



**PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI PT SHIROTUL
JANNAH KOTA PEKANBARU**

© Hak cipta milik UI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh :

KRIS OKTAVIANI
NIM. 11740424339

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2021

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.



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

J. HR. Soebriantia No. 155 KM. 18 Simpang Baru Pekanbaru Pekanbaru 28123 PO Box 1318 Telp. 0757 562223
Fax 0757 562252 Web www.uin-suska.ac.id Email: uin@uin-suskariau.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

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

Nama : Kris Oktaviani
NIM : 11740424339
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di FT Shirotol Jannah 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 terima kasih.

Pekanbaru, Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing

Imron Rasidi, S.pd., M.A., Ph.D
NIP. 198111182009011006

Perdamaian, M. Ag
NIP. 196211241996031001

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.



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

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Kris Oktaviani
 NIM : 11740424339
 Judul : Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 28 Januari 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Januari 2021

Dekan,

Dr. Nurdin, MA
 NIP. 19660620 200604 1015

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
Date: 2021.02.02 13:03:47 +07'00'

Dr. Masduki, M.Ag
 NIP. 197106121998031003

Penguji III

Drs. H. Syahril Romli, M. Ag
 NIP. 195706111988031001

Sekretaris/ Penguji II

Nur Alhidayatillah, M. Kom. I
 NIP. 130417026

Penguji IV

Dra. Silawati, M. Pd
 NIP. 196909021995032001



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

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: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : **Kris Oktaviani**
NIM : 11740424339
Judul : **“Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Shirotol Jannah Kota Pekanbaru”**

Telah diseminarkan pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 15 Mei 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, 16 September 2020

Penguji Seminar Proposal

Penguji I

Nur Alhidayatillah, M.Kom.I
NIP. 130417027

penguji II

Artis, M. Ikom
NIP. 196806072007011047



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 ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KRIS OKTAVIANI
 Nim : 11740424339
 Tempat/Tanggal Lahir : Natar, 21 Oktober 1998
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Judul Skripsi : **"Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Serta Undang-Undang yang berlaku.

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

Pekanbaru, 28 Januari 2021
 Yang Membuat Pernyataan,



KRIS OKTAVIANI
 11740424339



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 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail. iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Perdamaian, M. Ag

Pekanbaru, Desember 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Kepada Yth,

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Dekan

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

A.n. Kris Oktaviani

Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Kris Oktaviani NIM. 11740424339** dengan judul "**Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah 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 KasimRiau.

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 terima kasih,

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Perdamaian, M. Ag

NIP. 196211241996031001

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

PERAN MANAJER DALAM MENINGKTKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU

Oleh :
Kris OKtaviani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara, dengan mewawancarai manajer PT shirotol Jannah, wakil komisaris PT Shirotol Jannah, tiga orang jamaah PT Shirotol Jannah. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah cukup baik, serta kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan pada umumnya artinya manajer bertanggung jawab menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peran yang dilakukan manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengkonsolidasi tim untuk bekerja seefktif mungkin sesuai dengan tugas pokok masing-masing dari staff, agar tim dapat memerikan meningkatkan kepuasan jammah. Manajer pun berupaya untuk meningkatkan kepuasan jamaah dengan memaksimalkan semua sumber daya yang dimiliki.

Kata kunci : Peran Manajer, Meningkatkan Kualitas Pelayanan

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.

ABSTRACT

THE ROLE OF MANAGER IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE TO THE UMRAH PILGRIMS AT PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU

By :
Kris OKtaviani

This study aims to identify and describe the role of manager in improving the service quality of Umrah pilgrims at PT Shirotol Janaah Pekanbaru City. The method used in this research is descriptive qualitative methods to know the role of manager in improving the service quality of Umrah pilgrims. Data were collected from documentation, observation, and interview. Informants were the Manager of PT Shirotol Jannah, Deputy Commissioner of PT Shirotol Jannah, Three Umrah pilgrims of PT Shirotol Jannah. The results found in this study indicate that the role of manager in improving the quality of service for the Umrah pilgrims is quite good, and the quality of services provided is in accordance with service quality standards in general, meaning that manager is responsible for carrying out the duties and functions in improving service quality. The role played by manager in improving service quality is to consolidate employees to work as effectively as possible in accordance with their respective main tasks that have been arranged by the company, so that employees can provide good service to prospective pilgrims. The manager also strives to increase the satisfaction of prospective pilgrims by maximizing all available resources.

Keywords: Manager's Role, Improving, Service Quality.



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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatu

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru." Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad ShalallahuAlaihi wa Sallam yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta dan adik penulis, Ayahanda Sugeng Riyadi dan Ibunda Sarmiyati, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya. Dwi septiana yang mau membantu untuk menolong dan memberi support untuk penulis.
2. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M. Ag selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, M. Si selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Azni, M. Ag selaku Wakil Dekan III 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.

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Imron Rosidi, M.A., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Khairuddin, M. Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Perdamaian, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahannya serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. 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.
9. Junaidi, M.I.Kom, selaku Direktur PT Shirotol Jannah Tour&Travel.
10. Ibu Reni Angga selaku Komisaris PT Shirotol Jannah Tour&Travel yang telah membantu dalam penelitian penulis.
11. Teman-Temanku yang baik hati yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Putri Widya Lestrari, Umma Yasin, Cindy, Nurpazira. Semoga ALLAH SWT selalu memberi kesehatan untuk kita semua.
12. Senior-senior di Fakultas Dakwah dan Komunikasi yaitu Nadya Nabila, Nur Fauzy Lubis, Yuni Racmawati, Erlangga Dewantoro, Irfan Fakhurozi, Yang Telah Memberikan Masukan Demi Selesainya Skripsi Ini.
13. Teman-teman geng selamat datang Abdul Haris Habibi, Zul Ari saputra, Imam Wahyu, Ilham Sidik Permana, Yuri Paridinata, Putri Miftahul Jannah, Moh Akhrum.
14. Teman-teman Traveler.B yang selalu kompak dikelas yang tak dapat disebutkan satu persatu.
15. Teman-teman KKN 2020 Desa Karya Indah, Cindy, Elsha, Dini, Zira, Evi, Hendra, Ilham, Wizan, Adit, Umma, Ricky, Anto, Muhajir, Sakaria.
16. Teman-teman magang di PT Shirotol Jannah, dea pratiwi luana dan fitri.



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.

7. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2017 yaitu Nurhaviza, Kinanti Arumbinang, Zul Fahmi, Annisa Herman, Messy Syafitri, Reza Juanda, Annisa Dwi Cahyati, Dian syafitri, dan yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

8. Sahabat-sahabat ku tercinta Widya, Khofifah, Melisa, Nada, Lisa, yang telah memberikan dukungan dibalik layar, yang selalu memberikan motivasi-motivasi.

9. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas semua bantuan dan dukungannya, penulis ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh.

Pekanbaru, 28 Januari 2021
Penulis

KRIS OKTAVIANI
NIM 11740424339

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	3
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN	41
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
C. Sumber Data	41
D. Informan Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Validitas Data	45
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM	47
A. Sejarah Berdirinya PT Shirotol Jannah	47
B. Identitas Perusahaan	48
C. Visi dan Misi Shirotol Jannah	48

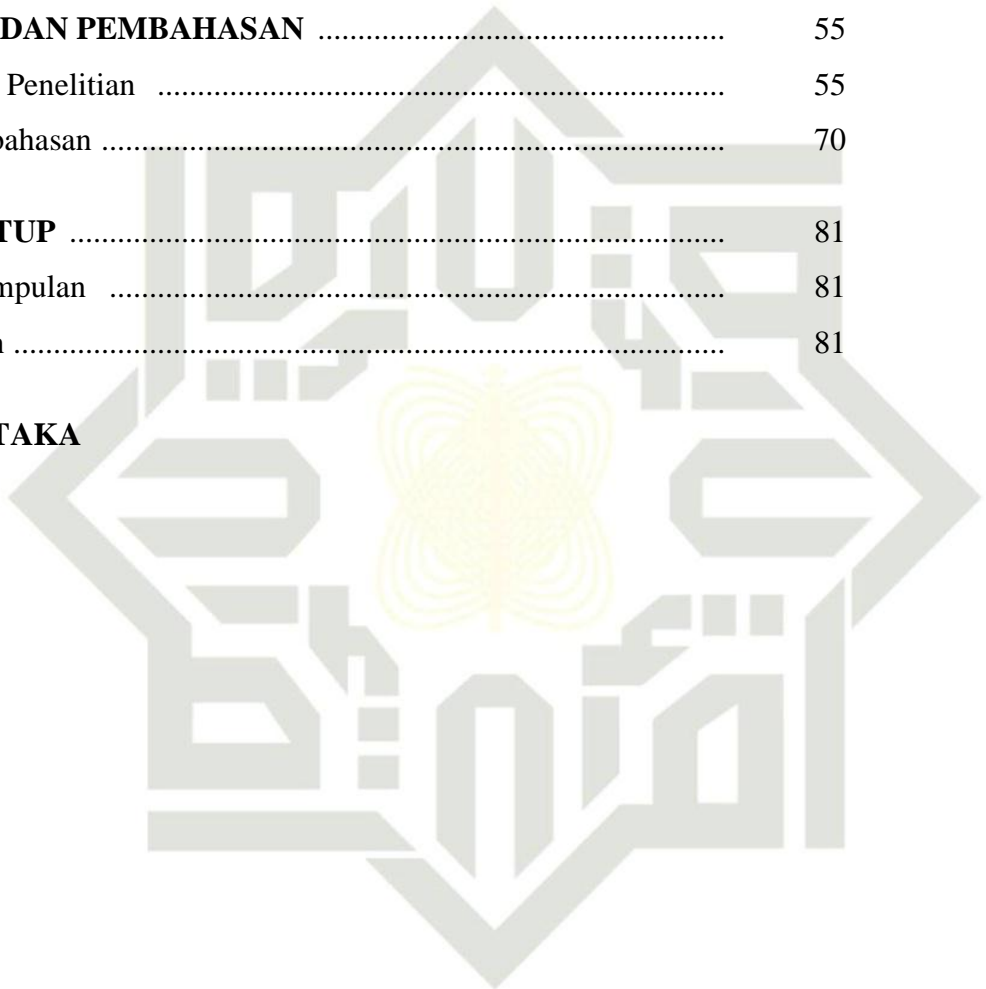


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

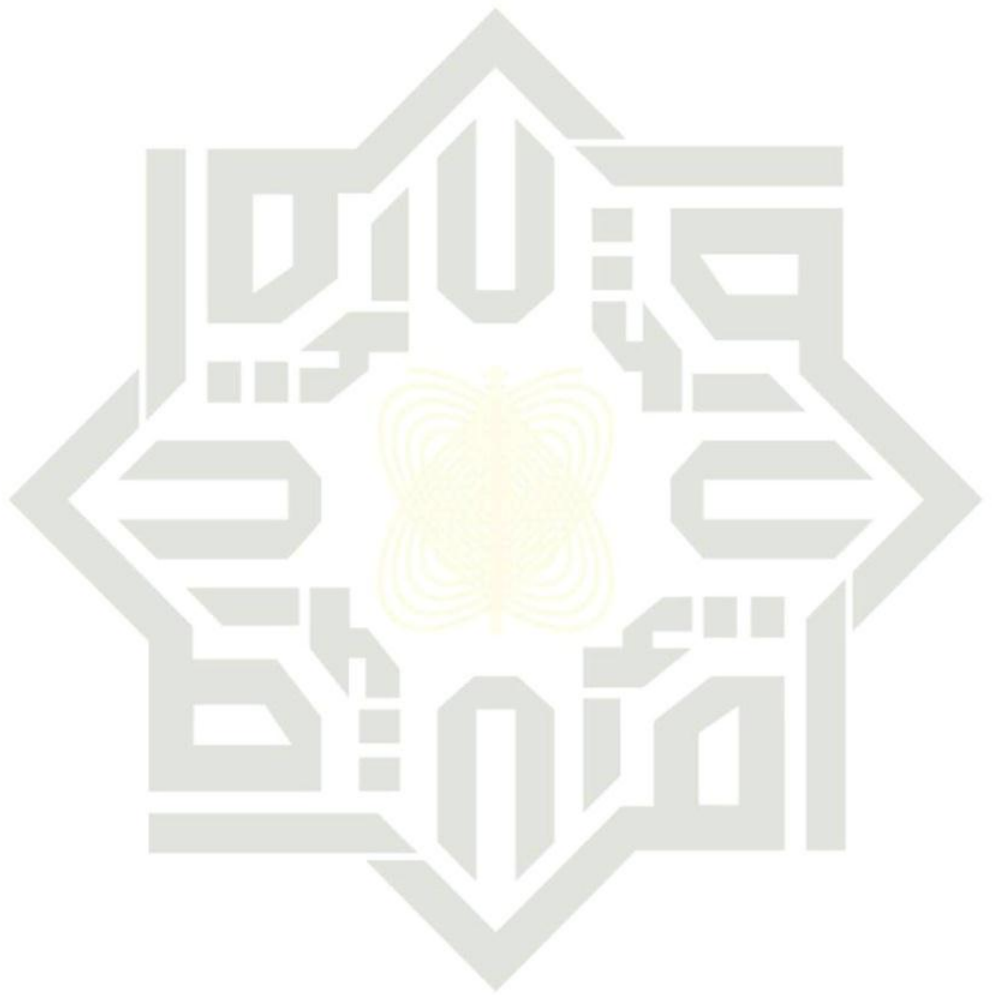
D. Program	49
E. Gambaran Keadaan Fasilitas	50
F. Logo PT Shirotol Jannah Tour&Travel	51
G. Paket Umroh Perusahaan	52
H. Struktur Organisasi PT Shirotol Jannah	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan	70
BAB VI PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Fasilitas Kantor	50
Tabel 4.2 Paket Umrah	52



UIN SUSKA RIAU

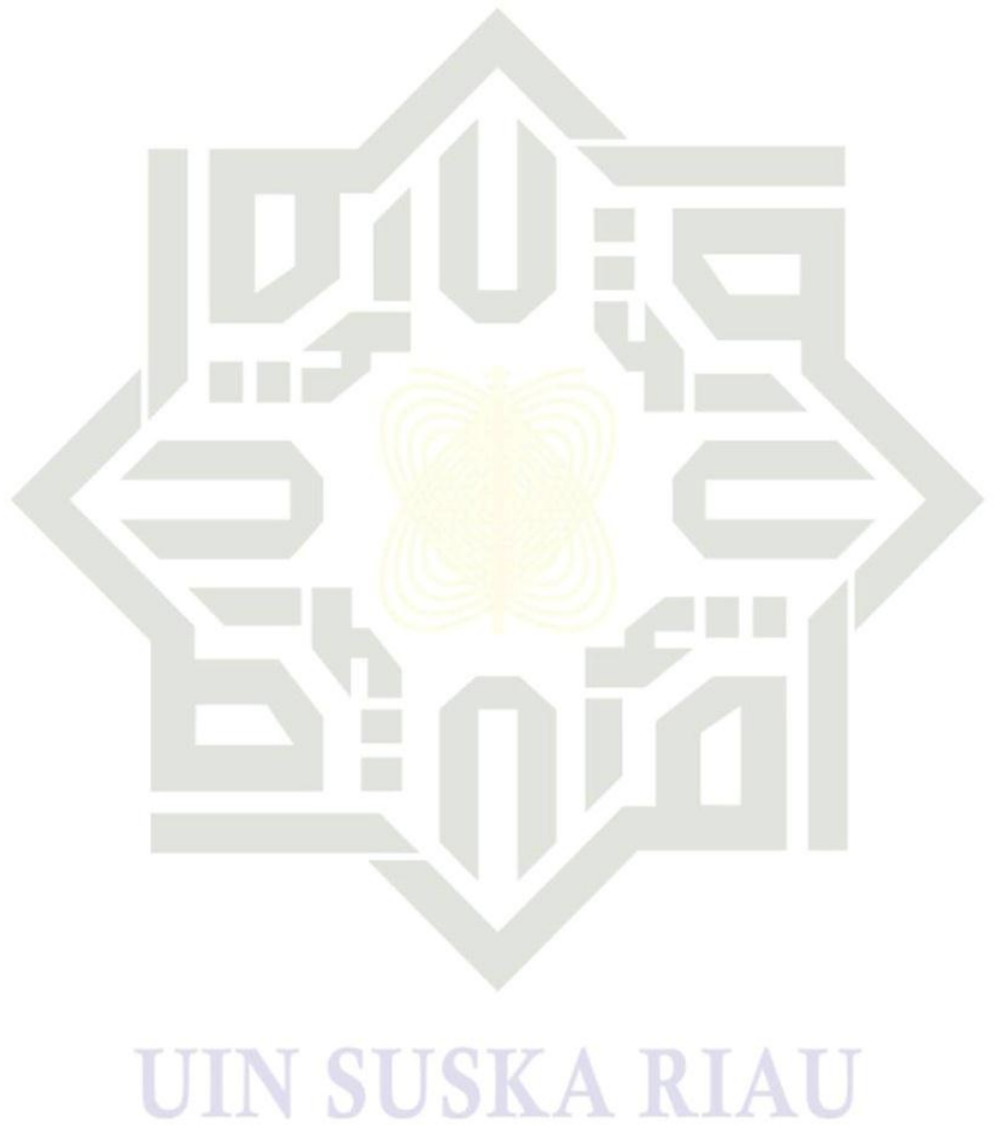
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. 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.

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 GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	40
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	53





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 I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu secara fisik maupun finansial. Umrah adalah mengunjungi baitullah dengan tujuan untuk beribadah kepada Allah SWT dengan cara yang telah ditentukan.¹ Ibadah umrah sendiri banyak diminati oleh kaum muslim yang ada diseluruh dunia tidak terkecuali Indonesia, yang dilatarbelakangi oleh faktor pendorong untuk melakukan kegiatan tersebut, salah satunya adalah lama masa tunggu untuk bisa melaksanakan ibadah haji.

Karena banyaknya peluang yang ada untuk melaksanakan umrah, hal ini menciptakan peluang bisnis yang besar untuk mendirikan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan (Travel Agent). Mereka semua berlomba-lomba serta menawarkan pembinaa, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda untuk sebuah popularitas perusahaan. Disinilah perusahaan-perusahaan biro travel perjalanan mengambil peran, dimana diantaranya ada yang menangani semata-mata hanya karena bisnis, ada juga karena panggilan dari Allah SWT.

Agar tujuan dari ibadah umrah terlaksana dengan baik serta mencapai target serta tujuan perusahaan, maka diperlukanya seorang manajer, manajer yang mengatur jalannya perusahaan, manajer dapat diartikan sebagai seorang pemimpin di dalam sebuah perusahaan yang memiliki kelebihan khusus dibidangnya sehingga mampu memberikan arahan kepada pegawainya, serta dapat membimbing pegawainya melakukan kegiatan dalam waktu bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Seorang pimpinan memulai jalannya suatu organisasi di suatu perusahaan dengan cara mengatur, memberikan arahan, mengawasi setiap apa yang di lakukan pegawainya,²

¹ Rr retno widyani, H.mansyur pribadi, *panduan ibadah haji dn umrah*, (Cirebon: swagati press, 2010), 13.

² Syamsul arifin, *leadership ilmu dan seni kepemimpinan* (Jakarta:mitra wacana media, 2012), 40.

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

sehingga pelaksanaan ibadah umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Seorang pemimpin sering disebut sebagai faktor utama dalam suatu organisasi yang ada diperusahaan sistem kegiatan terkoordinir dari kelompok orang yang bekerjasama mengarah pada tujuan bersama dibawah kewenangan dan kepemimpinannya, namun berhasil atau tidak nya suatu perusahaan tergantung dengan peran seorang manajer. Pemimpin harus memberikan motivasi, penyuluhan, pelatihan serta pengawasan terhadap kinerja pegawainya agar tugas masing-masing dari pegawai mencapai tujuan yang telah ditentukan serta ter-arah.³

Selain manajer ada hal penting juga harus ada didalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti pemberian pelayanan untuk para jamaahnya, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa oleh karena itu pentingnya mengetahui teoritis tentang batasan, pengertian serta factor yang ada pada pelayanan itu sendiri. Tuntutan para jamaah pada pelayanan tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para jamaah kepada pelayanan harus disikapi dengan memberikan pelayanan yang bagus. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan. Setiap pelaksanaan haji dan umrah harus melayani dengan baik dan secara professional untuk menghindari adanya komplek dari jamaah.

Peran manajer yang baik seharusnya mampu membangun komunikasi yang baik dengan para jamaahnya, bukan hanya sekedar melaksanakan SOP tugas serta tanggung jawab saja, namun juga harus dari hati untuk melayani jamaah yang ada agar jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena apapun yang dilakukan manajer didalam perusahaan sangat berpengaruh penting terhadap citra perusahaan.

PT Shirotol Jannah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa berperan membina dan menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah bagi

³ Reza Hafikar Suardi, *peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai*, skripsi fakultas ilmu social dan ilmu politik,(universitas hasanudin, 2017), 30.

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

masyarakat Indonesia khususnya di kota pekanbaru. Peran manajer sangat penting dalam melayani para jamaah, dari keberangkatan jamaah ketanah suci hingga tiba ditanah air, salah satu Travel Agent yang berusaha untuk memberikan yang professional kepada Jamaah nya. Selain untuk memenuhi kepuasan pelayanan pelaksanaan dalam beribadah, juga untuk mendapatkan image yang baik dari jamaah Umrah atas pelayanan Manajer yang akan membuat image perusahaan baik dimata Jamaah. Sebab keberhasilan dari suatu perusahaan dapat dilihat dari keberhasilan peran manajer kepada jamaah, karena kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh penulis, diperoleh data bahwa peran manajer dalam membangun hubungan *interpersonal roles* atau hubungan manusiawi dengan calon jamaah kurang maksimal, manajer tidak memberikan pelayanan yang sepenuhnya untuk para calon jamaah, manajer hanya melakukan SOP dan tugas nya saja, manajer tidak sepenuhnya melayani dengan hati, pelayanan yang diberikan oleh manajer terkesan cuek. Berdasarkan paparan diatas yang sudah dijelaskan sebelumnya, membuat penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi untuk menjawab gelar kesajaraan pada pada bidang haji dan umrah. Yang berjudul **“Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru”**.

B. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami maksud dan tujuan penulis penelitian ini disertakan menghindari adanya makna ganda dan interpretasi lain yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam memahaminya, maka penulis perlu membuat penegasan istilah pada kata-kata kunci yang terdapat dalam judul proposal skripsi yaitu **“PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU”**

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.

I. Peran

Menurut Katz dan Kahn Peran merupakan suatu tindakan yang dilakukan seseorang dengan berdasarkan karakternya dan kedudukannya. Hal tersebut didasari pada fungsi-fungsi yang dilakukan dalam menunjukkan kedudukan dan juga karakter kepribadian tiap-tiap manusia yang menjalankannya.⁴

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa peran merupakan perilaku seseorang yang menepati jabatan ataupun posisi tertentu dalam lingkup social maupun diperusahaan.

Manajer

Menurut James A.F Stonner Manajer merupakan seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengoordinasikan kegiatan-kegiatannya guna mencapai sasaran suatu organisasi.⁵

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajer merupakan seorang pemimpin didalam organisasi disuatu perusahaan yang mengarahkan pegawainya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Maka peran manajer dalam penelitian ini adalah: orang yang bertugas untuk merencanakan, mengorganisasikan, serta mengarahkan dan mengatur bagaimana timnya bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peran manajer dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. *Interpersonal roles* (peranan hubungan manusiawi)
- b. *Informational roles* (peranan informasi)
- c. *Decision role* (peranan pengambil keputusan)

Kualitas

Kotler mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.⁶

⁴<https://pendidikan.co.id/pengertian-peran-konsep-dan-jenisnya-menurut-para-ahli> Diakses pada tanggal 10 february 2020 jam 20.15

⁵ Wa Ode Zusnita Muizu & Ernie Tisnawati Sule, *manajemn dan perangkat manajemen baru* fakultas ekonomi dan bisnis padjajaran, pekbis jurnal, Vol 9 No.2

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.

Maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas adalah ukuran dari suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu.

4. Pelayanan

Menurut hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.⁷

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas seseorang didalam sebuah organisasi diperusahaan baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan para jamaah.

Kualitas Pelayanan

Menurut J. Supranto Kualitas Pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan.⁸

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau jamaah haji dan umrah yang telah memakai jasa perusahaan atau PT tersebut.

6. Jamaah

Jamaah adalah seseorang yang melakukan sesuatu dengan cara bersama-sama.⁹ Maka penulis menyimpulkan bahwa jamaah ada sekumpulan orang-orang yang melakukan ibadah umrah dengan cara bersama-sama.

Umrah

⁶ <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas/>, diakses pada tanggal 29 januari 2021 jam 14.55

⁷ Muhammad sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik* ,(Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), 83.

⁸ <https://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>, diakses pada tanggal 29 januari 2021, pukul 16.03.

⁹ <https://www.kompasiana.com/arifabdulwahid/5b6260ec5a676f314d213c35/jama-ah>, diakses pada tanggal 29 januari 2021, pukul 16.19.

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 ibadah sunnah yang multidimensi, baik dari sisi ruhani dan spiritualitas seorang muslim, begitu juga dengan dimensi fisik dan kemampuan materi.¹⁰

Maka penulis menyimpulkan bahwa umrah adalah mengunjungi baitullah untuk beribadah kepada ALLAH SWT.

8. PT Shirotol Jannah

PT Shirotol Jannah adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan (*Travel Agent*) yang memberikan pelayanan serta pembinaan untuk para calon jamaah, PT Shirotol Jannah terletak di sukajadi jl mangga.

Menurut J. Supranto Kualitas Pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan.

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kepuasan yang diberikan perusahaan kepada konsumen atau jamaah haji dan umrah yang telah memakai jasa perusahaan atau PT tersebut.

C. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apa Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah kota pekanbaru?

Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah

- a. Kegunaan Institusional

¹⁰Subkhani Kusuma Dewi, *Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual*, Vol. 26 No. 2 Juli 2017

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) Sebagai bahan informasi ilmiah bagi penelitian-penelitian yang ingin mengetahui bagaimana peran manajer dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah kota pekanbaru.
- 2) Untuk lebih memaksimalkan keahlian penulis sebagai calon akademik bidang manajemen dakwah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk menguraikan pembahasan masalah diatas. Maka penulis berupaya menyusun kerangka penelitian secara sistematis, agar lebih terarah dan mudah dipahami, serta tidak kalah pentingnya adalah disajikan nantinya mampu menjawab permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga tercapai tujuan yang telah ditentukan dengan sistematis sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN.

Bab ini berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.

Bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN.

Bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM.

Bab ini berisikan gambaran umum dan subjek penulisan.

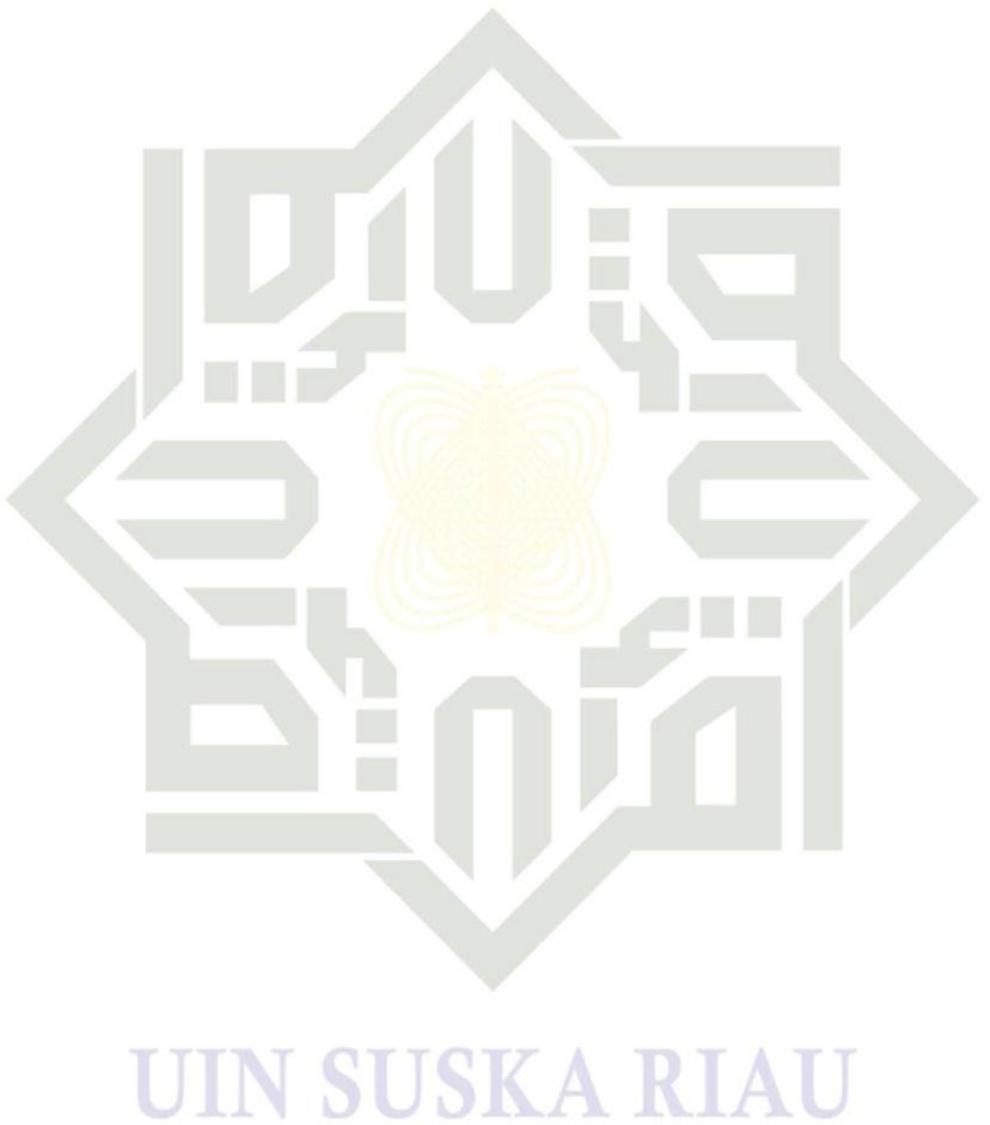
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian, pembahasan

BAB VI : PENUTUP.

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-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 TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Penelitian ini merupakan sebagai perbandingan dengan penelitian lain dan sekaligus melihat posisi-posisi penelitian ini maka perlu dilihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun beberapa kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu adalah:

1. Nurhilalayah “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan SMP 2 Sukawangi”. Penelitian ini sama-sama membahas tentang peran dan metode yang digunakan yaitu kualitatif, namun letak perbedaan dalam penelitian ini membahas tentang Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah. Dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kuliatas Jamaah Umrah, sedangkan yang dilakukan oleh Nurhilalayah itu menekankan kepada Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dengan latar belakang yang berbeda permasalahannya.¹¹

Penelitian kedua oleh Adilawati Taufiq “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa”. Penelitian ini sama-sama membahas tentang Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Metode yang digunakan yaitu Kualitatif, namun letak perbedaan dalam penelitian ini adalah Adilawati Taufiq membahas tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Agama, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah. Dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada Peran Manajer Dalam Meningkatkan

¹¹ Nurhilalayah, *Peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan SMP 2 sukawangi*, fakultas tarbiyah dan keguruan universitas islam negeri syarif hidayatullah, jakarta 2011

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.

Kualitas Jamaah Umrah, sedangkan Adilawati Taufiq menekankan pada Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dikantor Agama..Dengan latar belakang yang berbeda permasalahannya.¹² Penelitian yang ketiga oleh Trisna Saharawati “Peran Administrative Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pendidikan (Studi Kasus Di Smk 2 Ponorogo)”. Penelitian ini sama-sama membahas tentang meningkatkan kualitas pelayanan, namun letak perbedaan dalam penelitian ini adalah Trisna Saharawati membahas tentang Peran Administrative Kepala Sekolah, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah, keduanya sama-sama menggunakan Metode Penelitian Kualitatif, Dalam penelitian ini penulis lebih menekankan pada peran manajer dalam meningkatkan Kuliatas Jamaah Haji Dan Umrah, Sedangkan Peran Administrative Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pendidikan. Dengan latar belakang yang berbeda permasalahannya.¹³

B. Landasan Teori

1. Peran

Peran adalah sekelompok tingkah laku yang berhubungan dengan posisi atau sekelompok sosial dalam masyarakat.¹⁴ Suatu peran yang mengandung kekuasaan membawa harapan bahwa kesesuaian itu dilaksanakan untuk keuntungan organisasi sebagai suatu keseluruhan dan dalam kepentingan untuk mempertahankan kekuasaan. Dahrendorf menjelaskan bahwa apa yang terjadi sangat tergantung pada pilihan orang yang melakukan peran. Penejelasan dahrendorf sesuai dengan apa yang

¹²Adilawati Taufiq, *peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor urusan agama kecamatan somba opu kabupaten gowa*, fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri alauddin makasar, 2016.

¹³Trisna Saharawati, *peran administrative kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pendidikan (studi kasus di smk 2 ponorogo)*, fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan insiat agama islam negeri ponorogo, 2020.

¹⁴Pamela dan marylin, *langkah dasar dalam perencanaan riset keperawatan*, (Jakarta: buku kedokteran EGC, 2000), 37

dijelaskan oleh Weingart, yaitu tentang “*voluntarisme*”, suatu ide bahwa keteraturan sosial, peraturan-peraturan dalam kehidupan sosial tergantung pada pilihan individu.¹⁵

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan. Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Sedangkan menurut Gibson In Vancevich dan Donelly peran adalah seseorang yang harus berhubungan dengan 2 sistem yang berbeda, biasanya organisasi. Kemudian menurut Riyadi peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran.¹⁶

a. Hakikat peran

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang

¹⁵ I.B Wirawan, *teori-teori sosial tiga paradigme*, (Jakarta: Predamedia Group, 2015). 89

¹⁶ Syaron Brigitte Lantaeda, dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik Volume 04 No. 048, 2

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.

sama. Sutarto mengemukakan bahwa peran itu terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- 1). Konsepsi peran, yaitu: kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.
- 2). Harapan peran, yaitu: harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.
- 3). Pelaksanaan peran, yaitu: perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Kalau ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.

Adapun pembagian peran menurut Soekanto peran dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

- a) Peran Aktif Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya.
- b) Peran Partisipatif Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.
- c) Peran Pasif Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan dari agar memberikan kesempatan kepada fungsi fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.¹⁷

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu tindakan yang membatasi seseorang maupun suatu organisasi untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama agar dapat dilakukan dengan sebaik – baiknya.

¹⁷ Syaron Brigitte Lantaeda, dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik Volume 04 No. 048, 2

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. Peranan terhadap manajer

Menurut Ahmadi peranan adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Misalnya: dalam lapangan perusahaan, peranan soial dan pemimpin perusahaan ditentukan oleh pengharapan-pengharapan yang diminta orang lain padanya sebagai seorang pemimpin perusahaan. Di dalam masalah peranan, sering dibedakan dalam peranan sosial dan peranan individual. Peranan sosial adalah pengharapan-pengharapan kemasyarakatan (sosial) tentang tingkah laku dan sikap yang dihubungkan dengan status tertentu tanpa menghiraukan kekhususan orang yang mendukung status itu. Peran serta dapat pula dikenali dari keterlibatan, bentuk kontribusi, organisasi kerja, penetapan tujuan, dan peran. Parwoto mengemukakan bahwa peran serta mempunyai ciri-ciri:

- 1). Keterlibatan dalam keputusan: mengambil dan menjalankan keputusan.
- 2). Bentuk kontribusi : seperti gagasan, tenaga, materi dan lain-lain.
- 3). Organisasi kerja: bersama setara (berbagi peran).
- 4). Penetapan tujuan: ditetapkan kelompok bersama pihak lain.

Peran masyarakat sebagai subyek. Menurut Abdulsyani Peranan adalah suatu perbuatan seseorang atau sekelompok orang dengan cara tertentu dalam usaha menjalankan hak dan kewajiannya sesuai dengan status yang dimilikinya. Pelaku peranan dikatakan berperan jika telah melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status mempunyai status tertentu dalam kehidupan masyarakat, maka selanjutnya akan ada kecenderungan akan timbul suatu harapan-harapan baru.¹⁸

¹⁸ Trisnani, *Peran Kim Daerah Tertinggal Dalam Memanage Informasi Untuk Meningkatkan Pengetahuan Dan Keterampilan Masyarakat Sekitar*, Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika Volume2 6 Nomor 1 / April 2017, 32.

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.

Peran terhadap manajer adalah suatu hubungan yang saling bereratan untuk memberikan apa yang menjadikan hak serta kewajibannya untuk perusahaan yang dipimpinnya agar tujuan dari perusahaan berjalan secara efektif serta efisien.

2. Pengertian Manajer

Secara umum manajer dapat diartikan sebagai orang yang memiliki tanggung jawab atas bawahan dan sumberdaya-sumberdaya didalam organisasinya.¹⁹ Manajer juga dapat diartikan sebagai orang yang menjalankan manajemen dengan kata lain seseorang yang memegang jabatan tertentu didalam suatu perusahaan maupun didalam suatu organisasi yang memiliki hak dan kewajiban untuk mengelola keputusan serta melaksanakan seluruh tugas manajemen dengan menggunakan semua unsur manajemen yang ada.²⁰

Pada dasarnya seorang manajer merupakan seorang pemimpin namun manajer adalah pemimpin yang berada didalam suatu perusahaan, maka dari itu seorang manajer adalah seorang pemimpin untuk anggota-anggotanya. Pemimpin juga dapat dikatakan sebagai orang yang mengarahkan serta mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan orang-orang yang ada di dalam organisasi maupun perusahaan.²¹

Didalam Al-Quran ALLAH SWT telah berfirman dalam surah AL-Baqarah ayat 30 yang berbunyi :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ

Artinya: *ingatlah ketika tuhanmu berfirman kepada para malaikat "sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah dimuka bumi".*²²

Siswanto menspesifikasikan pengertian manajer yaitu, manajer bekerja dengan dan melalui orang lain (*Manager Work With And*

¹⁹ Irine Diana Sari Wijayanti, *Manajemen*, (Jogjakarta Mitra Cendikia Press) 2008, 4.

²⁰ Sri wilujen, *pengantar manajemen*, (yogyakarta: graha ilmu 2007), 5.

²¹ Veithzal rivai dan dedi mulyadi, *kepemimpinan dan perilaku organisasi*, (Jakarta PT raja grafindo,2011), 2.

²² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Ponegoro: CV Diponegoro, 2007), 6.

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.

Thought Other People), yang dimaksud adalah para bawahan, para supervisor dan manajer dalam hirarkir yang sama maupun berbedadalam organisasi. Manajer bertanggung jawab dan bertanggung gugat (*Managers Are Responsible And Accountable*), manajer bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan pekerjaan tertentu dengan berhasil, manajer juga dinilai dari sejauh mana kemampuan dalam mengatur tugas dan pekerjaan untuk dilaksanakan. Manajer menyeimbangkan persaingan tujuan dan menetapkan prioritas (*Managers Balance Competing Goal And Set Prioritie*), manajer dihadapkan pada sejumlah tujuan, permasalahan, dan kebutuhan organisasi yang seluruhnya berkompetitif.²³

a. Kepribadian pemimpin

Manajer dan pemimpin mempunyai cara yang berbeda dalam mengatur suatu organisasi maupun perusahaan. pemimpin menetapkan arah atau visi suatu perusahaan. pemimpin bertanggung jawab terhadap arah baru yang dituju oleh perusahaan.²⁴

Didalam agama islam adanya sistem yang luar biasa serta seimbang. Tidak adanya yang mengalahkan sisi satu dengan sisi lainnya. Mengatur hubungan dengan pegawainya atas dasar prinsip yang jelas serta hak dan kewajiban setiap pegawainya. Demi menjamin hak dan konsisten terhadap kewajiban yang telah ada, harus dipilih pemimpin yang baik. Semua itu untuk menjamin jalannya kerja sama dan dapat terlaksana sesuai dengan kewajibannya. Pemimpin harus memiliki sifat yang kuat apabila pemimpin kehilangan kekuatannya tidak akan ada yang percaya, hilang semua kepercayaan anggotanya. Kuat artinya layak, cerdas dan mampu melaksanakan tugas serta kewajibannya.²⁵

²³ Arif Yusuf Hamali dan Eka Sari Budihastuti, *pemahaman praktis administrasi, organisasi, dan manajemen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), 48

²⁴ Sopan Adrianto, *Peneroka Kepemimpinan Sekolah*, (Jakarta: PT Elex Nedia Komputindo, 2019), 50.

²⁵ Thariq M. As-Suwaidan dan Faishal Umar Basyarahli, *Melahirkan Pemimpin Masa Depan*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 22.

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.

Seperti yang dijelaskan di atas kepribadian seorang pemimpin harus lah baik dalam firman ALLAH SWT dijelaskan dalam surah Al-Maidah ayat 57

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا الَّذِينَ اتَّخَذُوا دِينَكُمْ هُزُؤًا وَلَعِبًا مِّنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِنْ قَبْلِكُمْ وَالْكَفَّارَ أَوْلِيَاءَ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil jadi pemimpinmu, orang-orang yang membuat agamamu jadi buah ejekan dan permainan, (yaitu) di antara orang-orang yang telah diberi kitab sebelummu, dan orang-orang yang kafir (orang-orang musyrik).*²⁶ *Dan bertakwalah kepada Allah jika kamu betul-betul orang-orang yang beriman.*

Ayat diatas menjelaskan bawah kita sebagai manusia jangan memilih pemimpin yang kafir, yang tidak perilakunya, agar disuatu saat tidak terjadi sesuatu yang tidak kita inginkan

b. Peran pemimpin

Peran seorang pemimpin didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan memiliki arti penting, karena sebanyak apapun sumber daya manusia yang ada didalam sebuah organisasi atau perusahaan itu memiliki kemamouan yang baik, tetapi jika tidak ada seorang pemimpin tujuan atau target tidak dapat tercapai. Seorang pemimpin harus dapat memotivasi pegawainya agar dapat bekerja dengan maksimal dan menghasilkan prestasi yang baik bagi perusahaan.²⁷

Adapun peran-peran seorang pemimpin dalam sebuah organisasi yaitu:

1. Pemimpin Sebagai Penentu Arah

Dapat kita ketahui bahwasanya didalam sebuah organisasi, baik *formal* maupun *nonformal* diciptakan sebagai suatu ajang tertentu untuk mencapai tujuan yang telah

²⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, (Ponegoro: CV Diponegoro, 2005), 117.

²⁷ Fricky f. jojo dan ridwan paputungan, *peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan dipustaka fakultas teknik universitas sam ratulangi manado*, acta diurna Vol 3 No 2, 2014, 4.

ditentukan. Baik dalam sifat jangka pendek maupun jangka panjang. Pada dasarnya setiap organisasi mengalami keterbatasan sarana dan prasarana yang tidak memadai, sedangkan agar dapat mencapai hasil yang memuaskan yang sifatnya jangka panjang membutuhkan sarana dan prasarana tersebut. Pada situasi dan kondisi yang berlangsung diharapkan seluruh jajaran yang berada didalam organisasi tersebut mampu menghemat agar tidak terjadinya pemborosan. Dalam kata lain arah serta tujuan yang hendak ditempuh dalam organisasi adalah memanfaatkan semua sarana dan prasarana yang tersedia dengan semaksimal mungkin.

Yang dapat mengendalikan semua itu agar tidak terjadi suatu kesalahan adalah seorang pemimpin yang mengatur semua yang ada didalam organisasi.²⁸ Tergantung tingkat jabatan seorang pemimpin yang ada di dalam sebuah organisasi, keputusan yang diambil dalam sebuah organisasi digolongkan sebagai, keputusan strategi, keputusan yang bersifat taktik, teknis, serta operasional. Perlu diketahui bahwa pada tingkat kepemimpinan seseorang tetap mengambil keputusan yang operasional, meski dalam jumlah sangat kecil. Begitupun sebaliknya seorang pemimpin tingkat rendah dapat memutuskan yang sifatnya strategi walaupun dalam jumlah yang sangat kecil.²⁹

2. Pimpinan sebagai wakil dan juru bicara organisasi
3. Pimpinan sebagai komunikator yang efektif
4. Pimpinan sebagai mediator
5. Pimpinan sebagai integrator

²⁸ Syamsul Arifin, *Leadership Ilmu Dan Seni Kepemimpinan*, (Jakarta: Mitra Kencana Media, 2012), Hlm. 104.

²⁹ Ibid. Hlm. 105.

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. Kegiatan dan Tugas Manajer

Manajer adalah mengatur tim dan manusia yang ada didalam perusahaan sesuai dengan nilai-nilai dan arahan yang sudah ditetapkan sebelumnya, manajer lebih menggunakan metode rasional. Bagaimana bekerja untuk mencapai target, mengatur apa yang harus dikerjakan masing-masing anggota tim.³⁰ Sebagai seorang manajer yang mengatur semua kegiatan ataupun aktivitas-aktivitas yang berada diluar maupun didalam perusahaan, manajer juga memiliki hak serta kewajibannya yang harus terpenuhi. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer ini adalah sebagai berikut

1. Kegiatan *Administratif (strategik)*

Berurutan pada kebijakan manajerial, strategic, penentuan vissi, misi, tujuan, perencanaan, pengorganisasian,serta pengawasan yang dilakukan oleh manajer didalam perusahaan. Dari penjelasan diatas didalam kegiatan Administratif ini meliputi pemrosesan kertas kerja, penyiapan dan administrasi anggaran, monitoring kebijakan dan prosedur, pemeliharaan stabilitas operasi.

2. Kegiatan teknik (*operatif*)

Mencakup kegiatan-kegiatan teknis, melakukan pengarahaan dan memotivasi, *supervise* dan komunikasi. Dari uraian diatas kegiatan ini meliputi pekerjaan dengan peralatan, pemecahan masalah teknis, serta pelaksanaan fungsi-fungsi teknis.

3. Kegiatan Pribadi

Kegiatan ini lebih kepada diri seorang manajer yang mengatur kegiatannya sendiri seperti: mengatur waktu, pengembangan karir pribadi, serta keterlibatan dalam kehidupannya sendiri.³¹

³⁰ Sopan Adrianto, Op.Cit., 50

³¹ Irine Diana Sari Wijayanti,. Op.cit, 7.

Tugas manajer secara umum adalah memecahkan serta mencari jalan keluar dari permasalahan yang timbul didalam sebuah perusahaan, namun, Bukan hanya memecahkan serta mencari jalan keluar dari permasalahan yang timbul serta kegiatan-kegiatan yang telah dijelaskan diatas saja, seorang manajer juga memiliki tugas penting didalam suatu perusahaan. Tugas tersebut meliputi:

- a. Manajer bekerja melalui orang lain
- b. Manajer memadukan dan meyeimbangkan tujuan-tujuan yang saling bertentangan dan menetapkan prioritas-prioritas.
- c. Manajer bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan
- d. Manajer harus berfikir secara analisis dan konseptual
- e. Manajer adalah seorang mediator
- f. Manajer adalah seorang politis
- g. Manajer adalah seorang diplomat
- h. Manjer mengambil keputusan-keputusan sulit.

Manajer dapat diklarifikasikan dalam tingkatan manajemen yaitu sebagai berikut:

1. Manajer lini pertama (*first line/lower*)
Tingkatan paling rendah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional, misalnya: Mandor, Supervisor, dll.
2. Manajer menengah (*Middle*)
Manajer menengah membawahi, mengarahkan dan mengawasi kegiatan-kegiatan para manjer lainnya dan terkadang juga mengawasi pegawainya. Misalnya: Kepala Departemen, Manjer Cabang, Kepala Bagian, dll. Manajer Puncak (*Top*)

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.

3. Manajer tertinggi ini terdiri dari sekelompok kecil eksekutif yang bertanggung jawab atas keseluruhan dari manajer-manajer hingga pegawainya.

d. Keahlian seorang manajer

Manajer adalah orang yang memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang baik diakui oleh organisasi untuk dapat memimpin, mengelolah, mengendalikan, mengatur serta mengembangkan organisasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.³² Pada umumnya ada beberapa keahlian (*skill*) yang harus dimiliki seorang manajer, yaitu :

- a) *Technical Skill*, yaitu kemampuan untuk menggunakan metoda-metode, peralatan dan teknik-teknik dalam menjalankan tugasnya
- b) *Human Skill*, yaitu kemampuan berkomunikasi, memahami, dan memotivasi orang lain sehingga mereka dapat bekerja dengan baik.
- c) *Conceptual Skill*, yaitu kemampuan intelegensi, verbal dan kemampuan memandang sebuah organisasi sebagai satu system kesatuan.
- d) *Design Skill*, yaitu kemampuan untuk memecahkan masalah dengan cara-cara yang menguntungkan perusahaan.

3. Peran Manajer

Peran dapat didefinisikan sebagai sekumpulan fungsi yang dapat dilakukan oleh seseorang sebagai tanggapan terhadap harapan-harapan daripada anggota penting system sosial yang bersangkutan dan harapan-harapannya sendiri serta jabatan yang diduduki didalam system sosial. Disamping itu pengertian peran adalah pola perilaku dari individu yang diharapkan dalam unit organisasi. Walaupun pengertian peran itu berbeda-beda, tetapi kesimpulannya bahwa peran merupakan suatu

³² Sopan Adrianto, Op.Cit., 2019, 42

fungsi yang harus dijalankan melalui pola perilaku seseorang dalam kedudukannya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Artinya, pencapaian tujuan suatu organisasi sangat ditentukan oleh peran seseorang yang menjadi bagian penting dari organisasi tersebut.

Manajer adalah seorang pemimpin didalam sebuah organisasi yang ada di perusahaan dengan kata lain didalam sebuah organisasi unsur pemimpin mempunyai peran yang sangat penting, karena sebuah organisasi mesiki telah memiliki sumber daya dan anggota yang memiliki kemampuan yang tertinggi, tetapi tanpa hadirnya seorang pemimpin tidak akan mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin harus memotivasi pegawainnya supaya mau bekerja secara maksimal dan menghasilkan prestasi kerja tinggi.

Seorang pemimpin harusnya *Inovatif* dan *Visioner* agar dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja keras dengan baik. Menurut Kartono K Pemimpin adalah Seorang Pribadi yang memiliki kelebihan khususnya kecakapan dan kelebihan disatu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas tertentu. Pemimpin memiliki peran yang dominan dalam menggerakkan, mengorganisasikan, dan mempengaruhi anggotanyadalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan tertentu.³³

Henry Mintzberg melakukan pengamatan tentang perilaku manajer sehari-hari. Menurut pengamatannya, Mintzberg memberikan kesimpulan bahwa seorang manajer melakukan peran-peran (*role*) tertentu, yang dibagi dalam tiga kelompok peran yaitu:

- 1) *Interpersonal roles* (peranan hubungan manusiawi), yaitu mencakup:
 - a. *The Figurehead Role* (Peranan Figure Bapak), yaitu peranan manajer sebagai symbol pimpinan perusahaan.

³³Fricky f. kojo dan ridwan paputungan, *peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan dipustaka fakultas tekink universitas sam ratulangi manado*, acta diurna Vol 3 No 2, 2014, 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.

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

- b. *The Leader Role* (peran pimpinan), yaitu manajer diharapkan menjadi pemimpin bagi pegawainya, mulai dari melakukan rekrutmen, memberikan pelatihan, dan motivasi pegawai untuk berusaha mencapai target perusahaan.
- c. *The Liaison Role* (Peranan Penghubung), yaitu menjadi penghubung baik dengan pihak di dalam perusahaan maupun dengan diluar perusahaan.
- 2) *Informational roles* (peranan informasi), yaitu
 - a. *The Recipient Role (Monitor)*. Manajer harus selalu aktif mencari informasi yang dapat bermanfaat bagi organisasi.
 - b. *The Disseminator Role* (Penyebarnya Informasi). Manajer harus mendistribusikan informasi yang diperoleh kepada pihak lain, baik di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.
 - c. *The Spokesperson Role* (Peranan Jurubicara). Manajer sebagai wakil perusahaan untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain, baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.
- 3) *Decision roles* (peranan pengambil keputusan), terdiri dari:
 - a. *The Entrepreneurial Role* (Kewirausahaan). Manajer mengambil keputusan-keputusan penting tentang ide-ide baru yang dapat memajukan perusahaannya.
 - b. *The Disturbance-Handler Role* (Penyelesai Gangguan). Manajer diharapkan dapat menyelesaikan gangguan-gangguan terhadap perusahaan, misalnya pemogokan kerja pegawainya, kelangkaan bahan baku, dan sebagainya.
 - c. *The Resource-Allocator Role* (Peranan Pembagi Sumber Daya). Manajer harus dapat mengalokasikan sumber daya perusahaan yang terbatas agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efisien.
 - d. *The Negotiator Role* (Peranan Perunding). Manajer melakukan negosiasi dengan pihak-pihak tertentu yang berhubungan dengan perusahaan, misalnya negosiasi dengan serikat pekerja.³⁴

³⁴ Sri Wilujen., Op.Cit, 8.

Para manajer memainkan peran penting didalam sebuah organisasi perusahaan. tanggung jawab mereka adalah mengambli keputusan, membuat laporan, menghadiri rapat, hingga merencanakan sesuatu bagi perusahaan. Manajer juga dapat diartikan sebagai seorang pemimpin yang mengatur perencaaa, perorganisir, pemimpin, pentetu arah, dan pengendali bagi perusahaan nya.³⁵

4. Kualitas pelayanan

a. Kualitas

Menurut Juran kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dengan manfaatnya. Sedangkan menurut Goetch dan Davis kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.³⁶ Kualitas jasa (pelayanan) adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁷ Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan baik keistimewaan langsung maupun *Atraktif*. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yng diperoleh langsung dengan melibatkan jasa yang mereka jual yang memiliki karakteristik unggul sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara tidak langsung dari mengkonsumsi produk tersebut.³⁸

Gaspersz Menjelaskan Dimensi Dari Kualitas Produk meliputi 8 dimensi yaitu terdiri:

1. *Performance*

Performance (Kinerja) yaitu karakteristik operasi pokok dari pokok inti dan dapat didefinisikan sebagai tampilan dari

³⁵ Acmad S.Ruky, *Sukses Manajer Professional Tanpa Gelar MM Atau MBA*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama , 2002), 23

³⁶ Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 8.

³⁷ Asmara Indahingwati, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspeltif Pelayanan Public*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 12.

³⁸ Lies Indriyatni, *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu. Unggaran Kabupaten Semarang, Jurnal Stie Semarang, Vol 3, No 2, 3*

sebuah produk sesungguhnya, kinerja merupakan cerminan bagaimana produk disajikan untuk para konsumen.

2. *Reliability*

Reliability (Keandalan) yaitu tingkat keandalan produk atau konsistensi keandalan sebuah produk dalam proses operasionalnya dimata para konsumen. *Reliability* ini juga merupakan ukuran kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu priode tertentu. Sebuah produk dapat dikatakan memiliki keandalan yang tinggi apabila dapat menarik kepercayaan dari konsumen terkait dengan kualitas.

3. *Features*

Features (Keistimewaan) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap dan dapat dedefinisikan sebagai tingkat kelengkapan atribut-atribut yang ada pada sebuah produk. Pada titik tertentu

4. *Conformance*

Conformance (Kesesuaian) dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasional memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana semua unit yang diproduksi identic dan memenuhi spesifikasi sasaran yang dijanjikan.

5. *Durability*

Durability (Daya tahan) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan dan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran usia produk yang diharapkan dalam kondisi normal/berat.

6. *Serviceability*

Serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diresparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan dan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran kemudahan memperbaiki suatu produk yang rusak atau gagal

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.

maka kesiapan perbaikan produk tersebut dapat diandalkan, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

7. *Aesthetics*

Aesthetics yaitu keindahan produk terhadap panca indera dan dapat didefinisikan sebagai atribut-atribut yang melekat pada sebuah produk, seperti warna, model atau desain, bentuk, rasa, aroma, dll. Atau elemen yang melengkapi fungsi dasar suatu produk sehingga performance sebuah produk akan menjadi lebih baik yang diharapkan oleh konsumen.

8. *Customor Perceived*

Customor Perceived (Kualitas Yang Dipersepsikan) yaitu kualitas yang dirasakan.³⁹

b. Pelayanan

Pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.⁴⁰ Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses kegiatan yang berupa jasa yang dimana proses tersebut menghasilkan nilai kepuasan tersendiri terhadap konsumen yang memakai jasa perusahaan yaitu pelayanan. Standar pelayanan harus ringkas, mudah, jelas, dan dapat dimengerti.⁴¹

Pelayanan memiliki arti luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen. Untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan yang unggul setiap karyawan harus

³⁹Deny Irawan Dan Edwin Japarianto, *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Ke Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No 2, 2013, 2.

⁴⁰Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profible*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Umum,2001),172.

⁴¹Sugiyanto, *Peranan Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Public Di Era Otonomi Daerah*, Stia Asmi Solo, Jurnal Bimbar Bumi Begawan, Vol 5 No 12 2012.

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.

memiliki keterampilan tertentu, diantara keterampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sika selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi yang baik, bisa memahami bahasa isyarat kosumen dan memahami kemampuan menangani keluhan kosumen secara professional.⁴²

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut fan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.⁴³

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan kosumen dapat diberikan secara maksimal.

c. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersediannya sarana dan prasarana yang baik

⁴²Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah Dikota Pekanbaru*, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No 2, 2017, 56

⁴³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), Cet Ke-2, Hlm. 205

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.

3. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah (konsumen) sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan jamaah (konsumen)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (konsumen)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh perusahann baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan para konsumen ataupun rangkaian perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.⁴⁴

Didalam hal ini penulis sendiri mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A VI, yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayaan prima, yang meliputi kemampuan dibidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang baik, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *Public Relation* sebagai instrumen dalam membein hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

sikap atau *Attitide* adalah prilaku yang ditonjolkan ketika menghadapi konsumen.⁴⁵

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan penampinal seseorang baik yang bersifat fisik maupun no fisik, yang mampu mefleksibelkan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

⁴⁴ Marianti Rahman, *Ilmu Administrasi*,(Makasar: CV Sah Media Makasar , 2017), 22

⁴⁵ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017, 31

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.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan perhatian akan kebutuhan dan kegiatan konsumen maupun pemahaman atas saran dan kritikan.

5. Tindakan

Tindakan adalah sebagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

6. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan konsumen.⁴⁶

Jadi pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat tersendiri bagi pelanggan dengan mewujudkan keinginan dalam diri konsumen. Sehingga pelayanan tersebut mempunyai nilai tersendiri bagi konsumen dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menyiapkan (*Mengurusi*) apa yang diperlukan seseorang. Kegiatan pelaksanaan haji dan umrah meliputi:

- a. *Administrasi*, adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.
- b. *Transportasi*, transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali kedaerah asal.
- c. *Akomodasi*, akomodasi adalah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. emberikan akomodasi penyelenggara harus memberikan akomodasi

⁴⁶ Ibid., 32

dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah.

- d. *Konsumsi*, kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas.
- e. *Kesehatan*, pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ketanah suci. Ini merupakan sebuah pelayanan yang harus diperhatikan kepada jamaah haji dan umrah.⁴⁷

Etika dalam islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Adapun konsep dalam al-qur'an tentang etika dan bisnis berporos pada nilai-nilai tauhid yang diyakini secara prinsip ia telah menjadikan empat pilar berikut ini:

1. *Tauhid*

Sistem etika islam yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep tauhid yang berhubungan dengan tuhan. Umat manusia tidak lain adalah wadah kebenaran dan harus memantulkan kemuliaannya.

2. Keseimbangan (adil)

Pandangan islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi Illahi mengenai keharmonisan alam. Keseimbangan atau keharmonisan melainkan suatu sifat yang dinamis yang mengarahkan kekuatan hebat menentang segenap ketidakadilan. Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Dalam segala bisnis yang dijalaninya, Nabi Muhammad Saw menjadikan nilai adil sebagai standar utama.

⁴⁷ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, Dan Wisata Agama*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2016), 134.

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.

3. Kehendak bebas

Ialah suatu kontribusi Islam yang paling orisinil dalam filsafat sosial adalah konsep mengenai manusia, “bebas” hanya tuhanlah yang mutlak bebas. Prinsip kebebasan ini pun mengalir dalam ekonomi islam, prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asa hukum ekonomi adalah halal.

4. Pertanggung jawaban

Selanjutnya Nabi Muhammad Saw mewariskan pula pilar tanggung jawab dalam kerangka dasar etika bisnisnya. Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggung jawaban dengan manusia, setelah menentukan data pilih antara yang baik dengan yang buruk.⁴⁸

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Sumarno Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluh kesah konsumen. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapatkan nilai yang lebih dari yang diharapkan.⁴⁹ Menurut Ismail dan Haron kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah suatu evaluasi, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan itu sendiri.

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan.

Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara

⁴⁸ Muhammad, *Tentang Etika Dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), Cet 1, Hlm. 11.

⁴⁹Ni Made Arie Sulistiyawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 4 No 8, 2015, 2319.

terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan Tjiptono mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingannya)

1. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menagunakan jasa.

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁵⁰

Agar dapat terlaksana. Hasil dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari standar kerja yang berlangsung, sudah dilakukan dengan baik atau

⁵⁰ Januar Efendi Panjaitan Ai Lili Yuliati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016,270.

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.

belum.⁵¹ Upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dicirikan dengan :

- a. Pelaksanaan pelayanan yang semakin mudah.
- b. Cepat dalam artian tidak.
- c. Prosedur tidak berbelit-belit (Edi Siswadi, 2012:162)

Di samping itu strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah peran dan posisi organisasi publik dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terdapat penyerahan jasa suatu perusahaan. Menurut Parasuraman Et Al Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu.

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.
- 2) Keandalan (*Realibility*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- 3) Keterangan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsive dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunn, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.⁵²
- 5) Perhatian (*Empaty*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

⁵¹ Fricky F. Kojo Dan Ridwan Papatungan, *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dipertustakaan Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, Acta Diurna Vol 3 No 2, 2014, 34.

⁵² Atep Adya Brata Op.Cit., 33

e. Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk bisa menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang di inginkan bagi travel Haji dan Umroh untuk memperbaiki kualitas, maka Travel harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku bagi biro travel. Keenam prinsip tersebut sangatlah bermanfaat dalam bentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan, dan jamaah.

Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan meliputi:

- 1) Kepemimpinan, strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari pemilik travel. Pemilih travel harus memimpin biro travel untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari pemilik travel maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap biro travel.
- 2) Pendidikan, semua personil biro travel dan karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peran eksekutif dalam implementasi strategi kualitas. Perencanaan, proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang di gunakan dalam pengarahannya biro travel untuk mencapai visinya.
- 3) *Review*, proses *Review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan (tidak berubah) dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas
- 4) Komunikasi, *Implementasi* strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *Stakeholder*.

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

- 5) Penghargaan dan pengakuan, penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang sangat penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi perlu di beri penghargaan dan prestasinya tersebut di akui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, baik itu bagi yang menerima penghargaan ataupun karyawan lainnya, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi biro travel dan bagi pelanggan yang di layani.⁵³

Haji dan Umrah

a. Makna Haji

Ulama Fiqih mendefenisikan haji dengan “menyengaja mendatangi Ka’bah untuk menunaikan amalan-amalan tertentu, atau mengunjungi tempat tertentu untuk melakukan amalan-amalan tertentu”. jadi pengertian haji adalah menyengaja mengunjungi Baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan syarat atau rukun tertentu, seta pada waktu tertentu pula. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama berhaji meliputi amalan-amalan yang dikelompokkan dan rukun, wajib dan sunnah haji.⁵⁴

Kesimpulan ini didapatkan dari Al Qur’an Surat Al-Imron ayat 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya “*adanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa*

⁵³ Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 177.

⁵⁴ Retno Widyani, *Panduan Ibadah Haji Dan Umrah*, (Yogyakarta: Swagati Press, 2010),

mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.⁵⁵

Menurut ilmu fiqih, manasik haji ada tiga komponen, yakni: rukun, wajib, dan sunnah. Termasuk komponen rukun haji, yakni: niat ihram, memakai ihram, wukuf di ‘Arafah, thawaf ifadhah; dan sa’i.

Termasuk komponen wajib haji, yakni: mabit di Muzdalifah, melempar jumrah; mabit di Mina, dan thawaf wada’. Dan termasuk sunnah haji, yakni: mandi, memotong kuku, memotong/merapikan rambut, Kholilurrohman – Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif memakai wewangian di tubuh, shalat sunnah ihram, doa memakai pakaian ihram, doa di Multazam/searah Multazam, shalat sunnah di belakang maqam Ibrahim, shalat sunnah di hijr Ismail, dll.

b. Hukum pelaksanaan ibadah umrah

Terkait dengan hukum pelaksanaan umrah terdapat perbedaan didalamnya, dan ditafsirkan berbeda-beda. Ada yang berpendapat wajib, ada pula yang berpendapat sunnah.

Diantaranya adalah imam Ahmad dan Imam Syafi’I yang mengatakan bahwa umrah hukumnya adalah wajib. Sedangkan menurut imam Hanafi dan imam Syafi’I umrah hukumnya sunnah Mua’akad (sunnah yang dianjurkan)⁵⁶

c. Syarat-syarat wajib haji

Syarat wajib haji adalah ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya. Maksudnya, apabila seseorang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan ini, maka baghinya untuk melaksanakan haji. Syarat wajib haji juga ada yang bersifat umu (pria dan wanita), da nada juga yang bersifat khusus (wanita). Syarat wajib haji yang bersifat umum yaitu.

⁵⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Dan Terjemahan*, (Ponegoro: CV Diponegoro, 2002), 62.

⁵⁶ Iwan Gayo, *Buku Pintar Haji Dan Umrah*, (Jakarta:Pustaka Warga Negara, 2012), 344

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

- 1) Muslim
- 2) Mualaf

Mualaf adalah orang yang telah dianggap cakap bertindak hokum. Seseorang yang belum dikenakan taklif hokum maka ia juga cakap bertindak hokum. Dasar pembebanan ini ialah baligh, berakal, dan punya pemahaman. Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah Saw, sebagai berikut: yang artinya “*diangkat pembebanan hokum dari tigas (jenis orang), yaitu orang tidur sampai dia bangun, anak kecil sampai ia baligh, dan orang gila sampai dia sembuh.*” (H.R. Bukhari)

- 3) Merdeka

Seorang budak tidak dikenakan wajib haji. Karena haji merupakan ibadah yang mengehebdaki waktu dan kesempatan, sedangkan seorang hamba sahaya (budak) sibuk dengan urusan majikannya dan tidak mempunyai kesempatan.

- 4) Memiliki kemampuan

Seseorang yang tidak memiliki kemampuan tidak dikenakan wajib haji. Hal ini berdasarkan firman Allah dalam Q.S Ali Imran:97 yang artinya “bagi siapa yang mampu diperjalanan.”

Menurut madzah syafi’I menentukan kriteria kemampuan yang meliputi tiga komponen, yaitu kekuatan badan atau fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan sampai ke tanah suci. Selain itu madzah syafi’I menentukan kriteria kemampuan yang meliputi tujuh komponen yaitu kekuatan fisik, kemampuan harta, tersedianya alat transportasi, tersedianya kebutuhan pokok yang akan dikonsumsi selama ditanah suci, perjalanan dan ditanah suci aman, jika seorang wanita maka ia harus ada mahramnya.

d. Syarat-Syarat Umrah

Tidak semua umat muslim dianjurkan untuk melaksanakan ibadah umrah. Karena agama islam memiliki syariat yang diturunkan kepada manusia bukan meberatkan, melainkan untuk menjaga dan

melindungi umat muslim. Adapun syarat-syarat untuk melaksanakan ibadah umrah adalah.

- 1) Islam, yaitu seorang yang beragama islam. Diluar dari agama islam tidak diperbolehkan melakukan ibadah Umrah.
- 2) Baliqh (dewasa) yaitu, seseorang yang telah masuk kedalam kategoridewa dan ditandai dengan mengalami masa haid bagi perempuan, dan mimpi basah bagi laki-laki
- 3) Aqil (berakal sehat) yaitu, orang yang memiliki akal sehat, dapat berfikir dengan baik dan mampu membedakan mana yang baik dan mana yang buruk.
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya), yaitu orang yang tidak terikat dengan siapaun.
- 5) Istita'ah (mampu), yaitu orang yang mampu beribadah dari segi fisik maupun financial.⁵⁷

e. Perbedaan Haji dengan Umrah

Haji dan umrah adalah ibadah yang menurut orang awam Indonesia sama-sama pergi ke Mekkah". Dalam praktek juga terdapat perbedaan, orang yang menjalankan urutan-urutan ibadah haji berarti ia sudah melaksanakan praktek umrah, karena umrah hanya terdiri dari niat, thawaf, dan sa'I, seraf tahallul. Sedangkan haji meliputi semua tata cara umrah ditambah wukuf di Arafah, bermalam di Muzdalifah dan Mina, serta melempar jumrah.

tempat suci yang paing utama saja, yaitu Ka'bah, dan Shafa-Marwah-Arafah, Minam Muzdalifah, dan sebagainya.

Para pengikut mazhab syafi'I dan hambali berpandangan bahkan 'umrah hukumnya *fardhu ain* (wajib bagi setiap individu) yang mampu, sebagaimana halnya ibadah haji. Kedua ibadah ini, sama-sama diperintahkan Allah untuk dikerjakan dan disempurnakan,

⁵⁷ Kementerian Agama RI, *Tuntutan Manasik Haji Dan Umrah*, (Jakarta:2018,62-63.

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. Wajib Umrah

Wajib umrah ada dua yaitu, Ihram dan Miqat serta menghindari larangan-larangan ihram. Pda dasarnya sama dengan wajib menurut tiap-tiap mazhab kecuali wukuf, mabit, dan melontar jumrah karena hal ini hanya ada didalam haji.

Menurut Ulama Hanafiyah wajib umrah ada dua yaitu Sa'I dan mencukur rambut, menurut Malikiyah wajib umrah tidak memakai pakaian berjahit dan menutup aurat, menutup kepala bagi laki-laki dan talbiyah. Menurut hanabila ada dua yaitu ihram dari miqat dan mencukur rambut.⁵⁸

PT. Shirotol Jannah

PT. Shirotol Jannah merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *ticketing*, haji dan ibadah umrah. PT. Shirotol Jannah juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dengan mengutamakan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan sehingga memberikan kepuasan.

Oleh karena itu permintaan maupun keinginan jama'ah harus diutamakan. Keberadaan tour travel haji dan umrah dimaksud untuk memudahkan bagi calon jama'ah. Seiring meningkatkan minat masyarakat muslim indonesia khususnya di riau untuk menyelenggarakan ibadah haji dan umrah otomatis akan mempengaruhi jumlah perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel haji dan umrah.

Dalam Undang-Undang No 1 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, ditegaskan bahwa penyelenggaraan haji yang bisa memberangkatkan jamaah adalah travel yang mendapatkan izin dari kementerian agama. Jika tidak melalui prosedur yang ada, berarti travel tersebut melanggar UU atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

⁵⁸ Miftahul Ulum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Regular Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Pada PT Alia Indah Wisata*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2016, 15

C. Kerangka Pemikiran

Agar peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka peneliti menetapkan kerangka pikir sebagai berikut:

Pertama menetapkan manajer sebagai teori utama, teori ini membahas tentang peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah Pekanbaru. Teori penelitian ini yaitu melalui peran menentukan visi dan misi yang pasti, peran untuk memastikan bahwa struktur, sistem dan proses operasional organisasi memberikan dukungan pada pencapaian dan peran untuk menggerakkan semangat dalam diri orang-orang dalam mengungkapkan bakat dan kreatifitas untuk mampu mengerjakan apapun dan konsisten dengan prinsip-prinsip yang dispakati. penelitian ini melakukan survei ke lapangan untuk menggali data informasi mengenai peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah di PT. Shirotol Jannah travel kota pekanbaru.

Ketiga, peneliti merancang konsep penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan kualitatif, dengan tujuan untuk menggali dari informan, dalam hal ini berkaitan dengan judul yang akan diteliti.

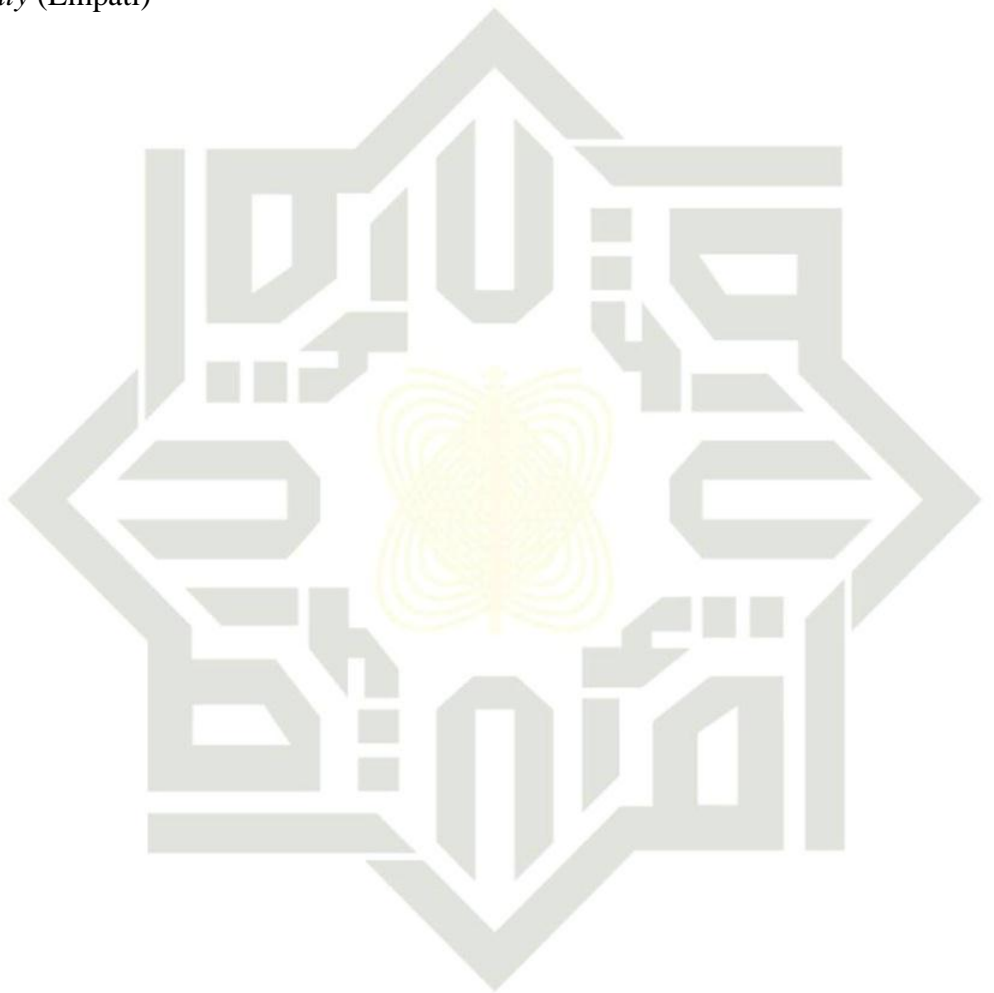
Keempat, untuk melihat dan memahami peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah PT. Shirotol Jannah kota pekanbaru. Penelitian melakukan analisis terhadap seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data mengenai peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah PT. Shirotol Jannah kota pekanbaru diperoleh dari informan penelitian. Peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah PT. Shirotol Jannah kota pekanbaru terlihat perannya, maka yang akan menjadi indikatornya adalah:

Peran

1. *Interpersonal roles* (peranan hubungan manusiawi)
2. *Informational roles* (peranan informasi)
3. *Decision role* (peranan pengambil keputusan)

Kualitas Pelayanan

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Realibility* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empaty* (Empati)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

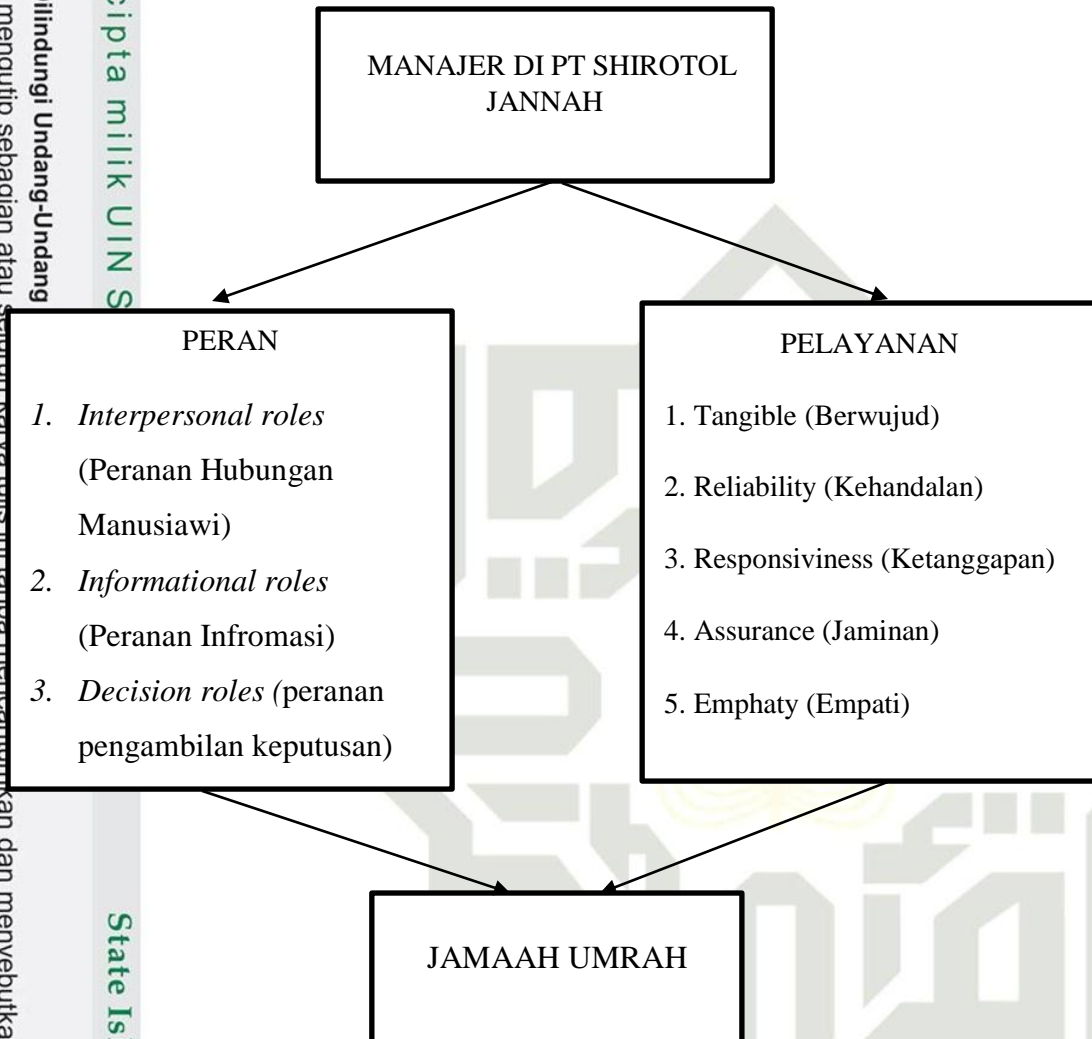
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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.



Gambar 2.1 :
Kerangka Pikir


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

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kualitatif* dengan menggunakan pendekatan *deskriptif* kualitatif. Istilah *deskriptif* berasal dari istilah bahasa Inggris to *describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan suatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Dengan demikian jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.⁵⁹

Penelitian *deskriptif kualitatif* ialah penelitian yang ditujukan untuk mengumpulkan data dan menguraikan keseluruhan persoalan yang akan diselesaikan. Penelitian ini diharapkan akan umum mengenai peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah kota Pekanbaru.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor PT Shirotol Jannah yang terletak di Sukajadi Jalan Mangga 41 Kota Pekanbaru.

Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Oktober 2020.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data atau informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Terkait dengan penelitian ini, data primer didapatkan dengan wawancara langsung kepada informan penelitian.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 230

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.

Sumber data primer juga berupa data yang digunakan dalam bentuk verbal atau kata kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang digunakan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.

Data Sekunder,

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku ilmiah, dan bahan bacaan yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis seperti table, catatan, notulen rapat, SMS, foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain lain yang dapat memperkaya data primer. Data sekunder pula dalam penelitian merupakan sumber data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang telah ada. Sehingga peneliti hanya memperoleh atau mengumpulkan data yang telah ada dan mencatat apa yang telah dilakukan. Maka dari itu peneliti dengan mudah memperoleh informasi data sekunder yang telah ada.⁶⁰

D. Informan Penelitian

Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* berupa ucapan atau tulisan atau perilaku orang yang diamati.⁶¹ Subjek dalam penelitian ini adalah manajer, staf atau pegawai, serta jamaah PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru, subjek berjumlah 6 orang dan berfungsi sebagai responden dari informan penelitian. Oleh karena itu penelitian akan menggunakan informan untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan selama penelitian. Informan adalah orang yang memberikan informasi.

Dengan pengertian ini informan dapat dikatakan sama dengan responden. Informan penelitian dipilih berdasarkan teknik *purpovise sampling* dimana informan diambil dengan berdasarkan pertimbangan subjektif

⁶⁰ Suharsimi Dan Arikunto, Op.Cit, 231

⁶¹ Lexy J Meong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 200)5,

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

penelitian, karena berdasarkan posisi jabatan informan berkaitan langsung dengan penelitian ini. Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah :

- 1). Direktur Utama PT Shirotul Jannah : Junaidi
- 2). Wakil Komisaris PT Shirotul Jannah : Reni Angga
- 3). Muthowifah PT Shirotul Jannah : Mulfani
- 4). Jamaah PT Shirotul Jannah : Hari Jummaulana
- 5). Jamaah PT Shirotul Jannah : ibu dedek
- 6). Jamaah PT Shirotul Jannah : ibu resi

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui dan mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶²

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek (partner penelitian) dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi ujung tombak kegiatan observasi yang dilaksanakan, seperti pemanfaatan tape recoder dan handycamera. Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gelajagejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatata secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (relibilitas) dan kesahihannya (validitasnya). Dalam penelitian ini menggunakan observasi mencari informasi lebih dalam mengenai objek yang menjadi masalah, dengan menggunakan alat bantu seperti buku, kamera, perekam suara, dapat membantu berjalannya observasi secara baik.⁶³

⁶² Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung:Alfabeta, 2012), 62

⁶³ Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar, Metodologi Penelitian Sosial, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 22

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

Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holisric dan jelas dari informan.⁶⁴ Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan informan lebih mendalam. Sebagai pegangan peneliti dalam penggunaan metode interview subjek adalah informan yang tahu tentang dirinya sendiri, tentang tindakannya secara ideal yang akan diinformasikan secara benar dan dapat dipercaya. Dengan demikian mengadakan wawancara pada prinsipnya merupakan usaha untuk menggali keterangan lebih dalam dari sebuah kajian dari sumber yang relavan berupa pendapat, kesan, pengalaman, pemikiran dan sebagainya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti sedang record ialah setiap pernyataan tertulis yang disusun secara perorangan atau lembaga untuk keperluan penguji suatu peristiwa. Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Jadi berdasarkan beberapa pandangan pakar penelitian kualitatif, dokumen dapat dipahami sebagai setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan maupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian.⁶⁵ Dengan teknik dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam macam tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan dalam bentuk peninggalan budaya, karya seni dan karya pikir.

⁶⁴ Djam'an Satori & Aan Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2011),54

⁶⁵ Dajunaidi Ghony&Fauzan Almanshur, Metode Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Ar Ruz Media, 2016), 40

F. Validitas Data

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui keaslian dan keabsahan data yang diperoleh, maka penelitian ini menggunakan teori validitas Triangulasi dan Perpanjangan Pengamatan. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Sementara Perpanjangan Pengamatan dilakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan data dengan perpanjangan pengamatan ini berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi, dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk, semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga tidak ada informasi yang drismebunyikan lagi.⁶⁶

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Teknik analisis data terdapat 4 langkah sebagai berikut.⁶⁷

1. Pengumpulan data (Data Collection) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data.
2. Reduksi Data (Data Reduction) Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh dilapangan studi.
3. Display Data (Data Display) Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

⁶⁶ M.Burhan, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya, Jakarta:Prenada Media Group, 2007, 76

⁶⁷ Agus Salim, Teori dan Paradigma Penelitian Sosial, Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006, h. 22-23.

Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (conclusion drawing and verification) Merupakan kegiatan akhir dari analisis data.⁶⁸

Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan, analisis data dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif dengan tujuan mengemukakan gejala-gejala secara lengkap didalam aspek yang diselidiki, agar jelas keadaannya, kondisinya, dan maksud dari data yang dikumpulkan.

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.

⁶⁸ Ibid., 24



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

A. Sejarah Berdirinya PT Shirotol Jannah

PT. Shirotol Jannah (SJ) adalah perusahaan manajemen perjalanan di Pekanbaru, Indonesia. Perusahaan ini hadir untuk membantu publik maupun perusahaan lain dalam mengelola wisata secara profesional dan hemat biaya. Perusahaan ini akan memberikan pelayanan terbaik dengan pengalaman yang paling mengesankan serta bermanfaat untuk publik. Perusahaan Shirotol Jannah tidak saja memberikan pelayanan wisata religi seperti umrah dan haji, tetapi juga melayani paket wisata alam, wisata bahari, wisata pendidikan, wisata budaya, wisata minat khusus atau perpaduan berbagai jenis wisata sesuai permintaan atau kebutuhan publik.

Bernaung dalam ranah hukum Perseroan Terbatas (PT) sebuah perusahaan jasa perjalanan wisata (tour and travel) bernama PT. Shirotol Jannah didirikan pada tahun 2010. Seperti namanya, PT. Shirotol Jannah (SJ) hadir untuk memberikan pelayanan terbaik dengan pengalaman yang paling mengesankan dan memberi manfaat sebesar-besarnya. Perusahaan Shirotol Jannah tidak saja memberikan pelayanan wisata religi maupun perjalanan umrah dan haji, tetapi juga melayani paket wisata alam, wisata religi, wisata bahari, pendidikan, wisata budaya, wisata minat khusus atau perpaduan berbagai jenis wisata sesuai permintaan atau kebutuhan dari konsumen.

Sebagai perusahaan resmi dan diakui pemerintah dengan akta notaris Annisa Oktalinda, SH, Mkn, dan telah disahkan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia bernomor keputusan AHU-37542-AH.01.01 tahun 2010 dengan daftar perseroan nomor AHU 0056735.AH.1.09. tahun 2010 tanggal 29 Juli 2010, tentunya sudah menjadi keharusan untuk selalu menjaga kepercayaan yang diberikan para customer atau tamu-tamu (masyarakat Indonesia maupun internasional) Shirotol Jannah. Disamping itu, diharapkan juga Shirotol Jannah dapat memberi kontribusi kepada masyarakat luas, bangsa dan ranah sebagai perusahaan swasta terbesar di tanah air. Seperti

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Komitmennya, “kepuasan konsumen (*customer*) merupakan kebahagiaan bagi Shirotol Jannah”. Untuk itu, Shirotol Jannah terus berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dengan meningkatkan pelayanan agar tetap selalu menjadi yang terbaik, terbesar dan benar-benar menjadi sebuah perusahaan perjalanan yang “hebat” dihati tamu-tamu (*customer*) Shirotol Jannah sebagaimana nama websitenya, WWW.TRAVELHEBAT.COM. Saat ini Shirotol Jannah berkantor dan berkedudukan di Jalan Mangga 41 Sukajadi, Pekanbaru Riau, Indonesia. Berikut *Company Profile* Shirotol Jannah, perusahaan dengan komitmen pelayanan bertandar tinggi.

B. Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Shirotol Jannah Umrah & haji (Tour and Travel)

Alamat lengkap : Jl. Mangga No. 41. Sukajadi

Kabupaten/Kota : Pekanbaru

Provinsi : Riau

No Telpn : +6276129076

Website : <http://www.travelhebat.com>

Bidang Usaha : Perjalanan Wisata

NPWP : 03.068.308.0-216.000

FDP : 040116307928

SIUP : 148/BUDPAR/SIO/BR/VII/2010

SITU : 2215/BPT/2010 NIA ASITA

(FM) : 0250/IV/DPP/2011

NK Kemhumham : AHU-37542.AH.01.01.Tahun 2010

C. Visi dan Misi Shirotol Jannah

Misi

Menjadi penyedia jasa tour dan travel serta terbaik, terbesar dan ter “HEBAT” di Indonesia yang memberikan kualitas pelayana terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata dan memberikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

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.

Visi

- a. Menghadirkan kegiatan operasional dan layanan terencana, tepat sasaran, serta pengalaman wisata yang tek ternilai dengan implelementasi praktis rofessi terbaik.
- b. Membantu praktisi bisnis kami dalam membuka dan memperluas pandangan global terhadap dunia dengan membantu mengembangkan potensi secara pofessional maupun personal
- c. Memberikan timbal balik investasi terbaik kepada pemegang saham dan mitra bisnis.
- d. Menjadi perusahaan menyediakan layanan transportasi dengan kualitas layanan prima.
- e. Menjadi perushaan yang selalu up to date dalam memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalanan.
- f. Menjadi perusahaan yang selalu respect terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
- g. Mengedepankan kepuasan, menggaransi uang pembelia tiket kembali apabila terjadi kelalaian pada kami, dengan komitmen itulah kami melakukan perbaikan terus-menerus.

D. Program

Membuka Cabang

Shirotol jannah berencana akan membuka cabang di daerah indonesia khususnya di daerah bandung, Jogja, dan solo dengan begitu Shirotol jannah akan memberikan kesempatan serta peluang yang bagus bagi para calon jamaah serta calon pegawai agar bisa dapat bekerja serta bergabung dalam.

Memperkuat program paket umrah promo di tahun 2021

Dengan adanya situasi seperti saat ini dimasa covid-19, semua travel yang ada di Indonesia khususnya dikota pekanbaru akan paket promosi kepada jamaah yang akan berangkat ke tanah suci untuk beribadah.

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.

Memperluas jaringan promosi khususnya diriau dan memperkuat tim promosi.

Shirotol Jannah akan memperluas jaringan dan memberikan peluang bagi jamaah yang jauh di ingin beribadah ke paa Allah SWT Shirotol Jannah memperluas Nama agar di kenal oleh banyak kalangan.

Perekrutan tim promosi

Shirotol Jannah akan memberikan peluang bagi mereka yang ingin bergabung dengan Shirotol Jannah Tour&Travel, shirotol jannah memberikan peluang bagi mereka untuk membantu agar shirotol jannah dapat diekenal engan orang banyak.

E. Gambaran Keadaan Fasilitas

Adapun fasilitas dikantor PT Shirotol Jannah. Ada ruang reservasi, ruang admin, ruang pimpinan, ruang file, serta ruang pantry dan toilet. Adapun gambaran keadaan fasilitas Shirotol Jannah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Fasilitas Kantor

No	Jenis Ruangan	Jumlah	Keterangan	Keadaan
1	Ruang Reservasi	1	Ruang untuk menerima pelanggan dan transaksi dengan pelanggan	Kondisi Baik
2	Ruang Admin	1	Ruang untuk admin dan aunting	Kondisi Baik
3	Ruang Pimpinan	1	Ruang untuk kerja pimpinan Dilengkapi dengan laptop, meja, kursi dan	Kondisi Baik
4	Ruang File	1	Dilengkapi dengan lemari meja kursi dan AC	Kondisi Baik
	Ruang pantry&Toilet	1	Dapur Dan alat masak, serta Toilet	Kondisi Baik

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. Logo PT Shirotol Jannah Tour&Travel


Gambar 4.1
Logo Perusahaan

Logo Perusahaan PT. Shirotol Jannah Sebagai sebuah perusahaan yang berkembang, secara umum logo diciptakan untuk mencerminkan layanan dan nilai. Namun, seiring perubahan dan pertumbuhan, adakalanya diperlukan redesain logo perusahaan tersebut. Hal inilah yang dilakukan PT Shirotol Jannah Tour & Travel, travel umroh Pekanbaru - Riau. Keputusan melakukan redesain logo perusahaan menjadi sebuah langkah bijak untuk menyegarkan dan memperkuat identitas perusahaan agar secara akurat dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada customer. Disisi lain, perubahan ini juga menjadi titik awal transformasi ke arah yang lebih baik lagi, dan totalitas pelayanan.

“Redesain logo ini memberi nuansa dan memperkuat identitas kita. Bila sebelumnya kami lebih banyak pada produk tiketing dan tour, sekarang kami lebih berfokus kepada penyelenggara umroh resmi. Saat ini dan kedepannya, core business kami pelayanan umroh,” ujar Junaidi Direktur Utama PT Shirotol Jannah kepada bertuahpos, Selasa.

Seperti diketahui, PT Shirotol Jannah merupakan perusahaan yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Totalitas dalam pelayanan kepada jamaah, menjadi salah satu misi utama Shirotol Jannah yang berpusat di Kota Pekanbaru. “Kita termasuk perusahaan yang memiliki izin resmi atau mengantongi SK PPIU dari Kementerian Agama RI,” ungkap Junaidi.

Dalam logo barunya, ada perpaduan warna hitam dan emas yang berbentuk gambar kabah. Selain itu terdapat juga warna emas pada tulisan Shirotol Jannah. Kesemuanya melambangkan fokus atau totalitas manajemen, dinamis, tanggung jawab, dan bijaksana dalam pelayanan. Selain itu, bila diperhatikan, bentuk gambar (logo) bangunan seperti kabah tersebut dari huruf SJ, yang berarti singkatan dari Shirotol Jannah. Melalui redasin logo ini, selanjutnya, Shirotol Jannah (SJ) akan mengambil langkah untuk menjadi pemain besar dan fokus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

G. Paket Umroh Perusahaan

PT Shirotol Jannah Tour & Travel Memiliki paket umroh tahun 2019 yaitu paket PASTI umroh 2019. Paket PASTI Umrah 2019 merupakan pilihan paket umrah terjangkau di Bulan Maret 2019 dari Shirotol Jannah Tour and Travel dengan level akomodasi setara dengan bintang empat (****). Dengan harga yang terjangkau, namun tetap memiliki fasilitas dan kenyamanan yang baik, termasuk jarak hotel yang cukup dekat. Paket PASTI umroh 2019 ini terdiri dari 3 paket yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Paket Umrah

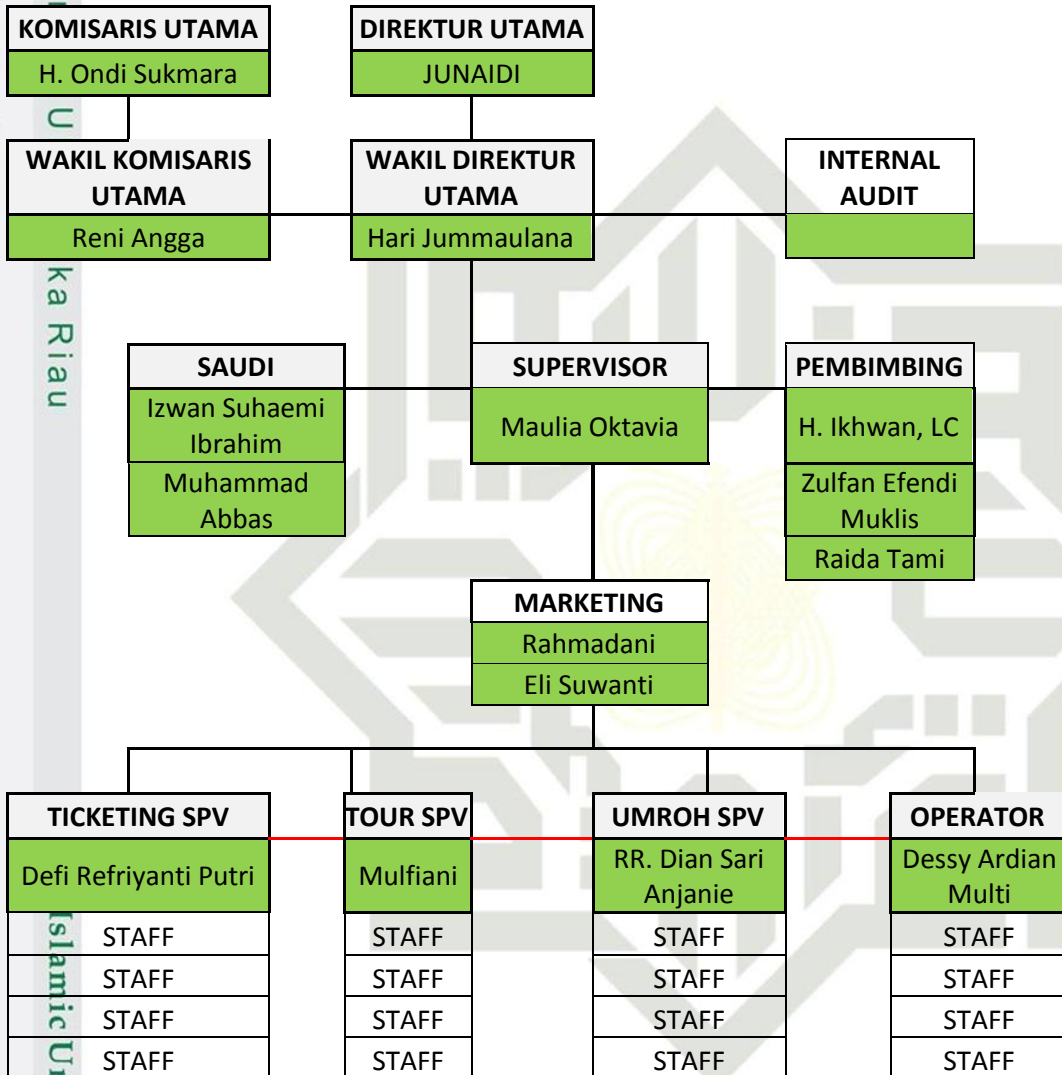
No	Jenis paket	Fasilitas	Harga Booking
1	Paket Quad Sekamar 4 Orang	hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter.	Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil
2	Triple Sekamar 3 Orang	Fasilitas hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter.	Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil
3	Paket Double Sekamar 2 Orang	Fasilitas hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter.	Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil.

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.

H. Struktur Organisasi PT Shirotol Jannah

**Struktur Organisasi
Pt. Shirotol Jannah Tour & Travel**



**Gambar 4.2
Struktur Organisasi**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

U

ka Riau

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.



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

Setelah penulis melakukan penelitian dan adanya data, teori serta analisis yang disajikan tentang Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah maka penulis menyimpulkan bahwa

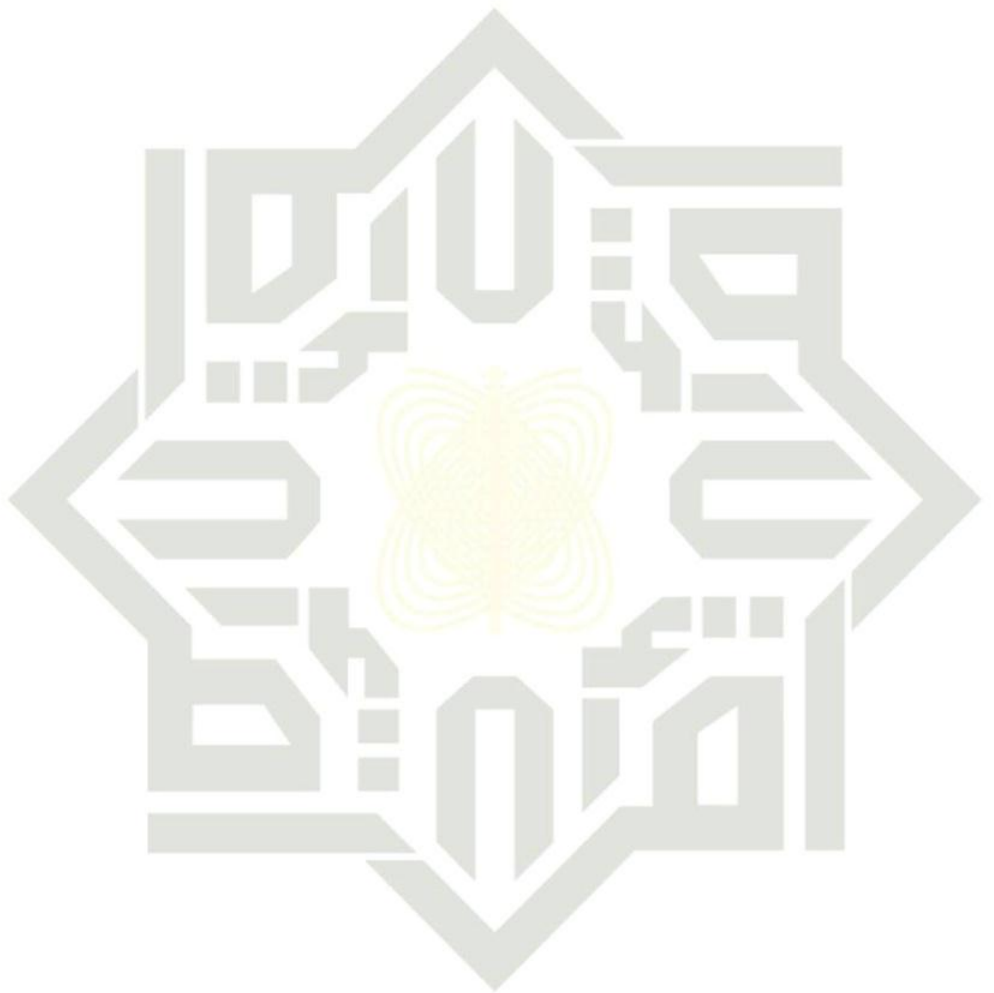
Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Shirotol Jannah. Dari segi perannya, manajer sudah memberikan peranan yang baik untuk para calon jamaah umrah agar calon jamaah merasa puas dengan peranan yang dilakukan oleh manajer diperusahaan. Manajer dalam menjalankan ke-tiga peran nya yaitu *interpersonal roles, informational roles, dan decision roles* dari ketiga peranan tersebut manajer mampu memberikan pelayanan yang baik untuk para calon jamaah dan perusahaan dikarenakan meningkatnya kuota jamaah dari tahun ketahun.

Dari segi kualitas pelayanan yang berikan sesuai dengan lima indikator yang ada kualitas pelayanan yang diberikan sudah terbilang cukup baik dengan adanya kenyamanan yang dirasakan oleh para calon jamaah serta rasa puas calon jamaah kepada perusahaan dengan apa yang mereka berikan.

B. Saran

1. Pegawai serta staff yang ada harus mampu mengikuti aturan-aturan yang telah dibuat oleh perusahaan.
2. Manajer harus sepenuh hati dalam memberikan pelayanan kepada jamaah bukan hanya SOP dan tanggung jawab saja.
3. Kekurangan manajer maupun pegawai serta anggota yang ada didalam perusahaan harus menjadi evaluasi bersama.
4. Mengadakan kontroling dan evaluasi setiap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada jamaah.

Bagi Peneliti Selanjutnya Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang peran manajer dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah.



UIN SUSKA RIAU

© 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.



DAFTAR PUSTAKA

AL-QURAN

Departemen Agama Ri. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Ponegoro: Cv Diponegoro, 2007.

BUKU

Adianto Sopan, *peneroka kepemimpinan sekolah*. Jakarta: PT Elex media komputindo, 2019.

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta, 2013.

As-Suwaidan, Thariq M Dan Faishal Umar Basyarahli. *Melahirkan Pemimpin Masa Depan*. Jakarta: Gema Insani, 2005.

Bilson. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profible*. Jakarta:Gramedia Pustaka Umum,2001.

Brata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2017.

Burhan M. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta:Prenada Media Group, 2007.

Gayo, Iwan. *Buku Pintar Haji Dan Umrah*. Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2012.

Ghony Dajunaidi & Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar Ruz Media, 2016.

Hamali Arif yusuf & eka sari budihastuti, *pemahaman praktis administrasi, organisasi, dan manajemen*. Jakarta: prenadamedia group, 2019.

Hayani, Nurrahmi. *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru:Benteng Media, 2014.

Indahingwati, Asmara. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Public*, Jakarta:Mitra Wacana Media, 2011.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.

Kementerian Agama RI. *Tuntutan Manasik Haji Dan Umrah*, Jakarta:2018.

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 mengemukakan 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.

Marilyn Dan Pamela, *Langkah Dasar Dalam Perencanaan Riset Keperawatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2000.

Meeng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remja Rosdakarya, 2005.

Muhammad. *Tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.

Rahman, Marianti. *Ilmu Administrasi*. Makasar: CV Sah Media Makasar. 2017.

Rivai, Veithzal Dan Dedi Mulyadi. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta Pt Rajagrafindo, 2011.

Ruky, Acmad s. *sukses manajer professional tanpa gelar MM atau MBA*, Jakarta: PT Gramedia pustaka utam, 2002.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta Pt. Rajagrafindo Persada, 2003.

Salim, Agus , *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tirta Wacana, 2006.

Satori Djam'an&Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Syamsul, Arifin. *Leadership Ilmu Dan Seni Kepemimpinan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.

Usman Husaini&Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta; Bumi Aksara, 2011.

Widnyani Rr Retno, H.Mansyur Pribadi. *Panduan Ibadah Haji Dn Umrah*. Cirebon: Swagati Press, 2010.

Wijayanti, Irine Diana Sari. *Manajemen*. Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008.

Wilujen, Sri. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.

Wiliwan I.B, *Teori-Teori Sosail Tiga Paradigm*, Jakarta: Predamedia Group, 2015.



SKRIPSI DAN JURNAL

Hasmi, Dkk, *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Public Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dikelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*, Jurnal Mirai Management, Vol 1 No 2, Oktober 2016.

Indiyatni Lies. *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Unggaran Kabupaten Semarang*. Jurnal STIE Semarang, Vol 3, No 2

Irawan Deny Dan Edwin Japarianto. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Ke Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No 2, 2013.

Jayanti Nur Dwi. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Dilegend Premium Coфе Yogyakarta*, Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik, Univeritas Negeri Yogyakarta, 2016.

Kojo, Fricky F Dan Ridwan Papatungan. *Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Diperpustakaan Fakultas Tekink Universitas Sam Ratulangi Manado*, Acta Diurna Vol 3 No 2, 2014.

Mudiantoro, Atsatalada. *Pengaruh Dimensi Kulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Sumber Alam*, Diponegoro Journal Of Management Volume 1 Nomor 1, 2012

Muzu, Wa Ode Zusnita Dan Ernie Tisnawati Sule. *Manajemn Dan Perangkat Manajemen Baru*. Fakultas Ekonomi Dan Bisni Padjajaran, Pekbis Jurnal. Vol 9 No.2.

Nurhilalayah, *Peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan SMP 2 sukawangi*, fakultas tarbiyah dan keguruan universitas islam negeri syarif hidayatullah, jakarta 2017.

Oktavia Yesi Dwi. *Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Dikoperasi Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Sahara Tulungagung*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung. 2018.

Panaitan Januar Efendi, Ai Lili Yuliati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.

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.

Purwama Adhy Dan Ilah Sailah. *Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas melalui Metode Servqual*, Jurnal Manajemen/Volume Xxi, No. 03, Oktober 2017.

Saminan Arini Mardi Jayatri, *Hubungan antara Peranan Manajer dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara X (PERSERO) di PG. Toelangan Sidoarjo*, INSAN Vol. 12 No. 01, 2010.

Sulistiyawati Ni Made Arie. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol 4 No 8. 2015.

Taufiq, Adilawati, *peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor urusan agama kecamatan somba opu kabupaten gowa*, fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri alauddin makasar, 2016.

Trisna Saharawati, *peran administrative kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima pendidikan (studi kasus di smk 2 ponorogo)*, fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan insitut agama islam negeri ponorogo, 2020.

Triyono, *Manajer Dan Pengelolaan Pada Era Milenium*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang. Value Added, Vol.6, No.2, 2010.

Wahab Wirdayani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industry Perbankan Syariah Dikota Pekanbaru*. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No 2, 2017.

Syaron Brigitte Lantaeda, Dkk. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon*, Jurnal Administrasi Publik Volume 04 No. 048.

Trisnani, *Peran Kim Daerah Tertinggal Dalam Memanage Informasi Untuk Meningkatkan Pengetahuan Dan Keterampilan Masyarakat Sekitar*, Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika Volume2 6 Nomor 1 / April 2017.

INTERNET

[Http://Ciputrauceo.Net/Blog/2016/2/18/Kualitas-Pelayanan-Dimensi-Dan-Cara-Mengukurnya](http://Ciputrauceo.Net/Blog/2016/2/18/Kualitas-Pelayanan-Dimensi-Dan-Cara-Mengukurnya). Diakses Pada Tanggal 11 Februari 2020 20.00.

[Https://Pendidikan.Co.Id/Pengertian-Peran-Konsep-Dan-Jenisnya-Menurut-Paraahli/](https://Pendidikan.Co.Id/Pengertian-Peran-Konsep-Dan-Jenisnya-Menurut-Paraahli/). Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2020 Jam 20.15.



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.

[Http://Www.Onoini.Com/Pengertian-Manajer/](http://Www.Onoini.Com/Pengertian-Manajer/). Diakses Pada Tanggal 10 Februari

WAWANCARA

Wawancara dengan bapak junaidi, M.Ikom selaku Direktur utama PT shirotol jannah kota pekanbaru pada tanggal 20 desember 2020.

Wawancara dengan ibuk reni selaku wakil komirsaris PT shirotol jannah kota pekanbaru pada tanggal 19 desember 2020.

Wawancara dengan ibuk dedek selaku jamaah shirotol jannah kota pekanbaru pada tanggal 18 desember 2020.

Wawancara dengan pak hari selaku jamaah shirotol jannah kota pekanbaru pada tanggal 18 desember 2020.

Wawancara dengan ibuk mulfani selaku muthawifah PT shirotol jannah kotapekanbaru pada tanggal 23 desember 2020.

Wawancara dengan ibuk essy selaku jamaah shirotol jannah kota pekanbaru pada tanggal 18 desember 2020.



- 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

Peran

Interpersonal Roles (Peranan Hubungan Manusiawi)

Bagaimana peran manajer dalam membangun hubungan yang baik dengan jamaah

Bagaimana peranan manajer sebagai pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Apakah manajer memberikan reward atau penghargaan kepada pegawai yang memiliki kinerja yang baik

d. Bagaimana manajer memberikan pengarahan kepada pegawai terkait dengan pelayanan yang diberikan

2. *Informational Roles* (Peranan Informasi)

a. Apakah manajer selalu memberikan informasi secara transparan kepada pegawai atau jamaah mengenai perusahaan dan ibadah umrah

b. Apakah bapak selalu aktif mencari informasi yang bermanfaat bagi perusahaan? Melalui siapa ?

Informasi seperti apa yang bapak berikan kepada karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan?

Apa hambatan yang bapak rasakan pada saat menyampaikan informasi kepada jamaah, ataupun pegawai

Decision Roles (Peranan Pengambilan Keputusan)

Bagaimana sikap manajer dalam mengampil keputusan guna memberikan pelayanan yang baik bagi jamaah

Bagaimana upaya yang manajer peningkatan kinerja dan rasa tanggung jawab pada karyawan

Apakah bapak pernah mengambil keputusan yang sulit? Kapan?

Upaya seperti apakah yang bapak berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan



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.

Kualitas Pelayanan

Dimensi Tangible

- a. Bagaimana penampilan pegawai, staff atau karyawan saat memberikan pelayanan untuk para calon jamaah. ?
- b. Bagaimana kondisis kantor PT Shirotol Jannah ?
- c. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan ?
- d. Apakah pegawai sudah disiplin ataupun tepat waktu dalam memberikan pelayanan untuk calon jamaah,?

Dimensi Reliability

- a. Apakah pegawai berhati-hati dalam melayani calon jamaah ?
- b. Apakah perusahaan memberitahukan standar pelayanan yang jelas kepada calon jamaah?
- c. Apakah pegawai mampu mengoperasikan fasilitas di kantor untuk memberikan pelayanan calon jamaah?

3. Dimensi Responsiveness

- a. Bagaimana respon pegawai dalam melayani calon jamaah?
- b. Apakah proses pelayanan yang diberikan pegawai cepat dan tepat?

4. Dimensi Assurance

- a. Apakah proses pelayanan yang diberikan pegawai memiliki jaminan untuk para calon jamaah ?

Dimensi Empaty

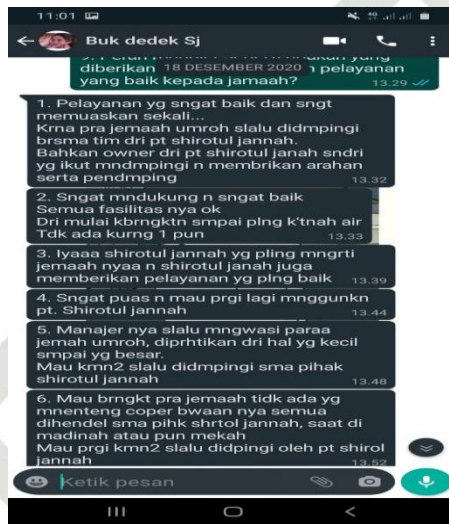
- a. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan calon jamaah saat proses pelayanan?
- b. Bagaimana pegawai melayani calon jamaah ?
- c. Apakah pegawai membedakan calon jamaah saat memberikan pelayanan?

Lampiran II

PEDOMAN DOKUMENTASI

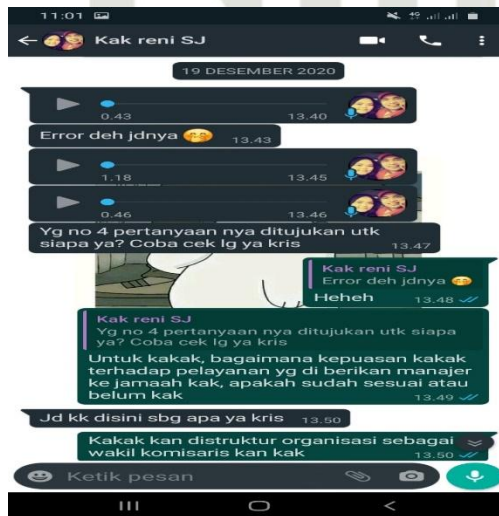
Dikarenakan situasi serta kondisi yang tidak memungkinkan peneliti melakukan wawancara langsung kantor Shirotol Jannah, maka peneliti mewawancarai melalui via whatsapp yang telah disetujui kedua belah pihak.

Gambar I : wawancara dengan jamaah PT Shirotol Jannah ibuk dedek



Gambar II

Wawancara bersama ibuk reni selaku wakil komisaris PT Shirotol Jannah.

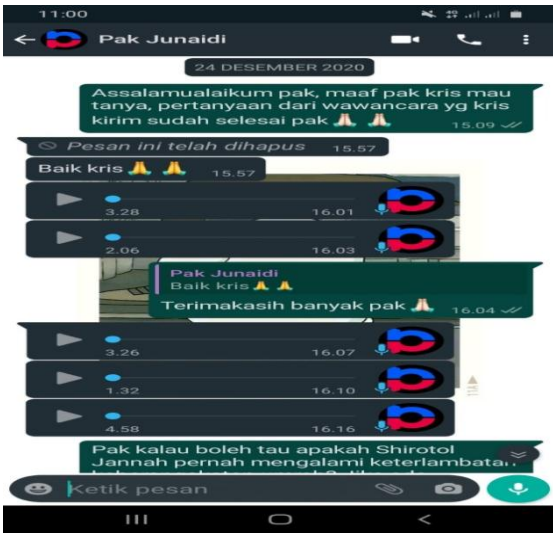


Gambar III wawancara bersama pak junaidi selaku direktur utama PT Shirotol Jannah.

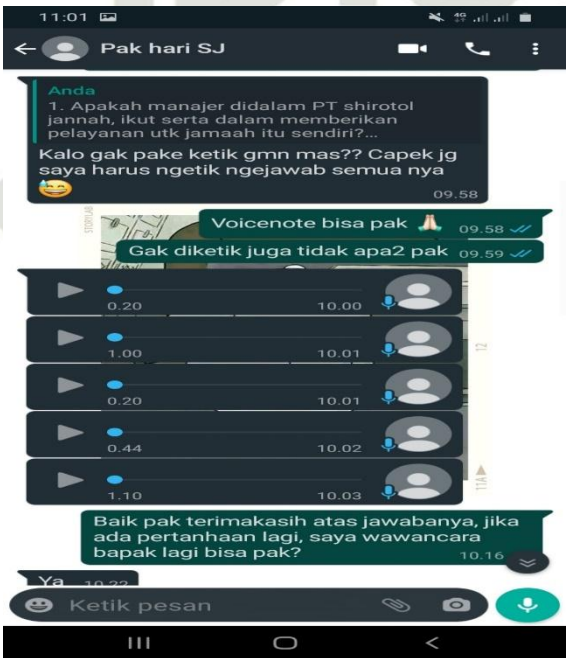
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan 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.

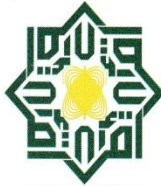
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Gambar IV wawancara bersama pak hari selaku jamaah PT Shirotol Jannah





UIN SUSKA RIAU

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

Nomor : B-380/Un.04/F.IV/PP.00.9/01/2020
Lampiran : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. Kris Oktaviani

Pekanbaru, 3 Jumadil Akhir 1441 H
28 Januari 2020 M

Kepada Yth,
Sdr. Drs. Perdamaian, 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 **Kris Oktaviani** NIM 11740424339 Dengan judul "**Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Pakem Tours Kota Pekanbaru.**"(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

Tembusan:

1. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
2. Mahasiswa ybs.

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.



SURAT KETERANGAN

No : 058/SK-MAGANG/XII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : JUNAIDI S.Kom, M.I.KOM
 Jabatan : DIREKTUR UTAMA
 Perusahaan : PT SHIROTOL JANNAH

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : KRIS OKTAVIANI
 NIK : 11740424339
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Universitas Islam Negri Suska Riau

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah mahasiswa Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau telah melakukan penelitian di PT SHIROTOL JANNAH Pekanbaru mulai tanggal 19 Desember 2020 sampai dengan tanggal 25 Desember 2020 untuk menyusun skripsi dengan judul **"PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMROH DI PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 25 Desember 2020
 PT SHIROTOL JANNAH

JUNAIDI S.Kom, M.I.KOM
 Direktur Utama

Address: Jl. Mangga No. 41 B, Kel. Jadirejo
 Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru - Riau
 Phone : (0761) 29076, Mobile: 085211689111 /
 08117533409 / 0811753750
 eMail : shirotoljannah@gmail.com
 Website: <http://www.travelhebat.com>



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.



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 : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/35595
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 Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/7219/2020 Tanggal 25 September 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

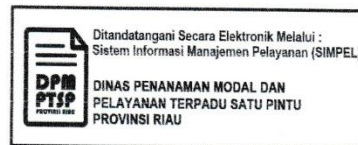
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | KRIS OKTAVIANI |
| 2. NIM / KTP | : | 11740424339 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU |

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 : 1 Oktober 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PIMPINAN PT SHIROTOL JANNAH KOTA PEKANBARU
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. 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.



BIOGRAFI PENULIS

Kris Oktaviani lahir di Natar, 21 Oktober 1998. Putri dari pasangan Ayahanda Sugeng Riyadi dan Ibunda Sarmiyati. Anak pertama dari dua bersaudara, bertempat tinggal di Pekanbaru, Jalan Ciptakarya Perumahan Bintungan VI. Adapun riwayat pendidikan formal yang penulis tempuh adalah, antara lain SDS Yppm Psmi Way Kanan Lampung Barat, masuk pada tahun 2007 selesai pada tahun 2012 (selama 6 tahun). Lalu Penulis melanjutkan ke SMPS Yppm Psmi Way Kanan Lampung Barat, selamat 3 tahun, masuk pada tahun 2012 selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke, SMAN 15 Pekanbaru selama 3 tahun, masuk pada tahun 2014 dan selesai pada tahun 2017, kemudian melanjutkan pendidikan ke, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travel Haji Umroh. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata Dr Plus (KKN-Dr) di Desa Karya Indah Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, Riau tahun 2020 dan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan atau Profesi Job Training di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru selama 2 bulan. Atas berkat dan ramhat Allah SWT serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **”Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Umrah Di PT Shirotol Jannah Kota Pekanbaru”** dibawah bimbingan Perdamaian, Hsb, M.Ag. berdasarkan hasil ujian skripsi sarjan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi pada tanggal 28 Januari 2021, penulis dinyatakan LULUS dengan predikat SANGAT MEMUASKAN dan telah berhak menyandang gelar sarjana sosial (S.Sos).