri-ciri antara sebagai berikut:

1. Terdirinya karyawan yang baik, kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Demikian juga cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi yang menduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik.
3. Bertanggung jawab kepada semua pelanggan sejak awal hingga selesai, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awala hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.
4. Mampu melayani secara tepat dan tepat, melayani secara cepat artinya dalam melayani dalam batasan waktu yang normal. Karyawan juga mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan saat melayani pelanggan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah tidak betah dan malas berhubungan kembali.
5. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah atau pelanggan, karyawan harus mampu memahami keinginan nasabah. Komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

6. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi, menjaga rahasia nasabah atau pelanggan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada karyawan.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, karena kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah atau pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya.²²

4) Standar pelayanan minimal Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK)

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 tentang standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah Haji khusus bahwa PIHK wajib memberikan layanan kepada jemaah haji khusus yang meliputi:

- a. Pendaftaran
- b. Bimbingan ibadah jemaah haji khusus
- c. Transportasi jemaah haji khusus

²² Kamsir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm, 210.

- d. Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi
- e. Kesehatan jemaah haji khusus
- f. Perlindungan jemaah haji khusus dan petugas haji khusus
- g. Administrasi dan dokumen haji

a. Pendaftaran

1. PIHK memberikan informasi tentang pendaftaran dan paket program haji khusus kepada calon jemaah haji khusus.
2. Pendaftaran jemaah haji khusus dilakukan oleh jemaah haji yang pada bersangkutan Kementerian Agama.
3. Dalam hal jemaah haji tidak dapat melakukan pendaftaran sendiri jemaah haji dapat mewakilkan kepada PIHK.
4. PIHK hanya memberangkatkan jemaah haji khusus yang telah terdaftar di Kementerian Agama.

b. Bimbingan Jemaah

1. PIHK wajib memberikan bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
2. Bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan diberikan paling sedikit 5 (lima) kali pertemuan.
3. Bimbingan selama di perjalanan dan di Arab Saudi dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk oleh PIHK
4. Petugas pembimbing paling sedikit 1 (satu) orang untuk setiap 45 jemaah.

5. PIHK wajib memberikan buku paket bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama kepada setiap jemaah.

c. Transportasi

1. PIHK wajib menyediakan transportasi bagi jemaah haji khusus yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.
2. Transportasi meliputi transportasi udara ke dan dari Arab Saudi dan transportasi darat atau ,udara selama di Arab Saudi.
3. Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan misiapai penerbangariyang sama.
4. Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan bus *syarikah* (perusahaan) dan berAC yang diisi paling banyak 45 (empat puluh lima) jemaah untuk setiap bus.

d. Akomodasi dan Konsumsi

1. PJHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi jemaah haji khusus di Jeddah, Makkah, Madinah dan Masyair.
2. Penyediaan akomodasi di Jeddah, Makkah dan Madinah berupa hotel paling rendah berbintang empat.
3. Akomodasi di Makkah dan Madinah berjarak paling jauh 500 meter dari Masjidil Haram di Makkah dan masjid Niabawi di Madinah.
4. Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.

5. Menjelang dan setelah Wukuf, PIHK dapat memberikan akomodasi berupa apartemen transit di Makkah.
 6. Akomodasi digunakan paling lama 5 (lima) hari antara tanggal 3 sampai dengan 15 Dzuthijjah.
 7. Akomodasi harus memiliki akses transportasi yang mudah ke Masjidil Haram.
 8. Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
 9. Kualitas akomodasi transit paling rendah setara dengan hotel berbintang 4 (empat).
 10. Konsumsi di Jeddah, Makkah dan Madinah wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. pelayanan dengan standar hotel dan sistem penyajian secara prasmanan.
 - b. menu Indonesia.
 11. Konsumsi di Masyair wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan
 - b. menu Indonesia; dan
 - c. pelayanan *Coffee Shop*.
 12. Penyediaan konsumsi dalam perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan *box*.
- d. Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji
1. PIHK wajib memberikan pelayanan kesehatan bagi jemaah haji khusus sejak sebelum keberangkatan sampai kembali ke Tanah Air.

2. Pelayanan kesehatan sebelum keberangkatan pemberian bimbingan kesehatan dan vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi.
3. Pelayanan kesehatan sejak keberangkatan sampai kembali ke tanah air dilakukan dengan menyediakan 1 (satu) orang tenaga dokter untuk paling banyak 90 jemaah. PIHK wajib memfasilitasi dan mengurus jemaah yang membutuhkan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di BPHI maupun Rumah Sakit Arab Saudi dan meninggal dunia.
4. PIHK bertanggungjawab terhadap pemulangan jemaah haji yang dirawat inap di Arab Saudi melewatijadwal kepulangan jemaah haji.
5. PIHK bertanggungjawab terhadap perawatan jemaah haji yang di rawat di rumah sakit di negara transit.
6. PIHK wajib memberikan pelayanan bagi jemaah haji sakit dalam bentuk:
 - a. Safari wukuf bagi jemaah haji khusus yang masih dapat diberangkatkan ke Arafah
 - b. Badal haji bagi Jemaah Haji yang tidak dapat diberangkatkan ke Arafah.
- e. Perlindungan Jemaah Haji
 1. PIHK wajib memberikan perlindungan kepada jemaah haji dalam bentuk asuransi.
 2. PIHK wajib memberikan gelang identitas jemaah haji yang disediakan oleh Kementerian Agama.

3. PIHK wajib menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat nama jemaah, nama PIHK dan nomer kontak di Arab Saudi, nama dan alamat hotel, dan identitas lain yang dianggap perlu.
4. PIHK wajib menyediakan petugas dari unsur pengurus PIHK yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jemaah haji sebanyak 1 (satu) orang untuk 45 sampai 135 jemaah dan sebanyak 2 (dua) orang untuk 136 sampai 200 jemaah.

f. Administrasi dan Dokumen Haji

1. PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi untuk:
 - a. penyelesaian persyaratan pemerolehan visa haji dan dokumen perjalanan jemaah haji khusus;
 - b. penyelesaian pembatalan jemaah haji khusus;
 - c. pengurusan paspor dan dokumen jemaah haji khusus di Maktab; dan
 - d. pengurusan *barcode* di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap jemaah yang diberangkatkan.
2. PIHK wajib memberikan layanan informasi program dan rencana perjalanan ibadah haji kepada Jemaah haji khusus.²³

4) Faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan

Beberapa kelemahan yang ada pada karyawan dan berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

1. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.

²³ Peraturan Menteri Agama, *Standar pelayanan minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus*. (Jakarta: 2011).

2. Cara pakaian karyawan tidak sesuai dengan konteks.
3. Tutur kata karyawan yang tidak sopan.
4. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.
5. Karyawan selalu cemberut atau pasang wajah yang tidak menyenangkan terhadap pelanggan.²⁴

5) Bentuk-bentuk pelayanan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan, pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas hubungan masyarakat (HUMAS), tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan dengan tulisan, pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan lisan terdiri atas dua golongan antara lain: layanan berupa petunjuk, layanan berupa reaksi tertulis seperti permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan, dalam kenyataan sehari-hari jelas layanan ini memang tidak terlepas dari layanan lisan, jadi antara layanan-layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam layanan menjadi

²⁴ Fanndi Tjiptono, *Service Management*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm, 97.

dambaan setiap orang disertai kualitas hasil yang memadai, hubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, ada tiga hal penting perlu di perhatikan sebagai berikut:

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia
- b. Adanya keterampilan khusus dalam menangani pekerjaan.
- c. Disiplin dalam waktu.

Pelayanan adalah segala kunci kesuksesan dan keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan, manakala dalam setiap kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak yang positif dalam organisasi atau perusahaan, yaitu mereka dapat bersaing dalam pelaksanaan pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak pelanggan untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang disediakan oleh organisasi/perusahaan itu sendiri.²⁵

2. Konsep Operasional

Untuk memudahkan melakukan penelitian ini penulis merasa perlu menjabarkan sebagai konsep yang ada di teoretis yang selanjutnya di operasionalkan. Hal ini perlu dilakukan agar ketika mengambil data dilapangan dapat diukur dan diamati.

²⁵ *Ibid*, hlm, 190.

Berdasarkan latar belakang pada konsep teoritis diatas, maka selanjutnya penulis merumuskan konsep operasional yang menjadi tolak ukur penulis dalam melakukan penelitian.

Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jama'ah Haji dan Umrah dikatakan baik apabila komponen pelayanan diibehikan secara maksimal:

1. Kesederhanaan pelayanan.
2. Kepastian waktu pelayanan.
3. Kejelasan pelayanan.
4. Kepastian biaya pelayanan.
5. Kedisiplinan petugas pelayanan.
6. Keadilan mendapatkan pelayanan.

G. Metode Penelitian

Di dalam pelaksanaan penelitian ini lebih lanjut, maka penulis menentukan metode sesuai dengan sasaran penelitian ini:

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di kantor PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru Jl. Khaharuddin Nasution No. 77 Pekanbaru.

2. Objek dan subjek penelitian

a. Objek penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jama'ah Haji dan Umrah.

b. Subjek penelitian

Sedangkan subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan dan jamaah Haji dan Umrah di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dari perusahaan ini yang berjumlah 20 orang dan jamaah Haji dan Umrah yang berjumlah 37 orang.

b. Sampel

Mengingat jumlah populasi tidak begitu banyak, maka penulis menetapkan keseluruhan populasi sebagai sampel.

4. Sumber data

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan dua sumber data yaitu:

- a. Data primer yaitu data yang penulis peroleh dari hasil observasi, wawancara dan angket.
- b. Data skunder yaitu data yang diperoleh dari instansi yang terkait melalui laporan-laporan, buku-buku dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah penelitian.

5. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan 3 (tiga) cara diantaranya:

- a. Observasi merupakan pengamatan secara langsung ke lapangan mengamati terhadap peranan PT. Silver Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah di Pekanbaru.
- b. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penulis dengan responden.
- c. Angket, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.²⁶
- d. Dokumentasi, yaitu dokumen-dokumen yang berkaitan permasalahan penelitian tersebut.

6. Teknik analisa data

Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.²⁷

Oleh karena itu, berdasarkan penyajian diatas, maka penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif kualitatif dengan persentase, anaralisa di bagi menjadi 2 pkelompok, secara kualitatif digambarkan dengan kata-kata dan kuantitatif dengan angka-angka analisa. Untuk memperjelas penelitian ini, penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

²⁶ Hartono, *Metode Penelitian*. (Zanafa. Pekanbaru:2011), hlm. 59.

²⁷ Moh. Nazir, Ph.D. *Metode Penelitian*, (Ghalia Indonesia. Jakarta.2003), hlm, 347.

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi atau jumlah

N = Total jumlah Responden²⁸

Dengan menggunakan tolak ukur sebagai berikut :

- 1) 76 % - 100 % termasuk dalam kategori sangat berperan.
- 2) 56 % - 75 % termasuk dalam kategori berperan.
- 3) 40 % - 55 % termasuk dalam kategori kurang berperan.
- 4) Kurang dari 40 % termasuk dalam kategori tidak berperan.

7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Berisi tentang, latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM : Bab ini berisikan tentang, gambaran umum lokasi penelitian sejarah PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Visi dan Misi PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, Struktur PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, draf Pedoman perusahaan,

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Rineka Cipta, Jakarta: 2006). Hlm. 130.

Program Kerja PT. Silver Silk Tour & Travel
Pekanbaru.

BAB III PENYADIAN DATA : Bab ini akan membahas mengenai penyajian data peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jama'ah Haji dan Umrah.

BAB IV ANALISA DATA : Bab ini menguraikan mengenai analisa data peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jama'ah Haji dan Umrah.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisikan tentang kesimpulan serta saran-saran yang diberikan dari peneliti agar dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.